|  |
| --- |
| Утверждено  приказом директора  АНО «Центр «Добро»  от 14.09.2018 № 21 |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О СОЦИАЛЬНОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ СЛУЖБЕ Автономной некоммерческой организации социального обслуживания населения «Центр социальной поддержки «Добро»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о предоставлении услуг социальной юридическо службы (далее Положение, служба) разработано в соответствии с частью 1 статьи 48 Конституции Российской Федерации, Федеральным законом от 28.12.2013 №442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства Новгородской области от 05.12.2014 года №596 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг на территории Новгородской области», Уставом Автономной некоммерческой организации социального обслуживания населения «Центр социальной поддержки «Добро» (далее Центр) и настоящим Положением, в целях удовлетворения потребностей в социально – юридических услугах отдельных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию и служит организационно-методической основой формирования и организации деятельности службы.

1.2. Служба создается на базе Автономной некоммерческой организации социального обслуживания населения «Центр социальной поддержки «Добро» и призвана осуществлять деятельность по предоставлению юридических услуг.

* 1. Руководство и организацию деятельности службы осуществляет директор.
  2. Деятельность службы осуществляется во взаимодействии с органами и организациями системы социальной защиты, общественными и иными организациями.

1. **Цели и задачи деятельности службы**
   1. **Цели службы:**

2.1.1. Осуществлять организационную, практическую и координационную дея­тельность по оказанию юридических услуг гражданам;

2.1.2. Гарантировать право получателей социальных услуг на территории Новгородской области и иных лиц на получение квалифицированной юридической помощи;

2.1.3. Способствовать развитию инновационных форм оказания квалифицированной юридической помощи;

**2.2. Задачи службы:**

2.2.1. Повышение доступности и улучшение качества юридической помощи гражданам, проживающим на территории Новгородской области;

2.2.2. Предоставление дополнительных платных юридических услуг гражданам;

* + 1. Налаживание взаимодействия и возможностей информационного обмена между юридическими службами, государственными органами и органами местного самоуправления, профессиональным юридическим сообществом, а также иными лицами и объединениями, заинтересованными в развитии квалифицированной юридической помощи на территории Новгородской области.

