



Міністерство юстиції України
Координаційний центр з надання правової допомоги

НАКАЗ

31 січня 2013 року

м. Київ

№ 2

Питання прийняття та оброблення телефонних дзвінків, що надходять на телефонні лінії системи безоплатної вторинної правової допомоги

Із змінами, внесеними
наказом Координаційного центру
з надання правової допомоги
від 30 серпня 2013 року № 35

З метою оптимізації прийняття та оброблення центрами з надання безоплатної вторинної правової допомоги повідомлень про випадки затримання осіб та іншої інформації, що надходить засобами телефонного зв'язку,

НАКАЗУЮ:

1. Взяти до відома, що телефонними номерами системи безоплатної вторинної правової допомоги є: єдиний телефонний номер системи безоплатної правової допомоги та локальні телефонні номери центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги (додаток 1).

2. Затвердити Порядок прийняття та оброблення уповноваженою службовою особою центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги вхідних телефонних дзвінків, що надходять на номери системи безоплатної вторинної правової допомоги (додаток 2).

3. Визначити Волинський, Житомирський, Закарпатський, Івано-Франківський, Рівненський, Сумський, Тернопільський, Хмельницький, Черкаський, Чернівецький обласні та Севастопольський міський центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги центрами, що приймають телефонні дзвінки від не визначених системою телефонії адресатів, а також в інших важливих випадках, передбачених вищезазначеним Порядком, на період з 1 лютого по 31 грудня 2013 року згідно з затвердженим графіком чергування (додаток 3).

4. Директорам центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги ознайомити з цим наказом під розпис уповноважених службових осіб центрів (чергових) та забезпечити його виконання.

5. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника директора Координаційного центру з надання правової допомоги В.В. Баєва.

Директор

Андрій Вишневський

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Координаційного центру

31 січня 2013 року № 2

Порядок

прийняття та оброблення уповноваженою службовою особою центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги вхідних телефонних дзвінків, що надходять на лінії системи безоплатної вторинної правової допомоги

I. Загальні положення

1. Цей Порядок встановлює загальний механізм (процедуру) прийняття, оброблення та/або переадресації уповноваженою службовою особою центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги (черговим) вхідних телефонних дзвінків, що надходять від суб'єктів подання інформації або інших осіб.

2. Для забезпечення оперативного інформування центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги (далі – територіальні центри) про випадки затримання осіб, залучення захисника за призначенням та для проведення окремих процесуальних дій функціонує єдиний телефонний номер системи безоплатної правової допомоги (далі – єдиний телефонний номер), а також відповідні локальні телефонні номери кожного територіального центру, поєднані у систему [комплексну інформаційно-аналітичну систему забезпечення надання безоплатної правової допомоги](#) (далі – Система).

3. Функціонування єдиного телефонного номера передбачає автоматичне направлення Системою вхідного дзвінка до відповідного територіального центру у разі визначення адресата дзвінка (за телефонним кодом області або міста).

4. У разі надходження дзвінка від оператора мобільного зв'язку або неможливості визначення телефонного коду області (або міста), а також у разі неприйняття територіальним центром вхідного телефонного дзвінка протягом 30 секунд система автоматично переадресовує такий дзвінок на номер іншого територіального центру з визначеної групи відповідно до встановленого графіку або зафіксованого Системою навантаження на лінії зв'язку.

II. Прийняття, оброблення та/або переадресація вхідних телефонних дзвінків, що надходять до територіального центру

1. Уповноважена службова особа територіального центру (черговий) забезпечує прийняття вхідних телефонних дзвінків, що надходять на лінії Системи відповідного центру.

Прийняття черговим вхідного телефонного дзвінка супроводжується таким обов'язковим текстом: «Безоплатна правова допомога у кримінальному процесі. Черговий (ім'я та прізвище чергового). Слухаю Вас!». Використання іншого тексту, крім обов'язкового, при прийнятті телефонного дзвінка забороняється.

2. У разі надходження до територіального центру вхідного телефонного дзвінка з питань, що не стосуються надання безоплатної вторинної правової допомоги та його компетенції, уповноважена службова особа територіального центру (черговий) стисло повідомляє про призначення єдиного телефонного номера особі, від якої надійшов відповідний телефонний дзвінок, та завершує розмову.

