

**Положение
о порядке оказания бесплатной юридической помощи населению
в ГАУ БО «МФЦ»**

I. Основные положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», Законом Белгородской области от 07.06.2011 № 39 «Об оказании юридической помощи гражданам Российской Федерации на территории Белгородской области» и регламентирует порядок, сроки, последовательность действий при получении заявителями квалифицированной бесплатной юридической помощи (далее – БЮП), предоставляемой Юридическим бюро оказания бесплатной помощи населению (далее - Юридическое бюро) в государственном автономном учреждении Белгородской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГАУ БО «МФЦ», Учреждение).

1.2. Обработка и хранение персональных данных граждан, обратившихся в ГАУ БО «МФЦ» за бесплатной юридической помощью, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.3. В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» (далее - 324-ФЗ) бесплатная юридическая помощь оказывается в видах и способах, не запрещенных законодательством Российской Федерации. Доступность юридической помощи состоит в создании адресной системы юридической помощи гражданам, проживающим на территории Белгородской области. Бесплатная юридическая помощь в ГАУ БО «МФЦ» предоставляется в порядке личного приема специалистами территориальных отделений ГАУ БО «МФЦ», в порядке личного приема при выездном обслуживании специалистами (юристы-консультантами) Юридического бюро в соответствии с графиком, утвержденным руководителем ГАУ БО «МФЦ», дистанционной (удаленной) бесплатной юридической помощи, консультирование лиц с ограниченными физическими возможностями, и без таковых, через сеть «Интернет», по телефону и с использованием почтовой связи.

1.4. Термины и определения:

АИС МФЦ - автоматизированная информационная система ГАУ БО «МФЦ», представляющая собой программно-технический комплекс, предназначенный для автоматизации процесса предоставления квалифицированной юридической помощи населению, а также в целях автоматизации систем контроля и управления технологическими процессами.

БЮП – бесплатная юридическая помощь, предоставляемая Юридическим бюро в ГАУ БО «МФЦ» гражданам, проживающим на территории Белгородской области, в соответствии с настоящим Положением;

Внутренний регламент дистанционного (удаленного) обслуживания – локальный акт ГАУ БО «МФЦ», определяющий порядок (взаимосвязанную последовательность действий специалистов территориальных отделений ГАУ БО «МФЦ» и специалистов (юристы-консультанты) Юридического бюро предоставления дистанционной (удаленной) услуги по оказанию БЮП заявителям (**Приложением № 7** к настоящему Положению).

Социально незащищенные категории населения – круг лиц, установленный Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», Законом Белгородской области от 07.06.2011 № 39 «Об оказании юридической помощи гражданам Российской Федерации на территории Белгородской области»;

График личного приема посетителей – время, установленное для осуществления специалистами отделений личного приема заявителей в территориальных отделениях ГАУ БО «МФЦ» либо график для осуществления специалистами Юридического бюро личного приема заявителей в территориальных отделениях ГАУ БО «МФЦ», утвержденный руководителем ГАУ БО «МФЦ»;

Дистанционная услуга по оказанию БЮП - бесплатная юридическая помощь, предоставляемая гражданам, зарегистрированным на территории Белгородской области, специалистами отделений ГАУ БО «МФЦ» удаленным способом посредством АИС МФЦ;

Заявитель (посетитель) – гражданин Российской Федерации, зарегистрированный на территории Белгородской области, обращающийся за получением БЮП;

Заявление – письменное обращение заявителя на бланке установленной формы с целью получения БЮП в порядке личного приема (письменное заявление составляется по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Положению);

Условия оказания БЮП – локальный акт ГАУ БО «МФЦ», регулирующий отношения между специалистами территориальных отделений ГАУ БО «МФЦ», специалистами (юрисконсультами) Юридического бюро и заявителями, при получении последними БЮП. Правила обслуживания являются **Приложением № 5** к настоящему Положению;

Предварительная запись – заблаговременно согласованное с ГАУ БО «МФЦ» намерение заявителя обратиться за получением БЮП в определенное время; функция электронной очереди, позволяющая заявителю выбрать дату, время и место подачи заявления и документов для получения БЮП, а также отменить или изменить ранее принятое решение о предварительной записи, в том числе удаленно – по телефону или с использованием сети «Интернет»;

Сайт МФЦ – официальный сайт ГАУ БО «МФЦ», адрес сайта – www.mfc31.ru;

Отделение - территориальное отделение ГАУ БО «МФЦ»;

Специалист – работник отделения ГАУ БО «МФЦ», осуществляющий прием заявителей в окне обслуживания;

Стандарт качества – локальный акт ГАУ БО «МФЦ», устанавливающий основные положения, определяющие качество оказания БЮП заявителям, а также уровень их удовлетворенности результатом полученной БЮП. Стандарт качества также представляет собой внутреннюю систему контроля за деятельностью специалистов Юридического бюро при оказании БЮП, которая регламентирует оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков. Стандарт качества является **Приложением № 6** к настоящему Положению;

Специалист (юрисконсульт) Юридического бюро – юрисконсульт, предоставляющий бесплатную юридическую помощь;

1.5. Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной

юридической помощи в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Законом Белгородской области от 07.06.2011 № 39 «Об оказании юридической помощи гражданам Российской Федерации на территории Белгородской области»

II. Виды, случаи оказания БЮП

Предоставление БЮП в установленном настоящим Положением порядке осуществляется в виде:

- правового консультирования в устной и письменной форме;

- составления проектов заявлений и жалоб, претензий и других документов правового характера;

- составления заключений по правовой экспертизе документов (решений) органа государственной власти, органа местного самоуправления, иного органа, организации, наделенных отдельными государственными или иными публичными полномочиями, должностного лица, государственного или муниципального служащего;

- представления интересов гражданина в судах, в государственных и муниципальных органах, организациях в случае, если гражданин относится к категории граждан, имеющих право на получение бесплатной юридической помощи, в соответствии с Федеральным законом «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», иными федеральными законами, пунктами 1 - 7 части 1.1 статьи 2 Закона Белгородской области от 07.06.2011 № 39 «Об оказании юридической помощи гражданам Российской Федерации на территории Белгородской области».

Получение правовых консультаций, разъяснений, иной юридической помощи возможно за исключением:

-уголовного делопроизводства;

-экономических споров;

-защиты интеллектуальных прав;

-производств по делам об административных правонарушениях;

-наследственных споров.

2.1. БЮП для граждан, проживающих на территории Белгородской области, производится в случаях, связанных с обеспечением и защитой прав граждан посредством обжалования во внесудебном порядке. БЮП для граждан, проживающих на территории Белгородской области, а также относящихся к категории граждан, имеющих право на получение бесплатной юридической помощи, в соответствии с Федеральным законом «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», иными федеральными законами, пунктами 1 - 7 части 1.1 статьи 2 Закона Белгородской области от 07.06.2011 № 39 «Об оказании юридической помощи гражданам Российской Федерации на территории Белгородской области», производится в случаях, связанных оспариванием решений, действий (бездействия) органа государственной власти, органа местного самоуправления, иного органа, организации, наделенных отдельными государственными или иными публичными полномочиями, должностного лица, государственного или муниципального служащего.

БЮП для граждан, зарегистрированных на территории Белгородской области, в виде получения правовых консультаций, разъяснений, иной юридической помощи возможно за исключением:

-уголовного делопроизводства;

-экономических споров;

- защиты интеллектуальных прав;
- производств по делам об административных правонарушениях;
- наследственных споров.

2.2. Представление в судах, государственных и муниципальных органах, организациях интересов граждан, имеющих право на получение бесплатной юридической помощи, в соответствии с Федеральным законом «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», иными федеральными законами, пунктами 1 - 7 части 1.1 статьи 2 Закона Белгородской области от 07.06.2011 № 39 «Об оказании юридической помощи гражданам Российской Федерации на территории Белгородской области», осуществляется специалистами (юрисконсультами) Юридического бюро в городе Белгороде, в Белгородской области при согласовании с руководителем ГАУ БО «МФЦ», а также при наличии в судах технической возможности осуществления видеоконференц-связи, при условии заявления ходатайства об этом заявителем или по инициативе суда, вне населенного пункта, где организовано рабочее место юрисконсульта Юридического бюро.

