



Міністерство юстиції України  
Координаційний центр з надання правової допомоги

---

НАКАЗ

“29” вересня 2015 року

м. Київ

№ 201

**Про затвердження Інструкції  
для працівника відділу забезпечення  
роботи контактного центру системи  
безоплатної вторинної правової допомоги  
регіонального центру з надання безоплатної  
вторинної правової допомоги щодо прийняття,  
оброблення та переадресації телефонних дзвінків**

Відповідно до підпункту 6 пункту 13, 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», та з метою забезпечення надання доступної та якісної безоплатної правової допомоги

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити Інструкцію для працівника відділу забезпечення роботи контактного центру системи безоплатної вторинної правової допомоги регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги щодо прийняття, оброблення та переадресації телефонних дзвінків, що додається.
2. 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.
3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника директора Координаційного центру з надання правової допомоги О. Баранова.

Директор

Андрій Вишневський



ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Координаційного центру

з надання правової допомоги

від 29 березня року № 201

**Інструкція**  
**для працівника відділу забезпечення роботи контактного центру**  
**системи безоплатної вторинної правової допомоги**  
**регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги**  
**щодо прийняття, оброблення та переадресації телефонних дзвінків**

1. Ця Інструкція визначає порядок прийняття, оброблення та переадресації працівником відділу забезпечення роботи контактного центру системи безоплатної вторинної правової допомоги регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги (далі – працівник відділу) телефонних дзвінків, які надходять на єдиний телефонний номер системи безоплатної правової допомоги в Україні 0-800-213-103 (далі – єдиний номер).

2. Працівник відділу забезпечує прийняття усіх телефонних дзвінків, які надходять на єдиний номер.

3. Прийняття працівником відділу вхідного телефонного дзвінка супроводжується таким обов'язковим текстом: «Безоплатна правова допомога. Контактний центр. (Ім'я та прізвище...*наприклад, Максим Боровенко*). Слухаю Вас!». Використання іншого тексту, крім обов'язкового, під час прийняття телефонного дзвінка забороняється.

4. У разі надходження на єдиний номер телефонного повідомлення про 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 під вартою від суб'єктів подання інформації або заявників, 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), працівник відділу ввічливо запитує з якого регіону (області або міста) надійшов телефонний дзвінок та здійснює його переадресацію до відповідного регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги.



5. У разі надходження на єдиний номер повідомлення про винесення постанови слідчим, прокурором або постановлення ухвали слідчим суддею, судом про залучення захисника для здійснення захисту за призначенням або проведення окремої процесуальної дії, працівник відділу ввічливо запитує з якого регіону (області або міста) надійшов телефонний дзвінок та здійснює його переадресацію до відповідного регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги.

6. У випадку, коли здійснення переадресації телефонного дзвінка є неможливим (раптове відключення електроенергії, відсутність зв'язку з відповідним центром, лінія зайнята тощо) працівник відділу ввічливо повідомляє особі, яка телефонує, про відсутність можливості на даний час здійснити переадресацію її дзвінка до відповідного регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги, пропонує зателефонувати пізніше та, у разі її незгоди, ввічливо з'ясовує зміст порушеного питання, запитує її ім'я та контактний номер телефону, після чого самостійно здійснює телефонний дзвінок до відповідного регіонального центру та повідомляє особі, яка телефонує, що найближчим часом їй зателефонує черговий регіонального центру.

7. У разі надходження на єдиний номер телефонного дзвінка від особи, засудженої до покарання у вигляді позбавлення волі, тримання в дисциплінарному батальйоні військовослужбовців або обмеження волі, працівник відділу ввічливо роз'яснює такій особі положення законодавства в частині повноважень, покладених на регіональні центри щодо надання безоплатної вторинної правової допомоги засудженим особам, з'ясовує фактичну адресу установи, де така особа відбуває покарання (арештного дому, кримінально-виконавчої установи, спеціальної виховної установи тощо), повідомляє адресу регіонального центру, до якого така особа може звернутися, та роз'яснює порядок подання звернення про надання безоплатної вторинної правової допомоги.

