**Об утверждении единых требований к качеству оказываемой гражданам бесплатной юридической помощи**

В целях реализации полномочий, предусмотренных абзацем 8 подпункта 30.32 пункта 7 Положения о Министерстве юстиции Российской Федерации, утвержденное Указом Президента Российской Федерации   
от 13 октября 2004 г. № 1313 «Вопросы Министерства юстиции Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2022, № 16, ст. 2648), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить единые требования к качеству оказываемой гражданам бесплатной юридической помощи;

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить   
на заместителя Министра юстиции Российской Федерации   
М.М. Бесхмельницына.

Министр К.А. Чуйченко

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом Минюста России

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_

**Единые требования к качеству оказываемой гражданам бесплатной юридической помощи**

1. **Предмет регулирования** 
   1. Настоящие требования оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи на территории Российской Федерации (далее – Единые требования) определяют основные положения, определяющие условия, обеспечивающие качество бесплатной юридической помощи, его критерии и способы оценки.
   2. Единые требования разработаны в целях реализации права граждан на бесплатную квалифицированную юридическую помощь, предусмотренному федеральными законами Российской Федерации, законами субъектов Российской Федерации или другими нормативными правовыми актами Российской Федерации.
   3. Действие единых требований распространяется на участников государственной и негосударственной системы оказания бесплатной юридической помощи, в том числе адвокатов, в части не противоречащей законодательству об адвокатской деятельности и адвокатуре, а также иных лиц, имеющих право на оказание бесплатной юридической помощи   
      в соответствии с федеральными законами, законами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.
2. **Принципы оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи**
3. Оказание бесплатной квалифицированной юридическую помощь осуществляется в соответствии с принципами, предусмотренными законодательством о бесплатной квалифицированной юридической помощи, а также иными принципами, установленными настоящим разделом.
4. Участники системы оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи в своей деятельности обязуются соблюдать принцип обеспечения реализации и защиты прав, свобод и законных интересов граждан посредством системы бесплатной квалифицированной юридической помощи. Уполномоченные органы государственной власти   
   и органы местного самоуправления должны содействовать становлению   
   и развитию системы бесплатной квалифицированной юридической помощи в целях обеспечения граждан возможностью в установленных законом случаях получить квалифицированную помощь в системе бесплатной квалифицированной юридической помощи.
5. Оказание бесплатной квалифицированной юридической помощи осуществляется в соответствии с принципом социальной справедливости и социальной ориентированности.
6. Оказание бесплатной квалифицированной юридической помощи должно быть доступным для граждан. Запрещается установление препятствий для граждан к получению бесплатной квалифицированной юридической помощи. При оказании бесплатной квалифицированной юридической помощи гражданам, имеющим право на её получение, должны быть обеспечены надлежащие условия для приема и обработки обращений и обеспечения реализации права на бесплатную квалифицированную юридическую помощь.
7. Контроль за соблюдением лицами, оказывающими бесплатную квалифицированную юридическую помощь, норм профессиональной этики и требований к качеству оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи возлагается на федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный в области юстиции, его территориальные органы, а также органы власти субъектов Российской Федерации, уполномоченные   
   в области юстиции.
8. Надлежащая профессиональная квалификация лиц, оказывающих бесплатную квалифицированную юридическую помощь, должна способствовать укреплению авторитета системы оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи среди граждан.
9. Лица, оказывающие бесплатную квалифицированную юридическую помощь, обязаны избегать любого конфликта интересов, угрожающего полной реализации права гражданина на получение бесплатной квалифицированной юридической помощи.
