

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Координаційного центру з
надання правничої допомоги

_____ 2025 року № _____

**Порядок організації та надання безоплатної правничої допомоги
міжрегіональними центрами з надання безоплатної правничої
допомоги**

I. Загальні положення

1. Цей Порядок:

визначає механізм організації та надання міжрегіональними центрами з надання безоплатної правничої допомоги (далі – центри) безоплатної первинної правничої допомоги (далі – БППД), а також безоплатної вторинної правничої допомоги (далі – БВПД) суб'єктам права на БВПД, передбаченим пунктами 1, 2, 9-29 частини першої статті 14 Закону України «Про безоплатну правничу допомогу» (далі – Закон);

не є нормативно-правовим актом та не встановлює обов'язкових норм (правил поведінки) для осіб, які звертаються до центрів для отримання безоплатної правничої допомоги (далі – БПД);

розроблений та рекомендований для використання виключно працівниками центрів під час прийому осіб, які звертаються за отриманням правничої допомоги (далі – клієнт).

II. Організація надання БППД

2. Центри організовують надання БППД за зверненнями, що надходять:

1) під час відвідування клієнтом бюро правничої допомоги (в усній та письмовій формі);

2) під час роботи консультаційного пункту доступу до безоплатної правничої допомоги (в усній та письмовій формі);

3) на єдиний контактний номер телефону системи надання безоплатної правничої допомоги 0800 213 103 (далі – єдиний контактний номер телефону) (в усній формі);

4) під час надання адресної правничої допомоги (в усній та письмовій формі);

5) на електронну адресу бюро правничої допомоги або за допомогою інших технічних засобів електронних комунікацій (в письмовій формі);

6) на поштову адресу бюро правничої допомоги чи центру (в письмовій формі).

3. Надання БППД під час відвідування клієнтом бюро правничої допомоги здійснюється в порядку, визначеному пунктом 49 розділу VIII цього Порядку.

4. Організація надання БППД під час роботи консультаційного пункту доступу до безоплатної правничої допомоги здійснюється в порядку, затвердженому Координаційним центром з надання правничої допомоги (далі - Координаційний центр).

Організація надання БППД телефоном

5. Опрацювання звернень, що надходять на єдиний контактний номер телефону здійснюється в порядку, затвердженому Координаційним центром.

6. Якщо клієнт звертається за БППД безпосередньо на робочий номер телефону центру, йому надається інформація про єдиний контактний номер телефону та/або інші технічні засоби електронних комунікацій, за допомогою яких можна отримати БППД.

БППД може надаватися клієнту з використанням робочого телефону центру, за умови, якщо його звернення було зафіксовано через єдиний контактний номер телефону або інші технічні засоби електронних комунікацій, зокрема платформу клієнтської підтримки.

Організація надання адресної БПД

7. Адресна БПД може надаватися на підставі усного звернення, у тому числі отриманого на єдиний контактний номер телефону, або за письмовим зверненням клієнта або його представника. Така допомога надається, зокрема, але не виключно, дітям, саодиим особам, особам похилого віку, особам з обмеженими фізичними можливостями за місцем їхнього проживання чи перебування.

Крім того, за запитом осіб, які постраждали від домашнього насильства або насильства за ознакою статі, адреса БПД може надаватися таким особам на базі загальних та спеціальних служб підтримки постраждалих осіб.

8. Після отримання звернення про надання адресної БПД працівниками центру попередньо:

уточнюється суть правового питання клієнта та вид правничої послуги, яку він потребує;

за необхідності, пропонується клієнту надіслати документи по суті правового питання, для вирішення якого клієнт звертається за адресною БПД, з використанням мережі Інтернет на корпоративну електронну пошту бюро правничої допомоги для попереднього ознайомлення;

якщо за результатами попереднього ознайомлення з документами клієнта по суті правового питання, для вирішення якого клієнт звертається

за адресною БПД, надати БППД можливо виключно у форматі адресної БПД, узгоджується з клієнтом місце, дата та час надання такої допомоги.

9. Відвідування працівниками центру клієнта за місцем проживання чи перебування здійснюється із залученням представника органу місцевого самоврядування (об'єднаної територіальної громади), соціальної служби або дільничного офіцера поліції (за можливості) або за участі не менше двох працівників центру.

10. У разі недопущення клієнтом працівника центру до свого місця проживання чи перебування у попередньо узгоджені дату та час – працівником центру разом із представником органу місцевого самоврядування (об'єднаної територіальної громади), соціальної служби або дільничного офіцера поліції, у разі їх залучення, складається відповідний акт.

Організація надання БППД за зверненнями, що надійшли у письмовій формі

11. Надання БППД за зверненнями, що надійшли у письмовій формі, здійснюється з урахуванням вимог інструкції з підготовки та надання правової інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань у письмовій формі, затвердженої Координаційним центром.

12. Письмове звернення про надання БППД оформлюється клієнтом в довільній формі та надсилається поштою чи передається до центру особисто або через законного представника, патронатного вихователя/представника, повноваження якого оформлені відповідно до закону.

13. Під час опрацювання письмового звернення про надання БППД працівник центру перевіряє таке звернення на предмет дотримання вимог щодо обов'язкового зазначення у ньому:

прізвища, імені, по батькові клієнта, який потребує БППД;

поштової адреси або адреси електронної пошти, номера засобу зв'язку (за наявності);

суті питання, для вирішення якого клієнт звертається за БППД;

дати і підпису.

Письмове звернення про надання БППД оформлене без дотримання вищезазначених вимог, повертається клієнту з відповідними роз'ясненнями протягом трьох робочих днів з дня його надходження.

14. Письмове звернення про надання БППД також може бути надіслане клієнтом з використанням мережі Інтернет або засобами електронного зв'язку на електронну пошту центру або бюро правничої допомоги. У таких випадках БППД надається з урахуванням вимог інструкції з опрацювання звернень, що надходять на платформу

клієнтської підтримки, та інструкції з підготовки та надання правової інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань у письмовій формі, затверджених Координаційним центром.