1. **Принципы деятельности службы**
   1. Принцип законности применительно к деятельности службы означает, что социальная юридическая служба должна оказывать квалифицированную юридическую помощь строго в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и не должна нарушать его или рекомендовать его нарушить.
   2. Принцип социальной справедливости и социальной ориентированности при оказании квалифицированной юридической помощи означает приоритетноеоказание юридической помощи лицам, не имеющим возможности получить доступ к возмездной юридической помощи в силу материального положения, возраста, по состоянию здоровья или в связи с трудной жизненной ситуацией.
   3. Принцип доступности бесплатной юридической помощи означает недопустимость установления препятствий для адресатов к получению бесплатной юридической помощи в службе, которые не были бы оправданы ограниченностью ресурсов службы или принципом социальной справедливости и социальной ориентированности, а также равенство доступа адресатов к получению бесплатной юридической помощи и недопущение дискриминации адресатов при ее оказании, т.е. обязанность обеспечить гражданам равный доступ к оказываемой квалифицированной юридической помощи в порядке и пределах, определяемых целями деятельности и ресурсами службы, при условии соблюдения адресатом, обратившимся за юридической помощью, правил оказания юридической помощи, устанавливаемых службой.
   4. Принцип установления требований к профессиональной квалификации лиц, оказывающих бесплатную юридическую помощь, означает, что профессиональная квалификация лиц, ответственных за предоставление соисполнителями квалифицированной юридической помощи и обучение их профессиональным навыкам, должна соответствовать требованиям, предъявляемым к профессиональной квалификации лиц, оказывающих возмездную юридическую помощь.
   5. Принцип объективности и беспристрастности при оказании бесплатной юридической помощи означает обязанность службы обеспечить действие системы мер, направленных на предотвращение конфликта интересов с интересами обратившегося за помощью лица. Исполнитель, соисполнитель или консультант службы должны отказаться от оказания квалифицированной юридической помощи в случае конфликта собственных интересов или интересов службы с интересами лица, обратившегося за юридической помощью.
   6. Принцип своевременности при оказании бесплатной юридической помощи означает обязанность исполнителей, соисполнителей или консультантов службы прилагать все возможные усилия к тому, чтобы юридическая помощь была оказана службой в разумный срок, определяемый в конкретном случае с учетом срока реализации или защиты права, свободы или законного интереса обратившегося за помощью лица.
   7. Принцип обеспечения конфиденциальности при оказании квалифицированной юридической помощи означает обязанность службы реализовывать систему мер, направленную на сохранение информации, полученной от лиц, обратившихся за бесплатной юридической помощью в тайне.
   8. Принцип добросовестности означает, что исполнители, соисполнитель или консультант службы обязаны действовать честно, старательно исполняя свои обязательства сообразно основам нравственности.
2. **Основные понятия**
   1. Бесплатная юридическая помощь – результат оказания юридических услуг на безвозмездной основе, включая правовое информирование, правовое консультирование в устной и письменной форме, составление документов правового характера.
   2. Квалифицированная юридическая помощь - результат оказания в разумный срок при соблюдении норм профессиональной этики юридических услуг, содержание которого соответствует принципам и нормам права, действующим в момент их осуществления, направленный на реализацию или защиту прав, свобод и законных интересов лица, намеренного их реализовать или защитить.
   3. Квалифицированная юридическая помощь недееспособным или несовершеннолетним лицам предполагает защиту их прав, свобод и законных интересов для достижения ими правового положения, обеспечивающего наилучшие условия для их достойной жизни и развития в существующих обстоятельствах.
   4. Качество юридической помощи – характеристика результата оказания юридической помощи (юридических услуг), заключающаяся в соответствии его нормам и принципам права и профессиональной этике, а также в ясности языка и форме результата, доступной для понимания обратившегося за юридической помощью лица.
   5. Консультирование – процесс оказания юридической помощи на личном приеме или дистанционно лицу, обратившемуся за ее получением.
   6. Принципы деятельности службы – основные начала, устанавливающие обязательные требования к организации и деятельности службы, определяющие содержание и процедуру оказания бесплатной юридической помощи.
   7. Куратор социальной юридической службы – орган исполнительной власти, принявший решение о создании социальной юридической службы при организациях социального обслуживания Новгородской области.
   8. Консультант службы - лицо, имеющее высшее юридическое образование и практический опыт работы по юридической специальности, привлеченное к работе в службе для обучения Соисполнителей практическим навыкам оказания юридической помощи и контроля над их деятельностью.
   9. Первичный адресат службы – лицо, нуждающееся в квалифицированной юридической помощи, которую оно не может получить на эквивалентно-возмездных началах, и обратившееся за ней в службу при организации социального обслуживания Новгородской области.
   10. Вторичный адресат службы - лицо, нуждающееся в квалифицированной юридической помощи, изъявившее желание получить такую помощь на возмездной основе, и обратившееся в службу.
   11. Исполнитель – организация социального обслуживания Новгородской области, при которой находится служба – АНО «Центр «Добро».
   12. Соисполнитель службы – лицо, обучающееся по юридической специальности (направлению) в образовательной организации высшего или среднего профессионального образования и участвующее в работе службы.
   13. Хелфер – лицо, способствующее получению квалифицированной юридической помощи адресатам службы путем организации работы по настройке дистанционного оборудования, донесения полученной от исполнителей или соисполнителей информации до адресатов в случае невозможности усвоения ими информации.
3. **Лица, участвующие в деятельности службы**
   1. Куратор службы – Министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области;
   2. Консультант службы - сотрудники министерства труда и социальной защиты населения Новгородской области, высших учебных заведений и средних профессиональных учреждений.
   3. Первичный адресат службы – лица, являющиеся получателями социальных услуг организациями социального обслуживания Новгородской области;
   4. Вторичный адресат службы – лица, изъявившие желание получить квалицированную юридическую помощь на возмездной основе и обратившиеся в службу.
   5. Исполнитель – АНО «Центр «Добро».
   6. Соисполнитель службы – студенты последних курсов высших учебных заведений и средних профессиональных организаций.
   7. Хелфер – сотрудник организации социального обслуживания Новгородской области, в котором находятся адресаты службы.

**6. Условия предоставления услуг социальной юридической службой**

6.1. Предоставление услуг службы осуществляются специалистами (Консультантами) министерства труда и социальной защиты населения Новгородской области, специалистами Центра.