3. У разі надходження до територіального центру вхідного телефонного дзвінка з питань, що належать до його компетенції, уповноважена службова особа центру (черговий) діє відповідно до Типової інструкції уповноваженої службової особи центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги (чергового) до Порядку інформування центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги про випадки затримання осіб або відповідно до Тимчасового порядку дій уповноважених службових осіб (чергових) центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги у разі надходження телефонних повідомлень та письмових звернень про випадки затримання осіб від фізичних осіб.

4. У разі надходження до територіального центру телефонного повідомлення від фізичної особи про затримання іншої особи, яке стосується компетенції іншого територіального центру, уповноважена службова особа центру (черговий) діє відповідно до Тимчасового порядку дій уповноважених службових осіб (чергових) центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги у разі надходження телефонних повідомлень та письмових звернень про випадки затримання осіб від фізичних осіб. У разі надходження до територіального центру дзвінка з інших питань, які стосуються компетенції іншого територіального центру, уповноважена службова особа центру (черговий) здійснює його переведення до відповідного центру.

5. У випадках, коли здійснення такого переведення є неможливим (раптове відключення електроенергії, відсутність зв'язку з відповідним центром, не працює мережа Інтернет або з інших причин) уповноважена службова особа центру (черговий):

- повідомляє суб'єкту подання інформації (або іншій особі) про відсутність можливості на даний час здійснити переведення його дзвінка до іншого центру;

- доводить до відома суб'єкта подання інформації, або іншої особи, від якої надійшов вхідний телефонний дзвінок, номери міських (або мобільних) телефонів уповноважених службових осіб (чергових) відповідного центру;

- фіксує контактні телефонні номери суб'єкта подання інформації або іншої особи (міські або мобільні), про що робить відповідний запис в журналі чергування, та негайно за допомогою альтернативних засобів зв'язку (мобільного телефону) повідомляє їх уповноваженій службовій особі (черговому) відповідного центру.

6. У виключних випадках коли здійснення зв'язку між суб'єктом подання інформації (або іншою особою) та відповідним центром є неможливим (наприклад, через вимкнені лінії фіксованого і мобільного зв'язку, постійно зайняті лінії Системи, тощо), уповноважена службова особа територіального центру (черговий) забезпечує прийняття такого дзвінка, його оброблення (фіксацію реквізитів) для подальшої передачі відповідному центру одразу, коли з ним буде встановлено зв'язок.

7. У разі виявлення технічних несправностей у роботі Системи під час чергування уповноважена службова особа територіального центру (черговий) одразу звертається до служби технічної підтримки з відповідним повідомленням.

8. У виключних (невідкладних) випадках, коли уповноважена службова особа територіального центру (черговий) за станом здоров'я або з інших поважних причин не може перебувати на своєму робочому місці та приймати вхідні телефонні дзвінки, можливо застосування (включення) такою особою спеціального режиму IP-телефону DND. Система автоматично фіксує час застосування такого режиму територіальними центрами.

9. У випадку одночасного надходження до територіального центру декількох вхідних дзвінків, уповноважена службова особа центру (черговий) приймає дзвінок, який надійшов на першу лінію, пропонує особі, яка зателефонувала, декілька секунд зачекати, після чого приймає телефонний дзвінок, який надійшов на другу лінію, або переадресовує один з таких дзвінків на інший територіальний центр, який в цей час має статус «вільний». Порядок дій чергового для утримання дзвінка на першій лінії та одночасної переадресації дзвінків, які надійшли на другу лінію, викладений в Інструкції щодо порядку дій для утримання та переадресації дзвінків, що додається до цього Порядку (додаток 4).

10. Уповноважена службова особа територіального центру (черговий) щоденно фіксує кількість вхідних дзвінків (повідомлень) за добу та подає заповнені відповідні форми статистичної інформації Координаційному центру з надання правової допомоги на електронну пошту info@legalaid.gov.ua не пізніше 9 години доби, наступної за звітною.

11. Особи, які порушили вимоги цього Порядку несуть дисциплінарну відповідальність у встановленому законом порядку.

