

**Проект
«Оказание бесплатной юридической
помощи социально незащищенным
категориям граждан в Российской
Федерации»**

(RUS/FCLA)

Руководство по оценке региональной системы бесплатной юридической помощи и принятию управленческих решений о мерах по ее совершенствованию

*В настоящем Руководстве изложены
методы оценки системы БЮП
и принятия управленческих решений.
Руководство предназначено
для региональных органов власти,
ответственных за планирование
и внедрение мер совершенствования
системы БЮП, а также контроль
и оценку ее функционирования*



Финансируется
Великим Герцогством
Люксембург
Реализуется
Советом Европы

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

ПРЕДИСЛОВИЕ

Цель проекта «Оказание бесплатной юридической помощи социально незащищенным категориям граждан в Российской Федерации» (далее – «Проект») состоит в улучшении доступа к правосудию детей, женщин и мужчин, относящихся к неблагополучным и уязвимым категориям населения. Проект направлен на содействие исполнению Федерального закона от 21.11.2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» (далее – «Закон», «324-ФЗ») в субъектах Российской Федерации и предусматривает разработку комплекса методических решений по совершенствованию путей исполнения требований 324-ФЗ на практике. Проект финансируется Великим Герцогством Люксембург.

Ответственность за общее руководство, координацию и реализацию проекта возложена на Совет Европы. Кроме того, Совет Европы отвечает за информационное взаимодействие с основными партнерами, заинтересованными сторонами, а также двусторонними и международными организациями. Функцию основного координационного механизма выполняет Консультативная группа Проекта, в состав которой вошли представители Совета Европы, Министерства юстиции Российской Федерации, а также российские и международные эксперты.

Первый этап проекта – создание настоящего Руководства для регионального органа исполнительной власти, уполномоченного в области обеспечения граждан бесплатной юридической помощью, и других участников системы БЮП.

В Руководстве предложена методология принятия решений по совершенствованию системы бесплатной юридической помощи, основанная на тщательной оценке конкретных видов юридической помощи, в которых нуждаются соответствующие группы населения. В основании методологии лежит комплексное изучение параметров фактически оказываемой бесплатной юридической помощи. Выявление несоответствий между фактически оказываемой и необходимой помощью, а также анализ причин такого несоответствия являются основным условием принятия действенных решений по совершенствованию системы.

Перед вами третья редакция Руководства, обновленная с учетом отзывов, полученных по итогам встреч Консультативной группы проекта в Москве, и консультаций с региональными партнерами, представляющими три пилотных региона – Волгоградскую, Тамбовскую и Ульяновскую области.

В Руководстве описываются методические приемы, часть из которых была апробирована в рамках проекта в трех пилотных регионах. Процесс тестирования этих методических приемов стал источником идей и поправок, уточняющих содержание Руководства (и в дальнейшем может дать стимул к появлению других идей и поправок). В скорректированном Руководстве описывается методология, которую предполагается применять в других регионах Российской Федерации, руководствуясь той же целью – совершенствование системы бесплатной юридической помощи, – но в других региональных условиях.

**Совет Европы выражает свою благодарность Волгоградской,
Тамбовской и Ульяновской областям за активное участие
в апробации предложенного Руководства.**

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
Краткий обзор «Руководства»	7
Этап 1: Формирование координационной группы	10
Этап 2: Формулирование принципов и целей	16
Этап 3: Предварительное исследование (кабинетное исследование)	21
Этап 4: Основное исследование	24
Этап 5: Ранжирование выявленных проблем и планирование мер по развитию системы БЮП	28
Индивидуальные спецификации мер	36
Приложение 1 <i>Примерный перечень партнеров</i>	60
Приложение 2 <i>Проект положения о координационной группе</i>	62
Приложение 3 <i>Основные принципы</i>	64
Приложение 4 <i>Проект технического задания на привлечение подрядчика для проведения исследования</i>	67
Приложение 5 <i>Краткая инструкция по проведению основного исследования</i>	70
Приложение 6 <i>База вопросов и инструкций</i>	82
Дополнения:	
Дополнение 1 <i>План исследования системы БЮП (шаблон)</i>	86
Дополнение 2 <i>Шаблон отчета об исследовании</i>	90
Дополнение 3 <i>Шаблон плана мероприятий</i>	92
Дополнительный материал	93
<i>Вопросы для кабинетного исследования</i>	93
<i>Инструкция организаторам опроса целевых групп (потенциальных клиентов): малоимущие, инвалиды, будущие усыновители</i>	107
<i>Инструкция интервьюерам опроса целевых групп (потенциальных клиентов) – малоимущие, инвалиды, будущие усыновители</i>	108
<i>Анкета: целевые группы БЮП</i>	111
<i>Инструкция организаторам анкетирования посетителей в пунктах оказания БЮП</i>	124
<i>Анкета для посетителей</i>	126
<i>Инструкция организаторам опроса получателей БЮП</i>	136
<i>Инструкция интервьюерам по опросу получателей БЮП</i>	137
<i>Анкета: получатели БЮП</i>	139
<i>Инструкция организаторам по качественному компоненту (фокус-группы, персональные интервью)</i>	150
<i>Руководство для фокус-группы</i>	153
<i>Руководство для персонального интервью</i>	155
<i>Инструкция организаторам опроса специалистов</i>	157
<i>Список вопросов для руководителей и специалистов по оказанию БЮП</i>	160
<i>Список вопросов для специалистов (в т.ч. представителей специализированных неюридических сервисов) о труднодоступных новых группах</i>	164

ВВЕДЕНИЕ

Предлагаемый документ представляет собой практическое руководство, которое поможет вам **оценить потребность** в бесплатной юридической помощи (далее – БЮП) и ее **предложение** в вашем регионе с тем, чтобы использовать результаты оценки ситуации для обоснования решений о мерах по совершенствованию системы адресной бесплатной юридической помощи.

Назначение документа

«Руководство» поможет вам:

- получить более полное понимание потребностей в БЮП в вашем регионе, а затем скорректировать текущие условия оказания помощи с учетом потребностей вашего региона;
- правильно определить, в каких именно областях следует принять стратегические меры, направленные на развитие системы, улучшение условий оказания БЮП и последовательное исполнение Федерального Закона № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации»;
- обеспечить оптимальное распределение ресурсов для оказания БЮП в пределах региона;
- внедрить или оптимизировать последовательный контроль качества БЮП в вашем регионе;
- наладить обмен лучшими подходами между участниками системы в пределах региона и на межрегиональном уровне.

Работа с документом

«Руководством» предложен четко определенный 5-этапный процесс, ориентированный на результат.

- ▶ *См. краткое описание в разделе «Краткое содержание “Руководства”»*

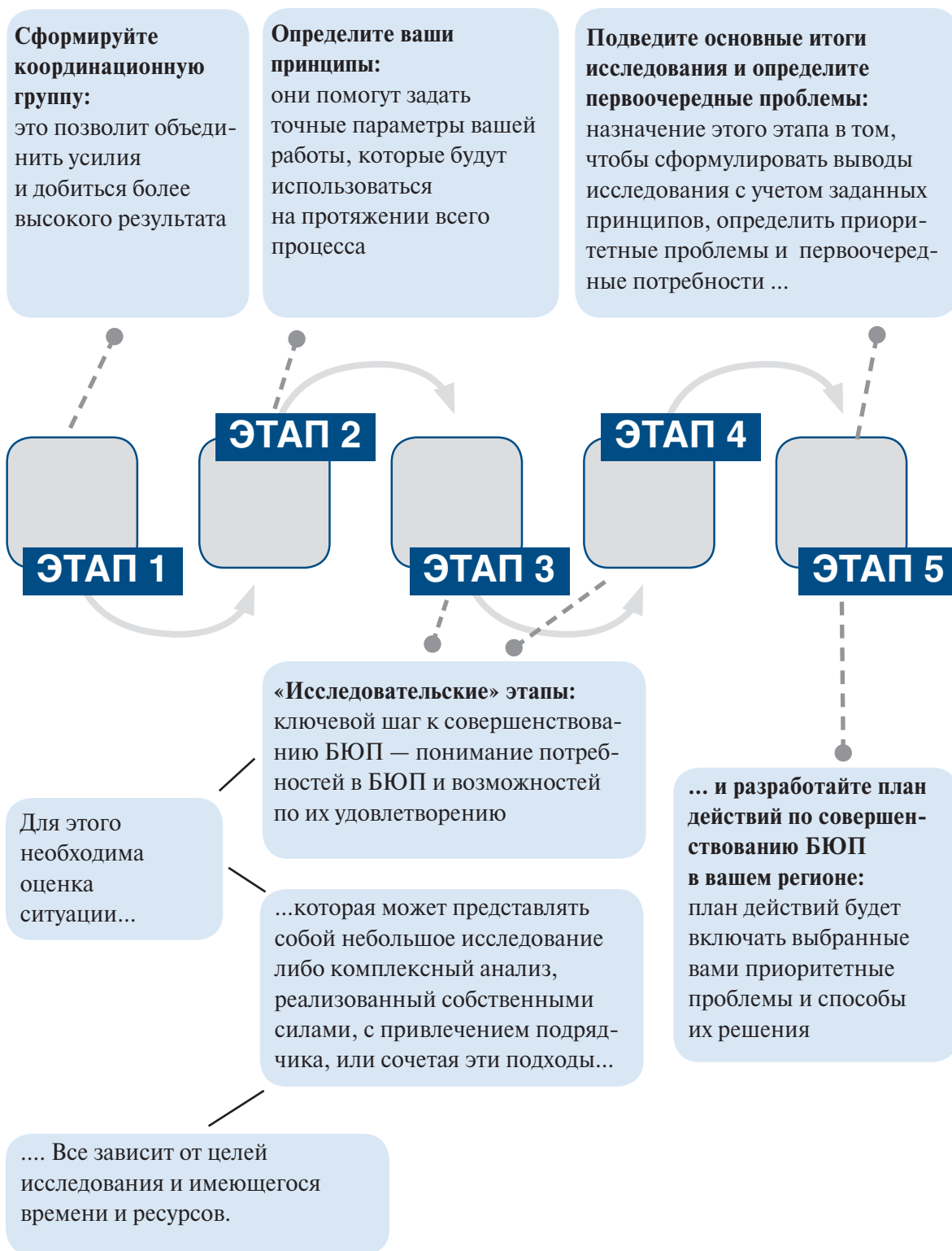
К «Руководству» прилагаются несколько шаблонов для заполнения по ходу работы. Это поможет подводить главные итоги каждого этапа и документировать сведения, необходимые для перехода к следующему этапу. По заполнении шаблонов после завершения всех пяти этапов, вы получите план совершенствования системы БЮП в вашем регионе.

- ▶ *См. Дополнения*

То, каким образом Руководство будет применяться в вашем регионе, предстоит решать вам. Руководство было задумано как:

- *комплексный документ*, к которому прилагается полный комплект материалов, содержащих ресурсы, которые вы можете использовать или адаптировать в необходимой вам степени;
 - ▶ *См. Приложения*
- *гибкий документ*, допускающий адаптацию предложенного подхода к конкретной ситуации, сложившейся в вашем регионе.

Это означает, что Руководство поможет вам добиться своих целей независимо от стоящей перед вами задачи, будь то первоначальное планирование исполнения 324-ФЗ, повышение эффективности исполнения Закона в вашем регионе, или дальнейшее совершенствование хорошо развитой системы.



КРАТКИЙ ОБЗОР «РУКОВОДСТВА»

Чему посвящен этот документ

Федеральный закон 324-ФЗ предусматривает оказание бесплатной юридической помощи (БЮП) в Российской Федерации. Некоторые системы оказания БЮП являются эффективными, однако при этом не охватывают определенные категории социально незащищенных лиц, которым требуется та или иная юридическая помощь. В любой системе всегда остается пространство для совершенствования, и Министерство юстиции РФ активно поощряет подобные положительные изменения.

Данное «Руководство» предлагает пошаговое описание процесса, который позволит вам выяснить, существуют ли в вашем регионе лица, не обеспеченные юридической помощью, в которой они нуждаются, но которая им полагается, а также способы исправления ситуации или совершенствования региональной системы.

С помощью этапов, описанных в «Руководстве», вы сможете начать реализацию своего регионального плана развития системы БЮП. Начните изучать, какова ситуация с бесплатной юридической помощью (БЮП) в вашем регионе, а также какая иная безвозмездная помощь правового характера требуется социально незащищенным местным жителям. Подобные исследования можно частично проводить с помощью Интернета, телефона или электронной почты. Оценив спрос и предложение БЮП, можно увидеть существующие недостатки и пробелы. Затем вы можете расставить приоритеты, выделив недостатки и пробелы, которые следует устранить в первую очередь, а также те, которыми вы займетесь позже.

Этот раздел содержит краткое обобщенное описание документа. В полной версии содержится намного более подробная информация. Обращайтесь к «Руководству» на каждом этапе, чтобы получать подробные инструкции и рекомендации. К «Руководству» также прилагается ряд документов, которые вы сможете адаптировать к потребностям вашего региона и использовать в работе.

Этап 1. Кто будет вашими партнерами?

Определите группы и отдельных лиц, которые будут помогать вам.

Включите в список организации, участие которых предусмотрено законодательством, и другие организации:

Федеральные и региональные органы власти (социальной защиты, юстиции, здравоохранения)	Юристы (в т. ч. адвокаты)	Бюро правовой помощи (в т. ч. государственные юридические бюро)	Образовательный сектор (в т. ч. юридические клиники)
Некоммерческие организации (например, Ассоциация юристов России)	Сообщества, представляющие интересы групп получателей БЮП	Уполномоченные по правам человека и по правам ребенка	Иные стороны и организации (библиотеки и др.)

Не забудьте включить в список организации, деятельность которых не относится к сфере права, но которые представляют интересы соответствующих групп клиентов.

Какие действия следует предпринять?

- Активно устанавливайте контакты: объясняйте, по какой причине вы заинтересованы в сотрудничестве с этими сторонами и сделайте это партнерство привлекательным.

- Учредите координационную группу и составьте график заседаний.
 - Организуйте встречи и заседания!
- В ходе заседаний вы...

Этап 2. Определение концепции

...определите характеристики, принципы, приоритеты, цели вашей системы БЮП.

Это подразумевает:

- согласование основных принципов, предложенных в документе;
- дополнение этих принципов вашими собственными, когда это необходимо;
- формулирование и утверждение программного заявления о принципах;
- рассмотрение приоритетов вашего региона в контексте
 - социальных вопросов;
 - реформы рынка юридических услуг;
- определение ваших стратегических социальных целей БЮП;
- доработка этих целей с их последующим превращением в конкретные задачи.

Это позволит вам четко сформулировать тезисы о том, какой должна быть региональная система БЮП.