6.2. Услуги предоставляют специалисты, имеющие специальную подготовку и соответствующие квалификационные категории, навыки, соответствующие требованиям и характеру выполняемой работы.

6.3. Услуги службы на безвозмездной основе оказываются:

6.3.1 Малоимущим гражданам, то есть среднедушевой доход семей которых ниже величины прожиточного минимума, либо одиноко проживающим гражданам, доходы которых ниже величины прожиточного минимума;  
6.3.2. Инвалидам I и II группы;  
6.3.3. Ветеранам Великой Отечественной войны, Героям Российской Федерации, Героям Советского Союза, Героям Социалистического Труда;  
6.3.4. Детям-инвалидам, детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также их законным представителям и представителям, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких детей;  
6.3.5. Лицам, желающим принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с устройством ребенка на воспитание в семью;  
6.3.6. Усыновителям, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов усыновленных детей;  
6.3.7. Гражданам пожилого возраста и инвалидам, проживающим в организациях социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги в стационарной форме;  
6.3.8. Несовершеннолетним, содержащимся в учреждениях системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, и несовершеннолетним, отбывающим наказание в местах лишения свободы, а также их законным представителям и представителям, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких несовершеннолетних (за исключением вопросов, связанных с оказанием юридической помощи в уголовном судопроизводстве);  
6.3.9. Гражданам, имеющим право на бесплатную юридическую помощь в соответствии с Законом Российской Федерации от 02 июля 1992 года № 3185-I «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;  
6.3.10. Гражданам, признанным судом недееспособными, а также их законным представителям, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких граждан;  
6.3.11. Гражданам, пострадавшим в результате чрезвычайной ситуации:  
а) супругу (супруге), состоявшему (состоявшей) в зарегистрированном браке с погибшим (умершим) на день гибели (смерти) в результате чрезвычайной ситуации;  
б) детям погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации;  
в) родителям погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации;  
г) лицам, находившимся на полном содержании погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации или получавшие от него помощь, которая была для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;  
д) гражданам, здоровью которых причинен вред в результате чрезвычайной ситуации;  
е) гражданам, лишившиеся жилого помещения либо утратившие полностью или частично иное имущество либо документы в результате чрезвычайной ситуации;  
12) гражданам, которым право на получение бесплатной юридической помощи в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи предоставлено в соответствии с иными федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации

6.4. Центр устанавливает цены и тарифы на дополнительные платные услуги, оказываемые специалистами службы, самостоятельно.

6.5. Услуги службы из перечня тарифов на оказание платной квалифицированной юридической помощи (*Приложение №1*) предоставляются по желанию гражданина или его законного представителя и оплачиваются в соответствии с утвержденными Центром тарифами.

**7. Порядок предоставления услуг социальной юридической службы**

7.1. Плановые консультации.

7.1.2. Плановые консультации предоставляются на безвозмездной и возмездной основе. Плановые консультации по вопросам социального обслуживания и вопросам труда предоставляются первичным получателям квалицированной юридической помощи на безвозмездной основе. Для первичных и вторичных адресатов консультации по иным вопросам предоставляются возмездно. Для вторичных адресатов консультации по вопросам социального обслуживания и вопросам труда предоставляются возмездно.

7.1.3. Плановые консультации для первичных адресатов.

Исполнитель составляет ежемесячный график оказания плановых консультаций, который доводит до сведения Соисполнителей и организаций, в которых работают Хелферы и находятся первичные адресаты. По факту поступления заявок от Хелферов Исполнители формируют очередной план совершения звонков по приложению «Skype» в организации в день оказания квалифицированной юридической помощи.

В день согласно ежемесячному графику в комнате, предназначенной для оказания квалифицированной юридической помощи, Консультант службы (и) или Соисполнители службы осуществляют звонок по приложению «Skype» в соответствующую организацию. Адресаты (Хелферы от имени адресатов) задают Исполнителю (и) или Соисполнителю вопросы и получают на них ответы.

В случае если Консультант (и) или Соисполнитель не знает ответа на вопрос, он письменно фиксирует его для изучения и уточняет способ для дальнейшего направления информации (телефонный звонок, электронная почта). В течение 5 дней Консультант (и) или Соисполнитель предоставляет информацию Адресату (Хелферу) указанным им способом. Каждое обращение должно фиксироваться в журнале регистрации обращений, форма которого утверждается Исполнителем (Приложение №2).