III. Подання звернень про надання БВПД

15. Звернення про надання БВПД подаються клієнтами, які досягли повноліття, або їх представниками до центру в письмовій формі за місцем фактичного проживання таких осіб незалежно від реєстрації місця проживання чи місця перебування клієнта або за місцезнаходженням органу, що здійснює дізнання, досудове розслідування, суду, слідчого судді, що розглядають справу.

Таке звернення подається клієнтом або його представником особисто або надсилається поштою.

16. Подання електронного звернення та копій документів, що підтверджують належність особи до однієї з категорій осіб, передбачених частиною першою статті 14 Закону, засобами електронного зв'язку здійснюється в порядку, визначеному наказом Міністерства юстиції України від 18 серпня 2023 року № 2994/5 «Про затвердження Порядку подання електронного звернення про надання безоплатної вторинної правничої допомоги та копій документів, що підтверджують належність особи до однієї з категорій осіб, передбачених частиною першою статті 14 Закону України «Про безоплатну правничу допомогу», засобами електронного зв'язку». Механізм проведення процедури встановлення (ідентифікації) особи встановлено наказом Координаційного центру від 01 лютого 2024 року № 26.

17. У разі звернення до центру клієнта, якому надається БВПД і який бажає подати заяву чи скаргу, пов'язану з організацією надання йому такої допомоги, працівник центру приймає таке звернення та передає його для реєстрації у встановленому порядку.

IV. Опрацювання та реєстрація звернень

18. Під час звернення клієнта або його представника за БПД працівник центру приймає його, перевіряє наявність в спеціальному програмному забезпеченні комплексної інформаційно-аналітичної системи забезпечення надання безоплатної правничої допомоги (далі – КІАС) інформації про такого клієнта або його представника та:

у разі наявності інформації про такого клієнта або його представника, внесеної будь-яким центром, перевіряє ці дані та доповнює їх новою інформацією, якщо вона є;

у разі відсутності інформації про клієнта або його представника, вносить в КІАС відомості про нього до реєстраційної картки клієнта (далі – РКК) за формою згідно з додатком 1 до цього Порядку.

Інформація в КІАС вноситься відповідно до інструкції щодо роботи в спеціальному програмному забезпеченні комплексної інформаційно-аналітичної системи забезпечення надання безоплатної правничої допомоги, затвердженої Координаційним центром.

19. Звернення клієнта або його представника про надання БПД з різних правових питань реєструється окремо в КІАС шляхом створення нової реєстраційної картки звернення клієнта (далі – РКЗК) за формою, згідно з додатком 2 до цього Порядку. Винятком є звернення про надання БППД, що надходять на єдиний контактний номер телефону та реєструються у програмно-технічному комплексі VoIPTime.

20. Для реєстрації звернення клієнта в КІАС під час відвідування ним центру здійснюється процедура верифікації, яка передбачає надходження вхідного телефонного дзвінка на мобільний номер клієнта та внесення працівником центру відповідного коду підтвердження до РКЗК.

21. Якщо правове питання, для вирішення якого клієнт звернувся до центру, охоплюється однією правовою консультацією чи може бути вирішене у межах одного судового провадження, таке звернення реєструється один раз.

«Штучний» поділ одного звернення на кілька окремих, з подальшою реєстрацією їх у КІАС, не допускається.

Відомості до РКЗК вносяться працівником центру після внесення повної або мінімально необхідної інформації до РКК.

22. У разі відсутності технічної можливості внесення відомостей про клієнта та його звернення до КІАС такі відомості вносяться до РКК та РКЗК, виготовлених у паперовій формі, та за першої можливості, але не пізніше наступного робочого дня за днем настання такої технічної можливості, переносяться до КІАС.

23. Якщо під час прийому клієнтом/представником клієнта повідомлено інформацію, що може свідчити, що клієнт зазнав дискримінації, працівник вносить відповідні відомості до пункту 1 розділу V РКЗК та зазначає за якою ознакою/ознаками відбулась дискримінація.

24. У разі:

розгляду звернення клієнта про надання БППД, що стосується надання допомоги в забезпеченні доступу до медіації, працівник центру інформує клієнта про його право на медіацію та порядок його реалізації відповідно до Закону, законів України «Про медіацію», «Про соціальні послуги», «Порядку реалізації пілотного проєкту «Програма відновного правосуддя за участю неповнолітніх, які є підозрюваними, обвинуваченими у вчиненні кримінального правопорушення», затвердженого наказом Міністерства юстиції України, Міністерства внутрішніх справ України, Офісу Генерального прокурора від 22 липня

2024 року № 2176/5/501/176, інших нормативно-правових актів та у пункті 2 розділу V РКЗК відзначає опцію «Надано допомогу в забезпеченні доступу особи до медіації»;

коли, під час надання правової інформації, роз'яснення, консультації з правових питань чи допомоги в забезпеченні доступу особи до БВПД працівник центру вбачає, що питання клієнта може бути врегульовано шляхом проведення медіації або за допомогою медіації можна запобігти виникненню додаткових правових питань у клієнта в майбутньому, працівник центру інформує клієнта про його право на отримання допомоги в забезпеченні доступу до медіації, та запитує чи бажає клієнт отримати правову інформацію про право на медіацію та порядок його реалізації. У разі підтвердження клієнтом потреби в отриманні такої допомоги працівник центру інформує клієнта про його право на медіацію та порядок його реалізації, після чого відзначає в РКЗК відповідну опцію наданої БППД та опцію «Надано допомогу в забезпеченні доступу до медіації» одночасно.