8. У разі надходження на єдиний номер телефонного дзвінка про надання інформації, консультації або роз'яснення про суб'єктів права на безоплатну вторинну правову допомогу, суб'єктів надання такої допомоги, порядку її отримання, порядку оскарження рішень, дій або бездіяльності суб'єктів надання безоплатної вторинної правової допомоги або з інших питань функціонування системи безоплатної правової допомоги, працівник відділу



ввічливо роз'яснює положення законодавства у сфері надання безоплатної правової допомоги, а також, у разі потреби, з'ясовує фактичне місце проживання особи, яка телефонує, та повідомляє їй адресу місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги, до якого така особа може звернутися, його контактний номер телефону.

9. У разі, якщо працівник відділу не може надати відповіді на конкретне запитання, що стосується надання безоплатної правової допомоги, поставлене особою під час телефонної розмови, він ввічливо з'ясовує її фактичне місце проживання та пропонує для отримання повної інформації або відповіді звернутися до відповідного місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги, повідомляючи його адресу та номер контактного телефону.

10. У разі надходження на єдиний номер телефонного дзвінка щодо надання консультації або роз'яснення з питань, що не стосуються надання безоплатної правової допомоги, працівник відділу у ввічливій формі повідомляє про призначення єдиного номера та, у разі можливості, радить особі, від якої надійшов телефонний дзвінок, до якого органу (установи) вона може звернутися для їх вирішення.

11. Приклади основних типових питань, що надходять на єдиний номер, наведені у Додатку до цієї Інструкції.



**Приклади основних типових питань, що надходять на єдиний телефонний номер системи безоплатної правової допомоги в Україні (0-800-213-103)**

**1. Який закон регулює правовідносини у сфері надання безоплатної правової допомоги?**

**Відповідь:** Правовідносини у сфері надання безоплатної правової допомоги регулюються Законом України «Про безоплатну правову допомогу» від 02 червня 2011 року № 3460-VI (із змінами).

Цей Закон регулює правовідносини у сфері надання безоплатної правової допомоги суб'єктам права на безоплатну первинну правову допомогу та суб'єктам права на безоплатну вторинну правову допомогу, що встановлені цим Законом.

**2. Хто має право на безоплатну первинну правову допомогу?**

**Відповідь:** Право на безоплатну первинну правову допомогу згідно з Конституцією України та Законом України «Про безоплатну правову допомогу» мають усі особи, які перебувають під юрисдикцією України.

**3. Що таке безоплатна первинна правова допомога?**

**Відповідь:** Безоплатна первинна правова допомога – це вид державної гарантії, що полягає в інформуванні особи про її права і свободи, порядок їх реалізації, відновлення у випадку їх порушення та порядок оскарження рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб.

**4. Які види правових послуг включає безоплатна первинна правова допомога?**

Безоплатна первинна правова допомога включає такі види правових послуг:

- 1) надання правової інформації;
- 2) надання консультацій і роз'яснень з правових питань;



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

4) надання допомоги в забезпеченні доступу особи до вторинної правової допомоги та медіації.

#### **5. Де можна отримати безоплатну первинну правову допомогу?**

**Відповідь:** Безоплатну первинну правову допомогу в Україні надають органи виконавчої влади (міністерства та державні служби, інспекції, агентства, а також їх територіальні органи; місцеві державні адміністрації); органи місцевого самоврядування (сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі органи; районні, обласні ради; сільські, селищні, міські голови); фізичні та юридичні особи приватного права, а також спеціалізовані установи. Надавати первинну правову допомогу на безоплатних засадах можуть також будь-які інші суб'єкти, зокрема громадські об'єднання, якщо це передбачено їх статутом.

#### **6. Який порядок подання та розгляду звернення про надання безоплатної первинної правової допомоги?**

**Відповідь:** Звернення про надання безоплатної первинної правової допомоги надсилаються або подаються особами, які досягли повноліття, безпосередньо до центральних та місцевих органів виконавчої влади, територіальних органів центральних органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування відповідно до їх компетенції.

Звернення про надання безоплатної первинної правової допомоги, що стосуються дітей, надсилаються або подаються їх законними представниками<sup>1</sup>. Звернення, що стосуються осіб, визнаних судом недієздатними, або дієздатність яких обмежена судом, надсилаються або подаються їх опікунами чи піклувальниками.

Органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування у разі письмового звернення осіб про надання безоплатної первинної правової допомоги з питань, що віднесені до їх повноважень, зобов'язані надати такі послуги протягом 30 календарних днів з дня надходження такого звернення. Якщо у зверненні особи міститься лише прохання про надання відповідної правової інформації, така правова допомога надається не пізніше п'ятнадцятиденного терміну з дня отримання звернення.