10. **Требования к лицам, оказывающим бесплатную квалифицированную юридическую помощь**
11. Лица (специалисты), оказывающие бесплатную квалифицированную юридическую помощь, обязаны соблюдать следующие нормы профессиональной этики:
    1. осуществлять свою деятельность добросовестно, на высоком профессиональном уровне, в соответствии с законом и в целях обеспечения ее эффективности и полезности, в пределах своих полномочий;
    2. оправдывать доверие и уважение общества к своей профессиональной деятельности, прилагать все усилия для повышения   
       ее престижа;
    3. исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав   
       и свобод человека и гражданина определяют основной смысл   
       и содержание деятельности лиц, оказывающих бесплатную квалифицированную юридическую помощь;
    4. не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным   
       или социальным группам и учреждениям;
    5. противодействовать и не подчиняться не отвечающим интересам обратившихся граждан влиянию отдельных должностных   
       лиц и/или административному давлению;
    6. исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению своей деятельности,
    7. предупреждать лицо, обратившееся за оказанием бесплатной квалифицированной юридической помощи о возможном наличии конфликта интересов и незамедлительно приостанавливать оказание юридической помощи;
    8. строго соблюдать установленные действующим законодательством ограничения и запреты, связанные с предоставлением бесплатной квалифицированной юридической помощью;
    9. строго соблюдать нейтральность, исключающую возможность влияния на профессиональную деятельность решений как каких – либо политических партий, так и иных общественных объединений;
    10. строго соблюдать нормы профессиональной этики, правила делового поведения и общения, проявлять корректность   
        и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;
    11. защищать и поддерживать человеческое достоинство граждан, обратившихся за бесплатной квалифицированной юридической помощью, учитывать их индивидуальность, интересы и социальные потребности;
    12. строго соблюдать конфиденциальность информации   
        о гражданине, обратившемся за бесплатной квалифицированной юридической помощью, касающейся условий его жизнедеятельности, личных качеств и проблем, всегда принимать меры для обеспечения нераспространения полученных сведений доверительного характера;
    13. быть требовательными к себе, стремится   
        к самосовершенствованию, обеспечивать регулярное обновление   
        и развитие профессиональных знаний и навыков;
    14. поддерживать порядок на рабочем месте, соблюдать деловой стиль, опрятность и аккуратность во внешнем виде.
12. В случае нарушения установленных норм профессиональной этики к лицам (специалистам) могут быть применены следующие меры дисциплинарного воздействия:
    1. выговор;
    2. замечание.
13. **Порядок оказания гражданам бесплатной квалифицированной юридической помощи**
14. Интервьюирование заявителя специалистом, оказывающим бесплатную квалифицированную юридическую помощь, осуществляется   
    с соблюдением требований установленных настоящим разделом.
15. Специалисту надлежит получить согласие гражданина   
    на обработку его персональных данных при первичном приеме гражданина.
16. Специалисту надлежит завести карточку «Дело»   
    при первичном приеме гражданина. В карточке указывается фамилия, имя, отчество гражданина, цель обращения, суть обращения, дата обращения, перечень представленных гражданином документов, решение   
    по обращению гражданина, а также фамилия, имя, отчество эксперта, оказавшего юридическую помощь. Дела подлежат порядковой нумерации в пределах календарного года. Гражданин имеет право указать замечания, возникшие у него в отношении оказанной ему юридической помощи,   
    в том числе процесса ее оказания.
17. Дело гражданина образуют документы, представленные гражданином, составленные в порядке оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи и полученные от органов государственной власти, муниципальной власти, а также иных организаций
18. Специалисту надлежит в процессе интервьюирования   
    в официально-деловом стиле, без применения неформальных выражений выяснить суть правовой проблемы и обстоятельства, послужившие основанием для обращения за юридической помощью.
19. Специалисту надлежит изучить все представленные гражданином документы, сведения, а также иные материалы. Изучение материалов проводится на предмет соответствия их законно установленному минимально необходимому перечню документов, требуемых для оказания гражданину желаемого вида юридической помощи.