Начальник відділу

О. Сінчук

до наказу Координаційного центру
з надання правової допомоги
від 31 січня 2013 року № 2

Контактна інформація центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги

Єдиний телефонний номер системи безоплатної правової допомоги: **0-800-213103***

Центри з надання вторинної правової допомоги	П.І.Б. директора	Поштова адреса	№ телефону**	№ факсу	Електронна пошта
<i>Автономна Республіка Крим</i>	Позняк Олександр Миколайович	вул. Самокіша, 6-А, м. Сімферополь, АР Крим, 95011, Україна	0891-20-00-60	044/2480009 2213	office.crimea@legalaid.gov.ua
<i>Вінницька область</i>	Маліновська Світлана Володимирівна	вул. Пирогова, 82, м. Вінниця, 21036, Україна	0891-20-00-61	044/2480009 2363	office.vinnytsya@legalaid.gov.ua
<i>Волинська область</i>	Руденко Ростислав Євтухович	вул. Винниченка, 67, м. Луцьк, 43000, Україна	0891-20-00-62	044/2480009 9219	office.volyn@legalaid.gov.ua
<i>Дніпропетровська область</i>	Яцуба Людмила Олегівна	вул. Шевченка, 10, м. Дніпропетровськ, 49020, Україна	0891-20-00-63	044/2480009 3473	office.dnipro@legalaid.gov.ua
<i>Донецька область</i>	Курільчук Ігор Геннадійович	вул. Горького, 50, м. Донецьк, 83086, Україна	0891-20-00-64	044/2480009 6472	office.donetsk@legalaid.gov.ua
<i>Житомирська область</i>	Гербеда Олександр Йосифович	майдан Соборний, 1, м. Житомир, 10014, Україна	0891-20-00-65	044/2480009 3536	office.zhytomyr@legalaid.gov.ua
<i>Закарпатська область</i>	Попадинець Василь Юрійович	вул. Загорська, 51, м. Ужгород, 88017, Україна	0891-20-00-66	044/2480009 3912	office.zakarpattya@legalaid.gov.ua
<i>Запорізька область</i>	Журба Ольга Василівна	вул. Чекістів, 27, м. Запоріжжя, 69063, Україна	0891-20-00-67	044/2480009 3456	office.zaporizhya@legalaid.gov.ua
<i>Івано-Франківська область</i>	Євчук Михайло Миколайович	вул. Грюнвальдська, 8, м. Івано-Франківськ, 76018, Україна	0891-20-00-68	044/2480009 6529	office.frankivsk@legalaid.gov.ua