Эти тезисы станут ориентиром, который позволит вам тестировать свой прогресс, а также оценивать целесообразность будущих инициатив.

Этап 3. Предварительное (кабинетное) исследование

Найдите следующую информацию о вашем регионе:

- какая БЮП доступна в регионе?
- кто является ее получателем?
- кто нуждается в ней?
- определите сильные и слабые аспекты оказания юридической помощи.

Какие действия следует предпринять?

- изучите вторичные данные: официальные отчеты, открытые данные в СМИ и Интернете, региональные планы и стратегии, социально-экономические и демографические данные;
- сопоставьте и организуйте эти данные;
- обобщите их;
- запомните их;
- определите другие источники для использования в будущем;
- подумайте, как эти данные соотносятся с вашими целями (этап 2).

Этап 4. Проведите основное исследование

На этом этапе вам предстоит выяснить, какова фактическая ситуация со спросом и предложением БЮП в вашем регионе. На этом этапе вам также предстоит принять решение о типе и границах исследования и определить, какими ресурсами вы располагаете для его проведения. От этого зависит масштаб и глубина проводимого исследования и решение, проводить ли его самостоятельно, либо поручить эту задачу другим.

Этот этап включает следующие действия:

- вспомните определение БЮП, приведенное в федеральном законодательстве, повторно обратитесь к статье 6 Закона 324-ФЗ;

- повторно изучите этап 3;
- повторите цели этапа 2: следует ли отдельно сконцентрироваться на каких-либо географических территориях/городах или группах населения;
- обдумайте вопросы конфиденциальности;
- решите, как вы будете обрабатывать полученные данные;
- оцените объемы (число пользователей, исков, случаев, требующих юридического решения);
- устанавливайте сотрудничество между вашими партнерами и отдельными клиентами;
- решайте практические задачи по подготовке и запуску исследования;
- устанавливайте контакты с лицами, которые предоставляют вам информацию;
- собирайте как качественные, так и количественные данные;
- формулируйте и интерпретируйте результаты таким образом, чтобы избежать дискриминации по половому, возрастному и другим признакам;
- проконсультируйтесь с вашей координационной группой насчет наиболее эффективного способа, который позволит выявить менее заметные потребности социально незащищенных получателей услуг БЮП.

Вам необходимо выяснить, какова ситуация:

- со спросом на БЮП, в первую очередь, среди тех, кто нуждается в БЮП;
- с предложением БЮП у тех, кто является ее поставщиком.

Опять проконсультируйтесь с вашей координационной группой, чтобы убедиться в том, что вы ничего не упустили.

Этап 5. Приоритеты и план действий

На этом этапе вам предстоит выявить недостатки (или пробелы) и определить, как приступить к их устранению.

Вы:

- получите результаты исследования и выявите потребности в БЮП, пробелы и недостатки в существующей ситуации;
- составите список пробелов и недостатков, выявленных в ходе исследования, в виде сводной таблицы;
- будете консультироваться с вашей координационной группой о том, каковы приоритеты при удовлетворении существующих потребностей;
- будете применять простую балльную систему оценки...
- ...и определите с ее помощью приоритеты;
- составите свой собственный план действий: определите корректирующие мероприятия или другие инициативы, которые вы будете осуществлять, а также:
 - сопоставите этот план с принципами и целями;
 - оцените риски, с которыми он сопряжен;
 - сопоставите его с региональными планами и законодательством;
- выработаете творческие решения по оказанию юридической помощи вне зависимости от существующих недостатков;
- проверите ваш план на предмет соответствия целому ряду критериев для обеспечения его жизнеспособности;
- представите план широкой общественности.

ЭТАП 1: ФОРМИРОВАНИЕ КООРДИНАЦИОННОЙ ГРУППЫ

Необходимые действия

Привлечение к работе существующей рабочей группы или формирование новой группы (если подходящая группа не создана), состоящей из различных участников, заинтересованных в данном вопросе. Указанная группа выполняет руководящую функцию, т.е. планирует и координирует исследования ситуации с БЮП и принимает решения по ее совершенствованию. Мы используем для обозначения такой группы название «координационная группа».

Цель этапа

Предлагаемой методикой предусмотрено, что для решения своих задач вы действуете не изолированно, а в сотрудничестве с заинтересованными партнерами, которых вам необходимо определить.

- ▶ См. также информацию об организации партнерства и его преимуществах во *Вставке 1*.

Расширение состава группы позволит:

- распределить рабочие обязанности, что создаст условия для эффективного, адресного и всеобъемлющего планирования, внедрения, контроля и оценки системы БЮП, а также условия для принятия эффективных решений;
- свести к минимуму недопонимание целей оценки, что могло бы привести к сужению границ исследования и негативно повлиять на эффективность исследования в целом;

Вставка 1

Характеристики партнерства

Горизонтальное партнерство внутри одного региона между поставщиками услуг* (провайдерами) и организациями, не оказывающими услуги, но заинтересованными в вопросах БЮП, образует связанную систему. Партнерство — это не просто хорошие отношения между различными организациями; система становится более устойчивой за счет:

- лучшего обмена информацией;
- меньшей вероятности дублирования услуг;
- лучших возможностей для перенаправления клиентов между поставщиками и другими сторонами;
- стремления к единой цели, которая заключается в создании работающей схемы.

Сотрудничество поставщиков услуг с большей вероятностью принесет прямую пользу получателям услуги, чем конкуренция.

Хорошее вертикальное партнерство помогает региональным властям получить более весомую отдачу от финансируемых ими организаций, в том числе на основе контрактных отношений.

- ▶ См. также *Приложение 3 «Основные принципы»*

*** Несмотря на то, что Закон 324-ФЗ не регламентирует оказание «юридических услуг» в сфере БЮП, здесь и далее в документе термин «услуга» используется применительно к БЮП не в прямом юридическом значении, а для удобства восприятия читателей (поставщики услуг – потребители услуг).**

- наладить диалог и использовать различные точки зрения участников в качестве стимула к размышлению и получению новых знаний;
- формировать более надежную и устойчивую систему оказания БЮП с более эффективной системой подчинения и отчетности.

Порядок работы

Этап 1.1. Проверьте, созданы ли руководящие или координационные структуры.

Существует ли в вашем регионе в какой-либо форме группа, координирующая систему БЮП?

- Да, существует и действует** – используйте эту группу в качестве отправной точки (возможно, вы посчитаете нужным дополнить ее членский состав – см. этап 1.2).
- Да, существует, но не действует** – процесс исследования предлагает отличную возможность привести такую структуру в действие.
- Нет, такой группы не существует** – воспользуйтесь этим процессом как поводом к формированию рабочей группы по БЮП.

Этап 1.2. Определите состав координационной группы.

Идеального перечня партнеров не существует, и по мере развития процесса в группу можно включать новых участников.

При этом, как упоминалось ранее, привлечение к участию в деятельности группы самых разных заинтересованных лиц пойдет на пользу процессу.

- В координационную группу должны войти все организации, непосредственно вовлеченные в оказание БЮП в вашем регионе (основные заинтересованные стороны).
 - В идеале в координационную группу должны также войти те, кто не участвует в оказании БЮП напрямую, однако чрезвычайно заинтересованы в вопросе либо обладают знаниями, которые будут полезны для оценки состояния дел и принятия решений (дополнительные заинтересованные стороны).
 - В состав координационной группы могут войти лица, не оказывающие БЮП и не представляющие заинтересованные стороны, если их участие может способствовать распространению информации о системе бесплатной юридической помощи среди целевых групп населения, или позволит непосредственно консультировать представителей таких групп и проводить для них просветительские мероприятия.
- См. примеры партнерства во [Вставке 2](#).

Идеального перечня участников не существует, равно как не существует идеального метода определения состава координационной группы. Однако можно руководствоваться следующими рекомендациями:

- **Применяйте творческий подход:** определяя перечень возможных партнеров, не используйте строгие критерии, интересуйтесь примерами продуктивного сотрудничества в других регионах и секторах (непривычные партнеры могут оказаться очень полезными!).
- **Учитывайте каждого:** партнеры могут быть крупными и небольшими. Партнеры могут стать постоянными членами координационной группы, либо выполнять вспомогательные функции, сотрудничая с ней. Некоторых партнеров, которые по ряду причин не могут входить в координационную группу официально, целесообразно привлекать к выполнению какого-либо одного этапа процесса, либо задействовать в определенной сфере вашей работы.

Вставка 2**Примеры партнерства****Карта юридических клиник (Москва)**

Автономная некоммерческая организация «Центр развития юридических клиник» (занимается исследовательской и проектной деятельностью) и Правительство Москвы (донор) договорились о совместном издании брошюры, содержащей исчерпывающую практическую информацию о пунктах бесплатной юридической помощи в Москве. Такая брошюра может решить две задачи: во-первых, изучение потребности в БЮП в городе и возможностей ее оказания (так как при подготовке брошюры составляется карта поставщиков БЮП); а во-вторых, повышение эффективности БЮП (а именно, информирование широких групп населения о бесплатной юридической помощи). www.codolc.com

Юридический «Автобус солидарности» (Париж)

Парижская ассоциация адвокатов в 2008 году завоевала награду Совета Европы «Хрустальные весы правосудия» за инициативу по оказанию бесплатных юридических консультаций в отдельных районах города с использованием мобильного автобуса. Инициатива была реализована совместно с мэрией Парижа. Автобус обслуживал несколько районов из числа социально и экономически неблагополучных, которым городская администрация уделяет первоочередное внимание в рамках различных государственных программ (статистические данные по таким районам представлены в интернете). Город оказывал содействие в организации информационных кампаний и публикации материалов. Необходимое для реализации инициативы финансирование было получено, в том числе, благодаря партнерским отношениям с министерством социальных дел, здравоохранения и прав женщин. <http://www.avocats.paris/le-barreau-de-paris-solidarite>

Пункты правовой информации в общественных местах (Тамбов)

Некоммерческая организация «Гарант» открыла в Тамбовской области пункты правовой информации и оказывает бесплатную юридическую помощь в полностью оборудованных помещениях, находящихся в публичных библиотеках. Такое партнерство дает дополнительные преимущества всем его участникам: предоставляя помещения, находящиеся в муниципальной собственности, администрация получает недорогое решение для эффективной поддержки этой услуги, а некоммерческая организация возможность выполнять свою миссию, заручившись содействием лиц, ответственных за работу системы БЮП, и в сотрудничестве с ними. Посредством диверсификации оказываемых гражданам услуг, эта работа позволяет утвердить значимость библиотек в качестве места организации общественной жизни. Для населения это возможность получить информацию и консультацию в доступном и знакомом месте. <http://minjust.ru/ru/fla/center/negosudarstvennyy-centr-besplatnoy-yuridicheskoy-pomoshchi-avtonomnoy-nekommercheskoy-0>

«Уличные юристы» (Санкт-Петербург)

В Санкт-Петербурге некоммерческая организация «Гуманитарное действие» разработала модель «уличных юристов», которая основана на сотрудничестве между юристами и социальными работниками сектора здравоохранения. Существуют различные барьеры, препятствующие реализации принципа доступности в секторе здравоохранения, в особенности когда речь идет о социально незащищенных или отчужденных пациентах и клиентах, испытывающих недостаток информации, ресурсов, опыта или уверенности для реализации своих прав. Цель этого партнерства между социальными работниками, способными установить контакт с такими незащищенными клиентами, и юристами, которые могут трансформировать социальную работу в судебные дела, где это необходимо, состоит в объединении взаимодополняющих навыков на благо клиента и для эффективного ведения дел. <http://www.haf-spb.org/>

Единая «горячая» линия по БЮП (Ульяновск)

На основании широкого межведомственного соглашения о сотрудничестве в сфере оказания бесплатной юридической помощи населению Ульяновской области в 2011 году начала работу Единая «горячая» линия по БЮП 8-800-100-13-84, где любой обратившийся мог получить первичную устную правовую консультацию по своему вопросу, а также узнать, в какую организацию нужно обращаться для его разрешения (к адвокатам или нотариусам, в трудовую или жилищную инспекцию, в Палату справедливости или конкретный госорган и т.д.). Стороны соглашения, среди которых есть Правительство Ульяновской области, адвокатура, нотариат, уполномоченные по правам человека и ребенка, юридическая клиника, АЮР, общества по защите прав инвалидов и прав потребителей, центр медиации и другие, не только участвовали в масштабном информировании населения о Горячей линии, но и начали активно взаимодействовать напрямую друг с другом при оказании БЮП гражданам. Также была учреждена ежегодная региональная межведомственная юридическая премия «Юрист «Pro Vopo». Ежегодно на Горячую линию поступает свыше 1500 обращений. Учитывая высокую социальную значимость проекта, с 2015 года линия передана в ведение регионального Государственного юридического бюро, а стороны Соглашения продолжили сотрудничество в рамках нового проекта регионального отделения АЮР – единого интернет-портала: [бесплатнаяюрпомощь.рф](http://www.apuo.mpro.ru/bup/). <http://www.apuo.mpro.ru/bup/>

Даже если партнер защищает очень специфические интересы, представляет крайне социально отчужденные группы населения, или сфера его действий невелика, его содействие в доступе таких людей к правосудию не теряет своей важности. В частности, не упускайте из виду организации, напрямую не связанные с оказанием юридической помощи, однако обладающие ценными знаниями и опытом работы с наиболее уязвимыми группами населения.

- Важно для начала **определить все потенциально заинтересованные организации**, которые могут оказать содействие, независимо от того, войдут ли они в состав координационной группы, и учесть их. Вы можете связаться с ними и привлечь их к работе на соответствующем этапе (или этапах) процесса. В данном Руководстве слова «член» или «участник координационной группы» используются для определения организаций, которые входят в основной состав вашей группы, а слова «партнер» и «партнерство» используются для описания сотрудничества с заинтересованными сторонами, необязательно входящими в состав координационной группы.
- ▶ *См. примеры инклюзивного партнерства во Вставке 3.*
- Помните, что партнерские отношения также предполагают согласование позиций. Учитывайте различные аспекты, которые могут заинтересовать партнеров в сотрудничестве с вами, и не забудьте про организации с иными интересами: вам понадобится убедить ваших партнеров работать вместе с вами.

В приложениях к Руководству приведен примерный перечень потенциальных партнеров – как основных, так и дополнительных – а также описание примерного состава координационной группы.

- ▶ *См. Приложение 1 «Примерный перечень партнеров».*

Вставка 3**Инклюзивное партнерство**

Размышляя над тем, как можно усовершенствовать процесс оказания государственных услуг, необходимо выстроить процесс таким образом, чтобы были учтены не только мнения лиц, организующих работу системы, или крупных организаций, оказывающих БЮП, но и получателей услуг и мелких организаций, оказывающих услуги БЮП (которые зачастую могут выразить новую или дополнить уже существующую точку зрения на основании собственного опыта).

