Приложение 3 к протоколу № 35 заседания Совета Свердловского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России» от 25.12.2014 г.

Председатель

С.В. Пересторонин

**СТАНДАРТЫ**

**ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧАСТНИКОВ НЕГОСУДАРСТВЕННОЙ СИСТЕМЫ БЕСПЛАТНОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

1. **Общие положения**
	1. Настоящие Стандарты деятельности участников негосударственной системы бесплатной юридической помощи разработаны на основании положений части 1 статьи 48 Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» и закона Свердловской области от 05 октября 2012 г. № 79-ОЗ «О бесплатной юридической помощи в Свердловской области» и преследуют следующие цели:
2. создать условия для реализации права граждан на получение квалифицированной юридической помощи, оказываемой участниками негосударственной системы бесплатной юридической помощи в Свердловской области;
3. создать условия для развития негосударственной системы бесплатной юридической помощи в Свердловской области и ее взаимодействия с участниками государственной системы;
4. обеспечить единообразные подходы к организации и деятельности участников негосударственной системы бесплатной юридической помощи в Свердловской области, а также к формированию единых критериев качества оказания помощи.
	1. Деятельность участников негосударственной системы бесплатной юридической помощи в Свердловской области регулируется нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, в том числе, устанавливающими дополнительные требования к деятельности соответствующих участников.
5. **Сфера действия Стандартов**
	1. Настоящие Стандарты распространяют свое действие на деятельность участников негосударственной системы бесплатной юридической помощи в Свердловской области: юридические клиники (в виде юридического лица, если такое право предоставлено образовательной организации высшего образования ее учредителем, или структурного подразделения образовательной организации высшего образования) и негосударственные центры бесплатной юридической помощи (в виде юридического лица – некоммерческой организации или структурной единицы юридического лица; негосударственный центр бесплатной юридической помощи может не являться юридическим лицом).
	2. Иные субъекты, в том числе, адвокаты, оказывающие помощь вне государственной системы, а также иные специалисты, оказывающие юридическую помощь на безвозмездной основе, могут рассматривать настоящие Стандарты в качестве рекомендаций в целях обеспечения доступности бесплатной юридической помощи для граждан и единых подходов к оценке качества оказываемой ими бесплатной юридической помощи в части, не противоречащей актам, регламентирующим их профессиональную деятельность.
	3. Настоящие Стандарты действуют на территории Свердловской области.
6. **Принципы деятельности участников негосударственной системы бесплатной юридической помощи Свердловской области**
	1. Организация негосударственной системы бесплатной юридической помощи Свердловской области, а также оказание бесплатной юридической помощи участниками системы основывается на следующих принципах:
7. обеспечение реализации и защиты прав, свобод и законных интересов граждан;
8. социальная справедливость и социальная ориентированность при оказании бесплатной юридической помощи;
9. доступность бесплатной юридической помощи для граждан в установленных законодательством Российской Федерации случаях;
10. контроль за соблюдением лицами, оказывающими бесплатную юридическую помощь, норм профессиональной этики и требований к качеству оказания бесплатной юридической помощи;
11. установление требований к профессиональной квалификации лиц, оказывающих бесплатную юридическую помощь;
12. свободный выбор гражданином государственной или негосударственной системы бесплатной юридической помощи;
13. объективность, беспристрастность при оказании бесплатной юридической помощи и ее своевременность;
14. равенство доступа граждан к получению бесплатной юридической помощи и недопущение дискриминации граждан при ее оказании;
15. обеспечение конфиденциальности при оказании бесплатной юридической помощи;
16. самостоятельность в реализации собственных задач, в выработке форм и методов использования собственных сил и средств;
17. сотрудничество участников негосударственной государственной систем бесплатной юридической помощи Свердловской области;
18. открытость деятельности участников негосударственной системы бесплатной юридической помощи Свердловской области;
19. ответственность участников негосударственной системы бесплатной юридической помощи Свердловской области.
20. **Финансовые и организационные средства, направленные на обеспечение доступности бесплатной юридической помощи, оказываемой участниками негосударственной системы бесплатной юридической помощи Свердловской области**
	1. Каждый участник негосударственной системы бесплатной юридической помощи Свердловской области самостоятельно обеспечивает деятельность по оказанию бесплатной юридической помощи:
21. принимает организационные меры к обеспечению доступа к помещениям, в которых проводится прием граждан, для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
22. обеспечивает помещения компьютерной техникой, мебелью, канцелярскими принадлежностями, доступом к телефонной связи и сети Интернет, справочным правовым системам;