<i>Київська область</i>	Клепка Валерій Григорович	вул. Гайок, 4, м. Біла Церква, Київська область, 09100, Україна	0891-20-00-69	044/2480009 2610	office.kyivreg@legalaid.gov.ua
<i>Кіровоградська область</i>	Кропліс Леонід Володимирович	вул. Дворцова, 23, м. Кіровоград, 25006, Україна	0891-20-00-70	044/2480009 8493	office.kirovohrad@legalaid.gov.ua
<i>Луганська область</i>	Гайдидей Олексій Володимирович	квартал Єременко, 7-Д, м. Луганськ, 91011, Україна	0891-20-00-71	044/2480009 6034	office.luhansk@legalaid.gov.ua
<i>Львівська область</i>	Микитин Ігор Йосифович	вул. Валова, 31, м. Львів, 79008, Україна	0891-20-00-72	044/2480009 7634	office.lviv@legalaid.gov.ua
<i>Миколаївська область</i>	Чистий Валентин Олександрович	вул. Нікольська, 46, м. Миколаїв, 54001, Україна	0891-20-00-73	044/2480009 2536	office.mykolaiv@legalaid.gov.ua
<i>Одеська область</i>	Клішина Світлана Олександрівна	вул. Льва Толстого, 6, м. Одеса, 65023, Україна	0891-20-00-74	044/2480009 5211	office.odesa@legalaid.gov.ua
<i>Полтавська область</i>	Дзюбенко Олександр Леонідович	вул. Фрунзе, 37/40, м. Полтава, 36000, Україна	0891-20-00-75	044/2480009 9483	office.poltava@legalaid.gov.ua
<i>Рівненська область</i>	Овдіюк Василь Петрович	вул. Драгоманова, 7, м. Рівне, 33028, Україна	0891-20-00-76	044/2480009 1685	office.rivne@legalaid.gov.ua
<i>Сумська область</i>	Демченко Олена Миколаївна	вул. Харківська, 41, м. Суми, 40024, Україна	0891-20-00-78	044/2480009 7762	office.sumy@legalaid.gov.ua
<i>Тернопільська область</i>	Хондогій Ірина В'ячеславівна	вул. За Рудкою, 33, м. Тернопіль, 46003, Україна	0891-20-00-79	044/2480009 7487	office.ternopil@legalaid.gov.ua
<i>Харківська область</i>	Гайворонська Вікторія Валентинівна	вул. Полтавський шлях, 9, м. Харків, 61052, Україна	0891-20-00-80	044/2480009 3264	office.kharkiv@legalaid.gov.ua
<i>Херсонська область</i>	Єлисеєва Марина Ігорівна	вул. Перекопська, 169, м. Херсон, 73036, Україна	0891-20-00-81	044/2480009 7712	office.kherson@legalaid.gov.ua
<i>Хмельницька область</i>	Вагіна Наталія Андріївна	вул. Свободи, 70, офіс 222, м. Хмельницький, 29000, Україна	0891-20-00-82	044/2480009 4870	office.khmelnyskyi@legalaid.gov.ua
<i>Черкаська область</i>	Панченко Федір Валерійович (в.о.)	вул. Леніна, 3, м. Черкаси, 18000, Україна	0891-20-00-83	044/2480009 4063	office.cherkasy@legalaid.gov.ua
<i>Чернівецька область</i>	Мунтяну Аркадій Павлович	вул. Університетська, 1, м. Чернівці, 58000, Україна	0891-20-00-84	044/2480009 2731	office.chernivtsi@legalaid.gov.ua
<i>Чернігівська область</i>	Протченко	проспект Миру, 21-А, м.	0891-20-00-85	044/2480009 6490	office.chernihiv@legalaid.gov.ua

	Ірина Борисівна	Чернігів,14000, Україна			
<i>Севастополь, місто</i>	Мітько Вікторія Вікторівна (в.о.)	вул. Генерала Коломійця, 5, м. Севастополь, 99040, Україна	0891-20-00-77	044/2480009 4952	office.sevastopol@legalaid.gov.ua
<i>Київ, місто</i>	Василяка Оксана Миколаївна	вул. Артема, 73, оф. 326, м. Київ, 04053, Україна	0891-20-01-03	044/2480009 5473	office.kyiv@legalaid.gov.ua

* - для дзвінків зі стаціонарних телефонів

** - для дзвінків зі стаціонарних та мобільних телефонів

Служба технічної підтримки – тел.: 095-272-81-50

Додаток 3

до наказу Координаційного центру
з надання правової допомоги
від 31 січня 2013 року № 2

(у редакції наказу Координаційного
центру з надання правової
допомоги
від 30 серпня 2013 року № 35)

ГРАФІК ЧЕРГУВАННЯ ЦЕНТРІВ З НАДАННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ ВТОРИННОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ

Період чергування	Назва чергового центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги	Перелік резервних центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги
3 1 по 28 лютого	Тернопільський обласний центр	Рівненський обласний центр
3 1 по 31 березня	Івано-Франківський обласний центр	Тернопільський обласний центр
3 1 по 30 квітня	Сумський обласний центр	Івано-Франківський обласний центр
3 1 по 31 травня	Закарпатський обласний центр	Сумський обласний центр
3 1 по 30 червня	Севастопольський міський центр	Закарпатський обласний центр
3 1 по 31 липня	Хмельницький обласний центр	Севастопольський міський центр
3 1 по 31 серпня	Чернівецький обласний центр	Хмельницький обласний, Севастопольський міський, Закарпатський обласний центри
3 1 по 30 вересня	Житомирський обласний центр	Чернівецький, Хмельницький обласні, Севастопольський міський центри
3 1 по 31 жовтня	Черкаський обласний центр	Житомирський, Чернівецький, Хмельницький обласні центри