25. Якщо клієнт потребує БВПД, проте в нього відсутні документи, що його ідентифікують та підтверджують його належність до однієї з категорій, передбачених статтею 14 Закону, працівник центру:

1) з'ясовує зі слів клієнта до якої з категорій, визначених Законом, може належати клієнт;

2) роз'яснює клієнту:

які документи можуть бути додані до звернення про надання БВПД, враховуючи Примірний перелік документів, що підтверджують належність особи до однієї з категорій осіб, передбачених пунктами 1-2, 9-29 частини першої статті 14 Закону, наведений у додатку 3 до цього Порядку, та, за потреби, надає контактну інформацію установ/організацій, що можуть надати такі документи;

які документи по суті правового питання клієнта можуть підтверджувати наявність порушеного його права, що підлягає відновленню або захисту під час надання БВПД (за можливості), а також про необхідність надавати такі документи на запит призначеного адвоката/уповноваженого працівника;

необхідність виготовлення копій документів, які подаються до звернення про надання БВПД та завіряються клієнтом.

Якщо клієнт не має можливості самостійно виготовити копії документів, що його ідентифікують та підтверджують його належність до однієї з категорій, передбачених статтею 14 Закону, працівник центру допомагає їх виготовити у разі наявності відповідної технічної можливості;

3) за необхідності, надає допомогу у складанні документа правового характеру для отримання клієнтом документів, що підтверджують його

належність до однієї з категорій, передбачених статтею 14 Закону, або підтверджують наявність порушеного його права, що підлягає відновленню або захисту;

4) інформує клієнта про його обов'язок:

сплатити судовий збір та його розмір або з'ясовує можливість звільнення клієнта від сплати судового збору на підставі статті 5 Закону України «Про судовий збір»;

нести судові/процесуальні, інші витрати у справі, зокрема поштові, витрати пов'язані із залученням спеціаліста та/або проведення судової експертизи, підготовка копій документів;

5) реєструє звернення клієнта шляхом обрання у пункті 2 розділу V РКЗК опції «Надано допомогу в забезпеченні доступу особи до безоплатної вторинної правничої допомоги».

26. У разі отримання судового рішення про залучення адвоката особам, зазначених у пунктах 9, 24, 25 частини першої статті 14 Закону, центр опрацьовує такі рішення, здійснює їх реєстрацію у КІАС та приймає рішення про надання БВПД таким особам.

V. Особливості прийняття та розгляду звернень про надання БВПД

Прийняття та розгляд звернень про надання БВПД

27. Працівник центру приймає заяву клієнта або його представника про надання БВПД разом з документами (копіями документів, завіреними в установленому порядку), що ідентифікують клієнта та підтверджують його належність до відповідної категорії суб'єктів права на БВПД.

Напис про завірнення копій документів, що ідентифікують клієнта та підтверджують його належність до відповідної категорії суб'єктів права на БВПД, у паперовій формі складається із слів «Згідно з оригіналом», особистого підпису клієнта, який завіряє копію, ініціалів та прізвища, дати завірнення копії.

28. При прийнятті звернення про надання БВПД згода клієнта на обробку персональних даних не вимагається.

29. Під час отримання звернення про надання БВПД працівник центру встановлює особу клієнта шляхом пред'явлення нею та/або її представником, паспорта або іншого документа, що посвідчує особу, а також реєстраційного номера облікової картки платника податків (крім фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відмітку у паспорті).

Якщо дані про реєстраційний номер облікової картки платника податків внесені до паспорта громадянина України, надавати окремо документ, що підтверджує дані про реєстраційний номер облікової картки

платника податків з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків не вимагається.

У разі подання звернення про надання БВПД представником клієнта, працівник центру встановлює його особу шляхом пред'явлення паспорта або іншого документа, що посвідчує особу, а також документа, який підтверджує повноваження представника.

30. У випадку звернення категорії осіб, засуджених до покарання у виді довічного позбавлення волі, позбавлення волі на певний строк, тримання в дисциплінарному батальйоні військовослужбовців або обмеження волі, та осіб, які не мають документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, такі документи не вимагаються.

31. Під час прийняття звернення про надання БВПД від клієнта, який належить до однієї з категорій осіб, визначених пунктами 1, 14, 17, 19, 20, 26-29 частини першої статті 14 Закону, працівником центру перевіряється в КІАС інформація стосовно використання клієнтом права на отримання БВПД відповідно до частини четвертої статті 14 Закону.

Суб'єкти права на БВПД, визначені пунктами 1, 14, 17, 19, 20, 26-29 частини першої статті 14 Закону, можуть отримати вказану допомогу у разі дотримання одночасно таких умов:

ними не використано право на отримання БВПД шість разів (видання шести наказів про надання БВПД) протягом бюджетного року;

зазначеним особам надається одночасно БВПД менше ніж за шістьма рішеннями про надання БВПД, прийнятими центрами як у поточному бюджетному році, так і в попередніх роках.

Якщо згідно відомостей КІАС клієнтом вже використано право на отримання БВПД відповідно до частини четвертої статті 14 Закону, працівник роз'яснює такому клієнту підстави для відмови у наданні БВПД, визначені Законом.

32. Звернення про надання БВПД складається клієнтом або його представником відповідно до вимог статті 18 Закону із зазначенням виду послуги БВПД та суті правового питання:

лаконічного опису ситуації, що склалася у клієнта;

відомостей, що містять назву відповідного органу, установи, організації, дії (бездіяльність) якої є предметом звернення за БВПД (за наявності);

реквізитів, номерів справ/проваджень, процесуальний статус клієнта у справі/провадженні, статті Кримінального кодексу України (якщо звернення клієнта стосується його участі у кримінальному провадженні), інших законодавчих актів;

інших відомостей, необхідних для організації та надання клієнту БВПД.

Якщо у клієнта або його представника наявна електронна пошта, яка може використовуватися клієнтом як засіб зв'язку, адреса такої електронної пошти також зазначається клієнтом у зверненні про надання БВПД.

