

вул. Січових Стрільців, 73,  
м. Київ, 04053, Україна

Т: (044) 486-71-06  
Ф: (044) 486-77-45  
E: [press@legalaid.gov.ua](mailto:press@legalaid.gov.ua)

[www.legalaid.gov.ua](http://www.legalaid.gov.ua)



Координаційний  
центр з надання  
правової допомоги

22.01.2018

Прес-реліз

### **Єдиний контакт-центр системи безоплатної правової допомоги: уже майже 300 тис. дзвінків**

***298 396 – саме стільки вхідних дзвінків прийнято операторами контактного центру системи безоплатної правової допомоги в Україні з моменту старту його роботи.<sup>1</sup> У минулому, 2017 році до центру телефонували 156 287 разів. Додзвонювачі, зокрема, мали можливість як отримати роз'яснення та правові консультації, так і отримати інформацію про роботу системи безоплатної правової допомоги в Україні.***

Контактний центр має 2 стаціонарні офіси – у Чернівцях та Сумах. Їх роботу забезпечують 14 та 8 операторів відповідно.

Зателефонувавши до контакт-центру за номером **0 800 213 103** (безкоштовно зі стаціонарних та мобільних телефонів) можна отримати такі послуги:

- *правові консультації;*
- *роз'яснення з питань отримання безоплатної правової допомоги;*
- *інформацію про гарячі телефонні лінії з питань надання соціальних послуг та захисту прав людини, та установи, які опікуються відповідними питаннями;*
- *поінформувати про випадки затримання осіб відповідно до кримінального процесуального законодавства та законодавства про адміністративні правопорушення для призначення таким особам адвоката за рахунок держави;*
- *зв'язатися з усіма центрами з надання безоплатної вторинної правової допомоги; отримати інформацію про їх місцезнаходження, контактні номери телефонів, інші засоби зв'язку.*

Надання правових консультацій та роз'яснень з будь-яких питань забезпечують фахівці юристи офісу в Сумах, який працює **з понеділка по п'ятницю в робочий час**. З усіх інших питань інформацію цілодобово можна отримати від операторів офісу, який розташований у Чернівцях.

---

<sup>1</sup> 3 жовтня 2015 року – 31 грудня 2017 року

Нагадаємо, що контакт-центр у Сумах [був відкритий](#) зовсім нещодавно – у липні 2017 року. Прикметно, що лише за півроку його роботи оператори відповіли на 22 772 дзвінки щодо отримання правових консультацій (що становить 14,6% від усіх вхідних дзвінків).

*«Є люди, які об'єктивно не можуть самостійно прийти по допомогу, але їм потрібно проконсультуватися з приводу того чи іншого питання. Ми раді, що можемо допомагати у цьому, розширюючи таким чином можливості для доступу до безоплатної правової допомоги»,* - коментує в.о. директора **Олексій Бонюк**.

Облаштування контактного центру технологічним обладнанням, створення необхідного програмного забезпечення та навчання працівників здійснено за підтримки Американської асоціації юристів «Ініціатива з верховенства права» (ABA ROLI) в рамках впровадження програми в галузі реформи кримінальної юстиції за фінансової підтримки Бюро з міжнародних питань у сфері боротьби з незаконним обігом наркотиків та правоохоронних питань (INL) Державного департаменту Сполучених Штатів Америки.