

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Координаційного центру з
надання правничої допомоги

_____ 2026 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 та частинами другою і третьою 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), що включає БППД та БВПД;

розроблений для використання працівниками центрів під час організації та надання БПД особам, які звертаються за її отриманням (далі – клієнт).

У цьому Порядку термін «працівник центру» вживається у значенні «працівник відділу надання безоплатної правничої допомоги управління надання безоплатної правничої допомоги центру».

II. Організація та надання БППД

2. Центри організовують та надають 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 безоплатної правничої допомоги (далі – адресна БПД) (в усній та письмовій формі);

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

б) 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 11 розділу II 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 бюро правничої допомоги, 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 бюро правничої допомоги, за умови, якщо його звернення було зафіксовано через єдиний контактний номер телефону або інші технічні засоби електронних комунікацій, зокрема платформу клієнтської підтримки.

Організація надання БППД за зверненнями, що надійшли у письмовій формі

7. 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.

8. 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.

9. 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 (області) 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.

10. 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.

Надання БППД працівниками центру

11. 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) у разі подання клієнтом звернення, що не стосуються надання БППД, роз'яснює порядок розгляду таких звернень відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та передає його відповідному структурному підрозділу центру для реєстрації та організації розгляду у порядку, визначеному зазначеним законом;

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;

б) 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 центру, 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) готує за необхідності та надає клієнту проєкти звернень до відповідних державних органів, установ та організації з метою отримання документів чи відомостей, що можуть підтверджувати порушене право клієнта, яке підлягає відновленню або захисту під час надання БВПД;

11) пропонує клієнту оцінити якість наданої йому/їй БППД;

12) під час надання БППД формує справу клієнта (інформація, що стосуються порушеного клієнтом питання) в електронному вигляді за допомогою спеціального програмного забезпечення комплексної інформаційно-аналітичної системи забезпечення надання безоплатної правничої допомоги (далі – КІАС).

Допомога у доступі до медіації

12. У разі розгляду звернення клієнта про надання БВПД, 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.

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.

Організація надання адресної БПД

13. 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, самотнім 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, адресна БПД може надаватися таким особам на базі загальних та спеціальних служб підтримки постраждалих осіб.

14. 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 він звертається за адресною БПД, з використанням мережі Інтернет на електронну пошту бюро правничої допомоги для ознайомлення з такими документами працівником центру, який надаватиме клієнту адресну БПД;

якщо за результатами ознайомлення з документами клієнта по суті правового питання, для вирішення якого він звертається за адресною БПД,

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

15. Відвідування 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.

16. 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.

III. Подання звернень про надання БВПД

17. 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.

Прийняття звернень про надання БВПД, що стосуються дітей, які досягли 14 років, здійснюється в порядку, визначеному пунктом 37 розділу V цього Порядку.

18. 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.

19. У разі звернення до центру клієнта, якому вже надається БВПД і який бажає подати заяву чи скаргу, пов'язану з організацією надання йому такої допомоги, працівник центру зобов'язаний прийняти таке звернення та передати його відповідному структурному підрозділу центру для реєстрації у встановленому порядку. Центр опрацьовує таке звернення в порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».

IV. Опрацювання та реєстрація звернень

20. Усі звернення клієнтів за БПД та БВПД реєструються в КІАС, крім звернень, що надходять на єдиний контактний номер телефону та реєструються у програмно-технічному комплексі VoIPTime.

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.

Під час звернення клієнта або його представника за БПД працівник центру приймає його, перевіряє наявність 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.

21. 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.

22. 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.

Процедура верифікації є обов'язковою, за винятком випадків відсутності технічної можливості.

23. 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.

Поділ одного звернення з одного питання/однієї категорії 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.

24. 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 працівником центру до КІАС.

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

26. У разі надання клієнту допомоги у забезпеченні доступу до медіації у пункті 2 розділу V РКЗК відзначається опція «Надано допомогу в забезпеченні доступу до медіації».

27. 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 для надання БВПД працівника центру та можливе припинення надання БВПД у разі безпідставного ненадання документів та доказів, що обґрунтовують вимоги клієнта щодо захисту його прав;

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».