З 1 по 30 листопада	Волинський обласний центр	Черкаський, Житомирський, Чернівецький обласні центри
З 1 по 31 грудня	Рівненський обласний центр	Волинський, Черкаський, Житомирський обласні центри

Додаток 4

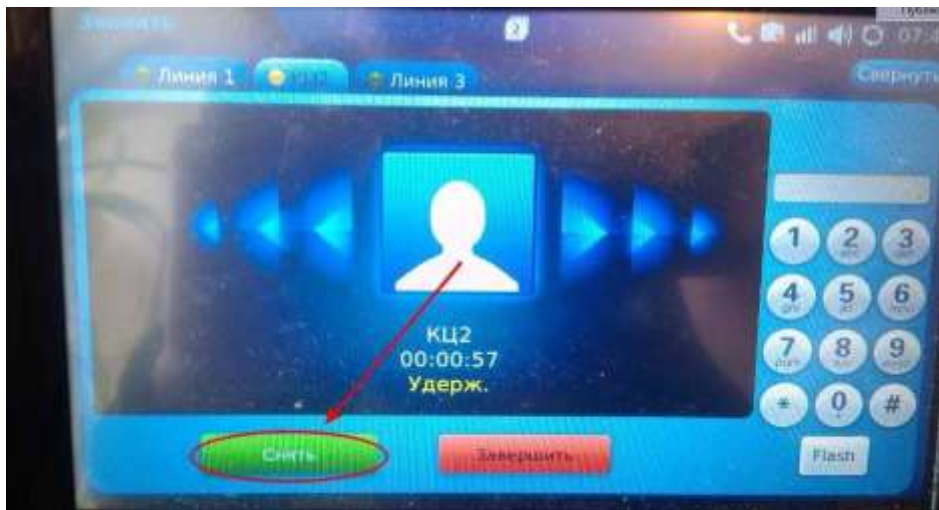
до наказу Координаційного центру
з надання правової допомоги
від 31 січня 2013 року № 2

Інструкція щодо порядку дій для утримання та переадресації дзвінків

1. Для утримання дзвінка достатньо переміщуватись між вкладками шляхом натискання на відповідній вкладці.



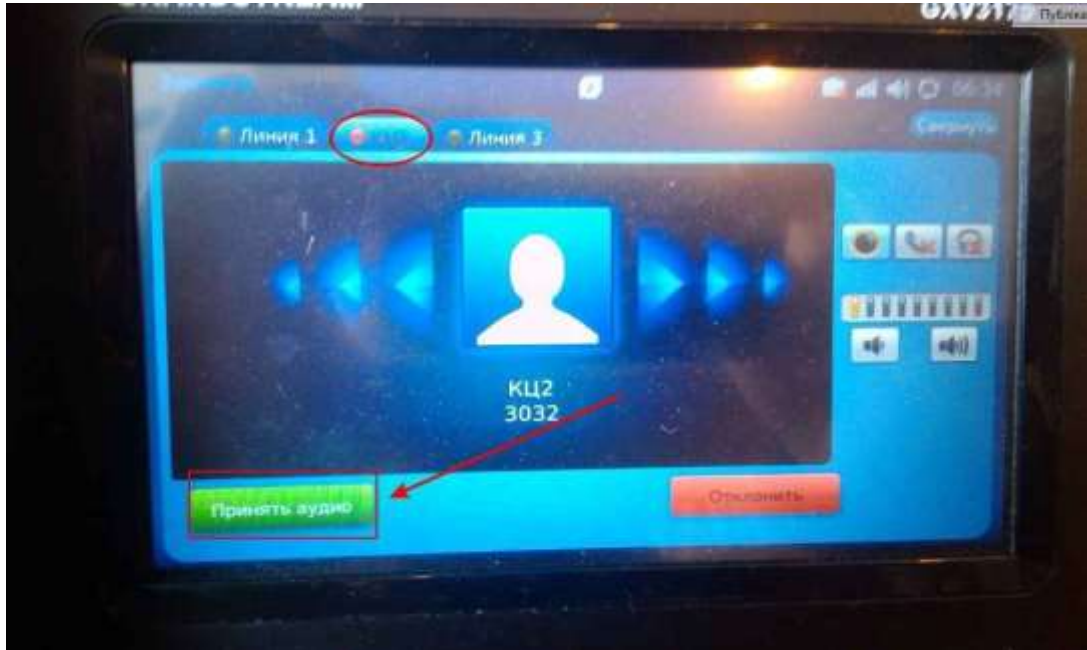
2. Повернення до утриманого дзвінка здійснюється шляхом переходу на відповідну вкладку та натисканням на екрані позначки «Снять»