Якщо клієнт/представник клієнта не може скласти звернення про надання БВПД самостійно, працівник центру допомагає йому у складанні такого звернення. Форма заяви про надання БВПД наведена у додатку 4 до цього Порядку.

Звернення про надання БВПД може містити лише одне правове питання, що потребує вирішення та один із видів правничих послуг.

Правнича послуга здійснення представництва інтересів осіб, що мають право на безоплатну вторинну правничу допомогу, в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами також включає і такий вид правничої послуги як складення документів процесуального характеру.

Натомість, правнича послуга – складення документів процесуального характеру включає виключно підготовку і складення зазначених документів та їх передання клієнту.

33. Якщо складене клієнтом звернення про надання БВПД не відповідає вимогам частини першої статті 18 Закону, працівник центру роз'яснює клієнту наявні у зверненні недоліки та повідомляє, що таке звернення може бути повернуто для їх усунення.

У разі, якщо після такого роз'яснення клієнт бажає подати складене ним звернення про надання БВПД, працівник центру приймає його та у талоні про прийняття заяви про надання БВПД, форма якого наведена у додатку 5 до цього Порядку, робить напис «Заяву про надання БВПД подано з порушенням вимог частини другої статті 18 Закону України «Про безоплатну правничу допомогу».

34. Після прийняття звернення про надання БВПД та документів (копій документів, завірених в установленому порядку), працівник центру видає клієнту талон про прийняття заяви про надання БВПД, а також інформаційну пам'ятку про надання БВПД, форма якої наведена у додатку 6 до цього Порядку.

Надані клієнтом документи, що стосуються суті правового питання та підтверджують наявність порушеного права, що підлягає відновленню або захисту під час надання БВПД, скануються та повертаються клієнту. Скановані копії зазначених документів завантажуються в КІАС (пункт 5 розділу V РКЗК, обирається найменування документа «Документи, що стосуються суті правового питання»).

У талоні, зокрема, зазначається перелік отриманих документів та дата їх отримання. Номер такого талону є ідентичним номеру звернення. На зворотній стороні зазначеного талона зазначається інформація про права та обов'язки особи, з якою працівник центру ознайомлює клієнта або його представника та після такого ознайомлення пропонує клієнту поставити свій підпис під текстом. Підписаний клієнтом/представником клієнта талон сканується, після чого повертається клієнту/представнику клієнта. Сканована копія талона завантажується в КІАС (пункт 5 розділу V РКЗК, обирається найменування документа «Талон про прийняття заяви про надання БВПД»).

Під час видання талона клієнту/представнику клієнта працівник центру:

роз'яснює, що рішення про надання БВПД або відмову у її наданні приймається центром протягом десяти робочих днів з дня отримання заяви та документів (копій документів, завірених в установленому порядку);

з'ясовує зручний спосіб отримання клієнтом інформації про прийняте центром рішення: телефоном, електронною поштою, засобами поштового зв'язку.

Прийняття звернень про надання БВПД дітям

35. Відповідно до частини третьої статті 18 Закону заяви про надання БВПД, що стосуються дітей, подаються їхніми законними представниками, патронатними вихователями. Щодо питань, звернення з якими до суду дозволяється з 14 років, зазначені заяви можуть подаватися особисто дітьми, які досягли 14 років, або їхніми законними представниками, патронатними вихователями.

У разі подання звернення про надання БВПД законним представником дитини/патронатним вихователем, працівник центру встановлює його особу шляхом пред'явлення паспорта або іншого документа, що посвідчує особу.

Під час прийняття заяв про надання БВПД дітям слід керуватися нормами законодавства, що передбачають право дитини з 14 або 16 років особисто звертатися до суду з метою захисту прав та інтересів, зокрема, але не виключно:

1) з 14 років з питань:

визнання недійсним/скасування усиновлення (стаття 240 Сімейного кодексу України (далі – СК України));

визнання батьківства (статті 126, 128, частина друга статті 156 СК України);

неповнолітні батьки, які досягли 14 років, мають право на звернення до

суду за захистом прав та інтересів своєї дитини (частина друга статті 156 СК України);

позбавлення батьківських прав (стаття 165 СК України);

захисту прав та інтересів у зв'язку з неналежним батьківським вихованням (стаття 152 СК України);

2) з 16 років з питань:

надання повної цивільної дієздатності (стаття 35 Цивільного кодексу України, стаття 301 Цивільного процесуального кодексу України);

надання права на шлюб (стаття 23 СК України);

визнання шлюбу недійсним (стаття 42 СК України);

розірвання шлюбу (стаття 110 СК України).

Прийняття звернень про надання БВПД іншим категоріям осіб

36. Звернення про надання БВПД особам, визнаних судом недієздатними або дієздатність яких обмежена судом, подаються їх опікунами або піклувальниками, а щодо питань, звернення з якими до суду дозволяється недієздатними особами або особами, дієздатність яких обмежена, - також особисто такими особами або їх опікунами чи піклувальниками за місцем їх фактичного проживання незалежно від реєстрації місця проживання чи місця перебування особи.

Недієздатні особи або особи, дієздатність яких обмежена можуть особисто звертатися за БВПД, зокрема з питань поновлення цивільної дієздатності, звільнення опікуна/піклувальника.

37. З метою збереження конфіденційності, звернення осіб, які постраждали від торгівлі людьми, потерпілих від кримінальних правопорушень, зокрема проти статевої свободи та статевої недоторканості, катування або жорстокого поводження під час воєнних дій чи збройного конфлікту, реєструються у КІАС за зміненими анкетними даними клієнта, відповідно до пред'явлених ним документів, що містять інформацію про такі дані (витяг з Єдиного реєстру досудового розслідування, ухвала суду тощо).