III. Право на получение БЮП

3.1. Право на получение БЮП по представлению в судах, государственных и муниципальных органах, организациях интересов граждан в порядке, установленном настоящим Положением, имеют граждане Российской Федерации, проживающие на территории Белгородской области и принадлежащие к следующим социально незащищенным категориям населения:

1) малоимущие граждане, признанные таковыми уполномоченными органами социальной защиты в Белгородской области или уполномоченными органами местного самоуправления;

2) инвалиды I, II, III группы;

3) ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации;

4) дети-инвалиды, дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также их законные представители и представители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких детей;

4.1) лица, желающие 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;

4.2) усыновители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов усыновленных детей;

5) граждане пожилого возраста и инвалиды, проживающие в организациях социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги в стационарной форме;

6) несовершеннолетние, содержащиеся в учреждениях системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, и несовершеннолетние, отбывающие наказание в местах лишения свободы, а также их законные представители и представители, 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);

7) граждане, признанные судом недееспособными, а также их законные представители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких граждан;

8) граждане, пострадавшие в результате чрезвычайной ситуации:

а) супруг (супруга), состоявший (состоявшая) в зарегистрированном браке с погибшим (умершим) на день гибели (смерти) в результате чрезвычайной ситуации;

б) дети погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации;

в) родители погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации;

г) лица, находившиеся 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) граждане, здоровью которых причинен вред в результате чрезвычайной ситуации;

е) граждане, лишившиеся жилого помещения либо утратившие полностью или частично иное имущество либо документы в результате чрезвычайной ситуации;

9) граждане, которым право на получение бесплатной юридической помощи в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи предоставлено в соответствии с иными федеральными законами и законами Белгородской области.

3.2. Право на получение БЮП в порядке, предусмотренном п. 3.1. настоящего Положения, и отнесение к социально незащищенным категориям граждан подтверждается гражданами следующими документами:

1) малоимущие граждане предоставляют справку органов социальной защиты населения или извещение о постановке на учет в качестве малоимущего, нуждающегося в жилых помещениях выданное уполномоченным органом местного самоуправления по месту жительства (действительно в течение 1 (одного) года).

2) инвалиды, ветераны Великой Отечественной войны, Герои РФ, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда – справку МСЭ и/или соответствующее удостоверение.

3) несовершеннолетние, содержащиеся в учреждениях системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, и несовершеннолетние, отбывающие наказание в местах лишения свободы, а также их законные представители – уведомление руководителя органа или учреждения, подтверждающие нахождение несовершеннолетнего в соответствующем учреждении;

5) граждане, признанные судом недееспособными, а также их законные представители – решение суда о признании гражданина недееспособным;

6) дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, их законные представители и представители, а также лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей – следующие документы, подтверждающие отсутствие родителей (единственного родителя) или невозможность воспитания ими несовершеннолетних:

- решение суда о лишении родителей родительских прав (об ограничении в родительских правах), признании родителей недееспособными (ограниченно дееспособными), безвестно отсутствующими или умершими;

- свидетельство о смерти родителей (единственного родителя);

- документ об обнаружении найденного (подкинутого) ребенка, выданный правоохранительными органами или органом опеки и попечительства;

- справка об отбывании родителями наказания в учреждениях, исполняющих наказание, в виде лишения свободы, либо о нахождении родителей в местах содержания под стражей подозреваемых и обвиняемых в совершении преступлений;

- копия решения суда о назначении родителям наказания в виде лишения свободы;

- справка организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, о том, что гражданин находится (находился) под надзором в указанной организации, а также о его пребывании в иных организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

7) граждане, пострадавшие в результате чрезвычайной ситуации – оригинал документа о несчастном случае, о стихийном бедствии, об отсутствии места жительства, а также документы, подтверждающие родственные связи. Указанные документы должны быть действительными на дату обращения граждан за оказанием БЮП;

8) лица, желающие принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей – документы из органов опеки и попечительства, подтверждающие желание таких лиц принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей;

9) усыновители – решение суда об усыновлении;

10) для граждан, имеющих трех и более детей – удостоверение многодетной матери, свидетельства о рождении детей, паспорт с заполненной страницей сведений о детях (один из документов).

11) дети-войны – удостоверение, подтверждающее статус.

3.3. Право на получение БЮП в виде правового консультирования в устной и письменной форме имеют все граждане РФ, зарегистрированные на территории Белгородской области независимо от социальной принадлежности.

IV. Порядок обслуживания посетителей на БЮП

4.1. Прием посетителей на БЮП.

4.1.1. Прием на оказание БЮП гражданам, осуществляется в соответствии с режимом работы соответствующего структурного подразделения (отделения) ГАУ БО «МФЦ».

4.1.2. Личный (выездной) прием специалистами Юридического бюро осуществляется в отделениях ГАУ БО «МФЦ», в которых созданы рабочие места для оказания БЮП, в соответствии с графиком, утвержденным руководителем ГАУ БО «МФЦ».

Руководитель ГАУ БО «МФЦ» может временно приостановить прием для оказания БЮП, в случае наступления форс - мажорных обстоятельств либо отсутствия на рабочем месте по уважительным причинам 35% от общей численности специалистов Юридического бюро.

4.1.3. Прием на БЮП посредством личного обращения граждан в ГАУ БО «МФЦ», в том числе дистанционно (удаленно), осуществляется в соответствии с Внутренним регламентом по предоставлению дистанционной услуги (**Приложение № 8** к настоящему Положению).

4.1.4. Оказание БЮП осуществляется при совпадении сведений

о заявителе, указанным в пульте оператора электронной очереди с предъявленным посетителем талоном электронной очереди (номер и дата выдачи талона электронной очереди/ дата и время предварительной записи, цель обращения).

Идентификация посетителя производится по фамилии, имени и отчеству (при наличии), указанными в электронной очереди, с предъявляемыми посетителем документами, удостоверяющими его личность.

4.1.5. Специалистам Юридического бюро и специалистам отделений ГАУ БО «МФЦ» запрещено принимать от посетителей и передавать им любые пакеты, документы, вещи и иные предметы, за исключением заявлений и документов, принимаемых и передаваемых посетителям в процессе приема на БЮП.

4.1.6. Выдача результата БЮП и донесение дополнительных документов осуществляется в окне обслуживания заявителей исключительно по талону электронной очереди.

4.2. Требования к времени обслуживания посетителей.

4.2.1. В зависимости от целей обращения заявителя талоны электронной очереди подразделяются на: «Прием документов на БЮП», «Консультация».

4.2.2 Среднее время обслуживания каждого посетителя по услугам «Прием документов на БЮП» и «Консультация» в отдельности составляет не более 30 минут.

4.2.3. Время обслуживания посетителя может превышать 30 минут в зависимости от жизненной ситуации заявителя.

4.2.4. Специалист ГАУ БО «МФЦ», ведущий очный прием заявителя, должен следить за временем обслуживания, которое не должно превышать среднего времени обслуживания, и за 5 минут до предполагаемого окончания приема – оповестить посетителя о переходе к завершающей стадии приема на данном этапе. Исходя из вида БЮП специалист резюмирует устное консультирование, либо завершает прием документов на письменную консультацию.

4.3. Порядок приема посетителей на БЮП

4.3.1. Прием на БЮП посредством личного обращения гражданина осуществляется при предъявлении последним документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина РФ или временное удостоверение личности), а также документа, подтверждающего проживание на территории Белгородской области (в случае отсутствия отметки о регистрации в паспорте гражданина РФ), на основании заявления (по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Положению).

4.3.2. В случае, если гражданин, имеющий право на получение БЮП, обращается за юридической помощью через представителя, представитель гражданина представляет документ, удостоверяющий личность, документ подтверждающий его право выступать в качестве представителя гражданина.