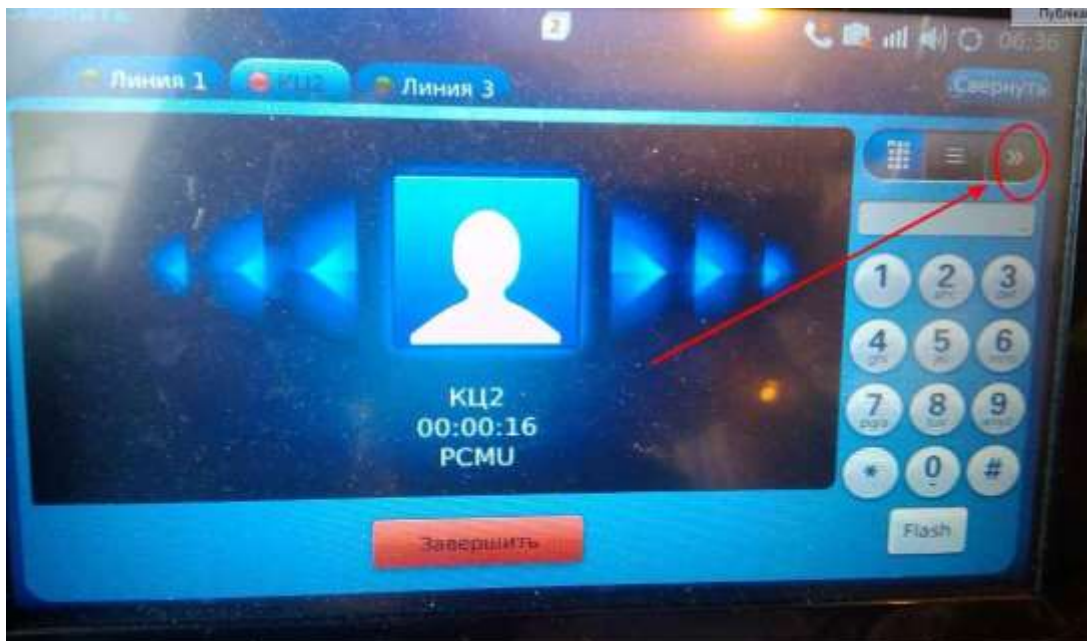
Для здійснення переадресації дзвінків можливо використовувати два наступні способи

3. Для першого способу переведення дзвінка необхідно виконати наступний порядок дій:

3.1. Прийняти дзвінок, який надійшов на лінію натиснувши при цьому «Прийняти аудіо»



3.2. Увійти в меню телефону, яке розташоване у правому верхньому кутку екрана, натиснувши відповідну позначку



3.3. Задати функцію переведення дзвінка, натиснувши при цьому позначку «Првд»