20. Специалист имеет право при необходимости запросить дополнительные сведения и документы от гражданина для успешной защиты его интересов. Представление дополнительных документов является правом, а не обязанностью гражданина. Непредставление документов, за исключением документов обязательных согласно федеральному закону, закону субъекта Российской Федерации   
    для подтверждения права гражданина на бесплатную квалифицированную юридическую помощь, не может являться основанием для отказа гражданину в оказании бесплатной квалифицированной юридической помощи.
21. Специалист обязан уведомить гражданина о наличии у него законного права на оказание бесплатной квалифицированной юридической помощи. При обязательной в силу федерального закона, закона субъекта Российской Федерации или другого нормативного правового акта необходимости представления гражданином документов для реализации его права на бесплатную квалифицированную юридическую помощь,   
    а также в случае заинтересованности гражданина специалист обязан назначить дополнительную встречу с гражданином. Отметка о времени дополнительной встречи делается в деле гражданина.
22. Специалист после изучения обстоятельства дела осуществляет устное консультирование гражданина по вопросам связанным   
    с его обращением и разъясняет ему, применяемые по делу нормы права.   
    По требованию гражданина специалист отражает устную консультацию   
    в письменном виде, в том числе машинопечатным способом.
23. Специалист составляет заявления, жалобы, ходатайства   
    и другие документы правового характера по требованию и (или)   
    для осуществления надлежащей защиты прав и интересов гражданина.
24. Специалист представляет интересы гражданина   
    в государственных, муниципальных органах и иных организациях   
    в той мере, в какой это требует осуществление надлежащей защиты прав   
    и интересов гражданина.
25. Специалист вправе знакомится с материалами дел гражданина, находящимися в государственных, муниципальных органах и иных организациях в той мере, в какой это требуется для осуществления надлежащей защиты прав и интересов гражданина.
26. Специалист обязан разъяснить гражданину правовые последствия совершения юридически значимых действий, а также консультировать гражданина по вопросам их совершения. Юридически значимые действия осуществляются гражданином самостоятельно, принуждение гражданина к совершению юридических значимых действий запрещено.
27. Специалист обязан незамедлительно уведомлять гражданина обо всех событиях, связанных с рассмотрением его дела.
28. В целях надлежащего оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи специалист обязан своевременно знакомиться с материалами дела, заявлять обоснованные ходатайства в соответствии с правовой позицией по делу.
29. Отказ и (или) уклонение специалиста от исполнения обязанностей установленных едиными требованиями, в том числе   
    от участия в деле в качестве представителя, в случае отсутствия уважительной причины недопустим.
30. Срок оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи не ограничен. Срок составления специалистом правовой позиции   
    по результатам обращения гражданина, обратившегося за оказанием юридической помощи, составляет не более 30 дней с момента обращения гражданина.
31. Расходы на оформление нотариальной доверенности и иные связанные с представлением интересов гражданина расходы оплачиваются (возмещаются) в соответствии с положениями, предусмотренными федеральным законодательством.
32. **Оказание бесплатной квалифицированной юридической помощи в виде составления заявлений, жалоб, ходатайств и иных документов правового характера**
33. Документ правового характера, составленный по просьбе   
    и (или) в интересах гражданина, излагается на русском языке, исключительно в официально-деловом стиле, без применения неформальных выражений. Наличие в составленном документе правового характера орфографических, пунктуационных и иных ошибок недопустимо.
34. Документ правового характера обязан соответствовать нормам действующего законодательства Российской Федерации, в том числе требованиям к форме искового заявления, жалобы и иных заявлений, порядок заполнения и требования к которым установлены федеральными законами или другими нормативными правовыми актами Российской Федерации
35. Документ правового характера считается составленным некорректно в случае, если в принятии данного документа уполномоченным органом государственной власти, государственной власти субъекта Российской федерации или муниципальным органом власти отказано по основаниям, связанным с ненадлежащим оформлением документа, если гражданином представлены все необходимые сведения для получения юридической помощи.