Опрацювання звернень про надання БВПД відповідно до міжнародних договорів

38. Під час забезпечення надання БВПД клієнтам відповідно до Конвенції про міжнародне стягнення аліментів на дітей та інших видів сімейного утримання працівник центру вносить дані про клієнта до РКК та про звернення такого клієнта до РКЗК. У пункті 4 розділу V РКЗК працівник центру обирає категорію суб'єкта права на БВПД, зокрема «особи, які перебувають під юрисдикцією іноземної держави, з якою Україна уклала відповідний міжнародний договір, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України».

У пункті 5 розділу V РКЗК працівник центру додає відповідні скановані копії документів, а саме:

заяви, передбаченої Конвенцією про міжнародне стягнення аліментів на дітей та інших видів сімейного утримання;

іноземного рішення про стягнення аліментів/рішення, прийнятого або визнаного в запитованій договірній державі/рішення, винесеного в державі, іншій, ніж запитована держава (за наявності);

інших документів, поданих особою в порядку, визначеному Конвенцією про міжнародне стягнення аліментів на дітей та інших видів сімейного утримання.

39. Інформація про прийняте центром рішення про надання БВПД клієнту відповідно до Конвенції про міжнародне стягнення аліментів на дітей та інших видів сімейного утримання та уповноваження працівника центру/призначення адвоката, а також про результати розгляду судом заяв таких осіб та, у разі їх задоволення, дату направлення та адресу відповідного відділу державної виконавчої служби, до якого пред'явлений виконавчий документ для виконання, повідомляється Координаційному центру через систему електронного документообігу не пізніше наступного робочого дня після прийняття такого рішення або отримання центром відповідної інформації.

40. У разі звернення за БВПД осіб, які перебувають під юрисдикцією іноземної держави, з якою Україна уклала відповідний міжнародний договір, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, працівник центру вивчає положення міжнародних договорів, зокрема, щодо визначення умов та порядку отримання БВПД зазначеними особами.

VI. Підготовка рішень щодо надання БВПД

41. Після прийняття заяви про надання БВПД працівник центру перевіряє чи належить клієнт до суб'єктів права на таку допомогу та за результатами перевірки вносить відповідну інформацію до пункту 5 розділу V РКЗК.

42. Якщо за результатами перевірки належності клієнта до суб'єктів права на БВПД встановлено, що клієнт:

подав заяву про надання БВПД без дотримання вимог, передбачених статтею 18 Закону, працівник центру готує проект листа щодо повернення клієнту заяви про надання БВПД з відповідним роз'ясненням для усунення недоліків з урахуванням вимог частини другої статті 18 Закону та вносить відповідну інформацію до КІАС. Лист центру про повернення заяви про надання БВПД має бути надісланий клієнту протягом трьох робочих днів з дня надходження його звернення про надання БВПД;

не має підстав для отримання БВПД, у тому числі через те, що клієнт використав право на БВПД відповідно до частини четвертої статті 14

Закону, працівник центру готує проект наказу про відмову у наданні БВПД згідно з додатком 7 до цього Порядку, де зазначає, зокрема підстави такої відмови. У такому разі працівник центру роз'яснює порядок оскарження рішення про відмову в наданні такої допомоги;

належить до категорій осіб, визначених статтею 14 Закону, подав необхідні документи (копії документів, завірени в установленому порядку), що підтверджують таку належність, працівник центру готує проект наказу центру про надання БВПД за формою згідно з додатком 8 до цього Порядку.

43. Рішення центру щодо надання БВПД приймаються протягом 10 робочих днів з дня надходження заяви про надання БВПД. Перебіг строку починається з наступного дня після отримання заяви про надання БВПД.

У разі наявності стислих процесуальних строків у справі клієнта, рішення центру щодо надання БВПД приймається з урахуванням таких строків, за можливості, у найкоротший термін.

44. Про прийняте центром рішення інформується клієнт або його представник зручним для нього способом, про який він вказав при поданні звернення про надання БВПД. Інформування клієнта про відмову у наданні БВПД здійснюється шляхом надсилання листа за формою згідно з додатком 9 до цього Порядку, до якого додається копія зазначеного рішення.

45. Якщо до прийняття рішення про надання або відмову у наданні БВПД клієнтом або його представником подано заяву щодо залишення заяви про надання БВПД без розгляду, працівник центру в день її надходження робить відмітку у пункті 6 розділу V РКЗК, сканує та завантажує відповідну заяву до КІАС (пункт 12 розділу V РКЗК).

VII. Призначення адвоката або уповноваження працівника

46. Працівник центру протягом п'яти робочих днів з наступного дня після прийняття наказу про надання БВПД забезпечує призначення адвоката/уповноваження працівника центру, який надаватиме БВПД, шляхом підготовки відповідного проекту доручення за формою згідно з додатками 7 або 8 до наказу Координаційного центру з надання правничої допомоги від 07 червня 2024 року № 88 «Питання видання доручень міжрегіональними центрами з надання безоплатної правничої допомоги» або наказу про уповноваження працівника центру за формою згідно з додатком 10 до цього Порядку для підписання.

У разі звернення клієнта з питанням, правове вирішення якого потребує забезпечення надання йому БВПД на території, на яку не поширюється юрисдикція центру, до якого такий клієнт звернувся, застосовується механізм, визначений Порядком надання безоплатної вторинної правничої допомоги за принципом екстериторіальності,

затвердженим наказом Координаційного центру з надання правничої допомоги від 12 лютого 2024 року № 46.

Не допускається видання двох доручень адвокату (захист/представництво та складення документів процесуального характеру) щодо одного клієнта в межах однієї і тієї ж справи.