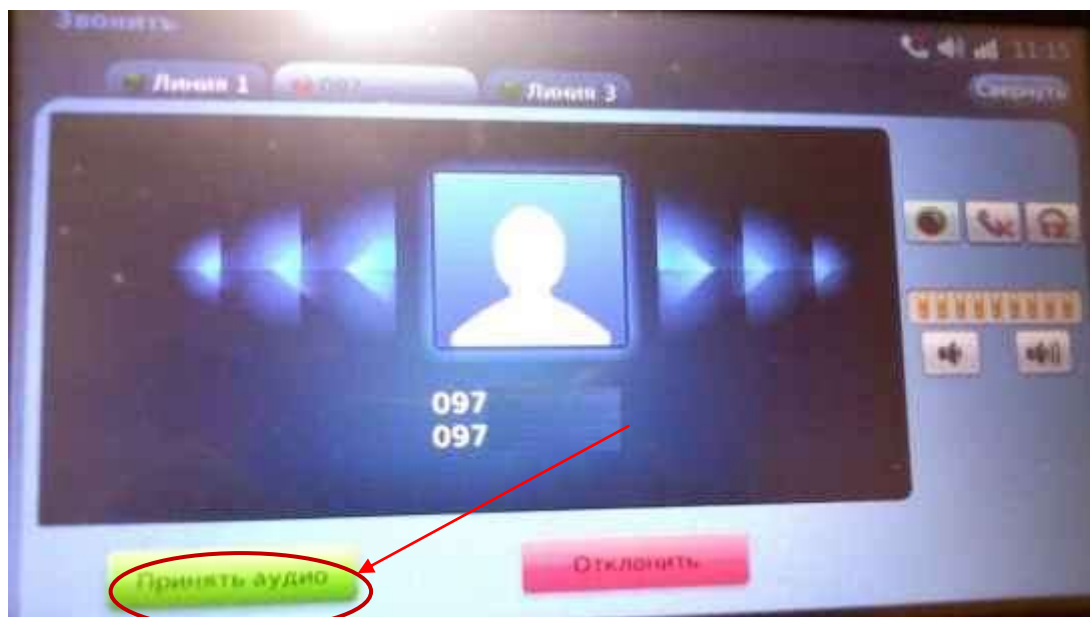


3.4. Набрати внутрішній номер відповідного центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги (чи номер іншого телефону чергового відповідного центру, на який переводиться прийнятий дзвінок) та натиснути кнопку «Отправить». Дзвінок переведено.

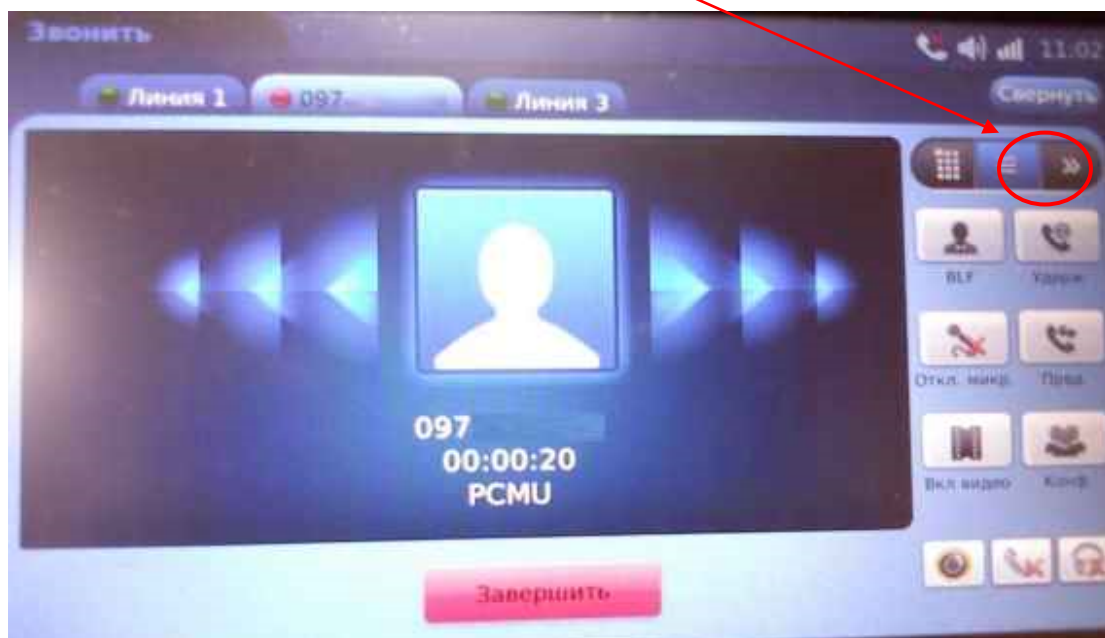


4. Для другого способу переведення дзвінка необхідно виконати такі дії:

4.1. Прийняти дзвінок, натиснувши при цьому «Прийняти аудіо»



4.2. Увійти в меню телефону (верхня права частина) натиснувши середню кнопку



4.3. Задати функцію переведення дзвінка, натиснувши відповідну кнопку «Првд»



4.4. Набрати відповідний номер переведення