Первым и главным шагом на пути к этой цели является формулирование принципов и задач, которые обеспечат ориентацию на получателя услуг. Данные социологического исследования, их анализ, как источники информации об ожиданиях и потребностях на стороне спроса – еще один шаг, позволяющий учесть эти мнения. Однако эти шаги не являются исчерпывающими – необходимо, чтобы лица, напрямую заинтересованные в услугах (клиенты либо мелкие поставщики), могли выразить свою точку зрения и чтобы их интересы были представлены непосредственно в процессе принятия решений относительно принципов, задач, оценки и мер по развитию системы.

Инклюзивное партнерство важно использовать не только по той причине, что оно является справедливым, но также и потому что оно эффективно. Оно позволяет адаптировать идеи таким образом, чтобы сделать политику и государственные услуги более адресными и рентабельными. Инклюзивное партнерство также может придать легитимность решениям, принятым группой партнеров, и является каналом для распространения взглядов и информации среди населения.

В координационную группу могут быть вовлечены представители групп граждан, чьи интересы обычно недостаточно хорошо представлены. Это непростая задача, если социально незащищенные и отчужденные категории граждан не имеют какой-либо коллективной формы представительства их интересов. С ее решением могут помочь социальные партнеры, общественные и первичные организации, группы взаимопомощи.

Совет Европы поддерживает такой подход. Рекомендация (2003)19 Комитета министров предусматривает «организацию и активную поддержку соответствующих партнерств, включающих всех лиц (получателей, их представителей, местные органы власти, социальных партнеров, институты социальной защиты, некоммерческие организации и других субъектов гражданского общества), заинтересованных в развитии, реализации и оценке мероприятий, проводимых в целях расширения доступа к социальным правам» и в этом смысле повторяет Рекомендацию (93)1 об эффективном доступе к закону и правосудию для беднейших слоев населения.

Этап 1.3. Решите задачи, необходимые для подготовки координационной группы к выполнению ее функций.

Необходимые действия:

- Информирование членов координационной группы об основных целях ее деятельности.
- Согласование правил работы группы. Такие правила могут касаться и интеграции новых членов.
- Управление работой больших групп партнеров с различными мандатами, опытом и взглядами может быть проблематичным. Однако это осуществимо, если согласовать правила игры. С этой целью вы можете подготовить положение о координационной группе, описывающее сферу ее компетенции.

В приложении к руководству содержится шаблон Положения о координационной группе, который вы можете адаптировать в соответствии со своими потребностями.

► См. *Приложение 2 «Положение о координационной группе»*.

- Назначение председателя.
 - Председатель выполняет, в том числе, функцию мотивирования партнеров, поэтому ему/ей потребуются соответствующие знания и энтузиазм, которые позволят выполнять эту функцию эффективно.

- Назначение координатора и согласование сферы его/ее полномочий. Координатор:
 - в идеале должен/должна быть сотрудником/сотрудницей регионального органа, ответственного за принятие решений или организацию функционирования системы БЮП;
 - выполняет функцию контактного лица на последующих этапах, описанных в настоящем руководстве;
 - обеспечивает информирование членов координационной группы и юридического сообщества о проекте, консультирует координационную группу в связи с имеющимися трудностями и возможностями.

Используйте приведенную выше информацию, для того чтобы заполнить графы этапов 1.1–1.3, представленные в [Дополнении 1 «План исследования системы БЮП \(шаблон\)»](#).

Проверьте себя **До перехода к этапу 2 необходимо выполнить следующее:**

- определить состав координационной группы по БЮП, который должен быть достаточно широким;
- завершить подготовку к началу работы координационной группы.

ЭТАП 2: ФОРМУЛИРОВАНИЕ ПРИНЦИПОВ И ЦЕЛЕЙ

Необходимые действия

Координационная группа выполняет важнейший для начала деятельности шаг – обсуждение и документирование основных принципов (ценностей), программы и стратегических целей БЮП в вашем регионе. Помимо этого, координационная группа должна определить общие задачи и области, которые будут подвергнуты изучению и оценке (см. этапы, посвященные исследовательской деятельности).

Цель этапа

Цель этой работы – сформировать прочную основу и придать надлежащую структуру всему процессу оценки системы БЮП и принятия решений по ее развитию. Кроме того, определив указанные элементы, координационная группа сможет использовать их для оценки своей деятельности, стратегического планирования и разработки новых программ. На них также могут основываться внешние сравнительные исследования и оценки экспертов.

Порядок работы

Выполните описанные далее шаги на первом заседании координационной группы. Учитывая важность этого процесса и потенциальные затраты времени, следует проделать эту работу в формате расширенного заседания координационной группы либо на специальном мероприятии, посвященном началу ее деятельности.

Этап 2.1. Проверьте существующую стратегию.

Проверьте, существует ли в регионе:

- стратегический план оказания юридической помощи;
- стратегический план реализации социальной политики;
- политические задачи, связанные с целевыми группами.

Включены ли в стратегический план оказания юридической помощи четко определенные программы, принципы и цели

- Да* – используйте этот документ в качестве основы.
- План существует, но принципы, программа или цели не определены* – используйте данный процесс для доработки документа и включения в него этих важных элементов, а также максимального повышения его практической ценности.
- Нет* – используйте 5-этапный процесс оценки БЮП для разработки такого документа.

Этап 2.2. Определите основные принципы.

Теперь обратите внимание на те принципы, которые сформируют базовую систему ценностей вашей системы оказания бесплатной юридической помощи.

- ▶ См. [Приложение 3 «Основные принципы»](#)

Предложенные нами основные принципы, по нашему мнению, отражают важнейшие базовые характеристики успешной стратегии оказания бесплатной юридической помощи:

- они должны **охватывать** все аспекты постановки целей;
- они являются **взаимозависимыми** и **взаимодополняющими**. Невозможно обеспечить соблюдение одного из них, не следуя другим.

Вы можете облечь эти принципы в официальную формулировку, например следующую:
*«Мы будем оказывать услуги бесплатной юридической помощи высокого **качества, доступные** всем, кто имеет право на их получение, направленные на удовлетворение **потребностей их получателей**, руководство которыми осуществляется **эффективно и последовательно с опорой на тесные партнерские отношения** между правительством, поставщиками услуг и их получателями»*

Следует согласовать эти основные принципы, а также убедиться в том, что все заинтересованные стороны понимают и готовы поддержать их. Они станут критерием для оценки будущих планов, стратегий и инициатив в рамках вашей системы.

К ним можно добавить дополнительные принципы, но не более одного-двух. Если вы хотите добавить больше, сначала следует убедиться в том, что эти принципы являются постоянными, не подвержены влиянию времени и не следуют за изменением политического курса региона. Иными словами, принципы должны быть неизменными и глубоко укоренившимися.

Согласовав основные принципы, заполните графы этапов 2.1 и 2.2, представленных в Дополнении 1 «План исследования системы БЮП (шаблон)».

Этап 2.3. Определите конкретные стратегические цели БЮП.

При определении ваших стратегических целей:

В дополнение к основным принципам, которые являются постоянными и, вероятно, не будут подлежать пересмотру, необходимо будет учесть дополнительные цели, проистекающие из приоритетов, которые вы определили для своего региона.

Такие приоритеты мы называем политическими, поскольку они зачастую основаны не на объективной оценке потребностей, а на предпочтениях региональных субъектов с учетом региональной специфики, социально-экономических и других условий.

Например:

- действующий губернатор региона мог включить те или иные задачи в список своих приоритетов;
- или же определенные социальные проблемы могли быть выделены в качестве приоритетных, как долгосрочные обязательства регионального правительства;
- кроме того, координационная группа могла согласовать какие-либо приоритеты.

При этом инициативы, обусловленные политическими факторами, могут также стать эффективным приоритетом региональной системы БЮП, если такие инициативы отражают настроение в регионе. В таком случае эти приоритеты не являются объективно заданными, но отражают субъективные ценности губернатора и законодательного органа власти, которые, в свою очередь, соответствуют приоритетам населения.

К примеру, в вашем регионе органы власти могут взять на себя следующие обязательства, которые необходимо учитывать как приоритеты системы БЮП:

- сокращение числа бездомных;
- борьба с домашним насилием;
- повышение доступности услуг для молодых людей в возрасте до 25 лет;
- улучшенное интегрирование систем образования и социального обслуживания;

- снижение уровня преступности;
- ускоренная система подбора приемных родителей для детей, находящихся на попечении региональных властей;
- новый подход к психиатрической помощи;
- решение проблем социально неблагополучных районов;
- более эффективное решение проблем, связанных с капитальным ремонтом жилых домов;
- более широкое применение внесудебного разрешения споров;
- устранение гендерного дисбаланса при оказании услуг региональным правительством.

Возможно, вам не известны приоритеты вашего региона в этой сфере. Некоторые мэры и губернаторы открыто и прямо говорят о них, а некоторые — нет. Таким образом, это та сфера, в которой вам, вероятно, придется провести небольшое дополнительное исследование, включающее описанные ниже этапы.

Если, как в приведенных выше примерах, возможна связь между i) политическими приоритетами региона и ii) оказанием БЮП, следует включить их в ваши цели.

Постарайтесь сформулировать свои стратегические цели в виде желаемых результатов.

► См. примеры целей во **Вставке 4**.

Ваш собственный список целей должен включать не более 10 позиций и учитываться при принятии решений на более поздней стадии.

Это своего рода призма, через которую можно будет рассмотреть и скорректировать результаты исследования, планирующегося на более позднем этапе.

Вставка 4

Примеры стратегических целей БЮП

В следующем списке приведены примеры того, как можно сформулировать стратегические цели:

- цель 1: оказание БЮП будет направлено на получателей услуг, являющихся бездомными и рискующих оказаться бездомными;
- цель 2: БЮП будет доступна для жителей региона, страдающих психическими расстройствами;
- цель 3: в нашем регионе будет обеспечено наличие как минимум X специалистов по оказанию БЮП, обладающих навыками разрешения споров;
- цель 4: в силу наличия специфических социальных проблем Город X будет пользоваться приоритетом при оказании БЮП и будет стремиться увеличить количество юристов по оказанию БЮП до X на 1000 жителей;
- цель 5: поставщики БЮП будут работать в тандеме с социальными службами, чтобы обеспечить доступ к услугам БЮП для детей в попечительских учреждениях;
- цель 6: в организациях (государственных и негосударственных), услугами которых пользуются молодые люди в возрасте до 25 лет, будут представлены поставщики БЮП;
- цель 7: будут предоставляться юридические консультации заключенным перед освобождением из мест лишения свободы;
- цель 8: снизить общий уровень задолженности в малообеспеченных домашних хозяйствах на 25% в течение 5 лет;
- цель 9: более активно оказывать бесплатную юридическую помощь женщинам.

Некоторые цели будут отражать более широкий взгляд на предоставление бесплатных юридических консультаций и помощи:

- цель 10: ни один город с населением свыше 15000 жителей не должен остаться без поставщика услуг БЮП;
- цель 11: дорога до ближайшего поставщика услуг БЮП для любого жителя региона не должна занимать более X часов езды;
- цель 12: будет обеспечено как минимум X поставщиков услуг БЮП, специализирующихся на семейном праве, на 1000 жителей или 1000 случаев разводов.

Теперь согласуйте и зафиксируйте ваши стратегические цели.

Определив стратегические цели БЮП, заполните графу этапа 2.3, представленного в Дополнении 1 «План исследования системы БЮП (шаблон)».

Этап 2.4. Обсудите критерии (индикаторы) соблюдения каждого основного принципа и достижения каждой стратегической цели БЮП

Какие критерии (индикаторы) могут использоваться для оценки соблюдения каждого основного принципа и достижения каждой стратегической цели?

На какие моменты вы будете обращать внимание при оценке или проверке соблюдения каждого основного принципа и достижения стратегической цели?

На основании каких факторов вы будете делать выводы о соблюдении основных принципов и достижении стратегических целей?

Рассмотрите области исследования, которые вы определили ранее.

По мере выполнения этапов 3 и 4 вы сможете внести изменения в выбранные критерии. Тем не менее на данном этапе уже можно заполнить графу этапа 2.4 в Дополнении 1 «План исследования системы БЮП (шаблон)».

Переходный этап. Обсудите области исследования.

Сформулировав основные принципы и стратегические цели, вы должны сформировать представление о возможных **областях исследования**, т. е. о вопросах, которые вы хотите исследовать, чтобы выяснить, в какой степени текущая ситуация соответствует вашим принципам. При этом ваше исследование может иметь и более широкий охват.

В приложении к «Руководству» содержится список возможных областей исследования для каждого основного принципа.

- ▶ См. также **Приложение 3 «Основные принципы»**

- ▶ Определение областей исследования поможет вам четко сформулировать **задачи оценки**, проводимой для установления потребностей в БЮП и возможностей оказания такой помощи в вашем регионе.

- ▶ См. также **Вставку 5**, чтобы понять, что представляет собой оценка или исследование

Вставка 5**Что входит и что не входит в оценку (исследование)**

Важно помнить, что предлагаемая в настоящем «Руководстве» методология ориентирована на последующее практическое применение результатов исследования. Это не обязательно научное исследование (если только вы не располагаете необходимыми ресурсами и не хотите провести комплексный анализ ситуации, основываясь на строгом научном подходе), а скорее основа для обсуждения с координационной группой и соответствующими партнерами актуальных потребностей и возможных методов оказания БЮП в регионе. Исследование можно использовать для того, чтобы рассмотреть определенный комплекс вопросов, при этом предварительные ответы на них могут быть найдены в ходе кабинетного исследования, а подробное изучение таких вопросов может быть запланировано на более позднее время, когда появятся необходимые время и ресурсы.

Не менее важно помнить, что предложенное настоящей методикой исследование не предполагает получения данных для проведения прямых сравнений данных различных регионов. Это связано с тем, что «Руководство» не предназначено для контроля эффективности региональной деятельности по исполнению федерального закона, а разработано для содействия каждому региону в поиске решений с учетом регионального контекста, при этом найденные решения будут основаны на более глубоком понимании потребностей. При этом предложенная методология допускает адаптацию к конкретным условиям и может использоваться в качестве базы для исследования, охватывающего несколько регионов, результаты по которым могут быть сопоставлены. Вероятнее всего, будет иметь смысл сопоставить не столько сами полученные данные, сколько способы проведения исследования каждым регионом.

