



## КООРДИНАЦІЙНИЙ ЦЕНТР З НАДАННЯ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ

### НАКАЗ

від 01 червня 2023 р.

Київ

№ 37

#### **Про затвердження Порядку прийняття та оброблення телефонних дзвінків, які надходять на Єдиний телефонний номер системи надання безоплатної правової допомоги**

З метою забезпечення належного прийняття та оброблення телефонних дзвінків, які надходять на Єдиний телефонний номер системи надання безоплатної правової допомоги 0-800-213-103 (контактний центр системи надання безоплатної правової допомоги),

#### **НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити Порядок прийняття та оброблення телефонних дзвінків, які надходять на Єдиний телефонний номер системи надання безоплатної правової допомоги, що додається.

2. Визнати такими, що втратили чинність накази Координаційного центру з надання правової допомоги:

від 20 серпня 2022 року № 20 «Про затвердження Примірного порядку прийняття та оброблення телефонних дзвінків, які надходять на Єдиний телефонний номер системи надання безоплатної правової допомоги»;

від 30 вересня 2022 року № 21 «Про внесення зміни до Примірного порядку прийняття та оброблення телефонних дзвінків, які надходять на Єдиний телефонний номер системи надання безоплатної правової допомоги».

3. Цей наказ набирає чинності з моменту його підписання.

4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника директора Н. Марчук.

Директор

**Олександр БАРАНОВ**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Координаційного центру  
з надання правової допомоги  
«\_\_» червня 2023 року № \_\_\_\_

**Порядок прийняття та оброблення телефонних дзвінків, які надходять  
на Єдиний телефонний номер системи надання безоплатної правової  
допомоги**

**I Загальні положення**

1. Цей Порядок визначає алгоритм дій працівників центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги (далі – консультанти) під час прийняття та оброблення ними телефонних дзвінків які надходять на Єдиний телефонний номер системи надання безоплатної правової допомоги 0-800-213-103 (контактний центр системи надання безоплатної правової допомоги) (далі – КоЦ) щодо отримання правової інформації, консультації і роз'яснення з правових питань.
2. Порядок спрямований на забезпечення високої якості надання правових послуг, ведення телефонної комунікації, а також її ефективності, з дотриманням принципів доступності, компетентності та клієнтоорієнтованості як по відношенню до клієнтів, так і по відношенню до консультантів.
3. Терміни, що вживаються у цьому Порядку, мають таке значення:
  - клієнти – фізичні особи, які звертаються до КоЦ;
  - консультанти – працівники регіональних та місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги (далі – регіональні та місцеві центри);
  - мапа бюро правової допомоги – перелік бюро правової допомоги з контактною інформацією та режимом роботи. Мапу бюро правової допомоги розміщено за посиланням [https://bit.ly/bpd\\_buro](https://bit.ly/bpd_buro);
  - супервізори – працівники відділу забезпечення надання правової допомоги засобами телекомунікаційного зв'язку управління забезпечення доступу до правової допомоги Координаційного центру з надання правової допомоги (далі - відділ);
  - програмно-технічний комплекс – програмно-технічні засоби, що складаються з апаратних і програмних елементів, які забезпечують функціонування КоЦ.
4. Під час прийняття та оброблення телефонних дзвінків, що надходять до КоЦ, консультант:
  - надає правову інформацію, консультації і роз'яснення з правових питань;
  - роз'яснює порядок звернення до відповідних органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, у тому числі, міжнародних судових установ, міжнародних організацій, громадських (волонтерських) організацій тощо;
  - роз'яснює порядок надання безоплатної вторинної правової допомоги;

- роз'яснює порядок оскарження рішень, дій або бездіяльності суб'єктів надання безоплатної правової допомоги;
- приймає та фіксує запити про надання адресної правової допомоги;
- приймає та фіксує скарги, подяки та пропозиції на дії чи бездіяльність фахівців системи надання безоплатної правової допомоги та суб'єктів, які співпрацюють із системою надання безоплатної правової допомоги (адвокатів, медіаторів, психологів тощо);
- фіксує та направляє звернення до регіональних та місцевих центрів з метою подальшого їх опрацювання та надання безоплатної правової допомоги.