47. За необхідності працівник центру:

1) сприяє в організації зустрічі/конфіденційного побачення адвоката з клієнтом;

2) організовує посвідчення уповноваженою особою центру довіреності, зміст якої попередньо узгоджений між адвокатом/уповноваженим працівником центру та клієнтом. Під час складення тексту довіреності може бути використано форму згідно з додатком 11 до цього Порядку, а у разі якщо клієнт висловить бажання надати призначеному адвокату/уповноваженому працівнику довіреність в електронній формі, працівник центру, за потреби, роз'яснює такому клієнту порядок користування засобами Електронного кабінету підсистеми (модуля) «Електронний суд» Єдиної судової інформаційно-телекомунікаційної системи та допомагає створити довіреність;

3) готує проекти рішень про скасування доручення для надання БВПД за формою згідно з додатком 12 до цього Порядку у разі, коли доручення для надання БВПД видавалося адвокату, проте БВПД таким адвокатом не надавалася;

4) у разі наявності підстав, визначених Законом, готує проекти рішень про заміну адвоката/працівника, який надає БВПД, за формою згідно з додатком 13 цього Порядку або припинення надання БВПД за формою згідно з додатком 14 до цього Порядку, а також інформує клієнта про необхідність скасування електронної довіреності (за наявності) та створення нової.

48. Не пізніше наступного робочого дня після прийняття відповідного рішення/видання доручення адвокату працівник центру вносить інформацію про дату видання та номер такого документа до пунктів 7-12 розділу V РКЗК і завантажує до КІАС його скановану копію.

VIII. Надання БПД працівниками центру

Надання БППД працівниками центру

49. Під час надання БППД працівник центру:

1) з'ясовує суть питання клієнта та, у разі необхідності, пропонує клієнту надати центру для ознайомлення документи, на яких ґрунтується звернення. Під час надання БППД працівник центру використовує копії документів, наданих клієнтом. Отримувати і зберігати оригінали документів, наданих клієнтом для ознайомлення та використання з метою підготовки БППД, а також отримувати документи через особисті USB

флеш-накопичувачі клієнтів або надані ними посилання на хмарні сховища, де вони зберігаються, не дозволяється;

2) забезпечує вибір клієнтом спеціаліста за статтю (за можливості) у разі, коли клієнт є дитиною, особою, яка постраждала від домашнього насильства, насильства за ознакою статі, торгівлі людьми, сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом, за його бажанням;

3) розглядає звернення клієнта, що не стосуються надання БППД, в порядку, встановленому законодавством про звернення громадян, та роз'яснює порядок розгляду таких звернень відповідно до Закону України «Про звернення громадян»;

4) розглядає звернення клієнта про надання БППД невідкладно, але не пізніше трьох робочих днів з дня надходження звернення. Якщо звернення з об'єктивних причин не може бути розглянуто у визначений строк у зв'язку із складністю питань, що в ньому зазначаються, встановлюється необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється клієнту. При цьому загальний строк розгляду звернення не може перевищувати 10 робочих днів;

5) визначає необхідний клієнту вид правничої послуги БППД, а саме: надання правової інформації;

надання консультацій і роз'яснень з правових питань;

складення заяв, скарг та інших документів правового характеру (крім документів процесуального характеру);

надання допомоги в забезпеченні доступу особи до вторинної правничої допомоги та медіації;

6) з'ясовує, у якій формі та у який спосіб клієнту зручно отримати БППД (усно або письмово), за необхідності узгоджує з клієнтом час для її надання;

Правова інформація, консультація та роз'яснення надається клієнту у письмовій формі за його запитом, а також за ініціативи працівника, зокрема, у випадках:

звернення клієнта зі складним правовим питанням, що потребує, для прикладу, додаткового аналізу актів законодавства, підготовки детального опису порядку дій клієнта тощо;

необхідності надання клієнту об'ємної правової консультації, яка охоплює декілька правових питань;

повторного звернення клієнта з одного і того ж правового питання;

доручення безпосереднього керівника працівника центру надавати відповідні правничі послуги у письмовій формі.

7) використовує матеріали довідково-інформаційної платформи правових консультацій «WikiLegalAid», законодавчі і підзаконні нормативно-правові акти, міжнародні договори (угоди, конвенції, пакти, протоколи тощо), норми і принципи міжнародного права, судову практику, а також інші акти, які регулюють порушене клієнтом питання;

8) готує актуальну та повну правову інформацію, надає консультацію або роз'яснення у простій, доступній і зрозумілій формі та/або складає документ правового характеру, надає допомогу в забезпеченні доступу до БВПД та медіації;

9) роз'яснює клієнту порядок подання звернення про надання БВПД, якщо під час розгляду звернення про надання БВПД встановлено, що клієнт потребує надання БВПД;

10) пропонує клієнту оцінити якість наданої йому/їй БВПД;

11) під час надання БВПД формує справу клієнта (інформація, що стосуються порушеного клієнтом питання) в електронному вигляді за допомогою КІАС.

Надання БВПД працівниками центру

50. Під час надання БВПД працівник центру:

1) надає БВПД в межах повноважень, визначених наказом центру про уповноваження працівника центру для надання такої допомоги, а також з урахуванням звернення клієнта про надання БВПД, на підставі якого центром прийнято рішення про надання такої допомоги;

2) не пізніше п'яти робочих днів після прийняття наказу проводить перше конфіденційне побачення з клієнтом, з'ясовує обставини справи, отримує від нього інформацію, що має правове значення, ознайомлюється з наявними у клієнта документами. У разі необхідності отримання інформації чи документів, що можуть бути надані виключно клієнтом, повідомляє про це клієнта та роз'яснює неможливість подальшого надання БВПД без наданих клієнтом інформації чи документів, а також інформує клієнта, що безпідставне ненадання документів та доказів, що обґрунтовують вимоги клієнта щодо захисту його/її прав є підставою для припинення надання БВПД відповідно до статті 23 Закону. У разі якщо клієнт є особою похилого віку або має обмежені фізичні можливості та не може самостійно пересуватися, конфіденційне побачення може відбутися у зручному для клієнта місці, у тому числі шляхом надання адресної БПД;