<sup>1</sup> Законні представники - батьки, усиновителі, батьки-вихователі, прийомні батьки, патронатні вихователі, опікуни, піклувальники, представники закладів, які виконують функції опікунів і піклувальників.



Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції органу виконавчої влади чи органу місцевого самоврядування, до якого надійшло звернення особи, такий орган протягом п'яти календарних днів повинен надіслати це звернення до відповідного органу та повідомити про це особу, яка подала звернення.

### **7. Що таке безоплатна вторинна правова допомога?**

**Відповідь:** Безоплатна вторинна правова допомога – це правова допомога, що надається для захисту прав людини в суді за рахунок коштів Державного бюджету України.

### **8. Які види правових послуг включає безоплатна вторинна правова допомога?**

**Відповідь:** Безоплатна вторинна правова допомога включає такі види правових послуг:

захист;

здійснення представництва інтересів осіб, що мають право на безоплатну вторинну правову допомогу, в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами;

складання документів процесуального характеру.

### **9. Кому надається безоплатна вторинна правова допомога?**

**Відповідь:** Право на безоплатну вторинну правову допомогу мають лише визначені законом категорії осіб, а саме:

особи, які перебувають під юрисдикцією України, якщо середньомісячний сукупний дохід їхньої сім'ї нижчий суми прожиткового мінімуму, розрахованого та затвердженого відповідно до Закону України "Про прожитковий мінімум" для осіб, які належать до основних соціальних і демографічних груп населення, інваліди, які отримують пенсію або допомогу, що призначається замість пенсії, у розмірі менше двох прожиткових мінімумів для непрацездатних осіб, - на всі види правових послуг, передбачені частиною другою статті 13 Закону України «Про безоплатну правову допомогу» (захист; здійснення представництва інтересів осіб, що мають право на безоплатну вторинну правову допомогу, в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами та складання документів процесуального характеру);



діти-сироти, діти, позбавлені батьківського піклування, безпритульні діти, діти, які можуть стати або стали жертвами насильства в сім'ї, - на всі види правових послуг, передбачені частиною другою статті 13 Закону України «Про безоплатну правову допомогу (захист; здійснення представництва інтересів осіб, що мають право на безоплатну вторинну правову допомогу, в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами та складення документів процесуального характеру);

особи, до яких застосовано адміністративне затримання, - на правові послуги, передбачені пунктами 2 і 3 частини другої статті 13 Закону України «Про безоплатну правову допомогу» (здійснення представництва інтересів осіб, що мають право на безоплатну вторинну правову допомогу, в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами та складення документів процесуального характеру);

особи, до яких застосовано адміністративний арешт, - на правові послуги, передбачені пунктами 2 і 3 частини другої статті 13 Закону України «Про безоплатну правову допомогу (здійснення представництва інтересів осіб, що мають право на безоплатну вторинну правову допомогу, в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами та складення документів процесуального характеру);

особи, які відповідно до положень кримінального процесуального законодавства вважаються затриманими, - на правові послуги, передбачені пунктами 1 і 3 частини другої статті 13 Закону України «Про безоплатну правову допомогу» (захист та складання документів процесуального характеру);

особи, стосовно яких обрано запобіжний захід у вигляді тримання під вартою, - на правові послуги, передбачені пунктами 1 і 3 частини другої статті 13 Закону України «Про безоплатну правову допомогу» (захист та складання документів процесуального характеру);

особи, у кримінальних провадженнях стосовно яких відповідно до положень Кримінального процесуального кодексу України захисник залучається слідчим, прокурором, слідчим суддею чи судом для здійснення захисту за призначенням або проведення окремої процесуальної дії, а також особи, засуджені до покарання у вигляді позбавлення волі, тримання в дисциплінарному батальйоні військовослужбовців або обмеження волі, - на всі види правових послуг, передбачені частиною другою статті 13 Закону України «Про безоплатну правову допомогу» (захист; здійснення представництва



інтересів осіб, що мають право на безоплатну вторинну правову допомогу, в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами та складення документів процесуального характеру);

особи, на яких поширюється дія Закону України "Про біженців та осіб, які потребують додаткового або тимчасового захисту", - на всі види правових послуг, передбачені частиною другою статті 13 Закону України «Про безоплатну правову допомогу» (захист; здійснення представництва інтересів осіб, що мають право на безоплатну вторинну правову допомогу, в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами та складення документів процесуального характеру), до моменту прийняття рішення про надання статусу біженця та у разі, якщо особа оскаржує рішення щодо статусу біженця;