4.3.3. Специалист Юридического бюро или специалист отделения ГАУ БО «МФЦ» автоматизированным способом заводит обращение в АИС МФЦ. При занесении обращения в АИС МФЦ в обязательном порядке в графе «заявитель» указывает ФИО, адрес проживания, контактный телефон гражданина, а также, в случаях, установленных настоящим Положением, документы, подтверждающие отнесение гражданина к социально незащищенным категориям населения.

4.3.4. После выяснения цели обращения гражданина специалист Юридического бюро или специалист Отделения ГАУ БО «МФЦ» определяет вид БЮП, предлагает заявителю заполнить заявление (Приложение №1). После выполнения последовательности данных действий специалист Юридического

бюро или специалист Отделения ГАУ БО «МФЦ» прикрепляет скан-образы всех полученных от посетителя документов, относящихся к сути обращения, скан-образы заявления и расписки-уведомления в АИС МФЦ. После выполнения всех действий, специалист Юридического бюро или специалист Отделения ГАУ БО «МФЦ» обязан проверить все поля на заполнение и соответствие предоставленным документам.

4.3.5. В случае, если требуется повторный прием, дата и время проведения повторной консультации сообщаются посетителю под роспись и указываются в расписке-уведомлении (по форме согласно **Приложению № 3** к настоящему Положению). Посетителю сообщается о необходимости повторного обращения на указанную дату в целях получения результата БЮП, способом, выбранным посетителем и указанным в расписке-уведомлении.

4.3.6. Специалист Юридического бюро подготавливает результат БЮП (заключение) в срок, установленный настоящим Положением, и прикрепляет его скан-образ к обращению в АИС МФЦ.

4.3.7. В случае неявки заявителя за получением результата БЮП или иного уклонения от получения результата БЮП в нормативный срок подготовки результата, установленный настоящим Положением, специалист Юридического бюро может сообщить заявителю о необходимости получения результата БЮП по телефону, указанному заявителем в заявлении на получение БЮП, о чем делается соответствующая отметка.

4.3.8. Закрытие обращения в АИС МФЦ осуществляется специалистом Отделения ГАУ БО «МФЦ» после получения заявителем результата БЮП.

4.3.9. Обращение считается закрытым в случае, если выполнены все необходимые действия по оказанию БЮП.

4.4. Порядок обработки обращения граждан на предоставление Бесплатной юридической помощи с использованием Системы «Правовая помощь онлайн».

Бесплатная юридическая помощь может быть предоставлена физическим лицам (далее – Заявителям) в виде устных консультаций с использованием системы «Правовая помощь онлайн» (далее – Система).

Консультации предоставляются заявителям на основе Заявок, сформированных в Системе.

В Системе ведется запись Консультаций.

Консультации предоставляются Заявителям бесплатно.

Консультации предоставляются по экстерриториальному принципу вне зависимости от адреса регистрации заявителя по месту жительства (месту пребывания) на территории Белгородской области.

Заявки на Консультации могут быть поданы Заявителями путем обращения в отделение МФЦ или через личные технические устройства посредством Системы.

Способ подачи Заявки и место ее получения Заявитель определяет самостоятельно.

Консультации могут быть получены Заявителями в МФЦ, либо самостоятельно через личные технические устройства посредством Системы.

Идентификация заявителя в Системе производится с помощью федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА).

Срок подачи заявки – не позднее, чем за 3 (три) календарных дня до дня

предоставления Консультации.

Перечень документов, необходимых для предоставления Консультаций:

1. Заявка.

2. Документ, удостоверяющий личность заявителя, при обращении в отделение МФЦ:

✓ паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

✓ временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выданное органом внутренних дел Российской Федерации (в период замены паспорта);

✓ паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;

✓ паспорт гражданина иностранного государства;

✓ разрешение на временное проживание;

✓ вид на жительство;

✓ удостоверение беженца в Российской Федерации;

✓ свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу на территории Российской Федерации;

✓ свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации.

3. Страховой номер индивидуального лицевого счёта (СНИЛС).

Результат предоставления Консультации:

1. Для заявителя: получение Консультации.

2. Для отделений МФЦ в случае подачи заявки через МФЦ:

2.1. Прием заявки (в случае выбора заявителем места получения Консультации личное техническое устройство).

2.2. Организация проведения Консультации, техническое сопровождение и поддержка в Системе на период проведения Консультации.

Перечень оснований для отказа в приеме заявки:

1. Непредставление Заявителем документа, удостоверяющего личность, либо СНИЛС (при обращении для подачи заявки в отделение МФЦ).

2. Обращение Заявителя в нарушающий установленный срок.

3. Обращение Заявителя за Консультацией по вопросам, не предусмотренным Перечнем вопросов.

4. Обращение Заявителя, не имеющего регистрации по месту жительства либо регистрации по месту пребывания на территории Белгородской области.

Перечень оснований для отказа в предоставлении Консультации:

1. Обращение заявителя за Консультацией по вопросам, не предусмотренным Перечнем вопросов.

2. Обращение заявителя, не имеющего регистрации по месту жительства либо регистрации по месту пребывания на территории Белгородской области.

3. Непредставление заявителем документа, удостоверяющего личность, в случае предоставления Консультации через отделение МФЦ.

4.5. Хранение результатов и документов по БЮП

4.5.1. Заявление посетителя с согласием на обработку его персональных данных подлежит хранению до момента оказания БЮП и истечения срока обработки персональных данных.

4.5.2. Документы, предоставленные в целях получения БЮП, хранятся в электронном виде в АИС МФЦ до истечения срока обработки персональных данных.

4.6. Результатом оказания БЮП посредством личного обращения является:

- консультация (устная и/или письменная);
- составление проектов заключения, жалобы, претензии, заявления либо другого документа правового характера;
- составление проекта искового заявления, ходатайства либо другого процессуального документа;
- представительство в судах, государственных и муниципальных органах, организациях.

4.7. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения являются:

4.7.1. Заявитель, обращающийся за получением БЮП, в соответствующих настоящему Положению случаях, не относится к социально незащищенным категориям населения либо им не представлены документы, подтверждающие его отнесение к социально незащищенным категориям, в том случае, когда предоставление указанных документов является обязательным.

4.7.2. Предмет обращения, а именно ситуация посетителя, обращающегося за получением БЮП, не подпадает под случаи оказания БЮП, указанные в настоящем Положении;

4.7.3. За БЮП обратилось ненадлежащее лицо (в интересах посетителя действует третье лицо, однако документ, уполномочивающий его на совершение такого действия им не предоставлен);

4.7.4. Отсутствие у гражданина документов, подтверждающих проживание на территории Белгородской области;

4.7.5. Невозможность дать ответ без разглашения сведений, составляющих конфиденциальную информацию;

4.7.6. Обращение по вопросу, не имеющему правового характера;

4.7.7. Обращение по вопросам, связанным с уголовным, уголовно-процессуальным, уголовно-исполнительным правом, экономическими спорами, защитой интеллектуальных прав, административными правонарушениями, наследственными спорами, а также по вопросам, связанным с осуществлением предпринимательской деятельности;

4.7.8. Обращение за услугой по составлению заявления, жалобы, ходатайства или другого документа правового характера и (или) представлением интересов в суде, государственном или муниципальном органе, организации при отсутствии правовых оснований для предъявления соответствующих требований, в частности, но не ограничиваясь: а) требования посетителя не основаны на законе; б) не предоставлены документы, подтверждающие доводы посетителя, на которых он обосновывает свои требования, в) посетитель повторно обратился по предмету и основанию, по которым специалистом Юридического бюро ранее оказывалась БЮП в запрашиваемом виде с выдачей соответствующего результата БЮП;

4.7.9. Демонстрация Заявителем неуважения к работникам ГАУ БО «МФЦ», иным лицам, находящимся в помещениях ГАУ БО «МФЦ», выразившегося в совершении действий, свидетельствующих о явном пренебрежении к общественному порядку, человеческому достоинству и общепринятым нормам морали. Такие действия могут быть зафиксированы как в системе видеонаблюдения, так и в акте, составленном работниками ГАУ БО «МФЦ», либо посредством вызова службы охраны или правоохранительных органов.