3) після вивчення обставин справи переконується, що вимоги клієнта щодо захисту прав та інтересів стосуються вчинення дій чи підготовки документів, що передбачені законодавством, та повідомляє клієнту, який орієнтовний час і обсяг роботи необхідний для надання БВПД та які можливі правові наслідки у разі досягнення або не досягнення результату, що бажає клієнт. При цьому не гарантує клієнтові досягнення певного

результату та не сприяє прямо або опосередковано формуванню у нього необґрунтованих сподівань, а також уявлення, що працівник центру може вплинути на результат іншими засобами, крім сумлінного виконання своїх обов'язків. За результатами обговорення з клієнтом узгоджує правову позицію у справі та оформляє протокол узгодження правових питань, примірна форма якого наведена у додатку 15 до цього Порядку;

4) пропонує клієнту надати довіреність із визначеним обсягом повноважень, у тому числі в порядку, зазначеному у підпункті 2 пункту 47 розділу VII цього Порядку;

5) у разі встановлення, що законний представник клієнта діє всупереч інтересам недієздатної, обмежено дієздатної, малолітньої, неповнолітньої особи, яку він представляє, вживає всіх доступних йому заходів для захисту законних прав та інтересів клієнта, зокрема повідомляє органи опіки та піклування, правоохоронні органи, інші заінтересовані органи;

6) у разі настання обставин, що передбачають припинення або унеможлиблюють надання БВПД, та/або з'ясується, що у справі наявний конфлікт інтересів, негайно письмово інформує керівника відповідного структурного підрозділу центру та клієнта, а за наявності підстав, передбачених пунктами 3, 4, 7, 8 частини першої статті 23 Закону, готує правовий висновок, а у разі залучення клієнтом іншого представника у справі додає копію документа, що підтверджує повноваження такого представника;

7) якщо клієнт повідомив про бажання відмовитись від надання йому БВПД, інформує клієнта про можливі правові наслідки, у тому числі передбачені пунктом 4 частини першої статті 20 Закону;

8) протягом 30 днів з дня отримання копій документів, визначених у протоколі узгодження правових питань, але не пізніше спливу преклюзивних строків, строків позовної давності або інших строків, встановлених законодавством, виконує погоджені домовленості з клієнтом, передбачені у протоколі узгодження правових питань, зокрема готує і подає до відповідних органів/установ процесуальні та/або інші документи;

9) інформує клієнта про стан розгляду справи та погоджує з ним процесуальні дії, вчинення/невчинення яких може вплинути на результат розгляду справи;

10) інформує клієнта про заплановану відпустку та узгоджує з ним питання подальшого надання БВПД та строки (за необхідності);

11) після припинення надання БВПД повертає клієнту отримані від нього документи (копії документів);

12) формує досьє клієнта згідно з орієнтовним переліком за примірною формою, наведеною у додатку 16 до цього Порядку;

13) якщо інформації, яку надав клієнт, недостатньо для з'ясування всіх обставин справи, вживає можливі заходи для отримання такої інформації, збирає відомості про факти, що можуть бути використані як докази, в установленому законом порядку;

14) у разі складання документів процесуального характеру, зобов'язаний до подання таких документів до суду ознайомити клієнта з їх змістом, про що робиться відмітка на копії документа, що зберігається в досьє.

Якщо клієнт:

не згоден зі змістом чи формою документа процесуального характеру, складеного працівником центру, правовою позицією, викладеною у ньому, працівник центру відображає зауваження клієнта на копії документа, що зберігається в досьє;

наполягає на внесенні змін до складеного працівником центру документа процесуального характеру, такі зміни вносяться з одночасним письмовим роз'ясненням про можливі правові наслідки, що засвідчується підписом клієнта.

За відсутності можливості оформити зазначене узгодження робить відповідну відмітку на копії документа процесуального характеру, що зберігається в досьє;

15) у разі необхідності та за наявності правових підстав після узгодження з клієнтом подає клопотання/заяву про забезпечення доказів або забезпечення позову;

16) якщо звернення клієнта стосується складення документа процесуального характеру без представництва в суді, роз'яснює йому порядок подання такого документа, наслідки розгляду, процесуальні права та обов'язки клієнта;

17) у разі пропущення процесуальних строків та за наявності підстав, передбачених законодавством, готує і заявляє клопотання про поновлення процесуальних строків;

18) за наявності правових підстав під час подання позовної заяви до суду готує обґрунтоване клопотання про відстрочення/розстрочення судових витрат, зменшення їх розміру або звільнення клієнта від їх сплати;

19) у разі, якщо судові провадження розпочато, для формування правової позиції, ознайомлення зі значним обсягом матеріалів та в інших необхідних випадках готує для клієнта клопотання про відкладення розгляду справи/оголошення перерви, ознайомлюється з матеріалами справи;

20) якщо представляє інтереси відповідача, за наявності правових підстав та виходячи з узгодженої правової позиції, подає відзив, заперечення, а за необхідності - зустрічний позов;

21) з урахуванням узгодженої з клієнтом правової позиції в межах повноважень, наданих йому клієнтом, бере участь в судових засіданнях у судах всіх інстанцій;

22) у разі необхідності заперечує проти задоволення судом вимог, заяв та клопотань інших учасників процесу, що суперечать законним інтересам клієнта, висловлює власні доводи, міркування та заперечення по суті справи, виходячи з узгодженої з клієнтом правової позиції;

23) збирає докази з метою підтвердження обставин, на які посиляється як на підставу своїх вимог або заперечень проти доводів, клопотань, доказів інших осіб, які беруть участь у справі. У випадках виникнення складнощів у процесі отримання доказів в інтересах клієнта заявляє клопотання про їх забезпечення/витребування;

24) подає докази разом із поданням позовної заяви/відзиву/письмових пояснень третьої особи. З урахуванням узгодженої з клієнтом правової позиції готує і подає заперечення проти задоволення судом клопотань іншої сторони про долучення до матеріалів судової справи доказів після встановленого законом строку;

25) під час судового розгляду бере участь у дослідженні доказів, за необхідності подає усні й письмові клопотання, пояснення, заявляє відводи та подає клопотання про залучення учасників процесу, які повинні бути залучені до справи, бере участь у допитах, судових дебатах, інших процесуальних діях;

26) якщо для обґрунтування позиції сторони у справі необхідне проведення експертизи, повідомляє про це клієнта та роз'яснює порядок і наслідки її призначення. Інформує клієнта, що витрати на оплату виконаної експертом роботи, компенсацію витрат, пов'язаних з проведенням експертизи і викликом до суду експерта, покладаються на сторону, яка заявила клопотання про проведення експертизи. У разі отримання згоди клієнта на проведення такої дії заявляє клопотання про призначення експертизи та використовує всі права, надані процесуальним законодавством, реалізація яких може вплинути на її результати;

27) інформує відповідний структурний підрозділ про необхідність залучення перекладача/сурдоперекладача у разі, якщо клієнт не володіє державною мовою та/або має порушення слуху;

28) завчасно належним чином повідомляє суд та клієнта про неможливість прибуття в судові засідання;

29) за наявності правових підстав, якщо правове питання клієнта стосується цивільних правовідносин, але справа клієнта ще не

розглядається судом, роз'яснює клієнту його право на медіацію та порядок його реалізації відповідно до Закону України «Про медіацію». Якщо клієнт подав позов до суду або є відповідачем у справі, або справа клієнта у сфері цивільних правовідносин перебуває на стадії розгляду судом, роз'яснює клієнту про можливість, відповідно до Цивільного процесуального кодексу України, примиритися на будь-якій стадії судового процесу, у тому числі шляхом медіації. Роз'яснює клієнтові, що домовленості сторін, справа яких перебуває на розгляді в суді, можуть бути оформлені мировою угодою та/або угодою за результатами медіації, а досягнення домовленостей про укладання мирової угоди можуть бути досягнуті в тому числі шляхом позасудового врегулювання у медіації. Роз'яснює умови, порядок та наслідки укладення мирової угоди у цивільній справі.

30) у разі незгоди клієнта з рішенням суду роз'яснює клієнтові порядок і наслідки подання відповідної апеляційної/касаційної скарги/заяви. Після узгодження правової позиції складає та подає апеляційну/касаційну скаргу, а також здійснює представництво інтересів клієнта під час її розгляду в суді. У разі якщо працівник центру вважає за необхідне оскаржити/переглянути судові рішення, а клієнт заперечує проти цього, працівник центру оформлює письмову відмову клієнта від пропонованого оскарження/перегляду;

31) у разі якщо клієнт безпідставно, на думку працівника, наполягає на оскарженні/перегляді судового рішення, працівник центру пропонує клієнту узгодити правову позицію, в протоколі узгодження правових питань зазначає про можливі наслідки подання апеляційної скарги та складає правовий висновок відповідно до Закону;

32) під час оскарження рішення суду в адміністративній справі (за необхідності) подає письмове клопотання про розгляд справи за участю клієнта;

33) протягом 7 робочих днів після завершення відповідної стадії судового процесу, а у разі невідкриття провадження по справі з дня завершення надання БВПД, формує звіт про надання такої допомоги, примірна форма якого наведена у додатку 17 до цього Порядку, подає його на перевірку керівнику відповідного структурного підрозділу. Звіт надається клієнту за його вимогою.

51. Комунікація працівника центру з клієнтом щодо надання йому БВПД (узгодження дати та часу зустрічі, припинення надання БВПД тощо) здійснюється за допомогою технічних засобів електронних комунікацій.

52. У разі звільнення працівника центру він передає досьє клієнта своєму безпосередньому керівнику для уповноваження іншого працівника центру з метою продовження надання БВПД.

ІХ. Направлення клієнтів для отримання правничої допомоги та/або інших послуг до інших установ/організацій

53. У випадку, якщо клієнт звернувся до центру за отриманням БВПД, але не належить до суб'єктів права на таку допомогу, визначених пунктами 1, 2, 9 – 29 частини першої та частиною другою статті 14 Закону, працівник центру роз'яснює клієнту можливість надання йому правничої допомоги партнерською організацією, що є надавачем такої допомоги та з якою центром укладено меморандум або договір про співпрацю, зокрема щодо перенаправлення клієнтів для отримання правничої допомоги безоплатно.

54. Для направлення клієнта до партнерської організації працівник центру надає клієнту контактну інформацію такої організації (усно або письмово), інформує про умови отримання у ній правничої допомоги та вносить відповідну інформацію до пункту 2 розділу V РКЗК, обравши опцію «Спрямовано до установи, організації (установ, організацій), з якою центром організовано співпрацю для надання правничої допомоги по суті порушеного питання (вказати назву (-и))».

55. У разі звернення до центру клієнта за направленням від партнерської організації, працівник центру надає клієнту відповідні правничі послуги, та вносить відповідну інформацію до розділу IV РКЗК, обравши опцію «Клієнта направлено від партнерської організації».

56. У випадку, якщо клієнт звернувся до центру за отриманням БПД, та під час надання йому правничих послуг працівнику центру стало відомо про потребу в отриманні клієнтом інших супутніх послуг, зокрема соціальної, психологічної, медичної допомоги, працівник центру надає такому клієнту контактні дані відповідної організації, установи, закладу, до яких клієнт може звернутися за отриманням таких послуг, та вносить відповідну інформацію до пункту 2 розділу V РКЗК, обравши опцію «Спрямовано до установи, організації (установ, організацій), яка надає інші види супутніх послуг (соціальну, психологічну, медичну допомогу) (вказати назву)».