## **II Основні засади роботи КоЦ**

1. Прийняття та оброблення звернень, що надходять до КоЦ, здійснюється з понеділка по п'ятницю – з 08 години 00 хвилин до 18 години 00 хвилин (крім неробочих та святкових днів).  
Графік роботи КоЦ може переглядатися та змінюватися за рішенням Координаційного центру з надання правової допомоги (далі – Координаційний центр).
2. Мовою спілкування консультанта з клієнтом є державна мова.  
У разі надходження до КоЦ звернення, у якому клієнт наполягає на спілкуванні не державною мовою, консультант роз'яснює положення статті 12 Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».
3. Під час надання правової інформації, консультації або роз'яснення з правового питання консультант може користуватися офіційними веб-сайтами Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, довідково-інформаційною платформою правових консультацій «WikiLegalAid», а також іншими інформаційними ресурсами.
4. Розгляд звернень, що надійшли до КоЦ, здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про безоплатну правову допомогу», Закону України «Про звернення громадян», інших нормативно-правових актів та організаційно-розпорядчих актів Координаційного центру.
5. Збір та обробка персональних даних клієнтів, які звернулися до КоЦ, здійснюються відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».
6. Звернення, що надходять до КоЦ, реєструються у програмно-технічному комплексі. Забороняється реєстрація звернень клієнтів, які звернулися до КоЦ, у комплексній інформаційно-аналітичній системі забезпечення організації надання безоплатної правової допомоги (КІАС).
7. Засобами програмно-технічного комплексу здійснюється запис усіх телефонних розмов, про що повідомляється клієнтам. Записи телефонних розмов зберігаються протягом одного року з моменту завершення розмови.
8. Записи телефонних розмов використовуються виключно для внутрішньої роботи та не надаються іншим особам, крім випадків направлення звернення до

правоохоронних органів у разі ймовірного вчинення клієнтом адміністративного правопорушення під час спілкування з консультантом.

### **III Залучення консультантів до прийняття та оброблення звернень, що надходять до КоЦ**

1. З метою залучення та координації роботи консультантів, які приймають та обробляють звернення клієнтів, регіональні центри визначають відповідальну особу центру (далі – відповідальна особа).
2. Відповідальна особа забезпечує:
  - залучення консультантів до проходження навчання за програмою «Комунікація та надання безоплатної правової допомоги телефоном»;
  - формування графіка залучення консультантів до прийняття та оброблення звернень у програмно-технічному комплексі та, за необхідності, внесення змін до нього;
  - залучення консультантів до прийняття та оброблення звернень у КоЦ.
3. Графік консультантів, які залучаються до прийняття та оброблення звернень у КоЦ, формується відповідальною особою щодня до 09 год 00 хв.  
Залучення консультантів до прийняття та оброблення звернень клієнтів у КоЦ здійснюється в години роботи місцевого та/або регіонального центру. Залучення консультантів протягом робочого дня не має перевищувати три робочі години.
4. Контроль за дотриманням консультантами графіка залучення до прийняття та оброблення звернень у КоЦ покладається на керівників місцевих та/або регіональних центрів.
5. Налаштування програмно-технічного комплексу для прийняття та оброблення консультантами звернень забезпечується відділом.

### **IV Вимоги до робочого місця консультантів, залучених до прийняття та оброблення звернень клієнтів, що надходять до КоЦ**

1. Для прийняття та оброблення звернень, консультант здійснює підготовку свого робочого місця, зокрема:
  - перевіряє наявність та стабільність доступу до мережі Інтернет;
  - перевіряє налаштування параметрів програмно-технічного комплексу;
  - підключає та перевіряє гарнітуру.
2. Про випадки, що унеможливають прийняття та оброблення звернень, консультант інформує відповідальну особу та, за потреби, працівника відділу з метою їх вирішення.
3. Під час прийняття та оброблення звернень, які надходять до КоЦ, консультант користується «довідником корисних посилань», розміщеним за посиланням <https://legalaid.gov.ua/cc-service/>.

## V Статуси та підстатуси у програмно-технічному комплексі VoIPTime

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

Таблиця 1

| Назва статусу               | Значення   | Тривалість перебування в підстатусі      |
|-----------------------------|--|--|
| Ready («Готовий»)           | Очікування на дзвінок клієнта  | -  |
| Reserved («Зарезервований») | Надходження вхідного виклику клієнта   | Рекомендований час – не більше 10 секунд |
| Talking («Розмова»)         | Розмова з клієнтом   | Рекомендований час – не більше 10 хвилин |
| Working («Працюючий»)       | Ресстрація звернення клієнта   | 30 секунд                                |
| Not Ready («Не готовий»)    | Перевірка наявності стабільного доступу до мережі Інтернет, налаштування параметрів програмно-технічного комплексу; підключення та перевірка гарнітури, перерви. | -  |

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

Таблиця 2

| Назва підстатусу статусу Not Ready («Не готовий») | Випадки, у яких обирається підстатус   | Тривалість перебування в підстатусі | Періодичність обрання підстатусу впродовж робочого дня |
|---|--|-------------------------------------|--|
| Обід  | Обідня перерва<br><br><i>Лише для головних юристів відділів забезпечення роботи контактного центру Регіональних центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Сумській та Чернівецькій областях.</i> | 60 хвилин                           | Один раз   |