4.7.10. Обращение за услугой по представлению интересов в суде, государственном или муниципальном органе, организации при наличии установленных законодательством РФ препятствий к обращению в суд, государственный или муниципальный орган, организацию;

4.7.11. Отсутствие у посетителя талона электронной очереди в случае его личного обращения за БЮП;

- 4.7.12. Поступление дубликата уже принятого сообщения;
- 4.7.13. Обращение содержит оскорбительные, нецензурные выражения;
- 4.7.14. Обращение фактически не является обращением за БЮП.

Отказ в оказании БЮП оформляется специалистом Юридического бюро в письменном виде с указанием причин отказа (по форме согласно **Приложению №5** к настоящему Положению) либо в виде письменной консультации с указанием причин невозможности оказать посетителю бесплатную юридическую помощь в заявленном им виде (составление проекта документа правового и/или процессуального характера).

4.8. Срок подготовки результата БЮП.

4.8.1. Срок рассмотрения обращения и подготовки результата составляет не более 15 рабочих дней с даты подписания посетителем заявления. Исключение составляют обращения по представлению интересов, в рамках которых сроки определяются процессуальным законодательством.

4.8.2. Специалист юридического бюро принимает обращение в работу в день его поступления и самостоятельно определяет приоритетность исполнения, но не свыше срока норматива, установленного настоящим Положением. В случае, если специалист Юридического бюро посчитает, что по обращению имеется недостаточность представленных документов заявителем, он связывается с ним и сообщает какие документы необходимо донести, либо какие данные необходимо уточнить, а также указывает даты обращения и норматива выполнения обращения. Дополнительные документы прикрепляются к обращению в АИС МФЦ в виде скан-образа.

4.8.3. Устная консультация предоставляется посетителю непосредственно специалистами Юридического бюро в момент обращения заявителя, либо в рамках выездного обслуживания.

4.8.4. **Уничтожение бумажных носителей персональных данных посетителей** должно быть осуществлено в сроки и порядке, установленные локальными актами ГАУ БО «МФЦ».

4.8.5. Уничтожению подлежат также бумажные носители персональных данных посетителей, в случае неявки заявителя за получением результата БЮП или иного уклонения от получения результата БЮП, при этом за заявителем сохраняется право в срок не более шести месяцев получить результат БЮП в письменной форме в редакции, составленной с учетом нормативно-правового обоснования, действовавшей на дату его подготовки, который хранится в электронном виде в АИС МФЦ.

4.9. Обслуживание посетителей при наступлении внештатных ситуаций

4.9.1. При наступлении внештатных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания заявителей, специалисты Юридического бюро руководствуются локальными актами ГАУ БО «МФЦ» в сфере обеспечения безопасности жизнедеятельности (положение по пожарной безопасности, положение по охране труда, инструкция по оказанию первой медицинской помощи пострадавшим).

4.9.2. В случае отключения электроэнергии и (или) неисправности программно-аппаратных средств, обеспечивающих процесс оказания БЮП (система электронного управления очередью, АИС МФЦ, оргтехника на рабочем месте), прием посетителей не ведется, за исключением лица, уже обслуживающегося в окне приема.

V. Порядок оказания БЮП при письменном обращении гражданина посредством направления почтового отправления

5.1. Письменные обращения граждан посредством направления почтового отправления принимаются по адресу: 308000, Белгородская обл.,

г. Белгород, пр. Славы, дом 25.

5.2. Письменное обращение должно соответствовать требованиям и содержать обязательные реквизиты, установленные статьей 7 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.3. Гражданин, имеющий право на получение БЮП указывает данные о регистрации по месту жительства (пребывания) на территории Белгородской области, а также документа, подтверждающего отнесение гражданина к социально незащищенным категориям населения, в случаях, установленных настоящим Положением.

5.4. В случае, если гражданин обращается за БЮП через представителя, представитель гражданина прикладывает копии документа, подтверждающих права представителя. В обращении указывается контактный телефон.

5.5. Все заявления, направленные гражданами почтовым отправлением, поступают в Юридическое бюро. В течение одного рабочего дня с даты поступления почтового отправления автоматизированным способом в АИС МФЦ заводится обращение, прикрепляются скан-образы всех полученных документов от заявителя.

5.6. В случае, если юрисконсульт установит, что пакет документов не содержит полную информацию, он направляет гражданину письменную консультацию, а также предложение дополнительно направить необходимые документы (их копии).

5.7. Основания для отказа в рассмотрении письменного обращения гражданина посредством почтового отправления, установлены настоящим Положением.

5.8. В случае отсутствия обратного адреса гражданина обращение заносится в АИС МФЦ, рассматривается специалистом Юридического бюро, результат прикрепляется в АИС МФЦ, обращение, поступившее почтовым отправлением, закрывается по истечении установленного срока для его рассмотрения (не позднее 30 дней).

5.9. Закрытие обращения в АИС МФЦ производится после выполнения всех необходимых действий по оказанию БЮП.

VI. Общие заключительные положения

6.1. Все выезды юрисконсультов в целях оказания БЮП, выполняются согласно утвержденным руководителем ГАУ БО «МФЦ» графикам.

6.2. Специалисты Юридического бюро выполняют выезд вне утвержденного графика, только в случае, поступления заявки о выездном бесплатном обслуживании с указанием причин, обосновывающих необходимость выезда к заявителю. Несогласованные, стихийные выезды вне утвержденных графиков работы не допускаются.

6.3. Изменения, дополнения и уточнения к настоящему Положению представляются начальником Юридического бюро ГАУ БО «МФЦ» на рассмотрение руководителю ГАУ БО «МФЦ».

В ГАУ БО МФЦ

от гр. _____
Адрес проживания: _____

Контактные телефоны _____

Паспорт серии _____ № _____

Выдан _____

Заявление на получение бесплатной юридической помощи

Прошу предоставить бесплатную юридическую помощь в виде:

- письменной консультации;
- подготовка проекта претензии/жалобы/заявления/ходатайства/иной документ правового характера
- подготовки проекта искового заявления в суд/заявления в суд
- представления интересов в судебных, государственных, муниципальных органах

По вопросу о _____

Ознакомление с Условиями оказания бесплатной юридической помощи

Подтверждаю, что я ознакомлен с Условиями оказания бесплатной юридической помощи ГАУ БО "МФЦ"

_____ г. _____
Дата подпись фамилия и инициалы посетителя

Результат оказания бесплатной юридической помощи, прошу _____

Заявление принял: _____

**Согласие
субъекта персональных данных, обратившегося за бесплатной юридической
помощью в ГАУ БО "МФЦ", на обработку персональных данных**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ " О персональных данных"

Я (далее - Субъект) _____
(ФИО полностью)

Документ, удостоверяющий личность _____ серия _____
(вид документа)

№ _____ выдан _____
(кем, когда)

код подразделения _____

Зарегистрированный (ая) по адресу: _____

Контактный телефон: _____

настоящим, свободно, по своей воле и в своих интересах, даю своё согласие государственному автономному учреждению Белгородской области Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Оператор), расположенному по адресу: 308000, Белгородская обл., г. Белгород, проспект Славы, д. 25, на обработку своих персональных данных, на следующих условиях исключительно с целью оказания бесплатной юридической помощи юридическим бюро Оператора.

Перечень персональных данных Субъекта, передаваемых Оператору на обработку:

фамилия, имя, отчество; паспортные данные или данные иного документа, удостоверяющего личность (серия, номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ); адрес по месту регистрации и адрес фактического проживания; контактные данные (домашний телефон, мобильный телефон, электронная почта); страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования; и иные правоустанавливающий (ие) документ (ы), необходимый (ые) в рамках предоставления бесплатной юридической помощи юридическим бюро Оператора.

Субъект дает согласие на обработку Оператором своих персональных данных, то есть совершение следующих действий: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, а также на передачу такой информации третьим лицам, исключительно в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

Настоящее согласие действует со дня его подписания до достижения цели обработки персональных данных, а в части бухгалтерского и налогового учёта на период установленный законодательством Российской Федерации, а также до момента отзыва данного согласия самим Субъектом.

Настоящее согласие может быть отозвано Субъектом в любой момент посредством составления и направления соответствующего заявления-отзыва.