23. размещает на своем сайте в сети Интернет информацию об участнике негосударственной системы бесплатной юридической помощи;
24. обеспечивает контроль за деятельностью обучающихся в юридической клинике лицами, имеющими высшее юридическое образование.
25. **Общие правила оказания бесплатной юридической помощи и критерии качества ее оказания**
	1. В негосударственных центрах бесплатную юридическую помощь непосредственно могут оказывать лица, обладающие высшим юридическим образованием.
	2. В юридических клиниках бесплатную юридическую помощь могут оказывать обучающиеся соответствующей образовательной организации высшего образования, под обязательным контролем лиц, имеющих высшее юридическое образование не ниже квалификации (степени) «специалист», ответственных за обучение указанных лиц и деятельность юридической клиники. Указанное правило применяется в отношении стажеров, практикантов и иных лиц, привлекаемых к оказанию бесплатной юридической помощи в негосударственных центрах. Круг студентов, допускаемых к оказанию бесплатной юридической помощи, а также уровень профессиональных компетенций студентов, необходимых для оказания такой помощи, определяется образовательной организацией самостоятельно. При этом непосредственно к оказанию юридической помощи гражданам могут допускаться студенты не ранее пятого семестра обучения. Иные виды деятельности в клинике, включая, техническую, организационную и другую, могут осуществлять обучающиеся любого курса. Оказание бесплатной юридической помощи в рамках деятельности юридической клиники в соответствии с локальными актами образовательной организации может рассматриваться в качестве прохождения практики.
	3. При допуске обучающихся к оказанию бесплатной юридической помощи должно учитываться прохождение курсов, дающих знания по вопросам проведения интервьюирования, консультирования, формирования навыков подготовки правовых документов, юридической этики.
	4. Правила оказания бесплатной юридической помощи, включая основания для отказа в ее оказании, перечень случаев оказания, а также видов помощи определяется самостоятельно участником негосударственной системы бесплатной юридической помощи Свердловской области, с учетом обязательных для него требований, установленных законодательством.
	5. Организация делопроизводства участника негосударственной системы бесплатной юридической помощи Свердловской области должна обеспечивать регистрацию обращения гражданина, которая предполагает фиксирование факта обращения, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина; почтовый адрес гражданина (если ответ должен быть направлен в письменной форме); адрес электронной почты гражданина (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа); краткое содержание обращения гражданина; дата регистрации (принятия) обращения. Анонимные обращения граждан, а также обращения гражданина, нежелающего предоставлять указанную выше информацию, регистрации и рассмотрению не подлежат.
	6. Порядок подготовки и передачи клиенту подготовленных правовых документов, консультаций в письменной форме устанавливается участником негосударственной системы бесплатной юридической помощи Свердловской области самостоятельно. Указанный порядок должен обеспечивать возможность осуществления внутреннего контроля качества оказания бесплатной юридической помощи, а также внешнего контроля в случаях, предусмотренных федеральным законодательством.
	7. Конкретные сроки оказания помощи определяются самостоятельно участником негосударственной системы бесплатной юридической помощи Свердловской области. При оказании помощи в рамках юридических клиник обязательным требованием является то, что консультация обратившемуся лицу по существу вопроса не дается непосредственно в день его обращения.
	8. При оказании помощи участник негосударственной системы бесплатной юридической помощи должен в доступной форме проинформировать обратившихся лиц о вопросах, по которым оказывается бесплатная юридическая помощь, а также о правилах оказания.
	9. Основное значение при оценке деятельности участника негосударственной системы бесплатной юридической помощи должно иметь качество оказываемой им бесплатной юридической помощи. Количество лиц, получивших бесплатную юридическую помощь, не может являться определяющим показателем качества деятельности участника негосударственной системы бесплатной юридической помощи и должно рассматриваться в совокупности с иными показателями.
	10. Критериями качества оказываемой помощи являются:
26. соответствие устной, письменной консультации, а также текста правового документа (документов) действующему законодательству;
27. надлежащий характер взаимодействия участника негосударственной системы с лицом, обратившимся за юридической помощью (в том числе, степень тщательности опроса, выявления существа проблемы, степень понятности объяснений);
28. удобство организации юридической помощи для лиц, обращающихся за юридической помощью (в том числе, время ожидания консультации).