|                       |  |                                |   |
|-----------------------|--|--------------------------------|---|
| Додаткова перерва     | Додатковий відпочинок (згідно з вимогами Державних санітарних правил і норм роботи з візуальними дисплейними терміналами електронно-обчислювальних машин ДСанПІН 3.3.2.007-98, затверджених постановою Головного державного санітарного лікаря України від 10 грудня 1998 року № 7)  | Не більше 15 хвилин            | Один раз на 2 години                                  |
| Фіксація звернення    | Фіксація та направлення звернення до місцевого /регіонального / Координаційного центру або ресстрації звернення клієнта у VoIPTime   | Не більше 5 хвилин             | За потреби  |
| 5-ти хвилинна перерва | Задоволення особистих потреб   | Не більше 5 хвилин             | Не більше 6 разів (не більше 30 хвилин загалом)       |
| Повітряна тривога     | Отримання сповіщення про початок повітряної тривоги  | Протягом повітряної тривоги    | Під час усіх сповіщень про початок повітряної тривоги |
| Внутрішня робота      | Пошук правової інформації за запитами клієнтів   | Протягом пошуку інформації     | Необмежено  |
| Клієнт у бюро         | Перебування клієнтів у бюро правової допомоги  | Залежно від кількості клієнтів | Протягом перебування клієнта в бюро                   |
| Вихідний дзвінок      | У випадках:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- незапланованого закінчення прийняття та оброблення звернення (обрив, технічні проблеми);</li> <li>- необхідності надання клієнту додаткової правової інформації та/або консультації після пошуку відповідної інформації (доповнення), у тому числі у випадках виявлення факту надання клієнту правової інформації та/або консультації, що не відповідає нормам законодавства.</li> </ul> | Необмежено                     | Необмежено  |

|                                |   |  |   |
|--------------------------------|---|--|---|
| Участь у навчанні (супервізії) | Під час участі у навчанні (супервізії)                  | Протягом участі у навчанні (супервізії)                                  | Відповідно до запланованих навчальних заходів |
| Тест                           | Під час ознайомлення з технічними можливостями VoIPTime | Протягом часу ознайомлення з технічними характеристиками роботи VoIPTime | Необмежено                                    |

## VI Стандарти ведення комунікації з клієнтом

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

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

2. Основними складовими етапу встановлення контакту є знайомство з клієнтом.

Встановлення контакту супроводжується обов'язковою фразою:

*«Доброго ранку/дня/вечора (в залежності від пори доби). Консультант (ім'я консультанта). Як я можу до вас звертатися? З якої області ви телефонуєте?».*

Початок комунікації з клієнтами такими фразами, як: «Алло», «Слухаю», «Так», не допускається.

Для представлення консультант обов'язково повідомляє своє ім'я. Повідомлення внутрішнього номера консультанта не допускається.

Анонімні звернення клієнтів приймаються та обробляються консультантами відповідно до вимог цього Порядку. Анонімним вважається звернення, в якому клієнтом не надано інформацію щодо його персональних даних.

3. Після встановлення контакту консультант проводить інтерв'ювання клієнта, що включає:

- з'ясування питання, з метою вирішення якого звертається клієнт;
- перевірку розуміння суті звернення клієнта;
- з'ясування очікувань клієнта (за необхідності);
- підсумування отриманої інформації.

4. З'ясування питання клієнта передбачає вільне викладення ним суті звернення та може супроводжуватися такими фразами:

*«(Ім'я клієнта), чим я можу вам допомогти», або «(Ім'я клієнта), я слухаю ваше запитання/слухаю вас»*

З'ясування питання клієнта супроводжується уточнюючими запитаннями, які допоможуть консультанту зрозуміти суть звернення клієнта та фіксацією консультантом основних тез правового питання клієнта.

5. У випадках, якщо питання, з яким звертається клієнт, є складним, що унеможлиблює постановку уточнюючого запитання, консультант переводить дзвінок клієнта в режим утримання для пошуку правової інформації за його зверненням.

Тривалість дзвінка в режимі утримання не має перевищувати 5 хвилин.

Переведення дзвінка клієнта в режим утримання супроводжується такою фразою:

*«(Ім'я клієнта), мені потрібно уточнити інформацію щодо вашого звернення. Будь ласка, очікуйте на лінії»*

6. Якщо протягом 5 хвилин консультант не знаходить інформацію щодо звернення клієнта, консультант відновлює розмову з клієнтом, та домовляється з клієнтом про подальшу комунікацію у КоЦ з чіткою домовленістю про дату та час такого дзвінка або пропонує клієнту зафіксувати та направити його звернення до регіонального/місцевого центру з метою його подальшого опрацювання та надання безоплатної правової допомоги.

Повернення дзвінка клієнта з режиму утримання супроводжується такою фразою:

*«(Ім'я клієнта), дякую за очікування. З питання (коротко суть звернення) ...»*

7. Після викладення клієнтом суті звернення, консультанту необхідно переконатися у вірному розумінні його змісту, зокрема використовуючи такі фрази:

*«(Ім'я клієнта), отже ваше запитання полягає у ...»  
«(Ім'я клієнта), чи правильно я вас зрозумі (-ла) (-в) ...»*

Під час перевірки розуміння суті звернення клієнта слід уникати довгих фраз та складних формулювань.