В случае неправомерного использования предоставленных данных соглашение отзывается письменным заявлением Субъекта персональных данных.

Субъект по письменному запросу имеет право на получение информации, касающейся обработки его персональных данных (в соответствии с п.4 ст.14 Федерального закона от 27.07.2006г. № 152–ФЗ).

_____ года

_____ Подпись

_____ Ф.И.О.

Подтверждаю, что ознакомлен (а) с положениями Федерального закона от 27.07.2006г. №152–ФЗ «О персональных данных», права и обязанности в области защиты персональных данных мне разъяснены.

О возможности доработки документов уведомлен(а).

Претензий в дальнейшем иметь не буду.

Оплату гарантирую.

_____ года

_____ Подпись

_____ Ф.И.О.

**Государственное автономное учреждение Белгородской области
«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных
услуг»**

Тел. (4722) 42-42-42

Расписка № _____

о приеме документов на предоставление услуги

Заявитель: _____

Документ удостоверяющий личность: _____

Адрес регистрации: _____

Контактный телефон: _____

Предоставлены следующие документы:

№ п/п	Наименование документа	Кол-во страниц	
		подлинник	копии

Дата окончания срока предоставления услуги: _____

Документы получил: _____
(специалист) (подпись специалиста)

Документы предоставил: _____
(заявитель) (подпись заявителя)

Проверить статус дела Вы можете просканировав QRcode или на нашем сайте <https://www.mfc31.ru/>, в разделе "Проверить заявление".

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152 - ФЗ «О персональных данных» я даю свое согласие на получение коротких текстовых сообщений (SMS) и входящих телефонных вызовов на указанный мною абонентский телефонный номер от АИС «Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг», с целью выявления моего мнения о качестве полученных мной государственных услуг и от ГАУ БО «МФЦ», с целью получения информации о результате предоставления и сроке выполнения услуги.

_____ года

_____ Подпись

_____ Ф.И.О.

Обращаем Ваше внимание:

Документы по результатам оказания государственной услуги хранятся в ГАУ БО «МФЦ» в течение 3 (трех) месяцев. По истечении срока не востребоваанные документы будут переданы в Ведомство, предоставляющее услугу. В случае обращения, за получением документов по истечении 3 месяцев, необходимо уточнить местонахождение результатов предоставления услуги по телефонам Единого контакт-центра +7(4722)42-42-42.

**Государственное автономное учреждение Белгородской области
«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных
услуг»**

Тел. (4722) 42-42-42, 8-800-707-10-03

Расписка № _____

о получении заявителем документов при оформлении услуги

Настоящим удостоверяется, что заявитель получил(а), а Государственное автономное учреждение Белгородской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» предоставил нижеследующие документы:

№	Наименование документа (заполнить соответствующую (ие) строку(и))	Кол-во страниц	Кол-во экземпляров
---	---	----------------	--------------------

Документы предоставил: _____
(подпись)

(ФИО оператора)

Документы получил: _____
(подпись)

(ФИО)

Благодарим за обращение в Государственное автономное учреждение Белгородской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

Для удобства при последующих посещениях рекомендуем Вам использовать предварительную запись на нашем сайте <https://www.mfc31.ru/>, а также через Единый контакт-центр ГАУ БО «МФЦ» по многоканальному телефону +7(4722)42-42-42 или 8-800-707-10-03.

Гр. _____

УВЕДОМЛЕНИЕ¹

об отказе в предоставлении услуг бесплатной юридической помощи

В соответствии с подпунктом ___ пункта ___ Положения о порядке оказания бесплатной юридической помощи, утвержденного приказом ГАУ БО «МФЦ» от _____ . ____ . 20__ г. № __, Вам отказано в предоставлении услуг бесплатной юридической помощи в ГАУ БО «МФЦ».

Причина отказа: _____

Уведомление получил(а):

дата	:	_____	:	_____	фамилия и инициалы
		подпись			
		заявителя			

Подпись специалиста Юридического бюро _____

подпись

Ф.И.О. юриконсульта

Отметка об отказе в получения отказа: _____

¹составляется в двух экземплярах с подписями посетителя и юриконсульта ОПЭ и ОБЮП – один для ГАУ БО «МФЦ», второй – для заявителя

Условия оказания бесплатной юридической помощи в государственном автономном учреждении Белгородской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

I. Общие положения

1.1. Настоящие Условия оказания бесплатной юридической помощи в государственном автономном учреждении Белгородской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Условия) регулируют отношения между гражданами (заявителями) и ГАУ БО «МФЦ», при оказании бесплатной юридической помощи населению. Настоящие Условия применяются во всех структурных (территориальных) подразделениях ГАУ БО «МФЦ». Сфера действия Условий – получение гражданами бесплатной юридической помощи в ГАУ БО «МФЦ».

1.2. Настоящие Условия являются приложением к Положению о порядке получения бесплатной юридической помощи, предоставляемой в ГАУ БО «МФЦ» (далее – Положение).

1.3. Бесплатная юридическая помощь (далее – БЮП) предоставляется Юридическим бюро оказания бесплатной помощи населению ГАУ БО «МФЦ» в устной и (или) письменной форме по определенному перечню вопросов.

1.4. Для получения бесплатной юридической помощи заявитель обязан предоставить документ, удостоверяющий личность, а также в случаях, установленных настоящим Положением, документ, подтверждающий его отнесение к социально незащищенным категориям граждан, нуждающихся в дополнительной социальной защите, заполнить и подписать заявление на оказание БЮП, предоставить документы, необходимые для оказания БЮП и проведения по ним правовой экспертизы для подготовки мотивированного заключения.

1.5. Срок подготовки результата оказания БЮП составляет – **15 рабочих дней** с даты письменного обращения за БЮП.

1.6. Результат БЮП выдается Заявителю по окончании сроков исполнения.

II. Права и обязанности сторон

2.1. Специалист Юридического бюро обязан:

2.1.1. Оказать БЮП надлежащего качества, безвозмездно и в сроки, установленные настоящими Условиями.

2.1.2. Не разглашать сведения конфиденциального характера, полученные от Заявителя в ходе исполнения обязанностей по оказанию БЮП.

2.1.3. Предоставлять по запросу Заявителя информацию о ходе исполнения услуги.

2.1.4. При оказании БЮП действовать в интересах Заявителя, при составлении результата БЮП в письменной форме, исходить исключительно из документов, сведений, предоставленных последним.

2.1.5. Извещать Заявителя о необходимости участия последнего в переговорах, судебных заседаниях либо о необходимости присутствия его на иных мероприятиях, связанных соказанием БЮП.

2.1.6. При обслуживании Заявителей соблюдать Устав государственного автономного учреждения Белгородской области «Многофункциональный центр

предоставления государственных и муниципальных услуг», должностную инструкцию, Правила делового этикета сотрудников государственного автономного учреждения Белгородской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», Положение государственного автономного учреждения Белгородской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» о порядке оказания бесплатной юридической помощи населению, Стандарт качества оказания бесплатной юридической помощи в ГАУ БО «МФЦ», иные локальные нормативные акты ГАУ БО «МФЦ».

2.2. Специалист Юридического бюро вправе:

2.2.1. Запросить у Заявителя необходимые документы, сведения, информацию, необходимые для надлежащего исполнения своих обязательств по оказанию БЮП. В случае непредставления соответствующих предмету БЮП документов, сведений, информации, Специалист Юридического бюро вправе приостановить оказание БЮП, а в случае если до окончания срока приостановления необходимые документы, сведения, информация не будут предоставлены, вправе отказать в оказании БЮП.

2.2.2. Полагаться на достоверность и корректность документов, сведений, информации, предоставляемых Заявителем.

2.2.3. Приостановить оказание БЮП до устранения обстоятельств, послуживших основанием для приостановления оказания БЮП, в случае необходимости представления Заявителем дополнительных, отсутствующих документов, сведений, информации, необходимых для предоставления БЮП.

В данном случае срок оказания БЮП, установленный настоящими Условиями, продлевается соразмерно времени, в течение которого у Заявителя отсутствовали необходимые документы, сведения, информация.