28. 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. Прийняття та розгляд звернень про надання БВПД

29. 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.

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

31. 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 у формі ID-картки, 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.

32. У випадку звернення за БВПД осіб, засуджених до покарання у виді довічного позбавлення волі, позбавлення волі на певний строк, тримання в дисциплінарному батальйоні військовослужбовців або обмеження волі (далі – засуджені особи), та осіб, які не мають документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, такі документи не вимагаються.

Документом, який підтверджує належність засудженої особи до суб'єктів права на БВПД, є супровідний лист установи виконання покарань.

33. 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, працівник центру перевіряє в КІАС інформацію стосовно використання клієнтом права на отримання БВПД відповідно до частини четвертої статті 14 Закону.

З метою уточнення інформації про завершення надання БВПД за попередніми зверненнями клієнта, відповідний структурний підрозділ центру може звертатися до призначеного адвоката/уповноваженого для надання БВПД працівника центру, а у разі забезпечення надання такої допомоги іншими центрами - до таких центрів, для отримання необхідної інформації.

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 та інформації, отриманої від призначеного адвоката/уповноваженого для надання БВПД працівника центру (якщо така інформація запитувалась), клієнтом вже використано право на отримання БВПД відповідно до частини четвертої статті 14 Закону, працівник центру роз'яснює такому клієнту підстави для відмови у наданні БВПД, визначені Законом.

34. 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 БВПД, 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.

35. 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»».

36. 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.

У разі надання клієнтом працівнику центру для ознайомлення документів, що стосуються суті його правового питання та підтверджують наявність порушеного права, яке підлягає відновленню або захисту під час надання БВПД, такі документи, після ознайомлення з ними, повертаються клієнту.

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

37. 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

38. 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.

39. 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

40. Під час забезпечення надання БВПД клієнтам відповідно до міжнародних договорів, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, 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 відповідним міжнародним договором, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України;

іноземного рішення про стягнення аліментів/рішення, прийнятого або визнаного в запитованій договірній державі/рішення, винесеного в державі, іншій, ніж запитована держава (за наявності), якщо заява подається відповідно до Конвенції про міжнародне стягнення аліментів на дітей та інших видів сімейного утримання;

інших документів, поданих особою в порядку, визначеному міжнародним договором, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України.

Взаємодія центрів з Координаційним центром та Міністерством юстиції України під час опрацювання заяв клієнтів про надання БВПД та надання їм правничих послуг відповідно до міжнародних договорів, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, здійснюється відповідно до порядку, затвердженого Міністерством юстиції України.

41. 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

42. 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.

43. 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. Разом із наказом про відмову у наданні БВПД клієнту надається письмове обґрунтування підстав для прийняття центром такого рішення та роз'яснення порядку його оскарження;

належить до категорій осіб, визначених статтею 14 Закону, подав необхідні документи (копії документів, завірені 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.

44. 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.

45. Про прийняте центром рішення клієнт або його представник інформується 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.

46. 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

47. Центр 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.

48. За необхідності відповідний структурний підрозділ 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 для надання БВПД 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 для надання БВПД працівнику центру 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 надавалося;

4) у разі наявності підстав, визначених Законом, готує проекти рішень про заміну адвоката/уповноваженого для надання БВПД працівника центру, 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.

5) у разі виявлення технічної помилки (описки, друкарської, граматичної помилки, інше) у наказах, виданих центром, що стосуються організації надання БВПД, такі накази уточнюються на підставі службового листа відповідного структурного підрозділу центру. При цьому номер та дата видання такого наказу не змінюється.

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

50. Надання БВПД працівниками центру здійснюється відповідно до порядку, затвердженого Координаційним центром.

VIII. Припинення надання БВПД

51. У разі наявності підстав, передбачених частиною першою статті 23 Закону, центр приймає наказ про припинення надання БВПД за формою згідно з додатком 14 до цього Порядку.