29. соблюдение правил профессиональной этики (в том числе, недопустимость оказания бесплатной юридической помощи, если ее целью является нарушение действующего законодательства; недопустимость навязывания платной юридической помощи; отказ от оказания помощи в случае конфликта интересов, за исключением случая, когда все стороны конфликта согласны с тем, чтобы такая помощь была оказана; соблюдение требований конфиденциальности общения, за исключением случаев оказания помощи в рамках деятельности юридической клиники, а также при наличии согласия самого лица, обращающегося за юридической помощью).
30. соблюдение сроков оказания бесплатной юридической помощи (своевременность).
	1. В качестве критериев могут учитываться:
31. результативность, то есть успешное решение проблемы клиента (в том числе, количество судебных и иных решений, вынесенных в пользу лица, обратившегося за юридической помощью, число положительных решений по делам одного типа). Не может рассматриваться как нарушение качества оказания помощи наличие решений судов или иных органов, вынесенные не в пользу лица, обратившегося за юридической помощью;
32. выполнение участником негосударственной системы действий, которые, исходя из обстоятельств конкретного дела, действующих правовых норм, сложившейся правоприменительной практики и требований профессиональной этики, было бы разумно предпринять для разрешения проблемы клиента (в том числе, соответствие шагов, предпринятых в рамках работы по конкретному делу, некоему предписываемому набору действий, без выполнения которых в принципе невозможно рассчитывать на успешное разрешение дела. Под необходимыми действиями следует понимать не только составление документов и участие в правовых процедурах, но и подготовительную работу, в частности, сбор и проверку информации о деле, формирование доказательственной базы и так далее);
33. удовлетворенность полученной юридической помощью лиц, обратившихся за такой помощью.
	1. Для оценки качества юридической помощи необходимо применять все критерии в совокупности.
	2. В случае, если участником бесплатная юридическая помощь не может быть оказана в силу имеющихся нормативных, организационных или иных ограничений, он обязан разъяснить лицу, обратившемуся за юридической помощью, где последний может получить такую помощь (при наличии соответствующей информации), а также по возможности организовать взаимодействие с иными участниками негосударственной системы оказания бесплатной юридической помощи Свердловской области, а также участниками государственной системы.
34. **Взаимодействие участников негосударственной системы бесплатной юридической помощи и информирование граждан о деятельности по оказанию помощи**
	1. В целях организации эффективного взаимодействия участников негосударственной системы бесплатной юридической помощи Свердловской области между собой, а также с участниками государственной системы, в целях информирования граждан о своей деятельности, юридические клиники и негосударственные центры бесплатной юридической помощи направляют в Свердловское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России» следующую информацию:
35. место нахождения, телефон, факс, адрес электронной почты и (или) адрес сайта в сети Интернет (при наличии технической возможности);
36. режим работы;
37. перечень категорий граждан, которым оказывается помощь, перечень случаев ее оказания, а также видов оказываемой бесплатной юридической помощи.
	1. Указанная информация размещается в местах, доступных для граждан, на сайтах в сети Интернет (при наличии), либо доводится до сведения граждан иным способом.
	2. Информация о результатах деятельности участников, присоединившихся к настоящим Стандартам, направляется в Свердловское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России» ежегодно (до 20 января года, следующего за отчетным). Порядок и сроки предоставления информации уполномоченным органам государственной власти устанавливаются соответствующими органами.
	3. Информация, передаваемая указанным субъектам, является открытой и может быть получена путем направления запроса любым заинтересованным лицом.
38. **Заключительные и переходные положения**
	1. Положения настоящих Стандартов обязательны для всех участников негосударственной системы бесплатной юридической помощи Свердловской области, присоединившихся к настоящим Стандартам.
	2. Реестр участников негосударственной системы бесплатной юридической помощи, присоединившихся к настоящим Стандартам, ведется Свердловским региональным отделением Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России» и размещается на его официальном сайте в сети «Интернет».
	3. Настоящие Стандарты открыты для присоединения иных субъектов, оказывающих бесплатную юридическую помощь на территории Свердловской области, и не входящих в государственную систему. Присоединение осуществляется путем уведомления, направляемого Свердловскому региональному отделению Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России» и вступает в силу со дня получения такого уведомления.
	4. Деятельность участников негосударственной системы бесплатной юридической помощи, присоединившихся к настоящим Стандартам, должна быть приведена в соответствие с настоящими Стандартами в течение трех месяцев со дня присоединения к ним.
	5. Настоящие Стандарты передаются Свердловским региональным отделением Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России» уполномоченным исполнительным органам государственной власти Российской Федерации и Свердловской области в сфере обеспечения граждан бесплатной юридической помощью.