36. **Информирование граждан о порядке и способах оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи**
37. Участник системы оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи обязан информировать граждан о наличии у них возможности получения бесплатной квалифицированной юридической помощи в порядке, предусмотренном федеральным и региональным законодательством.
38. Информирование граждан осуществляется посредством:
    1. размещения в информационной телекоммуникационной сети Интернет сведений о порядке и сроках оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи;
    2. личного информирования при посещении гражданами органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, являющихся участниками системы бесплатной квалифицированной юридической помощи.
39. Неисполнение участником системы оказания бесплатной юридической помощи обязанности по информированию граждан может являться основанием для прекращения его права на оказание бесплатной квалифицированной юридической помощи гражданам.
40. **Обеспечение доступности оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи**
41. Бесплатная квалифицированная юридическая помощь оказывается гражданам при обязательном соблюдении приоритета   
    ее доступности, в том числе для маломобильных групп населения.
42. Участники системы бесплатной квалифицированной юридической помощи обязаны создать инвалидам необходимые условия доступности для ее оказания в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.
43. Помещения для консультаций должны преимущественно размещаться на первых этажах зданий с входом со стороны уличного фасада. При этом в связи с разницей отметок пола первого этажа   
    и улицы (тротуара) необходимо предусматривать мероприятия, обеспечивающие инвалидам условия для свободного доступа   
    и беспрепятственного пользования услугами почтовой связи.
44. В случае невозможности размещения помещения для консультаций участника бесплатной квалифицированной юридической помощи на первых этажах гражданам с ограниченными возможностями (инвалидам) должна быть в полной мере обеспечена возможность доступа   
    в помещение (установление пандуса, наличие в здании лифта, сопровождение сотрудником от входа в здание и др.).
45. В исключительных случаях допускается оказание гражданину бесплатной квалифицированной юридической помощи   
    в дистанционном формате, а также обеспечивается возможность подачи заявления и документов (содержащихся в них сведений), необходимых для оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи,   
    в форме электронного документа, либо посредство электронной почты.
46. **Контроль качества оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи**
47. Контроль качества оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи осуществляется в соответствии с положениями федерального законодательства и положениями, установленными едиными требованиями.
48. Субъекты, оказывающие гражданам бесплатную квалифицированную юридическую помощь, обязаны ежегодно формировать отчет о проделанной работе. В годовой отчет включаются сведения о количестве поступивших обращений граждан, оказанных консультаций, видах оказанных консультаций, о наличии жалоб граждан на действия (бездействия) специалиста, а также иные контрольные показатели, установленные настоящими едиными требованиями.
49. Органы, обладающие полномочиями по контролю, вправе запрашивать у субъектов, оказывающих юридическую помощь необходимые сведения и дополнительную документацию.
50. Жалобы на действия (бездействие) специалиста рассматриваются участником системы бесплатной квалифицированной юридической помощи, работником которого специалист является.
51. Жалобы на действия (бездействие) участника системы бесплатной квалифицированной юридической помощи рассматриваются территориальным органом федерального органа исполнительной власти, уполномоченного в области юстиции.
52. Жалоба на действия (бездействие) специалиста,   
    либо участника системы бесплатной квалифицированной юридической помощи подается в письменной форме и должна содержать:
    1. наименование участника системы бесплатной квалифицированной юридической помощи, которому подается жалоба, либо наименование территориального органа федерального органа исполнительной власти, уполномоченного в области юстиции, в который подается жалоба;
    2. фамилия, имя, отчество гражданина, подавшего жалобу   
       на специалиста, либо участника системы бесплатной квалифицированной юридической помощи, его место жительства, а также фамилия, имя, отчество (наименование) представителя и его адрес, если жалоба подается представителем;
    3. фамилия, имя, отчество доверителя адвоката или наименование участника, в отношении которого поступила жалоба;
    4. конкретные действия (бездействие) специалиста, либо участника системы бесплатной квалифицированной юридической помощи, в которых выразилось нарушение им единых требований;
    5. обстоятельства, на которых лицо, обратившееся с жалобой, представлением, обращением, основывает свои требования,   
       и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.
