



УПОВНОВАЖЕНИЙ ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ З ПРАВ ЛЮДИНИ

НАКАЗ

04.08 2022

м. Київ

№ 43.15/22

Про затвердження Положення
про Консультаційний центр
Уповноваженого Верховної
Ради України з прав людини

Відповідно до частини другої статей 55, статті 101 Конституції України, статті 3 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», з метою захисту або сприяння поновленню прав людини, зокрема дітей, в умовах воєнного стану

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Положення про Консультаційний центр Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, що додається.
2. Управлінню з дотримання прав дитини та сім'ї (Чорна О.В.) забезпечити виконання завдань, покладених на Консультаційний центр Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.
3. Управлінню господарського забезпечення (Поліщук О.Ю.) забезпечити господарську організацію роботи Консультаційного центру Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.
4. Відділу звернень та прийому громадян (Костюченко Н.П.) забезпечити переадресацію дзвінків з телефону «гарячої лінії» Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини на Консультаційний центр.
5. Відділу інформаційної політики та комунікацій (Діденко А.О.) забезпечити оприлюднення цього наказу на офіційному сайті Уповноваженого.
6. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Уповноважений

Дмитро ЛУБІНЕЦЬ

ПОЛОЖЕННЯ
про Консультаційний центр
Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини

1. Загальні положення

1.1. Положення розроблено відповідно до статей 55, 101 Конституції України, законів України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», «Про звернення громадян» з метою забезпечення захисту прав та найкращих інтересів дітей в умовах правового режиму воєнного стану.

1.2. Положення визначає механізм організації роботи Консультаційного центру Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (далі – Консультаційний центр), прийому, розгляду та надання відповідей на запити відповідно до основного завдання та мети роботи Консультаційного центру.

1.3. Посадові особи Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (далі – Секретаріат Уповноваженого), які забезпечують роботу Консультаційного центру, у своїй діяльності керуються Конституцією України, законами України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», «Про звернення громадян», «Про державну службу», Положенням про Секретаріат Уповноваженого, затвердженим наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 20 червня 2012 р. № 4/8-12, іншими нормативно-правовими актами та цим Порядком.

1.4. Виконання завдань, передбачених метою діяльності Консультаційного центру, забезпечує Управління з дотримання прав дитини та сім'ї Секретаріату Уповноваженого.

2. Мета та напрями роботи

2.1. Консультаційний центр створено з метою надання довідково-консультаційної допомоги для захисту або поновлення прав людини, зокрема дітей, в умовах воєнного стану.

2.2. Основним завданням Консультаційного центру є надання консультацій та сприяння у вирішенні питань, пов'язаних із:

- розшуком дитини;
- поверненням дитини з тимчасово окупованої території та території рф;
- поверненням родини з дитиною на територію України у разі депортації;
- отриманням свідоцтва про народження дитини на заміну документів, отриманих на тимчасово окупованій території;
- отриманням свідоцтва про народження дитини у разі відсутності медичного свідоцтва про народження;
- отриманням допомоги дітям, що зазнали травмувань внаслідок війни;
- отриманням гуманітарної допомоги для родини з дітьми;
- встановленням контакту або повернення дитини з-за кордону у разі вивезення дитини одним із батьків.

3. Порядок роботи

3.1. Консультаційний центр працює в адміністративній будівлі Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини за адресою: м. Київ, вул. Інститутська, 21/8.

3.2. Посадові особи, які забезпечують роботу Консультаційного центру, надають консультації у приміщенні Секретаріату Уповноваженого під час особистого прийому громадян або за номером телефону 0 800 50 17 20.

Дзвінки до Консультаційного центру переадресовуються з телефону гарячої лінії Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (згідно графіку роботи гарячої лінії Уповноваженого).

3.3. Графік роботи Консультаційного центру (за винятком святкових, неробочих та вихідних днів):

понеділок – четвер – 9:00-18:00

п'ятниця – 9:00-16:45.

4. Порядок прийому та розгляду запитів

4.1. Запити, в яких порушено довідкові або консультативні питання, а також запити, що не потребують додаткового вивчення, розглядаються безпосередньо під час надання консультацій посадовою особою, яка забезпечує роботу Консультаційного центру.

4.2. У разі якщо факти та обставини, викладені у запиті, вимагають додаткового вивчення, посадова особа має право рекомендувати звернутися до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини з усним або письмовим зверненням у порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».

4.3. Розгляд звернень громадян, що надійшли до Консультаційного центру, здійснюється відповідно до вимог Порядку роботи зі зверненнями у Секретаріаті Уповноваженого, затвердженого наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 17 травня 2019 року № 46.15/19.

4.4. Відомості щодо запитів громадян, які надійшли до Консультаційного центру, реєструються в системі електронного документообігу (далі - СЕД).

4.5. Обробка персональних даних здійснюється відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

4.6. У разі якщо особа, яка звернулась до Консультаційного центру, застосовує ненормативну лексику, вдається до образ або її звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, посадова особа, яка забезпечує роботу Консультаційного центру, має право припинити спілкування із заявником.

4.7. Управління з дотримання прав дитини та сім'ї Секретаріату Уповноваженого готує інформацію щодо роботи Консультаційного центру для розміщення на офіційному сайті Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, оприлюднення якої забезпечує Відділ інформаційної політики та комунікацій.

5. Правила етикету та службової поведінки під час телефонної розмови або особистої зустрічі

5.1. Відповідь на телефонний дзвінок або особиста зустріч розпочинається з привітання, представлення та інформування особи про те, що її запит надійшов на адресу Консультаційного центру.

Мова спілкування – українська.

5.2. Під час розмови необхідно дотримуватись культури спілкування, запобігати виникненню конфлікту зі співрозмовником.

5.3. Запит необхідно уважно вислухати, поставити уточнюючі запитання, якщо необхідно, з'ясувати більше обставин.

5.4. Поінформувати, що запит на консультацію зареєстровано.

5.5. За можливості надати консультацію одразу під час розмови.

5.6. Повідомити про можливість подання додаткових матеріалів до звернення шляхом надсилання на електронну пошту, яка розміщена на офіційному сайті Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, поштою або через внутрішню скриньку.

5.7. Поінформувати про орієнтовний термін розгляду запиту.

5.8. Подякувати за телефонний дзвінок.

Керівник Секретаріату



Роман РОМАНЮК