

Телефонному консультуванню БПД – три роки!

0 800 213 103 – саме за цим єдиним безкоштовним номером системи безоплатної правової допомоги люди з будь-якого куточка України можуть в телефонному режимі отримати юридичні консультації. Офіс єдиного контактного центру системи БПД у Сумах розпочав свою роботу три роки тому, 17 липня 2017 року. За цей час до операторів у Сумах надійшло понад 232,7 тис. дзвінків.

Телефонуй 0 800 213 103

Контактний центр системи БПД має два стаціонарні офіси у Чернівцях та Сумах. Зателефонувавши за безкоштовним номером 0 800 213 103, клієнти спочатку потрапляють до операторів офісу у Чернівцях. Якщо людина потребує юридичних консультацій чи роз'яснень, її з'єднують з фахівцями сумського відділення.

Наші клієнти їх не бачать, лише чують. Але від їхніх консультацій та роз'яснень може залежати вирішення роками наболілого правового питання, вчасне звернення до потрібних установ чи організацій або знання алгоритму дій, що допоможуть у тій чи іншій життєвій ситуації.

За ці роки контактний центр як один із сервісів системи безоплатної правової допомоги повністю виправдав свою необхідність. Немає змоги прийти до центру чи бюро правової допомоги й отримати консультацію? Телефонуй! Затримали працівники поліції й потрібен адвокат? Телефонуй! Потрібно дізнатися контакти центрів та бюро правової допомоги? Телефонуй!

Якість, оперативність, комунікабельність – три основні принципи, якими послуговуються юристи контактного центру у своїй роботі.

Як все починалося

Робота над добором і навчанням персоналу сумського офісу контактного центру почалася з березня 2017 року. Сумчани відвідали чернівецький офіс контакт-центру, ознайомилися зі специфікою роботи, перейняли досвід побудови відділу «з нуля». У процесі відбору спеціалістів важливе значення мав рівень знань, а також уміння швидко знаходити потрібну інформацію. Усі спеціалісти мали виконати завдання – побудувати схему відповіді на типові питання. З цим добре впоралися шість кандидатів, які і стали першими консультантами. А для більшості з них контактний центр став першим місцем роботи. Ставки на перспективну молодь були недаремними.

Перед початком роботи консультанти пройшли навчання з представниками Координаційного центру з надання правової допомоги, які розповіли про систему БПД і про специфіку консультування у телефонному режимі, а також про довідково-інформаційну платформу правових консультацій «WikiLegalAid». До речі, саме юристи контактного центру є активними редакторами правничої вікіпедії – наші так звані «вікінги».

У тестовому режимі контактний центр розпочав роботу з 24 квітня, а офіційний запуск відбувся 17 липня 2017 року. Наразі роботу контактного центру у Сумах забезпечують сім висококваліфікованих юристів, які мають повну вищу юридичну освіту.

Почути кожного клієнта

За три роки роботи до контактного центру надійшло 232 727 (станом на 10 липня 2020 року) дзвінків. Найчастіше телефонують жителі Київської, Дніпропетровської, Донецької, Харківської областей. Спектр питань є доволі широким, а ТОП-5 становлять цивільні, адміністративні, трудові, кримінальні та сімейні.

«Звертаючись до контактного центру, клієнти хочуть вирішити свою проблему з мінімальною затратою часу та ресурсів. Звісно, не на кожне юридичне питання можна дати відповідь по телефону, однак найбільше задоволення від роботи ми отримуємо саме тоді, коли вдається знайти

спосіб допомогти людині», – розповідає начальник відділу забезпечення роботи контактного центру Олексій Рибалка.

У середньому щодня кожен оператор відповідає на 53 дзвінки. На кожну телефонну консультацію фахівці витрачають у середньому 5 хвилин 29 секунд.

«Ми надзвичайно пишаємося тим, що саме в Сумах юристи консультують громадян з усієї України. Це говорить про довіру, про високий професійний рівень наших фахівців. Повірте, далеко не кожному юристу до снаги така складна робота. Тут мало були просто гарним юристом – потрібно ще й бути комунікабельним, стресостійким, вміти психологічно підтримати клієнта», – говорить директорка Регіонального центру з надання БВПД у Сумській області Олена Демченко.

Юрист Олександр Дорошенко – один із тих, хто працює з першого дня роботи сумського офісу контактного центру. За цей час він прийняв величезну кількість дзвінків, почув не одну складну життєву ситуацію, в якій опинилися люди. Часто-густо доводилося не просто надавати юридичні консультації, а й допомагати людям не впасти у відчай, не опускати руки й боротися за свої порушені права.

Ось один із прикладів. Зателефонував чоловік, який зазнав насильства від своєї жінки та дитини, яку мати, користуючись слабохарактерністю батька, виховувала на власний розсуд: не давала йому бачитись і брати участь у вихованні доньки, а коли та підросла, розказувала, який батько поганий. Оскільки обидві сторони були у шлюбі, то виникало питання про поділ майна. Дружина із тещею і дитиною використали незаконний метод «розділу»: прийшли на місце роботи чоловіка (він був ФОП – фізична особа-підприємець), побили його і винесли майно, необхідне для роботи. Через це чоловік збанкрутував і не мав можливості сплачувати навіть мінімальні аліменти. До цього ж він добровільно платив дитині близько 7 тис. грн щомісячно. Чоловік прекрасно був обізнаний у законах і розумів, що передбачена відповідальність за несплату аліментів, але при цьому навідріз відмовлявся писати заяву до поліції про напад і про те, що йому перешкоджають брати участь у вихованні дитини, при тому, що він не позбавлявся батьківських прав.

«По суті, телефонував він від шоку і безвиході, що рідна дитина 13-ти років, ще й дівчинка, долучилася до побиття. Клієнту більше потрібна була психологічна підтримка, яку він і отримав разом із роз'ясненнями щодо його прав», – згадує юрист Олександр Дорошенко.

Чим я можу вам допомогти?

Фахівці контактного центру розповідають, що найскладніше у роботі — коли деякі клієнти не розуміють, що їхнє питання неможливо вирішити в телефонному режимі, й ігнорують можливість звернутися до місцевого центру або бюро правової допомоги.

А найцікавіше в професії – це необхідність постійно бути «на хвилі» законодавства. Юристи уважно відстежують зміни нормативно-правових актів, знайомляться з актуальною судовою практикою, адже без цього неможливо надати якісну консультацію. Найбільшою ж винагородою для працівників контактного центру є вдячні відгуки від клієнтів, а їх за три роки назбиралося чимало:

«Дякую консультанту Дмитру, який надав інформацію щодо нормативно-правових актів, які передбачають можливість ознайомитися з інформацією про свій стан здоров'я, зокрема з медичною документацією. Нехай і надалі будуть такі консультації, а ще пропоную, щоб у дозвонювачів була можливість оцінити роботу консультантів за 10-ти бальною шкалою».

Олена Р., червень 2020

«Хочу висловити подяку консультантці Яні, яка приділила мені багато уваги й вичерпно відповіла на моє питання щодо примусового лікування особи в психіатричному закладі».

Аліна Б., січень 2020

Тож пам'ятайте: правова допомога поруч, а здавалося б складна й безвихідна ситуація може вирішитися після слів незнайомого голосу у слухавці: «Вітаю! Ви зателефонували до контактного центру системи безоплатної правової допомоги. Чим я можу вам допомогти?».