8. Після з'ясування суті звернення клієнта консультант виконує одну з таких дій:

- надає правову інформацію та/або консультацію без додаткового часу на підготовку;
- надає правову інформацію та/або консультацію після використання додаткового часу на підготовку;
- пропонує клієнту зафіксувати та направити його звернення до місцевого або регіонального центру з метою його подальшого опрацювання та надання безоплатної правової допомоги (розділ ІХ цього Порядку).

9. Перед наданням правової інформації та/або правової консультації консультант:

- перевіряє інформацію, яку планує повідомити клієнту, на предмет її актуальності та відповідності нормам законодавства;
- структурує таку інформацію.

Перевірка та структурування інформації відбувається виключно в режимі утримання. Переведення дзвінка в режим утримання може супроводжуватися такою фразою:

*«(Ім'я клієнта), мені потрібно уточнити інформацію за вашим запитом. Будь ласка, очікуйте на лінії»*

Суцільне читання клієнту норм законодавства не допускається. Натомість, клієнту необхідно роз'яснювати застосування норм законодавства у доступній для нього формі.

10. На завершення розмови клієнту пропонується повідомити норми законодавства, якими консультант керувався під час надання такої інформації.

Така пропозиція може супроводжуватися наступною фразою:

*«(Ім'я клієнта), якщо бажаєте, я продиктую акти законодавства, що регулюють питання (коротко суть звернення) ...»*

11. Перед завершенням розмови консультант переконується, що у клієнта не залишилося додаткових запитань по суті його звернення. Для цього консультант може поставити такі запитання:

*«(Ім'я клієнта), чи будуть у вас додаткові запитання?»  
«(Ім'я клієнта), чим ще я можу вам допомогти?»*

Якщо клієнтом будуть поставлені уточнюючі (додаткові) запитання, консультанту необхідно керуватися пунктами 7-9 розділу VI цього Порядку.

У разі, якщо у клієнта відсутні уточнюючі запитання, розмова завершується фразою:

*«Дякуємо за звернення до безоплатної правової допомоги»*

## **VII Прийняття вхідних телефонних дзвінків**

1. Перед прийняттям вхідних телефонних дзвінків консультант:

- у Voiptime обирає статус «ready»;
- перевіряє чи увімкнений статус «on hook» у 3CX phone.

2. Вхідні телефонні дзвінки можуть прийматися у таких групах:

- звернення клієнтів;
- callback.

Розподіл консультантів на групи здійснюється супервізором. Самостійний вибір консультантом групи не допускається.

3. Консультант приймає усі звернення, які надходять до КоЦ. У разі неможливості прийняття звернень, консультант повідомляє супервізора.

4. У разі неможливості продовження консультування клієнта (технічні проблеми, обірвався зв'язок з клієнтом) консультант самостійно здійснює вихідний дзвінок клієнту для продовження надання правової інформації та/або консультації (розділ VIII цього Порядку).

### **VIII Здійснення вихідних телефонних дзвінків**

1. Вихідні телефонні дзвінки консультантом можуть здійснюватися у випадках:

- продовження консультування клієнта, зв'язок з яким було завершено через технічні проблеми;
- необхідності надання клієнту додаткової правової інформації та/або консультації після пошуку відповідної інформації, у тому числі у випадках виявлення факту надання клієнту правової інформації та/або консультації, що є неактуальною або не узгоджується із законодавством.

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

- обрати статус «Вихідний дзвінок»;
- у віртуальному телефоні знайти контактний номер клієнта, якому необхідно здійснити вихідний дзвінок (за необхідності);  
у відповідному полі Voiptime ввести контактний номер клієнта, якому необхідно здійснити вихідний дзвінок
- у полі «сценарії» Voiptime обрати позицію «вхідна лінія»;
- натиснути кнопку «зателефонувати», що у Voiptime;
- прийняти дзвінок на віртуальному телефоні.

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

*«(Ім'я клієнта), вам телефонує консультант (ім'я консультанта).  
Ви телефонували до контактного центру системи надання безоплатної правової допомоги, однак дзвінок перервався. Чи маєте можливість продовжити розмову?»*

4. Вихідні дзвінки здійснюються лише на номери українських операторів зв'язку.

### **IX Фіксація та направлення звернень про надання безоплатної правової допомоги місцевим / регіональним центром**

1. Фіксація та направлення звернень до місцевих центрів здійснюється у випадках, якщо:

- надання правової інформації, консультації або роз'яснення з порушеного клієнтом питання потребує додаткового опрацювання, у тому числі вивчення наявних документів;
- звернення клієнта стосується надання безоплатної вторинної правової допомоги та потребує призначення адвоката або уповноваження працівника місцевого центру;
- клієнт потребує складення документа правового характеру;
- клієнт потребує отримання адресної правової допомоги.

Фіксація та направлення звернень до регіональних центрів здійснюється у випадках, якщо звернення, з яким звернувся клієнт, стосується надання йому безоплатної вторинної правової допомоги адвокатом, призначеним регіональним центром, заміни такого адвоката, інших питань, пов'язаних з діяльністю регіонального центру.