Вот что показал опыт реализации другого проекта Совета Европы, предполагавшего разработку руководства по самооценке гражданского участия на местном уровне: «C.L.E.A.R. Руководство по самооценке, Европейский комитет по местной и региональной демократии, 2008 год» (C.L.E.A.R. Self-Assessment Tool, European Committee on Local and Regional Democracy, 2008 (CDLR(2008)42): «Несмотря на то что CLEAR предлагает сосредоточиться на особенностях каждого муниципалитета, опыт показал, что порой совместная работа муниципалитетов и обмен опытом приносят большую пользу. Сотрудничество способствует обучению, и, по мнению местных властей, использовавших разработанное руководство, наибольшую пользу оно приносит на местном уровне. Как правило, целью является не обмен полученными данными, хотя и такие сведения тоже могут быть полезными. В первую очередь ведется обмен опытом в области реализации процесса и методов проведения самооценки в рамках муниципалитета. Во-вторых, что вполне естественно, ведется обмен знаниями о мерах политического реагирования и обмен инновационными идеями».

Проверьте себя До перехода к этапу 3 необходимо выполнить следующее:

- согласовать основные принципы и стратегические цели;
- определить области и задачи исследования, которое вы будете проводить в регионе.

ЭТАП 3: ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЕ (КАБИНЕТНОЕ) ИССЛЕДОВАНИЕ

Необходимые действия

Проведение предварительного исследования на основе уже имеющейся информации (вторичные данные) до начала более глубокого основного исследования. К вторичным данным могут относиться отчеты и иные документы, которые, как правило, составлены другими сторонами или организациями и чаще всего посвящены другим целям, а не целям анализа БЮП.

Также можно изучить политические приоритеты, которыми может руководствоваться региональное правительство (см. этап 2 «Формулирование принципов и целей БЮП»).

Цели этапа

Предварительное исследование позволит вам:

- сформулировать предварительные гипотезы о потенциальных сильных и слабых сторонах системы БЮП в вашем регионе, которые могут быть предметно проверены в ходе основного исследования на местах; сформировать глубокое понимание ключевых социально-экономических, географических и демографических особенностей региона, влияющих на БЮП;
- уточнить наличие информации для последующего исследования на местах и определить дополнительные области первичного исследования (потребности в информации), а также определить вопросы и методы, которые будут использоваться в ходе первичного исследования на местах;
- сэкономить время и ресурсы на сбор первичных данных на местах за счет оптимизации подходов на этом этапе.

При правильном использовании вторичных данных они могут стать важным дополнением первичных данных, собранных в ходе исследования на местах (этап 4).

Порядок работы

В ходе предварительного кабинетного исследования назначенное координационной группой лицо или подгруппа выполняют следующие действия:

Этап 3.1. Определите вторичные источники демографических и социально-экономических сведений о вашем регионе.

Необходимо собрать как можно больше информации о регионе и целевых группах населения:

- соберите подробные сведения о населении и прочие важные социально-демографические, экономические и географические данные:
 - данные переписи населения; возрастной и гендерный состав населения;
 - уровень благополучия в разбивке по таким показателям, как этническая принадлежность, основной язык общения, доход, посещение школы, уровень грамотности, пол, вероисповедание, жилищные условия, полный/неполный состав семьи, здоровье (включая психическое), употребление психоактивных веществ и т. д.;
 - места проживания и распределение различных этнических, культурных и религиозных групп;

- проанализируйте социальные характеристики лиц, которые получают или могут получать в будущем различные юридические услуги в определенных населенных пунктах, в особенности в тех случаях, когда потребности в услугах не удовлетворены. Есть ли сферы, в которых потребностей больше, чем в других, либо они носят другой характер? Какие это сферы? Каковы причины?
- соотнесите количественные данные с административными границами, дорожной сетью и населенными пунктами (представьте в виде таблицы соотношение количественных и указанных качественных данных);
- сравните сельские и городские населенные пункты.

Этап 3.2. Определите вторичные источники информации о БЮП в регионе.

Перечитайте задачи и области (аспекты) исследования, которые вы определили на этапе 2.

Стремитесь определить и свести воедино вторичные источники информации, которые помогут изучить выбранные области исследования и определить новые.

Например, к вторичным источникам информации могут относиться:

Нормативная база, официально утвержденная программа или планы оказания БЮП в вашем регионе	Документы юридических бюро и адвокатских палат	Документы иных поставщиков БЮП (юридические клиники, уполномоченные по правам человека и ребенка и т. д.)	Газетные статьи, открытые данные в Интернете
Оценка БЮП в других регионах	Описательные отчеты НКО, чья деятельность связана с юридической помощью	Научно-исследовательские доклады об оказании юридической помощи в вашем регионе	Документы омбудсменов

Некоторые организации, например PILnet, проводят исследования об оказании юридической помощи, соответственно, существуют списки источников, которыми вы можете воспользоваться.

Обязательно проведите проверку качества и релевантности всех вторичных источников, особенно в том случае, если вторичные и первичные данные допускают прямое сопоставление. Обратите особое внимание на следующее:

- что из себя представляет источник информации?
- каковы профессиональные характеристики источника?
- каков потенциальный уровень тенденциозности источника информации?
- сопровождается ли материал ссылками на источники?
- актуальна ли информация с учетом текущего контекста или устарела?
- приводится ли в источнике слишком упрощенная информация, например, предназначена ли она для широкой общественности, а не для специалистов?

Заполните графы этапов 3.1 и 3.2 в Дополнении 1 «План исследования системы БЮП (шаблон)». Используйте эти данные как библиографию. Это упростит определение и поиск информации, если она понадобится вам позже, а также позволит сопроводить итоговый доклад ссылками на источники.

Этап 3.3. Сформулируйте основные тезисы на основе вторичных источников.

Соберите информацию из источников, которые вы определили.

Обновите области исследования, включенные в ваш план, и сгруппируйте сведения, относящиеся к каждой стратегической цели БЮП, для их использования при составлении отчета в будущем.

Сделайте предварительные выводы, которые, возможно, следует изучить подробнее в ходе основного исследования (этап 4).

Заполните графу этапа 3.3 в **Дополнении 1 «План исследования системы БЮП (шаблон)»**.

Проверьте себя **До перехода к этапу 4 необходимо выполнить следующее:**

- определение и анализ вторичных источников;
- обновление перечня областей исследования;
- обзор основной информации и формулирование предварительных выводов на основании данных вторичных источников.

ЭТАП 4: ОСНОВНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ НА МЕСТАХ

Необходимые действия

Опираясь на основные принципы, цели, области исследования и результаты предварительного кабинетного исследования, полученные по итогам реализации этапов 2–3, вы проведете ваше *основное* исследование.

Вам необходимо определить ресурсы, которые будут мобилизованы для проведения исследования, его фактический объем (временные рамки, масштаб и т. д.) и практическую реализацию.

Цели этапа

Кабинетное исследование, которое вы провели на этапе 3, вероятнее всего, не даст исчерпывающих ответов, необходимых для правильного понимания положения в области оказания БЮП (фактические потребности и оказываемые услуги). Как минимум, данные кабинетного исследования будет необходимо проверить. Поэтому для проверки данных и формирования представления о реальном положении дел, скорее всего, потребуется провести основное, полевое исследование, в ходе которого вы соберете первичные данные.

Порядок работы

Следующие этапы определяют способы проведения исследования, которые зависят от ваших целей исследования и доступных ресурсов.

Этап 4.1. Определите, какие имеющиеся ресурсы могут быть использованы для проведения исследования.

Важно определить, какими ресурсами вы располагаете, чтобы, исходя из этого, скорректировать подход к проведению исследования.

Целесообразно оценивать ресурсы в разбивке на три основные категории:

- Человеческие ресурсы
 - Персонал: можно ли привлечь к управлению, координации и (или) проведению исследования действующих сотрудников организации?
 - Необходимое время: какую часть рабочего времени (если это в принципе возможно) смогут потратить действующие сотрудники на проведение исследования?
- Финансовые ресурсы: располагаете ли вы финансированием для найма исследовательской компании или независимых консультантов-социологов, либо для проведения обучения, обеспечения оборудованием (компьютеры, принтеры, записывающие устройства), расходными материалами (бумага, аккумуляторы, расходы на печать и т. д.); расходы на связь (телефонную связь, почтовые расходы, интернет и т. д.).
- Прочие ресурсы: транспортные средства, которые могут использоваться при проведении исследования, офисное помещение.

Обсудите эти вопросы с вашей координационной группой и затем заполните графу этапа 4.1 в **Дополнении 1 «План исследования системы БЮП (шаблон)»**.

Этап 4.2. Рассмотрите возможные подходы, наиболее отражающие вашу текущую ситуацию.

Прежде чем решать, как именно вы хотите провести исследование, следует уяснить, что различные исследовательские подходы и методы требуют различного объема ресурсов и набора навыков.

Если на сегодняшний день ваши ресурсы, временные рамки и задачи ограничены, можно рассмотреть некоторые возможности, которые облегчат вашу задачу.

- При проведении исследования вы можете ориентироваться на совершенствование системы оказания юридической помощи в населенных пунктах, где проживают социально незащищенные граждане (в небольших городах или небольших районах), на острую потребность в юридической помощи которых указывают социальные и экономические данные, собранные во время кабинетного исследования, при этом оказание БЮП в таких географических пунктах недостаточно развито. Подобное определение целевых географических пунктов нацелено, скорее, на эффективное использование ограниченных ресурсов.
- Вы также можете выбрать поэтапный подход, то есть проводить исследование постепенно, в несколько циклов. Например, в первый год вы проводите исследование, соответствующее исследовательской задаче 1; в следующем году ориентируетесь на темы, заданные исследовательской задачей 2, и так далее.

Этап 4.3. Поручите задачу другому лицу.

В зависимости от имеющихся ресурсов и ваших предпочтений вы можете выбрать один из двух вариантов проведения вашего исследования — самостоятельно либо с привлечением сторонней помощи.

Вариант 1: Вы можете привлечь к проведению всего исследования (или его части) стороннего подрядчика или группу исследователей.

С этой целью вам будет необходимо выбрать исследование (я) на основании критериев и с помощью процедуры, согласованной с координационной группой.

В зависимости от количества ресурсов, которые вы планируете выделить для выполнения задачи, а также утвержденной процедуры закупки, вы можете объявить тендер со строго определенной процедурой и критериями отбора на основании соотношения «цена/качество». Либо же вы можете прибегнуть к более «закрытой» консультации с опытными надежными экспертами.

Вне зависимости от выбранной вами процедуры вы, вероятно, предпочтете начать с составления проекта положения и определения критериев отбора.

В приложениях к руководству приводятся шаблоны положений, которые вы можете адаптировать для своих целей.

- ▶ См. [Приложение 4 «Проект положения о привлечении подрядчика для проведения исследования»](#).

Вариант 2: Вы также можете проводить исследование самостоятельно и (или) с привлечением ваших партнеров (например, работу можно распределить среди членов координационной группы).

Если вы остановитесь на варианте 2, в приложениях к руководству содержится краткая инструкция с методологическими пояснениями, указаниями и возможными вопросами исследования.

- ▶ См. [Приложение 5 «Краткая инструкция: как проводить основное исследование»](#).

Вне зависимости от выбранного вами варианта существуют ключевые принципы, которые должны быть соблюдены в ходе исследования:

- Исследование должно соответствовать **этическим** нормам. В частности, вам, возможно, придется уточнить, требуется ли официальное разрешение местного комитета по этике, осуществляющего контроль над соблюдением этических норм (к примеру, при приведении опроса социально незащищенных категорий граждан).
- В ходе исследования должна соблюдаться **конфиденциальность**. В частности, поставщики услуг не могут нарушать конфиденциальность, предоставляя исследовательской команде контактные данные клиентов без предварительного разрешения. Получение разрешений от клиентов может быть организовано заранее путем включения соответствующих положений о конфиденциальности и использовании информации в индивидуальные формы информированного согласия, которые должны подписывать получатели услуг.
- В исследовании следует избегать **неоправданных обобщений**. К примеру, в ходе исследования важно получить данные с разбивкой по гендерной принадлежности, а также использовать критерий *индивидуального, а не семейного* дохода при работе с малообеспеченными гражданами. Это имеет решающее значение, к примеру, при рассмотрении проблем семьи и домашнего насилия. Кроме того, следует убедиться, что в выводах исследования о потребностях лиц в юридической помощи учтен весь спектр потребностей и проблем (т. е. отсутствует скрытая предвзятость).

Даже если вы планируете проводить исследование с привлечением сторонних специалистов, возможно, вы все же захотите поделиться с вашим (и) подрядчиком (ами) теми материалами, которые были протестированы и включены в руководство, например, образцами опросников, которые могут быть использованы в ходе исследования и адаптированы в соответствии с его целями. Из образцов опросников вы можете позаимствовать определенные наборы вопросов, отвечающие задачам вашего исследования. В частности, в приложениях к «Руководству» приводится примерный набор вопросов, который может использоваться для оценки спроса на БЮП среди групп населения, включенных в сферу действия федерального закона. Такие категории населения могут быть социально незащищенными или крайне отчужденными, и, соответственно, потребуются скорректировать исследовательский подход.

- ▶ См. **Приложение 6 «База вопросов и инструкций»**.

Выполнив эту задачу, заполните графу этапа 4.2 в Дополнении 1 «План исследования системы БЮП (шаблон)».

Этап 4.4. Завершите ваше исследование.

Вне зависимости от того, выполнялось ли ваше исследование сторонним специалистом (или группой специалистов) либо вы проводили его самостоятельно, крайне важно обсудить полученные выводы с координационной группой. Это поможет выработать единое понимание выводов, а также прийти к единому мнению о сложностях в проведении исследования (для их преодоления могут быть приняты определенные практические меры как на региональном, так и на других уровнях, например, создание электронных баз данных по конкретным случаям обращений и др.).

Для облегчения этой задачи в ходе исследования вы можете использовать стандартизированный отчет (шаблон отчета вы можете предоставить вашему подрядчику, если проведением исследования занимаются сторонние специалисты).

Используйте Дополнение 2 «Шаблон отчета об исследовании»

Структура отчета должна быть основана на ваших целях и категориях, определенных на этапе 2. Отчет включает следующие обязательные элементы:

- вступление – описание исследования, его целей, задач и методов;
- методология – способы получения результатов, сбора, классификации и анализа данных;
- результаты и обсуждение – представление полученных данных и их интерпретация;
- выводы – общие итоги исследования по каждой поставленной цели.

Оцените степень соответствия вашего региона идеальной ситуации, которую описывают ваши цели.

По каждой поставленной цели необходимо выполнить следующее:

- описать наиболее значимые области исследования в отдельных разделах отчета;
- четко сформулировать ключевые выводы;
- для представления или обоснования выводов могут цитироваться данные качественного исследования.

Проверьте себя До перехода к этапу 5 необходимо выполнить следующее:

- план исследования, описывающий основные аспекты исследования, его практическую организацию;
- отчет по результатам исследования, обсужденный и согласованный с вашей координационной группой.