ветерани війни та особи, на яких поширюється дія Закону України "Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту", особи, які мають особливі заслуги та особливі трудові заслуги перед Батьківщиною, особи, які належать до числа жертв нацистських переслідувань, - на правові послуги, передбачені пунктами 1 - 3 частини другої статті 13 Закону України «Про безоплатну правову допомогу (захист; здійснення представництва інтересів осіб, що мають право на безоплатну вторинну правову допомогу, в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами та складення документів процесуального характеру), стосовно питань, пов'язаних з їх соціальним захистом<sup>2</sup>;

особи, щодо яких суд розглядає справу про обмеження цивільної дієздатності фізичної особи, визнання фізичної особи недієздатною та поновлення цивільної дієздатності фізичної особи, - на правові послуги, передбачені пунктами 2 і 3 частини другої статті 13 Закону України «Про безоплатну правову допомогу» (здійснення представництва інтересів осіб, що мають право на безоплатну вторинну правову допомогу, в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами

---

<sup>2</sup> Законами України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», «Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні» та «Про жертви нацистських переслідувань» встановлені пільги для осіб, на яких поширюється дія зазначених законів та гарантії їх соціального захисту, зокрема, медичне обстеження і диспансеризація із залученням необхідних спеціалістів, першочергове забезпечення жилою площею осіб, які потребують поліпшення житлових умов, та першочергове відведення земельних ділянок для індивідуального житлового будівництва, садівництва і городництва, першочерговий ремонт жилих будинків і квартир цих осіб та забезпечення їх паливом, безплатний проїзд один раз на два роки (туди і назад) залізничним, водним, повітряним або міжміським автомобільним транспортом незалежно від наявності залізничного сполучення або проїзд один раз на рік (туди і назад) вказаними видами транспорту з 50-процентною знижкою. Учасникам бойових дій на території інших держав надається право на позаконкурсний вступ до вищих навчальних закладів та переважне право на вступ до професійно-технічних навчальних закладів і на курси для одержання відповідних професій, безоплатне одержання ліків за рецептами лікарів, інші пільги.



та складення документів процесуального характеру), протягом розгляду справи в суді;

особи, щодо яких суд розглядає справу про надання психіатричної допомоги в примусовому порядку, - на правові послуги, передбачені пунктами 2 і 3 частини другої статті 13 Закону України «Про безоплатну правову допомогу» (здійснення представництва інтересів осіб, що мають право на безоплатну вторинну правову допомогу, в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами та складення документів процесуального характеру), протягом розгляду справи в суді;

особи, реабілітовані відповідно до законодавства України, - на правові послуги, передбачені пунктами 2 і 3 частини другої статті 13 Закону України «Про безоплатну правову допомогу» (здійснення представництва інтересів осіб, що мають право на безоплатну вторинну правову допомогу, в судах, інших державних органах, органах місцевого самоврядування, перед іншими особами та складення документів процесуального характеру), стосовно питань, пов'язаних з реабілітацією.

#### **10. Де я можу отримати безоплатну вторинну правову допомогу?**

**Відповідь:** Надання безоплатної вторинної правової допомоги забезпечується регіональними та місцевими центрами з надання безоплатної вторинної правової допомоги, які створені на всій території України.

Регіональні центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги відповідно до Положення про свою діяльність забезпечують надання безоплатної вторинної правової допомоги особам, до яких застосовано адміністративне затримання або адміністративний арешт; особам, які відповідно до положень кримінального процесуального законодавства вважаються затриманими та стосовно яких обрано запобіжний захід у вигляді тримання під вартою; засудженим особам, та особам у кримінальних провадженнях стосовно яких відповідно до положень Кримінального процесуального кодексу України захисник залучається слідчим, прокурором, слідчим суддею чи судом для здійснення захисту за призначенням або проведення окремої процесуальної дії.

Затриманим особам правова допомога надається «автоматично» – її отримання не вимагає звернення таких осіб до регіональних центрів, за винятком тих випадків, коли центру невідомо про затримання особи в силу



приховування цієї інформації правоохоронними органами. Про факт такого прихованого затримання особи центр можуть повідомити її близькі родичі або члени сім'ї, після чого працівники центру докладуть всіх зусиль, щоб затримана особа отримала правову допомогу.

Підозрювані (обвинувачені) можуть отримати безоплатну вторинну правову допомогу на підставі ухвали слідчого судді, суду або постанови слідчого, прокурора. Такі рішення приймаються на підставі складеного підозрюваним (обвинуваченим) клопотання про залучення захисника, адресованого слідчому, прокурору, слідчому судді або суду. Клопотання про залучення захисника задовольняються у переважній більшості випадків.

Засуджені особи отримують безоплатну вторинну правову допомогу на підставі рішення регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги, прийнятого за наслідками розгляду його письмового звернення, надісланого через адміністрацію установи виконання покарань.

Місцеві центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги на підставі Положення про свою діяльність забезпечують надання безоплатної вторинної правової допомоги іншим соціально вразливим категоріям осіб, визначених Законом України «Про безоплатну правову допомогу» (див. питання 9).

Для цього особа має прийти до найближчого (до місця її фактичного проживання) місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги, написати письмове звернення та подати документи, що підтверджують її право на отримання такої допомоги. Працівники центру допоможуть встановити її належність до визначених законом категорій відповідного права, скласти відповідне звернення тощо. У випадку, якщо особа не належить до суб'єктів права на безоплатну вторинну правову допомогу, працівники центру обов'язково запропонують їй до якої правозахисної організації вона може звернутися.

#### **11. Протягом якого часу затримана особа може отримувати безоплатну правову допомогу?**

**Відповідь:** Захисник, який надає безоплатну правову допомогу затриманій особі, здійснює це до завершення розгляду питання про обрання, зміну або скасування запобіжного заходу в апеляційній інстанції.



Захисник, залучений за призначенням, має здійснювати захист особи до завершення кримінального провадження у касаційній інстанції, якщо не прийняте остаточне рішення на користь підзахисного на більш ранніх стадіях.

Держава припинить надавати безоплатну правову допомогу лише у разі, якщо особа виявить бажання залучити захисника за власний рахунок.

### **12. Чи може бути замінений призначений центром захисник?**

**Відповідь:** Адвоката, який надає безоплатну правову допомогу, може бути замінено у разі його хвороби, неналежного виконання ним своїх зобов'язань, недотримання порядку надання безоплатної вторинної правової допомоги, виключення його з Реєстру адвокатів, які надають таку допомогу.

### **13. Куди можна поскаржитися на захисника?**

**Відповідь:** У разі, якщо захисник неналежним чином виконує свої обов'язки, підзахисний може звернутися з відповідною скаргою до центру. Якщо обставини, викладені особою у скарзі, підтвердяться, адвокат може бути виключений із Реєстру адвокатів, які надають безоплатну вторинну правову допомогу.

Також зі скаргою на неналежні дії адвоката особа може звернутися до відповідної кваліфікаційно-дисциплінарної комісії адвокатури, яка має повноваження розглянути скаргу і притягнути адвоката до дисциплінарної відповідальності.

### **14. Як оскаржити рішення центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги у кримінальному провадженні?**

**Відповідь:** Якщо особа вважає, що регіональний центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги припинив надавати безоплатну правову допомогу неправомірно, вона може оскаржити це рішення до адміністративного суду.

### **15. На який орган покладено функцію управління системою безоплатної правової допомоги?**

**Відповідь:** Міністерство юстиції України формує політику у сфері безоплатної правової допомоги – забезпечує фінансування, у межах визначених законом повноважень видає накази та готує проекти актів Кабінету Міністрів



України та законів, утворює центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги, приймає рішення про відбір адвокатів тощо.

Координаційний центр з надання правової допомоги підпорядковується Міністерству юстиції і відповідає за належну організацію роботи центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги.

**16. У центрі сказали, що я не можу отримати безоплатну вторинну правову допомогу, оскільки не є суб'єктом права на її отримання. Також повідомили, що правову допомогу мені може надати громадська організація. Чи дійсно це так?**

**Відповідь:** Так, дійсно, безоплатну вторинну правову допомогу можуть отримати лише визначені законом категорії осіб. Разом з тим партнерами центрів є правозахисні громадські організації, спілки, органи місцевого самоврядування. Вони можуть надати правову допомогу такої ж якості як і адвокати, які призначаються центрами з надання безоплатної вторинної правової допомоги. Будемо вдячні, якщо Ви поінформуєте центр, до якого зверталися, про якість наданої Вам допомоги. Це дозволить підтримувати співробітництво лише з тими партнерами, які справді ефективно та якісно працюють.