2. Для фіксації та направлення звернення до місцевого чи регіонального центру консультанту необхідно перейти за посиланням <https://linktr.ee/cclegalaid>, обрати регіон місця перебування клієнта, а також зазначити:

- прізвище, ім'я, по батькові клієнта (так, як клієнт представився консультанту);
- контакт клієнта, додавши до нього «@а.а» (наприклад, 0670000000@a.a);
- прізвище, ім'я, по батькові консультанта, який фіксує звернення;
- місце перебування клієнта;
- суть звернення клієнта.

3. Після заповнення «картки телефонного звернення» консультант зачитує клієнту зафіксований текст його звернення та роз'яснює порядок його розгляду, використовуючи таку обов'язкову фразу:

*«(Ім'я клієнта), я зафіксува(ла)(в) ваше звернення. Будь ласка, очікуйте на дзвінок юриста безоплатної правової допомоги протягом двох годин».*

4. Звернення, зафіксовані через <https://linktr.ee/cclegalaid> мають бути направлені до регіональних / місцевих центрів не пізніше, ніж через 15 хвилин після завершення розмови з клієнтом.

5. У разі відсутності технічної можливості заповнення консультантом «картки телефонного звернення» за посиланням <https://linktr.ee/cclegalaid>, така інформація надсилається на електронні адреси регіональних та/або місцевих центрів або відділу ([telecom.department@legalaid.gov.ua](mailto:telecom.department@legalaid.gov.ua)).

## **X Прийняття та опрацювання окремих звернень клієнтів**

1. У разі надходження в КоЦ звернення:

**1) що не стосується надання безоплатної правової допомоги:**

- консультант роз'яснює призначення КоЦ та, за наявності інформації, надає контактні дані відповідного органу (установи, організації), до компетенції якого належить вирішення порушеного особою питання;

**2) щодо повідомлення про затримання особи за підозрою у вчиненні кримінального правопорушення, затримання на підставі ухвали слідчого судді, суду про дозвіл на затримання з метою приводу, застосування адміністративного затримання чи адміністративного арешту або обрання запобіжного заходу у вигляді тримання під вартою від суб'єктів подання інформації, заявників або уповноваженого з прав людини, визначених у пункті 1 Порядку інформування центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги про випадки затримання, адміністративного арешту або застосування запобіжного заходу у вигляді тримання під вартою, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 28 грудня 2011 року № 1363 (із змінами):**

- консультант пропонує повторно здійснити телефонний дзвінок в КоЦ та у голосовому меню обрати «1»;

**3) щодо повідомлення про винесення постанови слідчим, дізнавачем, прокурором або постановлення ухвали слідчим суддею, судом про залучення захисника для здійснення захисту за призначенням або проведення окремої процесуальної дії:**

- консультант пропонує повторно здійснити телефонний дзвінок в КоЦ та у голосовому меню обрати «1»;

**4) щодо здійснення особі, яка перебуває в місцях позбавлення волі вихідного телефонного дзвінка:**

- консультант роз'яснює порядок отримання безоплатної правової допомоги в місцях позбавлення волі. Вихідні дзвінки особам, які перебувають в місцях позбавлення волі, забороняються;

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

- консультант надає контактні дані Єдиного контакт-центру судової влади України та/або роз'яснює порядок отримання інформації через Єдиний державний реєстр судових рішень;

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

- консультант роз'яснює порядок отримання інформації щодо запита клієнта через Єдиний державний реєстр виконавчих проваджень та/або надає контактні дані Міністерства юстиції України або його територіальних органів;

**7) від представників юридичних осіб:**

- консультант роз'яснює вимоги законодавства у сфері надання безоплатної правової допомоги та надає контакти відповідних профільних державних установ (міністерств та відомств), до компетенції яких належить порушене особою питання;

**8) від дітей, постраждалих від домашнього насильства:**

- консультант забезпечує надання правової інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань, роз'яснює вимоги законодавства у сфері надання безоплатної правової допомоги (за потреби), фіксує та направляє звернення до регіонального / місцевого центру відповідно до розділу IX цього Порядку.

Після завершення розмови консультант невідкладно повідомляє супервізора про звернення дитини, яка постраждала від домашнього насильства.

**9) із наміром зафіксувати скаргу:**

- консультант з'ясовує суть питання клієнта.

Якщо суть звернення клієнта стосується питань доступу до безоплатної правової допомоги, перед фіксацією звернення клієнта для його розгляду в порядку Закону України «Про звернення громадян», консультант пропонує вирішити порушене питання.