ЭТАП 5: РАНЖИРОВАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ И ПЛАНИРОВАНИЕ МЕР ПО РАЗВИТИЮ СИСТЕМЫ БЮП

Необходимые действия

Выводы, которые вы сделаете по результатам исследования, продемонстрируют некоторые пробелы в оказании услуг БЮП. С этой целью следует провести корректирующие мероприятия. Такие пробелы могут быть

- количественными (например, недостаток юристов в том или ином районе);
- качественными (например, невозможность получить информацию о БЮП в удобной для пользователя форме).

Маловероятно, что все выявленные пробелы будут устранены одновременно, поскольку принятие новых мер требует времени и ресурсов. Соответственно, следует расставить приоритеты.

Таким образом, на этом этапе выводы исследования, оформленные в виде перечня недостатков, которые располагаются в порядке приоритетности и которые вам предстоит устранить, будут использоваться для стратегического планирования. Цель этого процесса — определить мероприятия по устранению выявленных недостатков в соответствии с их приоритетностью.

Цель этапа

Завершив исследование и сформулировав выводы, вы переходите к заключительному этапу — определению способов устранения выявленных недостатков и решения проблем, то есть к планированию и согласованию приоритетных мер, которые позволят усовершенствовать систему оказания БЮП в вашем регионе.

Порядок работы

Этап 5.1. Сформулируйте недостатки системы.

Используйте ваши основные принципы и стратегические цели, зафиксированные на этапе 2, для идентификации недостатков системы.

Следует начать с краткого сводного перечня недостатков оказания услуг БЮП. Каждый недостаток должен сопровождаться общим описанием и исходной статистикой. Недостатки будут относиться к условиям именно вашего региона.

- ▶ См. также примеры того, как могут быть сформулированы недостатки, во [Вставке 6](#).

Вставка 6**Примеры формулировок недостатков**

- только 23 % получателей юридической помощи в Городе X в 2015 году являлись женщинами (с указанием отрасли права, в которой им требовалась консультация; где они получили эту консультацию и почему более не обращались за помощью);
- поставщики услуг в районе X не смогли удовлетворить спрос в консультациях по поводу разводов (по какой причине, сколько поставщиков насчитывается в районе; почему их так мало, если спрос настолько высок и т.д.);
- поставщик Z в городе является монополистом в сфере законодательства об опеке над детьми и об образовании. Клиенты, которым требуется консультация в этих областях права, не имеют выбора и вынуждены пользоваться услугами только этой юридической фирмы;
- в адрес поставщика T (небольшой местной сети специалистов по коммерческому праву) снова поступило много жалоб, однако он является основным поставщиком услуг в сфере коммерческого права;
- работодатель H, у которого работало 600 человек, ликвидировал свое предприятие в городе Q. Сейчас там резко возрос уровень бедности и безработицы, увеличились задолженности, участились случаи злоупотребления запрещенными веществами;
- жителям города K приходится совершать 6-часовую поездку на автобусе и электричке, чтобы добраться до ближайшего поставщика услуг в сфере социального обеспечения и семейного права. Большинство жителей обходятся без юридической помощи;
- X клиентов в районе W обратились с жалобами на недостаток...

Этап 5.2. Мыслите творчески.

Не все полезные инициативы порождаются анализом пробелов и недостатков. Некоторые из них появляются благодаря нестандартному творческому подходу, основанному на том, «что является желательным», а не на том, «чего не хватает». Организуйте в вашей группе дискуссию об инициативах по БЮП, которые вы могли бы сформулировать на основании вашего исследования, а не просто устраняйте недостатки.

Например, в ходе проведения исследования вы поняли, что

- альтернативные подходы к оказанию услуг, например пункты юридической помощи в больницах или супермаркетах, могли бы стать нестандартным способом предоставления БЮП тем людям, которые в ней нуждаются;
- можно рассмотреть различные финансовые модели. Например, можно стимулировать поставщиков услуг в сфере коммерческого права, чтобы они предоставляли «первые 30 минут консультации» на безвозмездной основе;
- организация тренингов в рамках сообщества для подготовки «уличных юристов» может стать отличным решением.

Такие нестандартные идеи обычно не появляются в результате простого определения недостатков.

Выделите время на коллективное обсуждение таких решений и сделайте так, чтобы хорошие идеи не затерялись в спешке, вызванной устранением недостатков.

Таблица проблем и возможных решений

Проблемы	Решения
Недостаточная территориальная доступность БЮП (жителям районов, удаленных от столицы региона, сложно обратиться за БЮП).	<p>Сочетание нескольких из нижеследующих подходов, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Создание сети бюро/офисов/приемных пунктов БЮП в большинстве городов и населенных пунктов региона. <input type="checkbox"/> Организация регулярных поездок юристов БЮП в удаленные населенные пункты, чтобы проводить консультации на базе государственных и муниципальных органов, МФЦ и других учреждений. <input type="checkbox"/> Внедрение (в качестве вспомогательной меры) дистанционного консультирования, а именно консультации по электронной почте, телефону, посредством вебсайта и Skype. <input type="checkbox"/> Открытие горячей телефонной линии БЮП, где можно, среди прочего, получить консультацию, или подключение к уже существующему номеру (в качестве вспомогательной меры).
Недостаток информированности целевых групп.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Информирование людей с актуальными юридическими проблемами посредством размещения специалистов/консультантов БЮП в МФЦ. Сотрудники МФЦ и специалисты различных государственных и муниципальных органов и служб, ведущие прием в МФЦ, должны сообщать гражданам о возможности получить БЮП, в том числе непосредственно в МФЦ. В этих многофункциональных центрах должна иметься вся информация касательно БЮП в городе/районе/области. <input type="checkbox"/> Заключение официальных соглашений и достижение неформальных договоренностей с государственными и муниципальными органами и учреждениями для перенаправления людей с юридическими проблемами в систему БЮП. <input type="checkbox"/> Проработка механизма для информирования граждан с актуальными юридическими проблемами в помещениях суда. <input type="checkbox"/> Распространение информации через интернет, СМИ и по телефону, а так же через суды, в транспорте и в местных супермаркетах/магазинах. <input type="checkbox"/> Проработка механизма прямого информирования целевых групп БЮП посредством сообществ (ассоциаций, некоммерческих организаций и т. п.), представляющих интересы групп получателей БЮП.
Партнерство.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Выстраивание системы направлений граждан в систему БЮП при их обращении в другие органы и организации. <input type="checkbox"/> Заключение формальных соглашений и достижение неформальных договоренностей с государственными и муниципальными органами и учреждениями для перенаправления людей с юридическими проблемами в систему БЮП.
Не удовлетворена потребность в таком виде помощи как судебное представительство (риск снижения общей эффективности программы БЮП).	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Региональные власти могут расширить список случаев для получения БЮП и перечень видов БЮП по ним, включая судебное представительство.

Сложность получения справок для подтверждения статуса малоимущего.	<input type="checkbox"/> Упрощение требований к подтверждению статуса малоимущего и процедуры удостоверения этого статуса. <input type="checkbox"/> Разработка и внедрение механизма оказания помощи в экстренных ситуациях. <input type="checkbox"/> Возможность подтверждения отдельных фактов со слов лица, обратившегося за БЮП. <input type="checkbox"/> Расширение перечня документов, которыми можно подтвердить право на БЮП. <input type="checkbox"/> Введение новых категорий получателей помощи, из числа групп, имеющих постоянный документ, подтверждающий их статус, и поэтому не нуждающихся в получении справки в подтверждение того статуса. <input type="checkbox"/> Создание закрытой базы данных граждан, имеющих право на получение БЮП (в сотрудничестве с социальными службами и другими структурами, предоставляющими необходимые документы для людей с низким уровнем дохода).
Низкий уровень оплаты труда адвокатов. Сложные процедуры выплат адвокатам.	<input type="checkbox"/> Ориентирование на минимальные тарифы оплаты труда адвокатов, утвержденные региональной палатой адвокатов исходя из средней стоимости юридических услуг и согласованные с Федеральной палатой адвокатов Российской Федерации. <input type="checkbox"/> Приближение ставок оплаты к рыночному уровню. <input type="checkbox"/> Упрощение процедуры расчетов с адвокатами за юридическую помощь, оказанную в рамках программы БЮП.
Дублирование в работе провайдеров БЮП и непродуктивная конкуренция на повседневном уровне.	<input type="checkbox"/> Создание региональной координационной группы по БЮП с вовлечением широкого круга организаций и структур, задействованных в БЮП, включая НКО и представителей целевых групп. <input type="checkbox"/> Разграничение сферы деятельности разных провайдеров БЮП, введение специализации по типам клиентов, видам проблем, по которым оказывается помощь, или видам оказываемой помощи. <input type="checkbox"/> Создание и развитие системы перенаправления граждан при обращении в другие органы и организации, не оказывающие БЮП. <input type="checkbox"/> Изменение системы финансирования и отчетности органов и организаций, чтобы не стимулировать оказание БЮП непрофильными организациями.
Недостаточное взаимодействие провайдеров БЮП с другими органами и организациями региона снижает общую эффективность системы БЮП.	<input type="checkbox"/> Создание региональной координационной группы БЮП, с вовлечением широкого круга организаций и структур, задействованных в БЮП, включая НКО и представителей целевых групп. <input type="checkbox"/> В процессе принятия решения максимально использовать возможности по установлению партнерских отношений.
Нехватка информации для принятия управленческих решений (проблемы с обработкой информации о БЮП).	<input type="checkbox"/> Регулярная детализированная оценка системы БЮП (кабинетное исследование, первичная качественная и количественная оценка, и т. п.). Внедрение более детализированного мониторинга системы. <input type="checkbox"/> Сбор более детализированной информации разных поставщиков БЮП уполномоченным органом на уровне региона (новая структура данных). <input type="checkbox"/> Объединение и расширение состава данных, которые фиксируются при обращении за БЮП. <input type="checkbox"/> Целевая методологическая поддержка Министерства юстиции Российской Федерации. <input type="checkbox"/> Опрос (сбор предложений) провайдеров БЮП и организаций, работающих с целевыми группами о том, какие проблемы требуют решения и как они могут быть решены. <input type="checkbox"/> В сотрудничестве с Минюстом России разработать полноценный инструментарий для проведения регулярного сбора данных и анализа. (Может быть основан на уже существующей системе мониторинга в регионах, данные для которой предоставляются Минюсту России два раза в год.)

Нестабильное/не всегда высокое качество услуги БЮП. Отсутствие системы контроля качества.	<input type="checkbox"/> Мониторинг соотношения спроса и предложения в системе БЮП. <input type="checkbox"/> Мониторинг удовлетворенности клиентов. <input type="checkbox"/> Оптимизировать систему работы с претензиями пользователей. БЮП, включая механизмы реагирования. <input type="checkbox"/> Оценку работы коллегами по БЮП. <input type="checkbox"/> Регулярные тренинги/обучение для адвокатов. <input type="checkbox"/> Тренинги по вопросам качества предоставляемой помощи.
Проблемы с финансированием.	<input type="checkbox"/> Максимально полное использование и развитие потенциала юридических клиник. <input type="checkbox"/> Изучение возможности введения со-финансирования (например, в случае, когда клиент может и готов оплатить часть расходов на юридическую помощь). <input type="checkbox"/> Использование современных каналов связи и компьютерных технологий, которые позволяют упростить и удешевить контакт с клиентом, поиск информации, необходимой при консультировании, а также процесс составления юридических документов (Skype, и т. п.). <input type="checkbox"/> Изучение возможности совместной работы и разделения обязанностей с адвокатской палатой, НКО и др. в области БЮП. <input type="checkbox"/> Создание горячей линии по БЮП (или присоединение к имеющимся).

Список индивидуальных мер представлен на стр. 36, с подробным описанием решений, которые могут быть разработаны, для выявленных проблем в системе БЮП.

Этап 5.3. Определите ваши приоритеты.

На этом этапе вы можете ранжировать предложенные идеи по приоритетности (с учетом ваших текущих основных принципов и стратегических целей).

Для комплексной оценки мер по устранению недостатков можно использовать простую 10-балльную шкалу. Такая шкала должна отражать следующее:

- насколько серьезна проблема, решаемая с помощью предложенной меры (т.е. насколько сильно она нарушает ваши принципы оказания БЮП, определенные на этапе 2);
- насколько предложенная мера соответствует целям вашего региона, определенным на этапе 2;
- насколько срочно должна быть внедрена эта мера (субъективная оценка координационной группы);
- насколько предложенная мера соответствует законодательству о БЮП;
- насколько эта мера позволит реализовать принцип «партнерства» (будут ли представители различных организаций сотрудничать при устранении недостатка?);

Тем факторам, которые препятствуют реализации мер по устранению недостатков, может быть присвоена отрицательная оценка. Например:

- Объем ресурсов, которые могут понадобиться для устранения недостатка;
- Срок внедрения предложенной меры;
- Вызовет ли предложенная мера политические споры или сопротивление.

Пример:

	Насколько серьезна проблема, решаемая с помощью предложенной меры?	Соответствие целям региона	Срочность	(и т. д.)	Финансовые ресурсы	Продолжительность внедрения	(и т. д.)	Общий балл (из ...)
Мера 1	+7	+3	+5	+2	-6	-1	-3	8
Мера 2	+3	+2	+2	+5	-1	-1	-4	6

Итоговые баллы позволят вам выстроить четкую иерархию ваших приоритетов.

При наличии бросающихся в глаза отклонений (т. е. пунктов в списке, которые вы считаете важными, но которые получили низкий балл), возможно, вам придется задуматься о причинах таких несоответствий и пересмотреть вашу систему оценки.

Оцените ваши творческие идеи отдельно, честно сопоставьте их с корректирующими мероприятиями.

Балльная система оценки идей — лишь один из способов расстановки приоритетов. В любом случае этот способ должен использоваться как инструмент для организации содержательной дискуссии в вашей координационной группе, направленной на расстановку приоритетов.

► См. также информацию об инклюзивном процессе во **Вставке 7**.

Вставка 7

Как сделать инклюзивный выбор

Расстановка приоритетов – совещательный процесс, в результате которого должны быть сформулированы выводы. Необходимо организовать рабочее совещание в координационной группе, чтобы мнения были сбалансированы, а результаты учитывали интересы недостаточно представленных лиц, групп или образований. Важно помнить, что решения, кажущиеся нейтральными в теории, могут на практике иметь косвенные дискриминирующие последствия, оказывая различный эффект, в частности, применительно к женщинам и мужчинам, лицам с ограниченными физическими возможностями, лицам, проживающим в удаленных местностях.

Координационная группа сможет эффективно выполнять эту функцию, если в ее состав будут входить представители социально незащищенных категорий граждан, на которых направлен закон о БЮП, чтобы отразить точку зрения этих групп граждан, а также ключевые косвенно заинтересованные группы лиц, которые представляют альтернативную точку зрения на равный доступ к правосудию и социальные потребности.