**17. Який графік роботи центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги?**

**Відповідь:** Регіональні центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги приймають повідомлення про випадки затримання осіб та працюють цілодобово.

Місцеві центри з надання безоплатної вторинної правової допомоги, які забезпечують організацію надання безоплатної вторинної правової допомоги соціально вразливим верствам населення, працюють з 8.00 до 17.00 або з 9.00 до 18.00 з понеділка по п'ятницю щоденно, крім вихідних та святкових днів.

**18. Я учасник проведення АТО, які пільги я можу отримати?**

**Відповідь:** Ви можете зателефонувати на гарячу лінію для учасників АТО (0-800-300-021) або звернутися за місцем Вашого фактичного проживання до місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги (див. адреси місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги).



**19. Це безоплатна консультація?**

**Відповідь:** Ви телефонуєте на єдиний телефонний номер системи безоплатної правової допомоги в Україні. Якщо Вам потрібна правова консультація, уточніть, будь ласка, Ваше запитання ми порадимо до кого Ви зможете звернутися для його вирішення (далі працівник відділу орієнтується по ситуації, в залежності від поставленого йому запитання).

**20. Я відбуваю покарання в місцях позбавлення волі. Як мені оскаржити вирок суду?**

**Відповідь:** Ви телефонуєте на єдиний телефонний номер системи безоплатної правової допомоги в Україні. Уточніть, будь ласка, у якому регіоні (області або місті) розташований виправний заклад (колонія), де Ви відбуваєте покарання.

Працівник відділу з'ясовує фактичну адресу виправної установи, де така особа відбуває покарання (арештного дому, кримінально-виконавчої установи, спеціальної виховної установи тощо), повідомляє адресу регіонального центру, до якого така особа може звернутися, та роз'яснює порядок подання звернення про надання безоплатної вторинної правової допомоги.

**21. Скажіть, будь ласка, куди я можу звернутися для оформлення житлових субсидій?**

**Відповідь:** З цього питання Ви можете звернутися за номером урядової гарячої лінії 0-800-507-309 або до територіальних управлінь праці та соціального захисту населення районних у місті Києві державних адміністрацій.

**22. Чому мені не здійснюють перерахунок призначеної пенсії?**

**Відповідь:** Працівник відділу ввічливо роз'яснює про призначення єдиного номеру системи безоплатної вторинної правової допомоги та пропонує особі, що телефонує, звернутися з порушеного питання до відповідного територіального органу пенсійного фонду за місцем її фактичного проживання.

**23. Які документи мені необхідно зібрати щоб отримати субсидію та куди звертатися?**



**Відповідь:** Працівник відділу ввічливо роз'яснює про призначення єдиного номеру системи безоплатної вторинної правової допомоги та для отримання консультації з порушеного питання пропонує звернутися на безкоштовну гарячу лінію 0-800-507-309.

**24. Я внутрішньо переміщена особа, не отримую ніякого доходу, куди мені звернутися?**

**Відповідь:** Працівник відділу ввічливо роз'яснює про призначення єдиного номеру системи безоплатної вторинної правової допомоги, положення законодавства у сфері безоплатної правової допомоги та пропонує звернутися на безкоштовну гарячу лінію для надання правової допомоги жителям Автономної Республіки Крим, Донецької та Луганської областей (044) 486-71-56.

**25. Як швидко центр правової допомоги призначить адвоката?**

**Відповідь:** Упродовж 10-ти днів з дати звернення особи з усіма необхідними документами центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги повинен прийняти рішення про надання безоплатної вторинної правової допомоги (призначити адвоката, який вестиме справу) або надати обгрунтовану відмову у наданні безоплатної вторинної правової допомоги. У разі прийняття позитивного рішення відповідний центр забезпечить надання такої допомоги та повідомить про це особу, яка звернулася, телефоном або в інший спосіб.

Якщо справу можна вирішити без звернення до суду, центр з надання безоплатної вторинної правової допомоги проконсультує особу, яка звернулася по допомогу, та, у разі потреби, направить її до організації, яка допоможе вирішити проблему по суті.

**26. Чи якісно працюватиме адвокат, наданий державою?**

**Відповідь:** Усі адвокати, які надають безоплатну вторинну правову допомогу, проходять конкурсний відбір і регулярне навчання та надають безоплатну вторинну правову допомогу відповідно до встановлених стандартів якості.