

## Додаток

**До Положення про Гарячу лінію  
з питань захисту прав членів  
ВГО «Асоціація правників України»  
від протиправних дій державних органів і  
третіх осіб**

### **Методика реагування ВГО «Асоціація правників України» на протиправні дії державних органів і третіх осіб відносно членів Асоціації**

#### **1. Загальні положення**

**1.1.** Методика реагування на протиправні дії державних органів і третіх осіб стосовно членів Асоціації (Далі - Методика) розробляється з метою забезпечення належного реагування на звернення членів Асоціації на Гарячу лінію.

**1.2.** Координатор, члени Робочої групи та Консультанти користуються цією методикою у своїй діяльності в рамках проекту.

#### **2. Організація роботи**

**2.1.** Прийом звернень членів Асоціації по «Гарячій лінії» здійснюється Координатором за номером телефону **0 (44) 229 10 29** та електронною поштою [dopomoga@uba.ua](mailto:dopomoga@uba.ua) цілодобово, в тому числі й у вихідні та святкові дні.

**2.2.** Для обліку звернень членів Асоціації по «Гарячій лінії» Координатор веде електронний журнал реєстрації вхідних звернень членів Асоціації по «Гарячій лінії», наданих консультацій, а також вжитих заходів реагування.

**2.3.** Електронний журнал реєстрації вхідних звернень по «Гарячій лінії» повинен мати наступні поля (графи):

- а) порядковий номер звернення;
- б) ПІБ члена Асоціації, контактна інформація;
- в) дата надходження звернення;
- г) короткий зміст звернення;
- д) ПІБ консультанта, якому передане звернення;
- е) відмітка про результати розгляду звернення – консультація, міра реагування, напрямок для подальшої роботи.

**2.4.** По факту кожного окремого звернення Координатор заповнює картку звернення, де, зокрема, зазначається рівень терміновості реагування.

**2.5.** Про функціонування Гарячої лінії, цілі її організації, правила прийому звернень та результати діяльності члени Асоціації регулярно сповіщаються за допомогою медіа-ресурсів Асоціації.

**2.6.** «Гаряча лінія» має он-лайн представництво, розміщене на Веб-сайті Асоціації ([www.uba.ua](http://www.uba.ua)) у підрозділі «Гаряча лінія» розділа «Проекти».

#### **3. Обов'язки Координатора**

**3.1.** В посадові обов'язки Координатора входить:

- 3.1.1.** Попередня обробка звернення:
- прийом дзвінка;
  - заповнення картки звернення;

- занесення загальних даних до електронного журналу реєстрації звернень.
- 3.1.2.** Передача звернення на розгляд Робочій групі:
- підготовка пояснювальної записки;
  - підготовка картки звернення та інших матеріалів за наявністю;
  - підготовка рекомендацій по запрошенню Консультантів та їх коротких анкет;
  - передача матеріалів Робочій групі та надання необхідних пояснень.
- 3.1.3.** Втілення в життя вказівок Робочої групи:
- організація співпраці з обраними консультантами;
  - підготовка проектів актів реагування від імені Асоціації, візування у Президента Асоціації;
  - направлення затверджених актів реагування в інстанції.
- 3.1.4.** Здійснення комунікацій з особою, що звернулася за допомогою, від імені Асоціації:
- систематичне інформування щодо заходів, які було вжито по факту його звернення;
  - систематичне отримання інформації щодо нагальної ситуації за фактом якої особа звернулася до Асоціації;
  - надання іншої інформаційної допомоги.
- 3.1.5.** Здійснення функції узагальнення інформації за зверненнями щодо порушень прав членів Асоціації, які надходять на Гарячу лінію:
- ведення електронного журналу реєстрації вхідних звернень членів Асоціації по Гарячій лінії, наданих консультацій та вжитих заходів реагування;
  - підготовка щомісячних звітів щодо стану реалізації проекту для Робочої групи.
- 3.1.6.** Здійснення інших адміністративних функцій:
- ведення реєстру консультантів Гарячої лінії;
  - інші функції, пов'язані з забезпеченням нормального функціонування Гарячої лінії.

#### **4. Обов'язки Робочої групи**

- 4.1.** В обов'язки Робочої групи входить:
- вчасна реакція на звернення координатора від Секретаріату Асоціації;
  - вивчення наданих Координатором матеріалів;
  - вибір Консультантів з переліку, який пропонується Координатором, або пропозиція іншої кандидатури;
  - надання рекомендацій та вказівок, розробка стратегії подальших дій.

#### **5. Обов'язки Консультантів**

- 5.1.** В посадові обов'язки Консультантів входить:
- безпосереднє надання правових консультації особі, що звернулася за допомогою;
  - підготовка необхідних процесуальних документів;
  - здійснення, за необхідністю, представництва особі, що звернулася за допомогою, у державних органах та судових інстанціях.

#### **6. Строки та терміни**

- 6.1.** Звернення на Гарячу лінію поділяються за рівнем терміновості реагування на три групи:
- **I** – «порушення відбувається саме зараз»
  - **II** – «порушення відбулося, але часу на реакцію громадськості обміль»

▪ **III** – «порушення відбулося, але час на реакцію громадськості є»

- 6.2.** Координатор, який прийняв звернення I групи терміновості, зобов'язаний особисто повідомити членів Робочої групи про факт звернення протягом 15 хвилин після його фіксації без підготовки відповідних документів.
- 6.3.** Робоча група у режимі «реального часу» за допомогою он-лайн чи конференц-зв'язку приймає рішення щодо засобів реагування на звернення I групи терміновості, обирає за необхідністю консультанта, доручає координатору подальшу роботу над зверненням.
- 6.4.** Консультант має зв'язатися з особою, яка звернулась за допомогою, та надати їй необхідну допомогу протягом 6 годин після отримання запиту I групи терміновості з Секретаріату Асоціації.
- 6.5.** Координатор, який прийняв звернення II та III групи терміновості, зобов'язаний належно зафіксувати звернення, підготувати всі необхідні матеріали та надати їх на розгляд Робочої групи протягом 6 годин з моменту фіксації звернення.
- 6.6.** Робоча група розглядає матеріали щодо звернення II та III групи терміновості протягом 24 годин з моменту отримання таких матеріалів від координатора, обирає консультанта та надає свої висновки.
- 6.7.** Консультант приступає до виконання своїх обов'язків відразу після отримання доручення від координатора та діє в режимі, що відповідає кожній окремій ситуації.