



КОМИТЕТ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МИРОВЫХ СУДЕЙ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

01 февраля 2016 г.

№ 02-0603/22

Волгоград

Об утверждении стандарта качества оказания бесплатной юридической помощи государственным казенным учреждением Волгоградской области "Государственное юридическое бюро Волгоградской области"

П р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества оказания бесплатной юридической помощи государственным казенным учреждением Волгоградской области "Государственное юридическое бюро Волгоградской области" (далее - Стандарт качества).
2. Директору государственного казенного учреждения Волгоградской области "Государственное юридическое бюро Волгоградской области" обеспечить соблюдение Стандарта качества.
3. Контроль над исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
4. Настоящий приказ вступает в силу через 10 дней после его официального опубликования и распространяет свое действие на отношения, возникшие с 01.01.2016

Председатель

А.В. Слепенков

Утвержден
приказом комитета по обеспечению
деятельности мировых судей
Волгоградской области
от 01 февраля 2016 г. № 02-06-03/22

17.30 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00. В предпраздничные дни продолжительность времени работы Учреждения сокращается на 1 час.

Телефон Учреждения для получения справок по вопросам оказания бесплатной юридической помощи (8442) 47-05-84.

Адрес электронной почты Учреждения: volgojurbugo@mail.ru.

3. Содержание, формы оказания бесплатной юридической помощи

3.1. Бесплатная юридическая помощь оказывается гражданам, имеющим право на ее получение в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи, в случаях, установленных Законом Волгоградской области от 27.11.2012 № 164-ОД "О бесплатной юридической помощи на территории Волгоградской области" и другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области.

3.2. Бесплатная юридическая помощь оказывается в виде:
правового консультирования в устной и письменной форме;
составления заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера;

представления интересов гражданина в судах, государственных и муниципальных органах, организациях в случаях и в порядке, которые установлены федеральными законами и законами Волгоградской области.

Бесплатная юридическая помощь может оказываться в иных не запрещенных законодательством Российской Федерации видах.

4. Потенциальные потребители

Потенциальными потребителями бесплатной юридической помощи являются граждане определенных категорий и в случаях, установленных Законом Волгоградской области от 27.11.2012 № 164-ОД "О бесплатной юридической помощи на территории Волгоградской области", другими нормативными правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области.

5. Правовые акты, регулирующие оказание бесплатной юридической помощи

Оказание бесплатной юридической помощи регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 21.11.2011 № 324-ФЗ "О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации";

Законом Волгоградской области от 27.11.2012 № 164-ОД "О бесплатной юридической помощи на территории Волгоградской области";

настоящим Стандартом качества оказания бесплатной юридической помощи государственным казенным учреждением Волгоградской области

СТАНДАРТ

качества оказания бесплатной юридической помощи государственным казенным учреждением Волгоградской области "Государственное юридическое бюро Волгоградской области"

1. Цель оказания бесплатной юридической помощи

Целью оказания бесплатной юридической помощи является реализация установленного Конституцией Российской Федерации права граждан на получение квалифицированной юридической помощи, оказываемой бесплатно в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 21.11.2011 № 324-ФЗ "О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации", другими федеральными законами и законом Волгоградской области от 27.11.2012 № 164-ОД "О бесплатной юридической помощи на территории Волгоградской области", а также создание условий для осуществления прав и свобод граждан, защиты их законных интересов, повышения уровня социальной защищенности, а также обеспечение их доступа к правосудию.

2. Наименование учреждения, оказывающего бесплатную юридическую помощь

2.1. Бесплатная юридическая помощь оказывается государственным казенным учреждением Волгоградской области "Государственное юридическое бюро Волгоградской области" (далее - Учреждение), подведомственным комитету по обеспечению деятельности мировых судей Волгоградской области (далее - Комитет).

2.2. Место нахождения Комитета: 400005, Волгоградская область, г. Волгоград, проспект им. В.И. Ленина, д. 56а.

График работы: понедельник - пятница с 08.30 часов до 17.30 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00. В предпраздничные дни продолжительность времени работы Комитета сокращается на 1 час.

Телефоны Комитета для получения справок по вопросам оказания бесплатной юридической помощи: (8442) 24-86-46, 24-86-48.

Адрес электронной почты Комитета: sud@volganet.ru.

2.3. Адрес Учреждения: 400002, Волгоградская область, г. Волгоград, ул. Чебышева, д. 46.

Территория, обслуживаемая Учреждением, - Волгоградская область.

График работы Учреждения: понедельник - пятница с 8.30 часов до

"Государственное юридическое бюро Волгоградской области" (далее - Стандарт качества);

инными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области в сфере оказания бесплатной юридической помощи.

6. Показатели оценки качества оказания бесплатной юридической помощи

Показателями оценки качества оказания бесплатной юридической помощи являются:

Наименование показателя	Значение показателя
Доля граждан, удовлетворенных качеством оказания бесплатной юридической помощи, от общего количества граждан, обратившихся за получением бесплатной юридической помощи	не менее 95%
Нарушения (отклонения), выявленные по результатам проверок качества оказания бесплатной юридической помощи	Отсутствие нарушений (отклонений)
Наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения о порядке и правилах оказания бесплатной юридической помощи (уровень информационного обеспечения получателей бесплатной юридической помощи)	Актуальность и полнота информации, размещенной на сайте Учреждения получателей официального портала Губернатора и Администрации Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

7. Требования к законности и безопасности оказания бесплатной юридической помощи

7.1. Законность и безопасность оказания бесплатной юридической помощи подтверждаются наличием основных документов, регламентирующих деятельность Учреждения и его обособленных подразделений, непосредственно осуществляющих оказание бесплатной юридической помощи: положений, должностных инструкций, руководств, правил и иных нормативных документов, регламентирующих процедуру оказания бесплатной юридической помощи.