*«(Ім'я клієнта), будь ласка, ви маєте на це право. Чи можемо ми спершу обговорити саме питання? Можливо, я можу допомогти у його вирішенні вже зараз. Скажіть будь ласка, у чому полягає питання?»*

У разі, якщо питання, з якого клієнт мав намір залишити скаргу, було вирішене консультантом КоЦ, консультант уточнює у клієнта необхідність фіксації його звернення для подальшого розгляду відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

Якщо клієнт повідомив про необхідність розгляду його звернення відповідно до Закону України «Про звернення громадян» - консультант керується розділом XII цього Порядку.

Якщо клієнт повідомив про відсутність такої необхідності – консультант фіксує та направляє інформаційне повідомлення щодо доступу до безоплатної правової допомоги (далі – інформаційне повідомлення) до місцевого чи регіонального центру (до відома) та керується розділом XI цього Порядку.

## XI Фіксація та направлення інформаційного повідомлення до місцевого / регіонального центру (до відома)

1. Для фіксації та направлення інформаційного повідомлення консультанту необхідно перейти за посиланням <https://linktr.ee/cclegalaid>, обрати «Інформаційне повідомлення щодо доступу до БПД» та зазначити:

- контакт клієнта, додавши до нього «@а.а» (наприклад, 0670000000@a.a);
- прізвище, ім'я, по батькові клієнта;
- обрати область, в якій клієнт звертався до місцевого чи регіонального центру;
- прізвище, ім'я, по батькові працівника, або інші відомості, що дозволять зрозуміти, кого саме стосується повідомлення клієнта;
- прізвище, ім'я, по батькові консультанта, який фіксує інформаційне повідомлення;
- суть питання, з якого клієнт мав намір залишити скаргу, але яке було фактично вирішене консультантом КоЦ під час розмови з клієнтом.

Фіксація інформаційного повідомлення щодо доступу до БПД супроводжується такою фразою:

*«(Ім'я клієнта), дякую, що ви повідомили нас про такий випадок. Нами обов'язково будуть вжиті відповідні заходи для покращення організації надання правових послуг»*

2. До звернень, які стосуються доступу до безоплатної правової допомоги, можуть належати звернення з питань щодо:

- відсутності працівників регіонального або місцевого центру у приміщенні центру;
- відсутності телефонного зв'язку з регіональним чи місцевим центром;
- регіонального чи місцевого центру, що був зачинений, у тому числі відсутність оголошення про тимчасову зміну графіка роботи бюро правової допомоги;
- порядку отримання безоплатної первинної та/або вторинної правової допомоги;
- відсутності зв'язку з суб'єктом надання безоплатної вторинної правової допомоги;
- отримання в бюро правової допомоги та/або у КоЦ недостовірної та/або неактуальної правової інформації та/або правової консультації.

3. Дії консультанта при опрацюванні звернень, які стосуються доступу до безоплатної правової допомоги у разі отримання повідомлення клієнта щодо:

**1) відсутності працівників місцевого або регіонального центру у приміщенні центру:**

- запитує у клієнта контактну інформацію центру (адресу);

- керуючись мапою бюро правової допомоги упевнюється, що за адресою, повідомленою клієнтом дійсно знаходиться бюро правової допомоги і згідно графіку роботи таке бюро правової допомоги має працювати;
- інформує клієнта про те, що консультантом будуть з'ясовані причини відсутності працівників бюро правової допомоги;
- у разі згоди, домовляється з клієнтом про здійснення вихідного телефонного дзвінка;
- інформує супервізора про отримане звернення клієнта;
- після отримання зворотної інформації від супервізора – перетелефонує клієнту та повідомляє відповідну інформацію;
- після завершення розмови з клієнтом фіксує інформаційне повідомлення до місцевого / регіонального центру (до відома).

**Інформаційне повідомлення, фіксується за посиланням <https://linktr.ee/cclegalaid>, де зазначається:**

- назва та/або адреса бюро правової допомоги;
- дата та час звернення в бюро правової допомоги;

## **2) відсутності телефонного зв'язку з бюро правової допомоги:**

- керуючись «мапою бюро правової допомоги» консультант упевнюється в актуальності контактного номера телефону, за яким клієнт телефонував в бюро правової допомоги;
- пропонує клієнту зафіксувати звернення на отримання зворотного зв'язку від бюро правової допомоги;
- якщо клієнт відмовляється від фіксації звернення на зворотний зв'язок від бюро правової допомоги, консультант пропонує клієнту занотувати актуальний контактний номер бюро правової допомоги та отримати правову допомогу у КоЦ.
- після завершення розмови з клієнтом фіксує та направляє інформаційне повідомлення до місцевого чи регіонального центру (до відома).

**Інформаційне повідомлення фіксується за посиланням <https://linktr.ee/cclegalaid>, де зазначається:**

- назва та/або адреса бюро правової допомоги;
- контактний номер непрацюючого телефону бюро правової допомоги або телефону бюро правової допомоги, за яким не відповідають;

## **3) зачиненого бюро правової допомоги, у тому числі відсутності оголошення про тимчасову зміну графіка роботи бюро правової допомоги:**

- керуючись мапою бюро правової допомоги консультант упевнюється в актуальності режиму роботи бюро правової допомоги, куди звернувся клієнт;
- запитує про наявність оголошення про режим роботи бюро правової допомоги на день, коли клієнт звернувся в бюро правової допомоги;
- пропонує клієнту отримати правову допомогу у КоЦ або зафіксувати запит на отримання зворотного зв'язку від працівників бюро правової допомоги;
- після завершення розмови з клієнтом фіксує та направляє інформаційне повідомлення до місцевого чи регіонального центру (до відома).