53. Территориальным органом федерального органа исполнительной власти, уполномоченным в области юстиции, рассматриваются заявления от лиц, участвующих в оказании бесплатной квалифицированной юридической помощи, и получателей бесплатной квалифицированной юридической помощи по вопросам качества оказания помощи, а также по вопросам разрешения и предупреждения этических конфликтов.
54. Меры дисциплинарного воздействия применяются   
    в отношении специалиста в случае грубого нарушения единых требований.
55. В исключительных случаях при оказании бесплатной квалифицированной юридической помощи руководитель организации участника государственной и негосударственной системы бесплатной квалифицированной юридической помощи инициирует обсуждение   
    и анализ правового случая лица, обратившегося за оказанием юридической помощи, на предмет применения наиболее эффективных методов   
    и технологий оказания бесплатной юридической помощь. По завершении оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи в данном случае проводится оценка эффективности применённых методик   
    и достигнутых результатов.
56. Привлечение специалиста к ответственности за действие (бездействие), нарушающее законодательство Российской Федерации, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.
57. Контроль за соблюдением субъектами, оказывающими бесплатную квалифицированную юридическую помощь, норм профессиональной этики и установленных требований к качеству осуществляется в соответствии аналитическим, экспертным, опросным методом и методом супервизии.
58. Контроль качества оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи осуществляется в отношении следующих критериев:
59. количество судебных решений, принятых нормативных актов органов государственной и муниципальной власти, вынесенных   
    в пользу обратившегося гражданина. Качественный показатель успешности судебного представительства определяется   
    как соотношение количества судебных дел, требования по которым удовлетворены полностью и (или) в части, к общему количеству судебных дел, по которым исковые заявления поданы в суд.
60. количество обоснованных жалоб граждан на действия (бездействия) участника системы оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи в отношении соблюдения   
    им единых требований. Качественный показатель удовлетворенности гражданина определяется как соотношение количества жалоб, признанных уполномоченным органом обоснованными, к общему количеству жалоб.
61. показатель юридической корректности. Качественный показатель определяется как количество грубых нарушений норм материального и процессуального права, в том числе несоблюдение (пропуск) процессуальных сроков совершения процессуальных действий, необходимых в связи с обращением гражданина, подготовка письменных консультаций и документов правового характера с нарушением требований действующего законодательства в части несоблюдения установленных законодательством форм документов, направление гражданина в государственный орган, не обладающий компетенцией   
    по решению вопросов, указанных в обращении гражданина, и другие;
62. показатель соответствия шагов, предпринятых специалистом   
    в рамках работы по конкретному случаю. В данном случае необходимо определить минимально необходимый набор действий, без выполнения которых невозможно рассчитывать на успешное разрешение дела  
    по конкретному случаю обращения гражданина за оказанием юридической помощи;
63. вежливость, степень заинтересованности, с которой юрист выясняет обстоятельства дела, существо проблемы получателя бесплатной квалифицированной юридической помощи, степень понятности объяснений юриста гражданину.
64. Контроль доступности оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи гражданам осуществляется   
    на соответствие разделам шесть и семь единых требований. В случае если участником системы оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи не соблюдаются условия, установленные настоящими разделами, его право на оказание бесплатной квалифицированной юридической помощи гражданам может быть приостановлено либо прекращено.
65. Восстановление права участника государственной или негосударственной системы оказания бесплатной юридической помощи осуществляется федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в области юстиции либо его территориальным органом на основании заявления участника государственной или негосударственной системы оказания бесплатной юридической помощи. Уведомление о восстановлении права либо об отказе в восстановлении права направляется заявителю в течение месяца с момента подачи заявления о восстановлении права участника системы государственной или негосударственной системы оказания бесплатной квалифицированной юридической помощи.