7.2. Учреждение и его обособленные подразделения, оказывающие

бесплатную юридическую помощь, размещаются в помещениях в соответствии с нормами, утвержденными в установленном действующим законодательством порядке.

7.3. По размерам и состоянию помещения должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказания бесплатной юридической помощи (повышенная температура и влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрации и т.д.).

7.4. Учреждением для обмена информацией используются защищенные источники приема и передачи данных.

8. Требования, обеспечивающие доступность оказания бесплатной юридической помощи

8.1. Обеспечение доступности оказания бесплатной юридической помощи осуществляется посредством:

приема документов от заявителя различными способами (почтовая связь, личное обращение);

наличия возможности получения заявителем информации о ходе оказания бесплатной юридической помощи (заявитель непосредственно в Учреждении у специалиста получает информацию о ходе оказания бесплатной юридической помощи).

8.2. Получателям бесплатной юридической помощи гарантируется возможность ее получения независимо от пола, расы, национальности, происхождения, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям).

Бесплатная юридическая помощь оказывается на русском языке.

8.3. Плата за оказание бесплатной юридической помощи не взимается.

8.4. Максимальное время ожидания в очереди при личном приеме не должно превышать 15 минут.

9. Требования к материально-техническому обеспечению оказания бесплатной юридической помощи

9.1. Учреждение и его обособленные подразделения, оказывающие бесплатную юридическую помощь, должны быть размещены в специально предназначенных зданиях, помещениях, территориально доступных для получателей бесплатной юридической помощи. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, охраной и оснащены телефонной связью.

9.2. Площадь помещения, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение работников Учреждения и получателей бесплатной юридической помощи.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям

санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (иметь естественное и искусственное освещение), отвечать требованиям к микроклимату помещений (в соответствии с действующими санитарно-эпидемиологическими требованиями), правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой бесплатной юридической помощи.

9.3. Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказания бесплатной юридической помощи. Помещения, в которых находятся компьютеры, копировальное оборудование и рабочие места пользователей, должны соответствовать действующим санитарно-эпидемиологическим требованиям.

9.4. Работникам Учреждения, на которых возложены обязанности по оказанию бесплатной юридической помощи, должны быть предоставлены надлежащие организационно-технические условия, необходимые для исполнения должностных обязанностей.

9.5. Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

10. Требования к кадровому обеспечению оказания бесплатной юридической помощи

10.1. Учреждение, осуществляющее оказание бесплатной юридической помощи, комплектуется необходимым количеством сотрудников в соответствии со структурой и штатной численностью, утвержденной приказом Комитета.

10.2. Оказание бесплатной юридической помощи в Учреждении осуществляют работники, имеющие высшее юридическое образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладающие знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

10.3. Деятельность работников Учреждения регламентируется должностными инструкциями. Должностные инструкции устанавливают требования к занимаемой должности, а также определяют права и обязанности работников.

10.4. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все работники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности, проявлять максимальную вежливость, внимание, предупредительность.

11. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей бесплатной юридической помощи

11.1. Основными требованиями к информированию являются оперативность и достоверность предоставляемой информации, удобство и доступность ее получения. Информирование осуществляется посредством публикации настоящего Стандарта качества в средствах массовой информации, размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и на информационных стендах в помещениях Учреждения. Информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

11.2. До получателей бесплатной юридической помощи должны быть доведены:

- информация о виде деятельности Учреждения;
- сведения об оказании бесплатной юридической помощи;
- порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
- настоящий Стандарт качества.

В состав информации об оказании бесплатной юридической помощи должны быть включены:

- виды бесплатной юридической помощи;
- категории граждан, имеющих право на получение бесплатной юридической помощи;
- случаи оказания бесплатной юридической помощи и др.

11.3. Получатели бесплатной юридической помощи вправе быть осведомлены о ходе оказания бесплатной юридической помощи работниками Учреждения.

11.4. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах оказания бесплатной юридической помощи должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости.

12. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, оказывающего бесплатную юридическую помощь, а также его должностных лиц

12.1. Потребители бесплатной юридической помощи имеют право на обжалование решений, принятых в ходе ее оказания, действий или бездействия работников Учреждения, оказывающих бесплатную юридическую помощь, путем обращения лично, в письменной форме или в форме электронного документа в досудебном (внесудебном) порядке.

12.2. Жалобы составляются получателем бесплатной юридической помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Письменные жалобы могут быть приняты при личном приеме заявителя, направлены по почте, а также поданы на странице Комитета официального портала Губернатора и Администрации Волгоградской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

(www.ams.volganet.ru).

Жалобы на действия сотрудников Учреждения подаются директору Учреждения (400002, Волгоградская область, г. Волгоград, ул. Чебышева, д. 46).

Жалобы на решения, принятые директором Учреждения, подаются в Комитет (400005, Волгоградская область, г. Волгоград, проспект им. В.И. Ленина, д. 56а).

12.3. Потребители бесплатной юридической помощи вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе оказания бесплатной юридической помощи, в судебном порядке.