



**Міністерство юстиції України**  
**Координаційний центр з надання правової допомоги**

---

**НАКАЗ**

“14” березня 2015 року

м. Київ

№ 199

**Про затвердження Типового  
положення про відділ забезпечення  
роботи контактного центру системи  
безоплатної вторинної правової допомоги  
регіонального центру з надання безоплатної  
вторинної правової допомоги**

Відповідно до підпункту 7 пункту 17 Положення про Координаційний центр з надання правової допомоги, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 06 червня 2012 року № 504 “Про утворення Координаційного центру з надання правової допомоги та ліквідацію Центру правової реформи і законопроектних робіт при Міністерстві юстиції”, підпункту 6 пункту 10 Положення про центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги, затвердженого наказом Міністерства юстиції України від 02 липня 2012 року № 967/5 (у редакції наказу Міністерства юстиції України від 10 березня 2015 року № 329/5)

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити Типове положення про відділ забезпечення роботи контактного центру системи безоплатної вторинної правової допомоги регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги, що додається.

2. Директорам регіональних центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги під час розроблення та затвердження положень про відділ забезпечення роботи контактного центру системи безоплатної вторинної

правової допомоги регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги керуватись цим Типовим положенням.

3. Начальнику відділу координації регіональних центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги С. Здрілюк довести цей наказ до відома директорів регіональних та місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги.

4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника директора О. Баранова.

**В.о. директора**



**Мирослав Лаврінок**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

наказ Координаційного центру  
з надання правової допомоги

від 14 вересня 2015 року № 199

## **ТИПОВЕ ПОЛОЖЕННЯ**

**про відділ забезпечення роботи контактного центру системи безоплатної вторинної правової допомоги регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги**

1. Відділ забезпечення роботи контактного центру системи безоплатної вторинної правової допомоги регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги (далі – Відділ) є самостійним структурним підрозділом регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги (далі – регіональний центр).

2. Відділ у своїй роботі підпорядковується, є підзвітним та підконтрольним директору регіонального центру.

Діяльність Відділу спрямовується і координується відділом інформаційних технологій Координаційного центру з надання правової допомоги.

3. Відділ очолює начальник Відділу, якого призначає на посаду відповідно до кваліфікаційних вимог, визначених Координаційним центром з надання правової допомоги (далі – Координаційний центр), та звільняє з посади директор регіонального центру за погодженням з Координаційним центром.

Начальник Відділу може мати заступника, якого призначає на посаду відповідно до кваліфікаційних вимог, визначених Координаційним центром, та звільняє з посади директор регіонального центру за погодженням з Координаційним центром.

Інші працівники Відділу призначаються на посади відповідно до кваліфікаційних вимог, визначених Координаційним центром, і звільняються з посад директором регіонального центру.

4. У своїй діяльності Відділ керується Конституцією та законами України, указами Президента України та постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства юстиції України, іншими нормативно-правовими актами, цим Положенням, наказами Координаційного центру та регіонального центру.

5. Основним завданнями Відділу є прийняття та оброблення вхідних телефонних дзвінків, які надходять на єдиний телефонний номер системи безоплатної правової допомоги 0-800-213103 (далі – єдиний номер).

6. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

1) приймає телефонні дзвінки, які надходять на єдиний номер;

2) у разі надходження повідомлення про випадки затримання за підозрою у вчиненні злочину, 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 від вартою від суб'єктів подання інформації, 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), Відділ здійснює його переадресацію до відповідного регіонального центру;

3) у разі отримання інформації щодо винесення постанови слідчого, прокурора або постановлення ухвали слідчого судді, суду про залучення захисника для здійснення захисту за призначенням або проведення окремої процесуальної дії здійснює переадресацію до відповідного регіонального центру;

4) забезпечує надання інформації щодо:  
суб'єктів права на безоплатну вторинну правову допомогу;  
суб'єктів надання безоплатної вторинної правової допомоги;  
порядку надання безоплатної вторинної правової допомоги;  
порядку оскарження рішень, дій або бездіяльності суб'єктів надання безоплатної вторинної правової допомоги.

5) бере участь у підготовці звітів регіонального центру з питань, що віднесені до компетенції Відділу;

6) бере участь у підготовці довідкових, інформаційних, статистичних, звітних та інших матеріалів з питань, що належать до компетенції Відділу;

7) подає пропозиції щодо залучення працівників Відділу до участі в проведенні конференцій, семінарів, робочих груп, нарад та інших заходів;

8) виконує інші функції відповідно до покладених на Відділ завдань.

7. Відділ для виконання покладених на нього завдань має право:

1) отримувати від структурних підрозділів Координаційного центру, регіональних центрів та місцевих центрів документи, довідки, розрахунки, інші

матеріали та інформацію, необхідні для виконання покладених на нього завдань;

2) брати участь у нарадах, інших заходах, що проводяться регіональним та Координаційним центрами або за їх участі, з питань, що належать до компетенції Відділу;

3) надавати роз'яснення з питань, що належать до компетенції Відділу;

4) отримувати матеріально-технічне забезпечення, необхідне для належної роботи Відділу;

5) інформувати директора регіонального центру про покладення на Відділ виконання завдань, що не належать до компетенції Відділу, а також у випадках, коли відповідні структурні підрозділи або посадові особи не надають документи, інші матеріали, необхідні для виконання покладених на нього завдань;

6) ініціювати проведення нарад та обговорення питань, що належать до компетенції Відділу.

#### 8. Працівники Відділу зобов'язані:

1) однаково шанобливо, толерантно, з повагою ставитись до осіб, які звертаються на єдиний телефонний номер;

2) вчасно та якісно виконувати покладені на Відділ завдання;

3) запобігати виникненню конфлікту інтересів та невідкладно письмово інформувати про ризик або факт його виникнення директора регіонального центру.

---