Если Адресату необходимо составить письменные документы, Консультант (и) или Соисполнитель составляет документы и направляет их указанным Адресатом способом.

7.2.1. Плановые консультации для вторичных адресатов.

Плановые консультации для вторичных адресатов осуществляются дистанционно (посредством приложения «Skype») и (или) при личной встрече вторичного адреса и Консультанта. Вторичные адресаты для получения квалифицированной юридической помощи обращаются по номеру телефона для предоставления платной квалифицированной юридической помощи.

Куратор своими силами обеспечивает освещение в СМИ сведения о возможностях получения таких услуг.

Квалифицированная юридическая помощь предоставляется вторичным адресатам только Консультантом. Соисполнители к оказанию квалифицированной юридической помощи не допускаются.

Вторичным адресатом сообщается вопрос Консультанту, требующий квалифицированной юридической помощи. Исполнитель назначает дату личной встречи или выхода в сеть «Интернет» посредством приложения «Skype» для устной консультации. Исполнитель устанавливает и сообщает цену консультации, после чего вторичным адресатом оплачивается данная услуга. После получения денежных средств Консультант оказывает квалифицированную юридическую помощь вторичному адресату. В том случае если в ходе консультации выясняется, что вторичному адресату требуется составление документом, представление его интересов в органах государственной власти или судебных органов, он дополнительно оплачивает данные услуги. Оформление доверенности на представление интересов в органах государственной власти или судебных органов осуществляется в соответствии с действующим федеральным законодательством.

Результаты деятельности службы подлежат освещению в СМИ Куратором и Исполнителем.

**8. Порядок оплаты услуг**

8.1. Размер платы за предоставление услуг службы устанавливается Центром в соответствии с Прейскурантом дополнительных платных социально-значимых услуг, оказываемых в АНО «Центр «Добро», действующим на момент оказания той или иной услуги.

8.2. Оплата за услуги производится путем оплаты наличными денежными средствами в бухгалтерию Центра или путем безналичного расчета – внесением денежных средств на расчетный счет Центра.

8.3. Средства, поступающие от оплаты за услуги службы, зачисляются на счет Центра и расходуются на основании сметы доходов и расходов, утвержденной Приказом директора Центра.

**9. Ответственность и контроль.**

9.1. Ответственность за нарушения норм настоящего Положения определяется действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. Исполнитель несет ответственность за соблюдение правил и условий приема граждан на предоставление услуг службой, за правильность взимания платы, качество предоставляемых услуг.

9.3. Консультант службы несет ответственность за соблюдение правил приема граждан на предоставление услуг службой, качество предоставляемых услуг.

9.4. Исполнитель организует ведение и учет граждан, нуждающихся в предоставлении услуг службы, формирует их очередность, в том числе занимается оформлением и ведением документов, осуществляет контроль за предоставлением услуг службы.

9.5. Исполнитель гарантирует обеспечение прав гражданина, как потребителя услуги, так и специалиста.

9.6. Не допускается использование информации о гражданине посторонними лицами. Распространение частичной или полной информации осуществляется только в интересах гражданина и с его согласия (если это не связано с преступлением или угрозой жизни и здоровью самому гражданину или другим лицам). Оказание услуги проводится на основе конфиденциальности процедуры.

**Приложение № 1**

к Положению о социальной

юридической службе,

утвержденном приказом

АНО «Центр «Добро»

от 14.09.2018 № 21

**ПРЕЙСКУРАНТ**

дополнительных платных социально-значимых услуг, оказываемых

в АНО «Центр «Добро» социальной юридической службой

|  |  |
| --- | --- |
| **Услуга** | **Сумма, руб.** |
| Устная юридическая консультация по приложению Skype или при личном обращении получателя услуги | 200 |
| Составление документов с привлечением юриста | 1 000 |

**Приложение № 2**

к Положению о социальной

юридической службе,

утвержденном приказом

АНО «Центр «Добро»

от 14.09.2018 № 21

**титульный лист:**

ЖУРНАЛ

регистрации обращений

в социальную юридическую службу АНО «Центр «Добро»

Начат «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

Окончен «\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

**Первая и последующие страницы:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата | ФИО гражданина, контактный телефон | Сведения о документах | Адрес | Предмет вопроса | Итог, задание |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |