



Міністерство юстиції України
Координаційний центр з надання правової допомоги

Н А К А З

“13” листопада 2017 року

м. Київ

№ 142

**Про затвердження Типового
положення про відділ забезпечення
роботи контактного центру
Регіонального центру з надання безоплатної
вторинної правової допомоги у Сумській області**

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»

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Типове положення про відділ забезпечення роботи контактного центру Регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Сумській області, що додається.
2. Директору Регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Сумській області О. Демченко під час розроблення та затвердження положення про відділ забезпечення роботи контактного центру Регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Сумській області 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 Координаційного центру з надання правової допомоги О. Баранова.

Директор

А. Вишневський

Додаток до наказу
Координаційного центру
з надання правової допомоги
від «15» квітня 2017 року № 142

ТИПОВЕ ПОЛОЖЕННЯ

про відділ забезпечення роботи контактного центру Регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Сумській області

1. Відділ забезпечення роботи контактного центру Регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Сумській області (далі – Відділ) є самостійним структурним підрозділом зазначеного центру.

2. Відділ у своїй роботі підпорядковується, є підзвітним та підконтрольним директору Регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Сумській області (далі – Регіональний центр).

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

4. 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.

5. 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, наказами Координаційного центру та Регіонального центру, а також цим Типовим Положенням.

6. Основним завданням Відділу є надання безоплатної первинної правової допомоги особам, які звертаються на єдиний телефонний номер

системи безоплатної правової допомоги 0-800-213103 з метою отримання консультацій з правових питань.

7. Відділ відповідно до покладених на нього завдань:

1) забезпечує надання правової інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань, у тому числі з використанням довідково-інформаційної платформи правових консультацій «WikiLegalAid» (далі – «WikiLegalAid»), зокрема з питань земельного, трудового, сімейного, кримінального, цивільного, адміністративного, житлового права тощо;

2) роз'яснює порядок звернення до відповідних органів державної влади, органів місцевого самоврядування, міжнародних судових установ, міжнародних організацій, громадських (волонтерських) організацій тощо;

3) забезпечує надання, у разі необхідності, інформації щодо: суб'єктів права на безоплатну вторинну правову допомогу та суб'єктів надання такої допомоги;

порядку надання безоплатної вторинної правової допомоги у тому числі, щодо розгляду звернень громадян про надання такої допомоги, перевірки їх належності до суб'єктів права на безоплатну вторинну правову допомогу та з інших питань.

4) здійснює збір, узагальнення та аналіз статистичної, аналітичної та іншої інформації, отриманої за результатами опрацювання телефонних дзвінків з метою підготовки та надання пропозицій щодо удосконалення порядку надання інформації, консультацій і роз'яснень з правових питань;

5) забезпечує інформаційне наповнення «WikiLegalAid», оновлює та підтримує в актуальному стані правові консультації, розміщені в зазначеній довідково-інформаційній платформі;

6) бере участь у підготовці звітів Регіонального центру з питань, що належать до компетенції Відділу;

7) готує довідкові, інформаційні, аналітичні, статистичні, звітні та інші матеріали з питань, що належать до компетенції Відділу;

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

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

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

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

1) отримувати від структурних підрозділів Координаційного центру, регіональних та місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової

допомоги документи, довідки, розрахунки, інші матеріали та інформацію, необхідні для виконання покладених на нього завдань;

2) брати участь у нарадах, інших заходах, що проводяться Регіональним, Координаційним та місцевими 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 утворення робочих груп, проведення нарад та виносити на обговорення питання, що належать до компетенції Відділу.

9. Працівники Відділу зобов'язані:

1) однаково шанобливо, толерантно, з повагою ставитись до осіб, які звертаються на телефонні лінії Регіонального центру з метою отримання безоплатної правової допомоги;

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.