Помните, что ваши приоритеты определены с учетом текущей ситуации — по мере развития вашей системы оказания бесплатной юридической помощи, ваши принципы (а возможно, и основные ценности) могут изменяться, отражая постепенное улучшение ситуации. К примеру, улучшенный гендерный баланс среди клиентов может являться для вас одним из основных приоритетов на сегодняшний день, в то время как адресное обслуживание ВИЧ-инфицированных лиц может входить в список среднесрочных задач.

Соответственно будут меняться и ваши приоритеты. В результате, недостатки, которые, как вы считаете, не могут быть устранены сегодня в приоритетном порядке, можно будет ликвидировать позже, когда изменятся ваши принципы и в результате нового исследования будут получены иные выводы.

Этап 5.4. Разработайте проект плана действий.

Определите конкретные мероприятия по устранению недостатков:

- Координационной группе необходимо определить и обсудить реалистичные мероприятия, проведение которых позволит устранить основные недостатки.
- Имеет смысл обратиться к опыту устранения подобных недостатков в других регионах, секторах или странах, при условии, что сопоставление уместно и может быть выполнено объективно.

В целом стратегическое планирование — это оптимальный подход к реализации мер по устранению выявленных недостатков. Процесс разработки стратегии должен быть основан на максимально широком партнерстве и содействии основных групп населения, вовлеченных в процесс исследования. При разработке плана действий должны быть учтены годовые, двухлетние и пятилетние цели.

В зависимости от сложности предлагаемых мероприятий может потребоваться подробно проработать их с координационной группой и (по возможности) другими участниками исследования, ответив на следующие вопросы.

- **Что** собой представляет предложенное мероприятие?
- К какому **результату** приведет его выполнение?
- Потребуется ли для принятия предложенной меры и проведения мероприятий изменить региональное **законодательство**?
- **Кто** отвечает за проведение мероприятия? Располагают ли эти стороны достаточными ресурсами и полномочиями?
- **Кто** основные заинтересованные стороны, которых следует привлечь к участию в процессе?
- **В какие сроки** должно быть проведено мероприятие?
- **Как** будут решаться вопросы финансирования работы? Какие ресурсы потребуются? Какие ресурсы уже имеются, и что необходимо дополнительно? Как ответственное лицо или группа намереваются получить дополнительные ресурсы?
- Как координационная группа обеспечит **контроль** за ходом работы? Какие показатели или основные этапы вы хотите контролировать? Каким образом вы будете сопоставлять меры по устранению недостатков с вашими основными принципами и стратегическим целями?
- Подумайте о назначении **контактного лица**, которое сможет предоставлять информацию для контроля хода проведения мероприятий.
- Каковы будут системы **контроля качества**?
- Каковы будут факторы **риска**? Необходимо прогнозировать факторы, которые способны помешать реализации вашего плана. Составьте алгоритм действий на случай возникновения непредвиденных обстоятельств, которые могут расстроить ваши планы.
- Будет ли план передаваться на обсуждение и/или утверждение:
 - в региональный орган власти, который будет предоставлять финансирование для его реализации?
 - поставщикам услуг БЮП?
 - другим заинтересованным сторонам, не являющимися прямыми участниками системы БЮП?

Для того чтобы составить краткий план, можно использовать обычную таблицу.

Используйте **Дополнение 3 «План мероприятий - шаблон»**

Этап 5.5. Проверьте соответствие плана мероприятий вашим принципам, целям и плановым показателям.

Необходимо сопоставить каждый элемент вашего плана с утвержденными основными принципами и целями: план должен не просто соответствовать основным принципам и целям, но и **способствовать** их реализации.

- Итак, прежде всего, определите, соответствует ли каждый компонент плана вашим принципам и целям.
- Затем определите, способствует ли план реализации всех этих принципов.
- Удостоверьтесь в том, что основные принципы играют определяющую роль: например, если представить схему в форме круга, находятся ли потребности получателей услуги в самом центре всей деятельности?
- Поможет ли ваш план действий достичь плановых показателей, определенных для каждой из ваших целей?
- Является ли он рациональным в долгосрочной перспективе?

Вновь обратитесь к этапу 2: теперь в вашем регионе принят план, который должен отражать основные принципы и цели.

Этап 5.6. Соотнесите план мероприятий с программами развития региона и другими действующими планами и программами.

Согласование плана действий вашей координационной группой крайне важно для приверженности основных участников процесса его выполнению.

Не менее важно распространить план среди ключевых фигур вашего региона, ответственных за принятие решений: необходимо удостовериться в том, что ваш план действий не противоречит другим принятым в регионе планам и программам, которые могут быть связаны с БЮП (например, годовой план деятельности, годовой бюджет и т.д.). Это необходимо было сделать при сопоставлении плана с вашими принципами, но все же проверьте его еще раз.

В целом, следует всегда проверять содержание вашего плана мероприятий на предмет его соответствия законодательству о БЮП, как федеральному, так и региональному, а также выяснять, что в этом направлении делают другие регионы/страны/Министерство юстиции Российской Федерации.

И наконец, необходимо будет сообщить о наличии плана и совместно с другими заинтересованными в оказании БЮП сторонами последовательно информировать о нем различные группы.

Подумайте о том, как можно убедительно **представить** ваш план:

- общественности;
- региональным политикам и сотрудникам региональных и муниципальных органов власти;
- Министерству юстиции Российской Федерации;
- поставщикам БЮП, не являющимся прямыми участниками мероприятий, предусмотренных планом;
- поставщикам юридических услуг, не оказывающим услуги бесплатной юридической помощи;
- заинтересованным сторонам, в особенности тем, которые представляют группы граждан, чьи интересы затрагивает план;
- организациям, которые в перспективе могут направлять граждан к поставщикам БЮП;
- государственным бюджетным организациям, в особенности тем, которые могут выступать в роли ответчиков по искам, возбужденным получателями БЮП.

Используя:

- Интернет-каналы;
- социальные сети;
- печатные средства (региональные газеты, листовки и т.п.);
- каналы устной передачи информации.

Теперь вы можете перейти к реализации плана мероприятий и предпринимать конкретные шаги по совершенствованию региональной системы бесплатной юридической помощи.

Впоследствии необходимо будет организовать мониторинг выполнения плана и провести оценочное исследование, чтобы измерить прогресс в достижении намеченных результатов.

Вы можете регулярно повторять цикл «определение целей — оценка — определение приоритетов — составление плана» по мере необходимости и возможности в целях совершенствования оказания БЮП в вашем регионе.

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ СПЕЦИФИКАЦИИ МЕР, НАПРАВЛЕННЫХ НА ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА БЕСПЛАТНОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ И УВЕЛИЧЕНИЕ СПРОСА СРЕДИ УЯЗВИМЫХ ГРУПП

Необходимые действия

Индивидуальные спецификации мер, описанные ниже, предлагают возможные решения выявленных пробелов в плане мероприятий, направленных на повышение качества бесплатной юридической помощи и увеличения спроса на БЮП среди уязвимых лиц (целевых групп). Меры были разработаны проектом Совета Европы в тесном сотрудничестве с 3-мя пилотными регионами (Ульяновская, Волгоградская и Тамбовская области), где они были протестированы и адаптированы исходя из опыта.

Разработанные меры:

1. Создание эффективной системы перенаправления и протокола по перенаправлению клиентов БЮП (мера, направленная на улучшение «предложения БЮП»).
2. Формирование партнерств и взаимодействие с заинтересованными сторонами (мера, направленная на улучшение «спроса и предложения БЮП»).
3. Профилактика стресса на рабочем месте и эмоционального выгорания среди юристов и адвокатов (мера, направленная на улучшение «предложения БЮП»).
4. Создание эффективных информационно-просветительских и рекламных кампаний (мера, направленная на улучшение «спроса БЮП»).
5. Обучение поставщиков БЮП правовым вопросам, касающимся конкретной целевой группы (мера, направленная на увеличение «предложения БЮП»).
6. Развитие навыков самостоятельного разрешения юридических проблем (развитие навыков самопомощи клиентов БЮП) (мера, направленная на улучшение «спроса и предложения БЮП»).

В дополнение к разработанным мерам, указанным выше, следующие меры могут также быть уместны, в зависимости от потребностей, определенных в плане мероприятий региона. В проекте не было времени прописать подробные спецификации и протестировать все эти меры в соответствии с индивидуальными спецификациями, разработанными к каждой мере. К этим мерам относятся:

- повышение доступности центров бесплатной юридической помощи (мера, направленная на улучшение «предложения БЮП»);
- обеспечение близости центров бесплатной юридической помощи (мера, направленная на улучшение «предложения БЮП»);
- эффективное информирование и донесение информации о БЮП доступным языком для целевой аудитории (мера, направленная на улучшение «спроса БЮП»);
- работа с различными целевыми группами и сообществами (лица, помещенные в специализированные учреждения, жертвы домашнего насилия, дети и т. д.) (мера, направленная на улучшение «спроса БЮП»);
- нетрадиционные модели оказания консультативной помощи (проведение консультаций в определенных местах, таких как школы, детские сады, например в рамках родительских собраний, или создание «временных консультативных пунктов», или

- предоставление БЮП в специальных автобусах) (мера, направленная на улучшение «спроса и предложения БЮП»);
- защита коллективных интересов определенных категорий клиентов (мера, направленная на улучшение «предложения БЮП»);
 - участие клиентов в управлении оказанием бесплатной юридической помощи (мера, направленная на улучшение «предложения БЮП»);
 - обеспечение равенства и отказ от дискриминации (мера, направленная на улучшение «спроса БЮП»);
 - работа с этническими меньшинствами (мера, направленная на улучшение «спроса БЮП»).

Цель работы

Эти меры, по мнению Министерства Юстиции, подлежат передаче во все регионы Российской Федерации. Они являются лишь примерами возможных решений и не исключают других мер с учетом потребностей, определенных в плане мероприятий.

Эти меры позволят региональным властям принимать подобные решения в регионах, если подобные пробелы будут выявлены. Предлагаемая структура описания меры поможет собрать подробную информацию и решения для других мер, которые будут определены в результате работы, предложенной в этом «Руководстве».

Порядок действий

Ниже приводятся индивидуальные спецификации для каждой из этих мер, в которых описаны шаги, необходимые для их внедрения. В них прописаны сроки, необходимые для внедрения каждой меры, от 3 до 9 месяцев, в зависимости от меры и доступного финансирования.

Региональные группы по бесплатной юридической помощи должны помочь определить меры, которые необходимо реализовать в регионе и распределить ответственность за реализацию между собой, как представителями ключевых участников системы БЮП в регионе.

Мониторинг и оценка (МиО) являются важными элементами для реализации каждой меры. Актуальная информация по установлению соответствующего процесса МиО включены в спецификации и должны помочь властям контролировать изменения в системе БЮП. Результаты, полученные в ходе проведения мониторинга и оценки, помогут властям определить, насколько успешными они были и что необходимо для дальнейшего усовершенствования.

Независимо от того, какие меры будут внедряться, регионам необходимо сделать следующее:

- обеспечить на региональном уровне надлежащую подготовку к реализации каждой из мер;
- согласовать сроки реализации каждой меры;
- обеспечить регулярный сбор оценочных данных (в течение срока пилотирования);
- оценить результаты реализованных мер;
- проанализировать собранные данные и составить оценку;
- на основании этой информации изменить спецификацию каждой меры.

Заголовок	1. Создание эффективной системы перенаправления и протокола по перенаправлению клиентов БЮП.
Категория	Проблема на стороне предложения.
Связь с Планом мероприятий на уровне региона	Подлежит уточнению.
Регион	Подлежит уточнению.
География внедрения	Уточнить определенный город или иной населенный пункт, или на уровне региона.
Описание	Разработка протокола, согласованного между всеми поставщиками услуг и соответствующими непрофильными агентствами, регулирующего перенаправление дел/клиентов при обращении клиента к ненадлежащему поставщику или к агентству, не принадлежащему к сети БЮП. Протокол должен предусматривать возможность действенного, своевременного, надлежащего и однократного перенаправления клиентов. Протокол должен быть разработан и внедрен в кратчайшие сроки. Реалистичным представляется 3-месячный срок для подготовительного периода.
Обоснование	Эффективная система перенаправления клиентов повышает вероятность того, что граждане получают бесплатную юридическую помощь, отвечающую их потребностям. Клиент в такой системе направляется к наиболее подходящему поставщику услуг. Эффективное и безукоризненное перенаправление сокращает риск «выбытия» клиента и повышает степень удовлетворенности получателей услуг. Кроме того, это позволяет гарантировать наиболее эффективное использование компетенций и ресурсов различных поставщиков услуг.
Объем работы	Эта мера призвана помочь клиенту войти в систему перенаправления к соответствующему поставщику/специалисту, который будет работать с клиентом, и для клиента, чтобы не потеряться в системе в процессе передвижения по ней.
Цели и задачи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Улучшает связь и взаимодействие между разными структурами, участвующими в системе БЮП. 2. Позволяет провайдером «заполнить пробелы» в системе БЮП. 3. Вносит ясность и улучшает понимание системы среди клиентов. 4. Стандартизированный протокол может быть адаптирован и использован всеми участниками системы БЮП. 5. Сократит время (и усилия), потраченные клиентом в поисках консультации и, как следствие, повысит эффективность визитов.
Партнерство	Улучшение партнерских отношений и сотрудничества поставщиков БЮП. Эта мера направлена на улучшение доступности и устойчивости.
Подготовительная работа	<ul style="list-style-type: none"> • Разработка проекта протокола с представлением обоснований. • Созыв совещания для его согласования. • Получение согласия от участвующих организаций является принципиальным. Все участники должны иметь представление о проекте протокола. В проекте протокола должны быть отражены аспекты заботы о клиентах, что позволит обеспечить их благожелательное перенаправление. • Координаторы организаций несут ответственность за соблюдение положений протокола в соответствующей организации. Все участники несут ответственность за мониторинг и оповещение о перенаправлении клиентов в ненадлежащие организации или о предположительно «потерянных» клиентах (клиенты, перенаправление которых было произведено, но которые не обратились в соответствующую организацию).
Внедрение меры	Широкое взаимодействие с группами участников, включая консультантов и юристов, непосредственно работающих с уязвимыми категориями клиентов. Мониторинг, проводимый консультантами/юристами и руководством организаций в форме опросов клиентов о впечатлениях от посещения организации и сопоставления числа посещений клиентов с числом оповещений от перенаправляющей организации.

<p>Устойчивая реализация меры в долгосрочной перспективе</p>	<p>План проведения ежеквартальных заседаний для проверки соблюдения положений протокола; назначение ответственного лица координационной группы для мониторинга и выступления в качестве арбитра при урегулировании споров между организациями. В долгосрочной перспективе протокол перенаправления мог бы быть преобразован в центральную сортировочную систему, использующую единый контактный центр, – при условии согласования с организациями вопроса о поиске баланса между автономией и эффективностью.</p>
<p>Преимущества от реализации меры</p>	<p>Протоколы перенаправления клиентов и сотрудничество при их реализации являются центральным элементом успеха всей сети БЮП. При успешной реализации проекта можно ожидать следующих результатов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • меньше времени уходит на получение инструкций, которые являются бесполезными потому, что необходимая работа лежит за пределами полномочий или возможностей консультанта; • снижается уровень неудовлетворенности клиентов, бесцельно перенаправляемых из одной организации в другую; • снижается число клиентов, выбывающих из-за «усталости в результате перенаправления»; • улучшается уровень взаимопонимания между поставщиками услуг сети БЮП; • клиент может предоставить свои основные данные только один раз; • снижается уровень дублирования услуг со стороны консультантов; • повышается уровень информированности граждан о том, чем одна организация системы отличается от другой; • поставщики услуг получают возможность более точно специализироваться по различным направлениям; • появляется стимул поддерживать уровень экспертных знаний, репутации и специализации в сообществе консультантов; • в целом повышается уровень слаженности и эффективность работы сети БЮП.
<p>Компоненты</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Стартовая мини-конференция и взаимодействие в рабочем режиме. • Понимание того, что указание возможных путей действия – не то же самое, что перенаправление клиентов. • Взаимное понимание, уважение и доверие. • Принципы: клиента следует перенаправить <ul style="list-style-type: none"> ○ в соответствии с его потребностями; ○ благожелательно; ○ эффективно; ○ быстро и ○ только один раз (после попадания в сеть БЮП). • Общий для всей сети БЮП документ, определяющий договоренность о том, каким образом осуществляется перенаправление клиентов («живой документ», в который постоянно вносятся изменения). • Постоянный мониторинг со стороны РГ и между организациями. • Внутренние системы в каждой организации для осуществления перенаправления клиентов и принятия клиентов, перенаправленных из других агентств. • Внедрение долгосрочного набора принципов перенаправления клиентов в системы качества каждой организации.
<p>Практические шаги и сроки</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сформировать рабочую группу (РГ) для планирования и разработки протокола (первые 2–4 недели): в нее должны входить представители ряда поставщиков услуг БЮП (по возможности, следует учитывать качественные данные от пользователей). 2. Запланировать межведомственную встречу со всеми поставщиками БЮП: выявить квалифицированных специалистов (с опытом перенаправления клиентов в сети БЮП и опытом работы с протоколами, которые уже готовили такие документы), сформулировать цели встречи. 3. Провести встречу с участием всех организаций, предоставляющих услуги БЮП, с целью: <ul style="list-style-type: none"> • выстроить отношения доверия между поставщиками услуг;

	<ul style="list-style-type: none"> • оценить (не на конкурентной основе) их сильные стороны, объем работ, уровень профессионализма, специализацию и возможности предоставления общих (неспециализированных) услуг; • согласовать основу для взаимного перенаправления клиентов; • разработать практические инструкции, отражающие такую основу; • согласовать разделение между перенаправлением клиентов (требует квалифицированных навыков оценки дел и диагностики, подразумевает передачу информации вместе с клиентом, ориентировано на перенаправление клиента правильному агентству внутри сети) и указанием на возможные пути действия (часто может осуществляться такими организациями, как библиотека, клуб внеклассной работы и т. п. [требует меньшего объема профессиональных знаний, обеспечивает включение клиента в сеть БЮП, впоследствии эти клиенты могут быть перенаправлены]); • согласовать общие принципы построения формы перенаправления (какую информацию необходимо собрать) – онлайн, в бумажной форме или обоими способами; • обсудить системы, используемые организациями для приема входящих перенаправленных дел и подтверждения приема (эти процедуры не обязательно должны быть стандартными для всей сети); • обеспечить ведение учета всех исходящих и входящих случаев перенаправления и систему отчетности о неправильных случаях перенаправления (элемент стандарта хорошего качества); • согласовать принципы внимательного отношения к клиентам для тщательного подхода к перенаправлению дел, особенно касающихся клиентов с психическими расстройствами, которые могут обостряться при восприятии перенаправления как отказа в помощи. <ol style="list-style-type: none"> 4. Проводить регулярные совещания РГ ежемесячно в целях совершенствования процедур. 5. Рассмотреть возможность внедрения в будущем централизованной процедуры перенаправления клиентов в режиме онлайн, связанной с использованием централизованной «горячей линии» как точки доступа к сети БЮП (уже существует в нескольких регионах). 6. С течением времени содействовать развитию системы перенаправления в сеть БЮП со стороны организаций, не предоставляющих услуги БЮП и не входящих в сеть БЮП.
<p>Потенциальные проблемы</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Отсутствие ясности формулировок в протоколе. • Нежелание организаций принять установленные ограничения их направлений специализации. • Слишком частое использование одной организацией механизма перенаправления клиентов другой организации («Мы всегда перенаправляем дела, связанные с трудовыми отношениями, поставщику услуг X, поскольку однажды они оказали значительную помощь по данному вопросу одному из наших клиентов»). • Нежелание клиентов принять перенаправление (им нравится конкретный поставщик услуг или консультант, с которым они имеют дело). • Сложность нахождения организации, которой можно перенаправить дело, особенно в случаях, требующих специализации в редкой области права, или в случаях недостаточного количества поставщиков услуг в данном городе.
<p>Оценка результативности меры</p>	<p><i>Показатели и источники:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработан ли протокол перенаправления клиентов? (Да/Нет). Источники: оценка экспертов, данные ответственных за проект. 2. Сколько заинтересованных сторон согласились с формой и содержанием протокола? Источники: документы проекта, оценка экспертов. 3. Являются ли информационные системы организаций, предоставляющих услуги БЮП, приспособленными для регистрации случаев перенаправления? Источники: оценка экспертов, данные ответственных за проект. 4. Количество случаев перенаправления клиентов (с разбивкой по поставщикам услуг, по типам правовых проблем, по районам, по половой принадлежности и т. п.). Источники: информационные системы организаций, предоставляющих услуги БЮП.

	<p>5. Процентный показатель успешных случаев перенаправления клиентов (т. е. правовая проблема клиента решена поставщиком услуг второй или третьей линии). Источники: информационные системы организаций, предоставляющих услуги БЮП, анкеты клиентов.</p> <p>6. Процентный показатель неудачных случаев перенаправления клиентов или утраченных клиентов (т. е. доля перенаправленных клиентов, которые выбывают до того, как их правовая проблема разрешается). Источники: информационные системы организаций, предоставляющих услуги БЮП, анкеты клиентов.</p> <p>7. Количество временных разрывов при перенаправлении клиентов (продолжительность интервалов между обращениями в первую и следующую организацию с разбивкой по поставщикам услуг, по типам правовых проблем, по районам, по половой принадлежности и т. п.). Источники: информационные системы организаций, предоставляющих услуги БЮП, анкеты клиентов.</p> <p>8. Количество случаев перенаправления клиентов, когда клиент контактирует с поставщиком услуг второй линии через 1 день/1 неделю/1 месяц. Источники: информационные системы организаций, предоставляющих услуги БЮП, анкеты клиентов.</p> <p>9. Число клиентов, удовлетворенных процессом перенаправления клиентов. Источники: анкеты клиентов.</p>
--	---

Заголовок	2. Формирование партнерств и взаимодействие с заинтересованными сторонами.
Категория	Проблема на стороне предложения и спроса.
Связь с Планом мероприятий на уровне региона	Подлежит уточнению. Имеет принципиальное значение для функциональности всех региональных схем; построение партнерства прописано в «Руководстве» в разделе Этап 1.
Регион	Подлежит уточнению.
География внедрения	Уточнить определенный город или иной населенный пункт, или на уровне региона.
Описание	По существу, это поддержание и оформление действующих партнерских отношений, установленных на первом этапе «Руководства». Принимаются меры по обеспечению стабильной работы координационной группы, а также меры к представлению участниками группы надлежащей отчетности в свои организации и местные (например, городские) сети. В данном документе такие партнерства носят название «партнерства БЮП».
Обоснование	Эффективные партнерства служат фундаментом всеохватывающей и хорошо функционирующей правовой системы. Перенаправление клиентов и инструктирование их по поводу дальнейших действий являются неотъемлемыми частями такой системы. Доведение информации до основных заинтересованных сторон и вовлечение их в такую деятельность также гарантирует сбалансированный охват всех групп граждан, т. е. позволяет избежать избыточности и дублирования, неравномерного разделения территорий и дефицита юридических услуг в каких-либо регионах или сообществах. Партнерства являются важным инструментом рационального управления, кадрового обеспечения, планирования расходов и анализа в системе БЮП.
Объем работы	<p>Данная мера направлена на определение следующих элементов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • цели, задачи и ключевые принципы партнерств БЮП; • участники партнерств БЮП – кто они и какова их роль; • задачи и объем работ партнерств БЮП; • выгоды от участия в региональном партнерстве БЮП; • структура партнерств БЮП – какие задачи решают различные группы; • сети и протоколы перенаправления клиентов; • связь между партнерством БЮП и системами качества; • проблемы партнерств БЮП.

Цели и задачи	<ul style="list-style-type: none"> • Улучшение доступа к информации, консультациям и юридической помощи; совершенствование планирования и координации таких услуг; расширение практики перенаправления клиентов между поставщиками услуг. • Создание интегрированной и универсально доступной службы, отвечающей признанному стандарту качества. • Поддержание и продолжение работы, уже начатой в рамках «Руководство по принятию управленческих решений», а именно: <ul style="list-style-type: none"> ○ продолжение оценки потребности в информации, консультациях и юридической помощи на местном уровне; ○ составление карты предложения; ○ выявление новых недостатков в предоставлении услуг. • Партнерства БЮП должны согласовать стратегический план, который может лечь в основу принятия решений региональными финансирующими организациями о выделении средств. • Постоянное рассмотрение возможностей: <ul style="list-style-type: none"> ○ предоставления новых услуг или ○ расширенного предоставления услуг в какой-либо конкретной области права или для конкретной группы клиентов.
Ценности партнерства	<p>Наряду с принятием пяти ключевых ценностей (качество, ориентация на получателя, доступность, жизнеспособность и партнерство как таковое), партнерства БЮП также должны стремиться:</p> <ul style="list-style-type: none"> • быть гибкими и быстро реагировать на местные потребности; • нести ответственность перед местным населением; • быть прозрачными при выполнении заданий и принятии решений; • ориентироваться на первоочередное предоставление услуг БЮП и консультаций наиболее нуждающимся в них группам граждан; • быть всеохватывающими и исключить дискриминацию при составлении и обновлении списка участников партнерства.
Подготовительная работа	<p>Данная задача уже в значительной мере реализована; требуются меры по сохранению набранных темпов взаимодействия между поставщиками услуг и заинтересованными сторонами. Следует выявлять все случаи сбоев (наличие неохваченных [не приглашенных к участию в партнерстве] организаций, дисбаланс в формах взаимодействия между организациями, доминирующая роль одной организации/личности).</p>
Внедрение меры	<p>Основы должны быть заложены в первые три месяца, в следующие три месяца необходимо закрепить эти основы, впоследствии работа должна проводиться на постоянной основе – в этом суть всей стратегии развития БЮП в регионе.</p>
Устойчивая реализация меры в долгосрочной перспективе	<p>Проведение мониторинга; призывать участников комментировать и давать обратную связь работе партнерства; предложить соседнему региону выступить наблюдателем и предоставить замечания и комментарии по вопросам взаимного сотрудничества. Необходимо проверить деятельность партнерства на предмет сбоев в информационном обмене и возникновения у отдельных агентств впечатления, что они исключены из рабочего процесса.</p>
Преимущества от реализации меры	<p>Оценка партнерства БЮП в системе БЮП:</p> <ul style="list-style-type: none"> • поможет региону определить слабые и сильные стороны партнерства; • договориться и согласовать, как усилить это партнерство. <p>В идеале оценка должна привести к согласованному плану мероприятий по укреплению партнерства БЮП на уровне всего региона.</p>
Компоненты	<p>Основная стартовая точка – создание координационной группы в рамках «Руководства по оценке региональной системы БЮП и принятию управленческих решений о мерах по ее совершенствованию». Ее основными членами станут организации, предоставляющие юридическую помощь в государственном и негосударственном, коммерческом и некоммерческом секторах.</p>

	<p>Структура координационной группы партнерства БЮП, вероятно, может включать следующие элементы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • управляющий совет / исполнительный орган; • рабочие группы для реализации данных мер; • функциональные группы: группы отдельных организаций в рамках партнерства БЮП, объединяемые общими интересами, которые могут собираться для обсуждения общих проблем и разработки согласованной стратегии. Предлагаются три вида функциональных групп: <ul style="list-style-type: none"> ○ финансирующие организации; ○ поставщики услуг и ○ пользователи. • расширенное партнерство («внешний круг»). Партнерство окружено внешними заинтересованными сторонами, состав которых может выходить за границы основных групп партнеров, т. е. может включать: <ul style="list-style-type: none"> ○ группы, представляющие интересы получателей юридической помощи и консультационных услуг – такие как общественные объединения по месту жительства, ассоциации арендаторов и жителей; ○ местные организации, представляющие конкретные группы, например молодежь, пожилых граждан, инвалидов или членов сообществ этнических меньшинств; ○ организации, оказывающие услуги по урегулированию конфликтов в семьях и местных сообществах; ○ региональные благотворительные организации; ○ спонсоры из бизнес-сообщества, включая банки; ○ государственные организации – учреждения здравоохранения, учреждения социальной помощи, вышедшим из мест лишения свободы; ○ местные отделения государственных ведомств; ○ региональные, городские и районные общественные организации; ○ другие инициативы или партнерства на местном уровне, например, местные стратегические партнерства, проекты возрождения города или района.
<p>Практические шаги и сроки</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Установить правила участия в партнерстве и принципы членства в партнерстве БЮП. 2. Согласовать формат проведения совещаний – как в очной форме, так и в режиме онлайн. 3. Согласовать структуру групп в рамках партнерства (как рекомендовано выше), разработать положения о группах и их планы действий. (изложенные выше пункты 1–3 должны быть реализованы в течение одного месяца) 4. Согласовать стратегический план (месяцы: 2-й и 3-ий). 5. Согласовать программу заданий, в частности следующее (следующие 2–6 месяцев): <ul style="list-style-type: none"> • оценка потребностей в информации, консультациях и юридической помощи; • составление карты существующего предложения таких услуг; • выявление недостатков в предоставлении услуг, когда не все потребности удовлетворяются; • консультирование получателей и потенциальных получателей соответствующих услуг по вопросам существующей ситуации и желательного уровня доступа к юридическим консультациям; • стратегическое планирование услуг; • согласованное финансирование услуг; • создание системы перенаправления клиентов и разработка соответствующего протокола (см. отдельный комплекс мер в рамках данного проекта); • развитие поставщиков услуг, распространение согласованных систем обеспечения качества; • обучение и предоставление информации гражданам об их законных правах и обязанностях, а также о доступе к юридической помощи и консультированию на уровне конкретного сообщества. 6. Подготовить график реализации разовых действий и схему ведения постоянной деятельности (2–3 месяца). 7. Постоянно выявлять недостатки в работе (наличие неохваченных [не приглашенных к участию в партнерстве] организаций, дисбаланс в формах взаимодействия между организациями, доминирующая роль одной организации/личности).