Підставу для припинення надання БВПД може бути встановлено, зокрема, шляхом:

отримання повідомлення (заяви за примірною формою, наведеною у додатку 15 до цього Порядку, або складеної клієнтом заяви у довільній формі) клієнта, у тому числі на запит центру, про припинення існування обставин чи підстав, за наявності яких його було віднесено до категорії осіб, передбачених статтею 14 Закону, про залучення ним іншого захисника (представника) або про відмову від отримання БВПД. За потреби працівник центру допомагають клієнту скласти відповідну заяву;

виявлення під час повторного звернення клієнта за БВПД або під час надання БВПД факту подання ним додаткових документів про розмір доходів (наявність інших доходів), які не були зазначені клієнтом при поданні звернення за БВПД, та з яких вбачається відсутність у клієнта права на таку допомогу;

виявлення під час надання клієнту БВПД, у тому числі при ознайомленні з матеріалами справи клієнта, документів чи відомостей, що свідчать про втрату ним відповідного статусу, на підставі якого його було віднесено до суб'єктів права на таку допомогу, зокрема, ще до моменту звернення ним за БВПД;

виявлення факту залучення клієнтом іншого захисника або представника у справі;

отримання, у тому числі за запитом центру, від державних органів, органів місцевого самоврядування, суду, установ, організацій, інших осіб, інформації, яка підтверджує відсутність у клієнта права на БВПД;

фіксації факту безпідставного ненадання клієнтом документів та доказів, які обґрунтовують його вимоги щодо захисту прав, або безпідставного невиконання обов'язків суб'єкта права на БВПД, визначених пунктами 1, 2, 4, 5 частини другої статті 26-1 Закону. Фіксація такого факту може здійснюватися шляхом складення акта про встановлення факту невиконання клієнтом обов'язків суб'єкта права на БВПД, визначених частиною другою статті 26-1 Закону, за формою, наведеною у додатку 16 до цього Порядку.

Підстава для припинення надання БВПД клієнту може бути виявлена та зафіксована іншим способом, залежно від встановлених обставин або отриманої інформації.

Припинення надання БВПД відповідно до частини п'ятої статті 23 Закону не потребує прийняття центром рішення (прийняття відповідного наказу) про припинення надання БВПД.

З метою перевірки та підтвердження підстав для припинення надання клієнту БВПД, зокрема передбачених пунктами 1, 2 частини першої статті 23 Закону, центр направляє клієнту запит щодо підтвердження або спростування відповідних фактів, у тому числі шляхом надання необхідних відомостей чи документів.

52. Наказ про припинення надання БВПД приймається центром на підставі отриманого від призначеного адвоката/уповноваженого для надання БВПД працівника центру:

правового висновку - у разі виявлення (настання) підстав для припинення надання БВПД, передбачених пунктами 3, 4, 7, 8 частини першої статті 23 Закону;

листа/службового листа, письмового повідомлення - у разі виявлення (настання) підстав, передбачених пунктами 1, 2, 5, 6, 9 частини першої статті 23 Закону.

До правового висновку, листа/службового листа або письмового повідомлення додаються документи, що підтверджують наявність відповідної підстави для припинення надання БВПД, передбачених частиною першою статті 23 Закону.

За необхідності, центр направляє запит призначеному адвокату/уповноваженому для надання БВПД працівнику центру щодо надання додаткової інформації або документів, що підтверджують підставу для припинення надання клієнту БВПД.

У разі якщо за результатами опрацювання поданих матеріалів обґрунтованість підстав для припинення надання БВПД не підтверджена, відповідний структурний підрозділ центру письмово повідомляє адвоката або уповноваженого для надання БВПД працівника центру про необхідність продовження надання такої допомоги клієнту.

53. Інформування клієнта про припинення надання йому БВПД здійснюється шляхом надсилання листа, з додавання копії відповідного наказу.

54. Повне виконання призначеним адвокатом/уповноваженим для надання БВПД працівником центру зобов'язань у межах надання БВПД підтверджується складенням відповідного акта/звіту, у тому числі за результатами проведеного аналізу порушеного клієнтом питання та встановлення відсутності доказів порушення прав клієнта і підстав для звернення до суду.

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

55. 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.

56. 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))».

57. 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».

58. 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)».