2.2.4. В случае неявки Заявителя за получением результата БЮП или иного уклонения Заявителя от получения результата БЮП в установленный срок его подготовки, специалист Юридического бюро вправе, по истечении месяца со дня подготовки результата, сообщить о необходимости получения результата БЮП по телефону, указанному Заявителем в заявлении на получение БЮП.

2.2.5. Специалист Юридического бюро вправе отказать в предоставлении БЮП в случаях, указанных в п. 4.6. Положения о порядке получения бесплатной юридической помощи, предоставляемой в ГАУ БО «МФЦ».

Специалист отделения ГАУ БО «МФЦ» вправе предоставить заявителю только устную консультацию, в пределах своей компетенции, по предмету обращения за БЮП, а также рекомендовать в случае опоздания посетителя на прием более чем на 10 (десять) минут предварительно записаться на прием повторно, либо подойти на прием по талону «живой очереди».

2.3. Заявитель обязуется:

2.3.1. Соблюдать установленные настоящими Условиями и Положением требования к порядку обслуживания заявителей в ГАУ БО «МФЦ».

2.3.2. Предоставить юрисконсульту Юридического бюро либо специалисту отделения ГАУ БО «МФЦ» документы, сведения, информацию, необходимые для оказания БЮП, а также документы, подтверждающие его отнесение к социально незащищенным категориям граждан, в случаях, установленных настоящим Положением.

2.3.3. Оказывать всяческое содействие специалисту Юридического бюро, необходимое для надлежащего исполнения им принятых на себя обязательств по оказанию БЮП.

2.3.4. Заявитель обязуется ознакомиться с подготовленным результатом БЮП, заполнить, подписать и вернуть заявление специалисту, осуществляющему прием (выдачу) документов.

2.3.5. Обеспечить свою явку на прием точно к назначенному времени, указанному в талоне, а также на мероприятия, связанные с предоставлением БЮП, на необходимость посещения которых, указал специалист Юридического бюро, время которых согласовано дополнительно: переговоры, судебные заседания и пр.

2.3.6. В случае предварительной записи на прием в ГАУ БО «МФЦ», обязан заблаговременно, не позднее 5 минут до назначенного времени, подойти в отделение ГАУ БО «МФЦ».

2.3.7. Не допускать демонстрации неуважения к работникам ГАУ БО «МФЦ», посетителям и иным лицам, находящимся в отделении ГАУ БО «МФЦ», которое может быть выражено в совершении действий, свидетельствующих о явном пренебрежении к общественному порядку, человеческому достоинству и общепринятым нормам морали.

2.3.8. Неукоснительно выполнять требования работников в случае возникновения угрозы жизнедеятельности людей, а также порчи имущества ГАУ БО «МФЦ».

2.3.9. Уведомлять специалиста Юридического бюро о смене контактных данных и сведений, необходимых для оказания БЮП, в срок не позднее трех дней после соответствующих изменений.

2.3.10. В случае, когда действующим законодательством предусмотрена обязанность посетителя произвести оплату государственных пошлин и плат, он производит их самостоятельно через уполномоченную банковскую организацию.

2.4. Заявитель вправе:

2.4.1. Самостоятельно ознакомиться с печатными информационными материалами, размещенными в операционном зале и информацией, размещенной в информационных киосках в операционном зале. При обращении к администратору ГАУ БО «МФЦ» получить в устной форме общую информацию об оказании БЮП, режиме работы окон приема на БЮП и порядке обслуживания посетителей.

2.4.2. Получить в установленном порядке БЮП при наличии правовых оснований и соответствующего пакета документов по предмету обращения.

2.4.3. Получать от специалиста Юридического бюро, специалиста отделения ГАУ БО «МФЦ» устную информацию о ходе оказания БЮП.

2.4.4. По согласованию со специалистом Юридического бюро изменить вид БЮП.

2.4.5. Отказаться от получения БЮП, предупредив об этом специалиста Юридического бюро в письменной форме.

2.4.6. В случае неявки за получением результата БЮП, заявитель имеет право в срок не более шести месяцев получить результат БЮП в письменной форме в редакции, составленной с учетом нормативно-правового обоснования, действовавшего на дату его подготовки.

III. Ответственность сторон

3.1. Юрисконсульт не несет ответственности за последствия, связанные с предоставлением Заявителем документов, не соответствующих действительности, недостоверных сведений по предмету оказания БЮП.

3.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию БЮП при возникновении непреодолимых препятствий, под которыми понимаются стихийные бедствия, массовые беспорядки, запретительные действия властей и иные форс- мажорные обстоятельства.

IV. Прочие условия

4.1. Настоящие Условия действуют до полного исполнения Сторонами своих обязательств по оказанию БЮП.

4.2. Сроком начала оказания БЮП считается дата обращения Заявителя с заявлением о получении БЮП в письменной форме и принятия его специалистом ГАУ БО «МФЦ».

4.3. Сроком окончания предоставления БЮП считается получение Заявителем подготовленного результата БЮП и подписание заявления в получении результата БЮП, либо дата оформления специалистом Юридического бюро отказа в предоставлении бесплатной юридической помощи, либо дата письменного отказа Заявителя от получения бесплатной юридической помощи, либо дата, в которую наступает шестимесячный срок со дня подготовки результата БЮП, в случае неявки Заявителя за его получением.

4.4. Стороны обязуются решать возникающие вопросы путем переговоров, как в устной, так и в письменной форме, а возникшие разногласия только в письменной форме. Стороны не имеют права передавать спор на рассмотрение суда в случае несоблюдения досудебного порядка урегулирования спора.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА оказания бесплатной юридической помощи

1. Общие положения

1.1 Разработчик – Государственное автономное учреждение Белгородской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее по тексту - Учреждение).

Стандарт разработан в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», Законом Белгородской области от 07.06.2011 № 39 «Об оказании юридической помощи гражданам Российской Федерации на территории Белгородской области».

Стандарт устанавливает основные положения, определяющие качество оказания бесплатной юридической помощи гражданам Российской Федерации, зарегистрированным на территории Белгородской области, а также уровень удовлетворенности таких граждан результатом оказанной бесплатной юридической помощи.

Стандарт также представляет собой внутреннюю систему контроля за деятельностью при оказании бесплатной юридической помощи, которая регламентирует оформление результатов контроля, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

1.2 Область применения - регулирование взаимоотношений между заявителями и Учреждением в лице специалистов территориальных отделений и юрисконсультов Юридического бюро.

1.3 Оказание бесплатной юридической помощи осуществляется в строгом соответствии с принципами, установленными Федеральным законом от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации»:

- 1) обеспечение реализации и защиты прав, свобод и законных интересов граждан;
- 2) социальная справедливость и социальная ориентированность при оказании бесплатной юридической помощи;
- 3) доступность бесплатной юридической помощи для граждан;
- 4) контроль за соблюдением лицами, оказывающими бесплатную юридическую помощь, норм профессиональной этики и требований к качеству оказания бесплатной юридической помощи;
- 5) установление требований к профессиональной квалификации лиц, оказывающих бесплатную юридическую помощь;
- 6) свободный выбор гражданином государственной или негосударственной системы бесплатной юридической помощи;
- 7) объективность, беспристрастность при оказании бесплатной юридической помощи и ее своевременность;
- 8) равенство доступа граждан к получению бесплатной юридической помощи и недопущение дискриминации граждан при ее оказании;
- 9) обеспечение конфиденциальности при оказании бесплатной юридической помощи.

2. Требования к качеству оказания БЮП

2.1 Прием заявителей для оказания БЮП осуществляется в соответствии с установленным графиком приема заявителей соответствующего структурного подразделения (отделения) Учреждения.

Прием посетителей осуществляется в специально выделенных для этих

целей помещениях, который обеспечивает:

- доступ посетителя к предоставляемой БЮП;
- конфиденциальность документов и информации, предоставляемой посетителями.

Для эффективного оказания БЮП специалисты Юридического бюро могут оказывать ее посредством выездов в населенные пункты районов Белгородской области в соответствии с графиками, утвержденными руководителем ГАУ БО «МФЦ».