**Інформаційне повідомлення фіксується за посиланням <https://linktr.ee/cclegalaid>, де зазначається:**

- назва та/або адреса бюро правової допомоги;
- орієнтовний час відвідування клієнтом бюро правової допомоги;

**4) порядку отримання безоплатної первинної та/або вторинної правової допомоги:**

- з'ясовує суть правового питання клієнта;
- за необхідності пропонує клієнту отримати правову допомогу у КоЦ або зафіксувати звернення на отримання зворотного зв'язку від бюро правової допомоги;
- за необхідності з'ясовує попередню належність клієнта до однієї з категорій осіб, які відповідно до Закону України «Про безоплатну правову допомогу» мають право на отримання безоплатної вторинної правової допомоги;
- роз'яснює порядок отримання такої допомоги;
- після завершення розмови з клієнтом фіксує та направляє інформаційне повідомлення до місцевого чи регіонального центру (до відома).

**Інформаційне повідомлення фіксується за посиланням <https://linktr.ee/cclegalaid>, де зазначається:**

- прізвище, ім'я, по батькові клієнта;
- назва та/або адреса бюро правової допомоги;
- дата звернення в бюро правової допомоги.

**5) відсутності зв'язку з суб'єктом надання безоплатної вторинної правової допомоги:**

- з'ясовує, чи вперше у клієнта виникла проблема відсутності зв'язку із суб'єктом надання безоплатної вторинної правової допомоги;
- запитує, чи звертався клієнт з приводу відсутності зв'язку до центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги, що призначив йому адвоката або уповноважив працівника центру;
- пропонує клієнту зафіксувати звернення на отримання зворотного зв'язку від бюро правової допомоги;
- після завершення розмови з клієнтом фіксує та направляє інформаційне повідомлення до місцевого чи регіонального центру (до відома).

**Інформаційне повідомлення фіксується за посиланням <https://linktr.ee/cclegalaid>, де зазначається:**

- прізвище, ім'я, по батькові клієнта;
- назва та/або адреса бюро правової допомоги;
- прізвище, ім'я, по батькові працівника або адвоката, який надає безоплатну вторинну правову допомогу.

**6) отримання в бюро правової допомоги та/або у КоЦ недостовірної та/або неактуальної правової інформації та/або консультації:**

- консультант з'ясовує правове питання клієнта;

- запитує дату (час) отримання правової інформації та/або консультації, а також її короткий зміст;
- пропонує перевірити правову інформацію та/або консультацію;
- повідомляє актуальну правову інформацію та/або консультацію;
- після завершення розмови з клієнтом фіксує інформаційне повідомлення до місцевого чи регіонального центру (до відома), або інформує про такий випадок супервізора шляхом надання контактного номера клієнта.

**Інформаційне повідомлення фіксується за посиланням <https://linktr.ee/cclegalaid>, де зазначається:**

- прізвище, ім'я, по батькові клієнта;
- назва та/або адреса бюро правової допомоги (за необхідності);
- прізвище, ім'я, по батькові працівника, який надавав безоплатну первинну правову допомогу.

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

1. У КоЦ фіксуються звернення клієнтів для їх розгляду відповідно до Закону України «Про звернення громадян» щодо дій чи бездіяльності:

- працівників системи надання безоплатної правової допомоги;
- суб'єктів, які співпрацюють із системою надання безоплатної правової допомоги (адвокатів, медіаторів, психологів тощо).

2. Звернення клієнтів для їх розгляду відповідно до Закону України «Про звернення громадян» фіксуються за посиланням <https://linktr.ee/cclegalaid> з урахуванням вимог до звернень, передбачених статтею 5 Закону України «Про звернення громадян», що передбачають:

- Прізвище, ім'я, по батькові клієнта;
- контактний номер телефону клієнта;
- адреса місця проживання (для листування);
- суть звернення клієнта.

Під час фіксації звернення консультант з'ясовує відомості, що дозволять ідентифікувати працівника системи надання безоплатної правової допомоги або суб'єкта, який співпрацює із системою надання безоплатної правової допомоги, якого стосується таке звернення.

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

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

4. Якщо консультанту під час розмови з клієнтом стає відомо, що клієнт має намір залишити звернення, зміст якого тотожний змісту попереднього

зверненню, консультант роз'яснює клієнту вимоги статті 8 Закону України «Про звернення громадян».

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

6. Якщо клієнт у розмові з консультантом повідомляє про бажання залишити на такого консультанта скаргу, відмова у фіксації такої скарги не допускається. У таких випадках консультантом має бути запропоновано клієнту:

1) самостійно зафіксувати текст скарги:

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

2) запропонувати, щоб для фіксації скарги, клієнту перетелефонував інший консультант:

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

Після завершення комунікації консультант передає інформацію про таке звернення клієнта супервізору, який організовує здійснення вихідного дзвінка клієнту іншим консультантом протягом 15 хвилин з моменту завершення попередньої розмови.

Під час опрацювання скарги інший консультант керується алгоритмом роботи зі скаргами клієнтів, наведеним у пункті 9 розділу X цього Порядку.

7. Відмова у фіксації звернення клієнта для його розгляду у порядку Закону України «Про звернення громадян» не допускається.

### **XIII Взаємодія з клієнтами під час опрацювання звернень**

1. Для забезпечення якісної телефонної комунікації, а також її ефективності, важливо дотримуватися принципів доступності, компетентності та клієнтоорієнтованості як по відношенню до клієнта, так і по відношенню до консультанта.

| <b>Найменування принципу</b> | <b>По відношенню до клієнта</b>  | <b>По відношенню до консультанта</b>   |
|------------------------------|--|--|
| <b>Доступність</b>           | 1. Клієнту не може бути відмовлено у наданні безоплатної первинної правової допомоги.<br>Якщо питання клієнта потребує додаткового вивчення законодавства, або відповідь на питання клієнта не було підготовлено протягом часу утримання, клієнту пропонується | 1. Супервізори забезпечують підтримку консультантів та організовують обмін досвідом.<br>2. Супервізори надають консультантам зворотний зв'язок у |

|                              |  |   |
|------------------------------|--|---|
|                              | <p>зафіксувати звернення відповідно до розділу IX цього Порядку. Інформація, яка надається клієнту у відповідь на його звернення має пряме відношення до запита клієнта.</p> <p>2. Не допускається надання правової допомоги без уточнення суті звернення клієнта (постановки уточнюючих запитань) та/або суцільне цитування норм законодавства, без їх роз'яснення по суті звернення клієнта.</p> <p>3. Правова допомога надається мовою, доступною для клієнта. Юридична термінологія за потреби роз'яснюється.</p> <p>4. Під час прийняття та оброблення звернень консультанту забороняється залишати робоче місце, не перейшовши в один із статусів not ready.</p> | <p>вигляді рекомендацій щодо ведення комунікації з клієнтом.</p>  |
| <p><b>Компетентність</b></p> | <p>1. Консультант володіє інформацією про послуги, що надаються центрами з надання безоплатної вторинної правової допомоги.</p> <p>2. Консультант знає порядок надання таких послуг.</p> <p>3. Консультант надає актуальну інформацію, що відповідає законодавству на момент звернення клієнта.</p>  | <p>1. Супервізори інформують про послуги, що надаються центрами з надання безоплатної вторинної правової допомоги, порядок їх надання.</p> <p>2. Супервізори аналізують запити клієнтів та за необхідності готують роз'яснення з актуальних</p> |

|                              |  |  |
|------------------------------|--|--|
|                              |  | правових питань клієнтів.  |
| <b>Клієнтоорієнтованість</b> | <p>1. Консультант передає супервізору звернення клієнтів, які потребують негайного реагування, під час або одразу після завершення розмови з клієнтом.</p> <p>2. Консультант уважно слухає звернення клієнта та ставить уточнюючі запитання. Інформація за зверненням клієнта має бути використана під час підготовки правової інформації та/або консультації.</p> <p>3. Залежно від звернення клієнта, консультантом також пропонуються різні способи отримання правової допомоги: усно за телефоном; в бюро правової допомоги; онлайн через застосунок у telegram, або адресну правову допомогу.</p> <p>4. Під час прийняття та оброблення звернень консультанту забороняється сперечатись, вступати з клієнтом в дискусії та/або висловлювати судження про клієнта.</p> | <p>1. Супервізори супроводжують консультантів під час опрацювання ними звернень.</p> <p>2. Супервізори за зверненням консультанта з'ясовують інформацію щодо звернення клієнта та передають її консультанту для продовження комунікації.</p> |

#### **XIV Одноособове завершення розмови з клієнтом**

- У разі використання клієнтом ненормативної лексики, образ, погроз, закликів до національної, расової, релігійної ворожнечі та інших неправомірних дій, консультант:
  - повідомляє клієнту про неприпустимість прояву неповаги та можливе припинення з ним розмови;

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

Якщо клієнт не реагує – консультант припиняє розмову, повідомивши про це клієнта.

2. У випадках агресивності та переходу клієнта на крик, що унеможлиблює комунікацію, консультант одразу припиняє розмову з клієнтом.

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

- складання заяви до відділу поліції про вчинення правопорушення;
- тимчасового блокування контактів клієнта за допомогою технічних засобів для унеможливлення прийняття звернень за допомогою засобів телефонного зв'язку строком до 30 календарних днів.