2.2 Для обеспечения необходимого качества предоставления услуг должны соблюдаться следующие основные условия:

- наличие документации и ее соответствие нормам действующего законодательства;
- укомплектованность Юридического бюро сотрудниками необходимой квалификации;
- наличие материально-технических ресурсов;
- конструктивные отношения с заявителями;
- отсутствие конфликта интересов;
- соблюдение принципов оказания БЮП.

2.2.1 В состав документации входят:

- Устав Учреждения;
- Положение об отделе;
- Положение о порядке оказания бесплатной юридической помощи населению (со всеми приложениями к нему);
- Правила обслуживания заявителей ГАУ БО «МФЦ»;
- Правила внутреннего трудового распорядка ГАУ БО «МФЦ».

2.2.2 Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в Юридическом бюро в соответствии со штатным расписанием. Трудовые функции, права и обязанности определяются их должностными инструкциями.

Требования к специалистам Юридического бюро (юрисконсультам):

- высшее юридическое образование, квалификация, профессиональная подготовка, знания и опыт, необходимые для выполнения возложенных на него обязанностей;
- соблюдение основных принципов профессиональной этики юристов (компетентность, честность, объективность, конфиденциальность, профессиональное поведение);
- соблюдение делового этикета и делового стиля одежды, обуви;
- прохождение инструктажа по технике безопасности и охране труда, пожарной безопасности;
- знание плана эвакуации, а также действий при чрезвычайных ситуациях.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом специалисты Юридического бюро должны обладать высокими нравственными и морально-этическими качествами, чувством ответственности.

При оказании услуг сотрудники должны проявлять к посетителям максимальную вежливость, внимание, терпение.

В целях предоставления качественной БЮП специалисты Юридического бюро должны:

1. следовать решениям заявителя в отношении цели и предмета обращения. Специалист Юридического бюро при необходимости (если заявитель затрудняется сформулировать просьбу) может оказать содействие в определении предмета обращения с помощью наводящих вопросов.

2. согласовывать с заявителем средства и ресурсы, которые могут быть использованы для достижения цели обращения, а также выбор правильного способа защиты нарушенного права.

3. добросовестно и в полном объеме информировать заявителя о статусе оказания БЮП.

4. обеспечивать сохранность документов и информации заявителя, касающихся предмета оказания БЮП;

5. предотвращать раскрытие информации и ознакомление с документами заявителя, касающимися предмета оказания БЮП, не уполномоченным на то лицом.

Специалист Юридического бюро принимает обращение в работу в день его поступления и самостоятельно определяет приоритетность исполнения, но не свыше срока норматива. В случае, если юрисконсульт посчитает, что по обращению имеется недостаточность представленных документов, он связывается с заявителем и сообщает какие документы необходимо донести, либо какие данные необходимо уточнить, а также указывает даты обращения и норматива выполнения обращения.

Заявитель в случае, когда в силу объективных причин не может обеспечить явку на судебные заседания (проживает в другой местности, тяжело болен, преклонного возраста), вправе выдать на одного или нескольких юрисконсультов нотариальную доверенность, в которой могут быть прописаны исключительно полномочия по представлению интересов в суде по конкретному вопросу.

Специалист Юридического бюро не вправе получать от посетителей вознаграждение за оказание БЮП.

Специалист Юридического бюро, оказывающий БЮП, должен установить с заявителем конструктивные отношения, которые:

- обеспечивают уважительное отношение к заявителю;
- исключают недоверие либо страх заявителя по отношению к специалисту Юридического бюро, оказывающему БЮП или Учреждению в целом;

- не допускают в отношении заявителя ограничений либо предоставления преимущества (дискриминации) в зависимости от национальности, гражданства, пола, возраста, происхождения, имущественного, семейного, социального и должностного положения, а также от других обстоятельств, не связанных с предметом оказания БЮП;

- обеспечивают взаимное понимание предмета оказываемой БЮП и обязательств как заявителя, так и юрисконсульта.

2.2.3 Юрисконсульт Юридического бюро, оказывающий БЮП, должен обеспечивать отсутствие конфликта интересов при оказании БЮП.

Конфликт интересов возникает в ситуации, когда интересы посетителя, по разумному и независимому суждению юрисконсульта, вступают или могут вступить в противоречие с собственными интересами юрисконсульта, Учреждения или интересами другого заявителя, чем создается угроза утраты доверия к Юридическому бюро и юрисконсульту, непосредственно заявителю, со стороны бывшего, настоящего или потенциального заявителя.

2.3. Информационное сопровождение деятельности по оказанию БЮП. Информация о работе Юридического бюро должна быть доступна заявителям.

В состав информации о БЮП включаются: характеристика (виды, формы), условия и направления предоставления БЮП, контактные данные.

Информирование граждан осуществляется посредством публикаций в средствах массовой информации о деятельности Юридического бюро, в том числе тематических публикаций, теле-радио передач, Интернет-ресурсы, изготовление полиграфической продукции, раздаточных материалов, а также информированием о порядке оказания и получения бесплатной юридической помощи населению.

2.4. Контроль над качеством оказываемой БЮП и уровнем удовлетворенности посетителей.

Общий контроль за деятельностью по оказанию БЮП осуществляет начальник Юридического бюро либо лицо его заменяющее, посредством:

- проведения оценки качества оказания БЮП;

- установления, были ли выявлены все относящиеся к предмету обращения вопросы и были использованы все средства защиты прав и интересов посетителя;

- обеспечения своевременного и ответственного оказания БЮП;

- установления, в каких областях юрисконсульт должен повысить свою квалификацию.

2.5. Ответственность за качество оказания БЮП. Начальник Юридического бюро несет полную ответственность за качество оказания БЮП. Юрисконсульты Юридического бюро несут персональную ответственность за качество оказанной ими БЮП.

2.6. Критерии оценки качества оказания БЮП: При оценке качества оказания БЮП используют следующие критерии:

- полнота предоставления БЮП в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;

- результативность (эффективность) предоставления БЮП;

- устойчивость результата БЮП.

Внутренний регламент по предоставлению дистанционной (удаленной) услуги «Оказание бесплатной юридической помощи населению» в отделении ГАУ БО «МФЦ», не имеющем в составе структурного подразделения специалиста Юридического бюро

Настоящий внутренний регламент (далее – Регламент) определяет порядок (взаимосвязанную последовательность действий специалистов ГАУ БО «МФЦ», осуществляющих прием (выдачу) документов со специалистами Юридического бюро, а также заявителями в части предоставления Юридическим бюро юридической помощи дистанционно (удаленно) гражданам, зарегистрированным на территории Белгородской области (далее – дистанционная БЮП).

Настоящий внутренний регламент подлежит применению во всех структурных подразделениях (отделениях) ГАУ БО «МФЦ»:

1. Общие положения

1.1. Дистанционная БЮП предоставляется в порядке, определенном настоящим Регламентом.

1.2. Настоящий Регламент принят во исполнение Положения о порядке получения бесплатной юридической помощи населению, предоставляемой в ГАУ БО «МФЦ» (далее – Положение).

1.3. Виды и случаи оказания дистанционной БЮП определяются Положением.

1.4. Дистанционная БЮП предоставляется посредством личного обращения заявителя в отделение ГАУ БО «МФЦ» на основании талона электронной очереди, в соответствии с графиком работы соответствующего Отделения, утвержденному приказом руководителя ГАУ БО «МФЦ». При этом заявителю необходимо получать отдельный талон электронной очереди на каждое личное обращение (визит) в целях получения БЮП (в том числе при получении результата БЮП).

1.5. Дистанционная (удаленная) БЮП на постоянной основе предоставляется специалистами отделений ГАУ БО «МФЦ», осуществляющими прием (выдачу) документов.

1.6. Обращение принимается в работу Юридическим бюро при условии выполнения принимающим специалистом действий, утвержденных настоящим Регламентом.

1.7. Юрисконсульт Юридического бюро обязан прикрепить результат БЮП в АИС МФЦ не позднее, чем за день нормативного срока, установленного Положением, либо направить по адресу, указанному в заявлении, в случае если заявитель сделал об этом отметку в заявлении.

1.8. Представление интересов посетителей осуществляется юрисконсультами Юридического бюро в г. Белгороде, а также в районах Белгородской области, по согласованию с руководителем ГАУ БО «МФЦ».

Также представление интересов посетителей в суде осуществляется при наличии в судах технической возможности осуществления видеоконференц-связи при условии заявления ходатайства об этом заявителем или по инициативе суда, а также в случае организации выезда юрисконсульта Юридического бюро в суд, находящийся вне населенного пункта, где организовано рабочее место юрисконсульта отдела.

2. Порядок оказания дистанционной БЮП.

2.1. Оказание дистанционной БЮП осуществляется в три этапа, за исключением устного консультирования:

- личный прием гражданина в Отделении ГАУ БО «МФЦ», не имеющем в составе структурного подразделения специалиста Юридического бюро.

- непосредственно обработка обращения заявителя и подготовка результата БЮП юриконсультантом Юридического бюро, которому назначено исполнение обращения;

- выдача результата БЮП заявителю в отделении ГАУ БО «МФЦ» либо посредством почтового направления;

2.2. При оказании дистанционной БЮП применяются следующие формы учетных документов:

- заявление на получение БЮП по форме согласно Приложению №1 к Положению – заполняется заявителем при приеме у специалиста отделения ГАУ БО «МФЦ»;

- расписка-уведомление по форме согласно Приложению №2 к Положению. Расписка-уведомление заполняется специалистом отделения ГАУ БО «МФЦ», дается на подпись заявителю и выдается ему же.

- уведомление об отказе по форме согласно приложению № 3 к Положению – содержит основания и причины отказа в предоставлении БЮП, составляется юриконсультантом Юридического бюро, содержит отметку о получении заявителем либо документ, подтверждающий его направление по адресу, указанному в заявлении.

- условия оказания бесплатной юридической помощи по форме согласно **Приложению №4** к Положению с которым посетитель может ознакомиться на сайте ГАУ БО «МФЦ» либо непосредственно у специалиста ГАУ БО «МФЦ».

- Расписка-уведомление не предоставляется при устном консультировании посетителей.

2.3. Обращение подлежит рассмотрению юриконсультантом Юридического бюро в срок, не превышающий 15 рабочих дней с даты подачи заявления и оформления обращения. При этом, под рассмотрением понимается, исходя из предмета обращения, подготовка мотивированной нормами права письменной консультации, либо составление проекта документа правового или процессуального характера, либо того и другого проектов документов.

2.4. Для составления юриконсультантом Юридического бюро проекта искового заявления, частной, апелляционной, кассационной, надзорной жалоб, ходатайств, иных судебных документов срок рассмотрения составляет 15 рабочих дней с даты подачи заявления и оформления обращения либо максимально сокращен юриконсультантом под свою персональную ответственность, в целях соблюдения процессуальных сроков, установленных Гражданским процессуальным кодексом РФ, Кодексом Административного судопроизводства РФ, Трудовым кодексом РФ, Кодексом об административных правонарушениях и иными нормативными правовыми актами.

2.5. Прием документов принимающим специалистом и совершение взаимосвязанной последовательности действий для оказания дистанционной БЮП осуществляется также путем выездов юриконсультантов Юридического бюро в отделение ГАУ БО «МФЦ» в соответствии с утвержденным графиком. В данном случае оказание БЮП осуществляется только по предварительной записи.

2.6. Получение заявителем результата БЮП, принятого при выездном обслуживании может осуществляться в любом отделении ГАУ БО «МФЦ» посредством личного обращения заявителя.

Выбор отделения, в которое заявитель обратиться за получением результата БЮП осуществляется лично посетителем, о чем им собственноручно под роспись ставится отметка в расписке-уведомлении.

2.7. Порядок действий принимающего специалиста при приеме на дистанционную (удаленную) БЮП:

2.7.1. Проверка наличия у посетителя талона электронной очереди;

2.7.2. Проверка документа, удостоверяющего личность заявителя, в необходимых случаях, также проверка документа, подтверждающего отнесение к социально незащищенным категориям населения.

2.7.3. Передача заявителю на заполнение заявления на получение услуги БЮП (специалист должен проконтролировать обязательное заполнение всех полей заявления), а также Условий оказания БЮП для ознакомления. В исключительных случаях (например, посетитель уже подошел с готовым обращением, бланк заявления не представляется возможным распечатать в связи с отсутствием энергоснабжения и пр.), письменное обращение может быть составлено посетителем в произвольной форме с изложением всех обстоятельств и приложением соответствующих документов (при этом обязательно указание следующих данных: полные ФИО, адрес по месту регистрации и по фактическому месту жительства, контактный телефон);

2.7.4. Занесение обращения в АИС МФЦ с обязательным заполнением всех граф.

2.7.5. Заполнение и передача для подписания заявителем Расписки-уведомления. Расписка-уведомление после сканирования выдается заявителю.

2.7.6. Формирование пакета документов в электронной форме. Каждый документ должен быть сканирован отдельным файлом и прикреплен в АИС МФЦ с присвоением наименования документа (например, «Справка», «Свидетельство о регистрации права собственности» и т.д.). Также сканированию в обязательном порядке подлежат заявление и расписка-уведомление.

2.7.7. Сохранение обращения в АИС МФЦ.

2.7.8. Принимающий специалист уведомляет своего непосредственного начальника либо начальника Юридического бюро о наличии зарегистрированного обращения.

2.8. Порядок действий принимающего специалиста при выдаче результата дистанционной БЮП:

2.8.1. Проверка наличия у посетителя талона электронной очереди.

2.8.2. Проверка документов посетителя на предмет полномочия по получению результата дистанционной БЮП (паспорт – при личном обращении, доверенность (простая или нотариальная) – при обращении через представителя).

2.8.3. Передача посетителю заявления, заполненного им при первичном обращении, для заполнения графы о получении результата дистанционной БЮП.

2.8.4. Прикрепление скан-образа подписанного заявления, подтверждающего получение результата БЮП в АИС МФЦ.

3. Обязанности специалиста отделения ГАУ БО «МФЦ» при приеме на дистанционную БЮП

3.1. В случае неработоспособности АИС МФЦ, принимающий специалист обязан направить обращение (с полным пакетом документов по обращению) начальнику Юридического бюро.

В случае, если юрисконсульт Юридического бюро определит, что необходимы дополнительные документы или сведения для дачи полной БЮП, юрисконсульт связывается с принимающим специалистом и (или) непосредственно с посетителем по указанному им в заявлении номеру телефона.

3.2. В случае если в отделении ГАУ БО «МФЦ» обнаруживаются технические проблемы в работе АИС МФЦ, то принимающий специалист обязан в день обнаружения проблемы уведомить об этом своего непосредственного начальника, а начальник отделения уведомить отдел информационно-технического обеспечения о наличии технической проблемы.

3.3. За своевременность заведения обращений в АИС МФЦ, направления пакета документов и сканов заявлений, принимающий специалист отделения ГАУ

БО «МФЦ» несет ответственность.

3.4. Принимающий специалист обязан контролировать заполнение заявителем всех граф в заявлении и расписке-уведомлении.

3.5. Принимающий специалист после выдачи посетителю результата оказания БЮП может предложить посетителю оценить качество предоставленной юридической помощи.

4. Общие заключительные положения

4.1. Изменения, дополнения и уточнения к настоящему Регламенту представляются начальником Юридического бюро на рассмотрение руководителю ГАУ БО «МФЦ». Внесение соответствующих изменений, дополнений и уточнений в текст настоящего Регламента оформляется приложением к соответствующему приказу и утверждается руководителем ГАУ БО «МФЦ».

4.2. Настоящий Регламент подлежит новому утверждению в случаях внесения в содержание изменений, обусловленных изменениями в законодательстве и (или) в порядке функционирования Юридического бюро.

Внутренний регламент по предоставлению дистанционной услуги «Оказание бесплатной юридической помощи гражданам, нуждающимся в социальной защите и поддержке, на базе ГАУ БО «МФЦ»