<p>Потенциальные проблемы</p>	<p>Следует изучить следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • роль и ожидания каждой организации в рамках партнерства БЮП; • насколько функции партнерства БЮП соответствуют более широким целям и задачам каждой организации; • ограничения, в рамках которых действует каждая организация; • относительная нагрузка на сотрудников в связи с участием в партнерстве БЮП для небольших организаций, предоставляющих юридические консультации, гораздо выше, чем для более крупных организаций; • баланс между различными участниками партнерства БЮП с точки зрения продемонстрированной ими приверженности задачам партнерства, степени их вовлеченности, ресурсов, которые они могут и хотят выделить, и полномочий, которые они имеют в рамках партнерства БЮП. <p>Следующие аспекты деятельности партнерств БЮП могут создавать определенные риски или отрицательный эффект:</p> <ul style="list-style-type: none"> • отсутствие эффективной системы мониторинга партнерств БЮП и привлечения их к ответственности; • возможность доминирования небольшого числа крупных, обладающих достаточными ресурсами поставщиков услуг в партнерстве БЮП (например, через управляющие советы). Это может привести к ситуации, когда игнорируются потребности некоторых конкретных групп клиентов, обслуживаемых маленькими организациями; • в случае выявления неудовлетворенной потребности существует риск, что финансирование для предоставления новой услуги будет выделено более крупной и значимой организации; • вероятность доминирования региональных властей и Минюста в партнерстве БЮП, невозможность неправительственных организаций, оказывающих юридические услуги, выражать свою точку зрения; • в партнерствах БЮП существует риск того, что получатели будут участвовать в их работе в гораздо меньшей степени, чем поставщики услуг и финансирующие организации; • в партнерствах БЮП существует риск того, что цели и задачи будут определяться «сверху вниз» – при этом интересы региональной политики часто перевешивают потребности получателей и небольших поставщиков услуг; • некоторые участники сети могут испытывать «усталость от партнерства» в силу распространения большого числа разных, но сходных между собой и взаимосвязанных инициатив; • существует риск политических изменений на региональном уровне, которые могут оказать негативное воздействие на деятельность партнерства БЮП.
<p>Оценка результативности меры</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Жизнеспособность партнерства и сотрудничества основных заинтересованных сторон. Источники: оценка экспертов, данные ответственных за проект, интервьюирование заинтересованных сторон с целью получения качественной оценки. 2. Сильные стороны системы перенаправления клиентов, построенной на партнерстве. Источники: оценка экспертов, данные ответственных за проект (качественный показатель). 3. Число совещаний и встреч с участием заинтересованных сторон (ежемесячно, ежеквартально или ежегодно). Источники: протоколы совещаний и встреч. 4. Количество случаев перенаправления клиентов (с разбивкой по поставщикам услуг, по типам правовых проблем, по районам, по половой принадлежности и т. п.). Источники: информационные системы организаций, предоставляющих услуги БЮП. 5. Постоянное участие в совещаниях и встречах (доля партнеров, принимающих [активное] участие). Источники: протоколы совещаний и встреч, оценка экспертов. 6. Плотность взаимодействия (количество и качество взаимодействий между участвующими заинтересованными сторонами). Источники: оценка экспертов, интервьюирование заинтересованных сторон с целью получения качественной оценки. 7. Сбалансированный охват системой БЮП (измеряется присутствием поставщиков услуг на конкретной территории или как среднее расстояние до ближайшей организации, предоставляющей БЮП). Источники: оценка экспертов.

Заголовок	3. Профилактика стресса на рабочем месте и эмоционального выгорания среди юристов и адвокатов.
Категория	Проблема на стороне предложения.
Связь с Планом мероприятий на уровне региона	Подлежит уточнению.
Регион	Подлежит уточнению.
География внедрения	Уточнить определенный город или иной населенный пункт, или на уровне региона.
Описание	Изучить способы реагирования сотрудников на рабочем месте, направленные на избегание/предотвращение факторов, ведущих к потере мотивации («выгоранию»), например, стресса. Внедрить соответствующие изменения на рабочем месте, организовать обучение и распространение информации и лучших практик среди сотрудников.
Обоснование	<p>Данная задача связана с вопросом краткосрочной жизнеспособности, а также с качеством оказания услуг гражданам (недостаток внимания к данному вопросу негативно отражается на обоих аспектах). Это подпадает под более широкую категорию <i>оказания содействия консультантам</i>, что также предполагает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • акцент на передовой опыт в области трудовых отношений; • недопущение длительных авралов и • стремление достичь психологического благополучия работников в целом. <p>Работники в состоянии стресса не способны обеспечивать высокое качество БЮП. Чрезмерный стресс ведет к более частому отсутствию работника на рабочем месте и текучке кадров, а также подавляет творческий потенциал сотрудников.</p> <p>Причинами нервного истощения могут быть чрезмерно длительное общение с клиентами и решение их проблем; кроме того, оно может быть вызвано незначительной травмой; обычно это характерно для тех, кто занят «медицинским уходом», и для юристов, сталкивающихся с большим количеством дел или с проблемными клиентами. Такое истощение может проявляться в виде хронической усталости и/или продолжительных отпусков по болезни по причинам психологического порядка (в отдельных случаях проявляется другими симптомами). Надлежащее обучение навыкам стрессоустойчивости при обслуживании большого числа клиентов и навыкам снятия психологических стрессов, вызываемых общением с социально-уязвимыми людьми, оказавшимися в беде – это два аспекта содействия консультантам, работающим с гражданами. Существуют также и другие методы противостояния усталости и методы самопомощи, которые работники могут использовать самостоятельно, а также простые меры, которые могут предпринять непосредственные руководители для контроля за состоянием своих сотрудников и оказания «скорой помощи» в случае стресса. В качестве превентивных мер следует назвать рациональную организацию труда (более равномерное распределение нагрузки, ротация сотрудников и обеспечение признания заслуг тех, кто работает больше и лучше всех).</p>
Объем работы	<p>Профилактика стресса на рабочем месте. Эта мера призвана помочь поставщикам БЮП и сотрудникам, работающим непосредственно с клиентами, понять, как управлять, минимизировать и справиться со стрессом.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Директорам / руководителям необходимо: <ul style="list-style-type: none"> ○ Проводить оценку факторов, которые могут показать на проблемы и заболевания связанные со стрессом, например, высокий показатель прогулов, текучесть кадров, плохая успеваемость, конфликты между сотрудниками. ○ Разработать правила на работе заботящиеся о здоровье и безопасности сотрудников, которые включают профилактику стресса на рабочем месте, и в случае необходимости, стратегию «управления стрессом». ○ Обеспечить и вести постоянный мониторинг оценки рисков, учитывать рекомендаций и адекватно финансировать эту работу. • Сотрудники также обязаны проявлять разумную заботу о собственном здоровье и безопасности других лиц, которые могут пострадать в результате их действий.

	<p>Сотрудникам необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Проинформировать своего работодателя, если они понимают, что давление от работы подвергает риску их здоровье или здоровье коллег. • Предложить способы организации работы, чтобы облегчить стресс.
Задачи	<p>Важно, чтобы адвокаты/юристы могли распознать симптомы депрессии у себя, а также своих коллег.</p> <p>Это снизит следующие риски:</p> <ul style="list-style-type: none"> • снижение производительности труда из-за стресса; • текучка и увольнение персонала; • продолжительные отпуска по болезни в связи со стрессом; • рост числа ошибок и неудачного завершения дел (например, пропущенные сроки) в связи со стрессом. <p>Это улучшит:</p> <ul style="list-style-type: none"> • внимательное отношение к клиентам; • уровень удовлетворенности клиентов отношением консультантов.
Партнерство	Улучшит хорошую рабочую среду и условия среди всех участников системы БЮП.
Подготовительная работа	Необходимо заручиться поддержкой организаций в отношении важности и особого характера этой работы. Необходимо найти преподавателей, которые способны вести специализированные программы в соответствии с требованиями каждого поставщика услуг или группы поставщиков. Стимулировать взаимодействие между менее крупными организациями в целях обеспечения результативности оказания таких услуг. Рассмотреть вопрос о ведении непрерывного прямого надзора сторонними практикующими специалистами за работниками, испытывающими сильный стресс.
Внедрение меры	3 месяца на создание региональной рабочей группы и организацию тренингов. Дополнительно 3–6 месяцев на внедрение других компонентов.
Устойчивая реализация меры в долгосрочной перспективе	Руководство и региональные координационные группы будут обеспечивать оперативный контроль за ходом внедрения организациями этой меры. Будет сформирована постоянно действующая подкомиссия по «содействию юридическим консультантам» (см. ниже практические шаги). Участвующие в проекте преподаватели будут принимать меры для его продолжения.
Потенциальные выгоды от реализации меры	<p>Преимущества решения проблем связанных со стрессом на работе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Качество трудовой жизни</i>: сотрудники чувствуют себя более счастливыми на работе и работают лучше; • <i>Трудовые отношения</i>: проблемы могут быть решены на работе, а не в суде по трудовым спорам; • <i>Посещаемость и болезни</i>: уровень посещаемости поднимается и отсутствие по болезни снижается; • «<i>Управление изменениями</i>» – внедрение новой системы оплаты труда или новых форм работы происходит легче при эффективном управлении «стрессом»; • Меньше вероятность исков против работодателей из-за болезней вызванных стрессом; • Повышение производительности труда; • Меньше пропущенных сроков и других негативных инцидентов.
Компоненты	<p>1. Понимание особенностей эмоционального стресса в среде юристов: однодневный обучающий курс для руководителей агентств и организаций, который может быть представлен посредством вебинаров:</p> <ul style="list-style-type: none"> • фактические примеры и теоретическая психологическая основа; • возможность избежать стресса: понимание и мониторинг первоначальных признаков; • что делать в случаях «обострения»: скорая помощь при стрессах; • меры по снижению продолжительности больничных, связанных со стрессом.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Однодневный или двухдневный интерактивный обучающий модуль для сотрудников, ведущих прием клиентов, специально разработанный для юристов: <ul style="list-style-type: none"> • Как противостоять стрессу на рабочем месте; • Советы как избежать нервного истощения; • Признание факта стресса; • Формирование сопротивляемости; • Использование «разговорной терапии». 3. Проверка существующей организации труда: <ul style="list-style-type: none"> • оборудование рабочих мест; • наличие перерывов в работе; • анализ рабочего времени; • практика признания заслуг работников; • практика распределения нагрузки в целях избежать перегрузки. 4. Предложение курса самоосознанности для сотрудников (рассчитан на 10 недель). 5. насыщение рабочего пространства антистрессовыми памятками, советами и информацией.
Практические шаги и сроки	<p>Сформировать рабочую группу (РГ) из 5–10 заинтересованных работников организаций БЮП из разных районов региона. При возможности задействовать 1–2 консультантов-психологов, специализирующихся на работе с профессиональным стрессом и уже работающих в каком-либо региональном органе. Задачи РГ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение особенностей стресса и нервного истощения в среде юристов – в течение двух-четырех недель после запуска проекта. 2. Первоначальная разработка учебного курса для руководителей. 3. Определение преподавателей, дальнейшее планирование курса совместно с ними. 4. Проведение курса для руководителей в трех пилотных местах (семинар на 16–20 участников) – в течение двух месяцев. 5. Разработка трехмесячной программы реализации других компонентов.
Потенциальные проблемы	<ul style="list-style-type: none"> • Сопротивление персонала. • Неэффективное применение знаний и навыков в реальных стрессовых ситуациях. • Дефицит преподавателей нужной квалификации.
Оценка результативности меры	<ol style="list-style-type: none"> 1. Количество случаев нервного истощения, о которых сообщают сами работники или которые диагностированы. Источники: данные поставщиков услуг. 2. Тенденция эмоционального выгорания (ежемесячная, квартальная и годовая динамика случаев, о которых сообщают сами работники или которые диагностированы). Источники: данные поставщиков услуг. 3. Средний уровень стресса, связанного с работой, среди сотрудников, ведущих прием клиентов (стандартные или скорректированные способы измерения стресса на рабочем месте). Источники: постоянные замеры уровня стресса сотрудников, ведущих прием клиентов. 4. Качественная экспертная оценка (профессиональная оценка причин и уровня стресса сотрудников, ведущих прием клиентов. Источники: внутренние или внешние эксперты кадровой работы.

Заголовок	4. Создание эффективных информационно-просветительских и рекламных кампаний.
Категория	Проблема на стороне спроса.
Связь с Планом мероприятий на уровне региона	Подлежит уточнению.
Регион	Подлежит уточнению.
География внедрения	Уточнить определенный город или иной населенный пункт, или на уровне региона.
Описание	Эта мера направлена на разработку материалов и проведение вебинаров и тренингов, направленных на участников бесплатной юридической помощи (БЮП) на благо общественности и пользователей БЮП, чтобы проинформировать их о доступности и удобствах БЮП.
Обоснование	<p>Для того чтобы эффективно пользоваться своими правами, граждане должны их знать и быть активными. В той среде, где юридическая помощь населению является довольно-таки новым явлением, чрезвычайно важно обеспечить информированность населения о наличии и функционировании системы БЮП. Исследования показывают, что по многим гражданским и административным делам не предпринимаются никакие действия не из-за нехватки денег, а потому, что люди не знают, что нужно делать и куда обращаться за консультациями и получением юридической помощи.</p> <p>Отдельные информационные сообщения, при всей их достоверности и настойчивости, не доходят до определенных групп населения. Это отчасти обусловлено языком изложения, образом, реакцией типа «это меня не касается», а также реакцией людей, не относящих себя к целевой аудитории (например, бытовое насилие), слишком юных для того, чтобы воспринимать сообщения, предназначенные для старшего поколения; находящихся в учреждениях закрытого типа, ввиду чего они не смотрят телевидение и не слушают радио; малограмотных, невосприимчивых к многословным печатным СМИ. Эта мера направлена на преодоление преград на пути информирования таких групп населения путем организации ряда целевых ограниченных во времени просветительских кампаний, направленных на конкретные целевые уязвимые группы граждан.</p> <p>Примечание: это направление работы с населением касается именно повышения уровня информированности. Здесь не рассматриваются вопросы охвата населения непосредственно консультациями (хотя эти два аспекта часто пересекаются).</p> <p>Задачи проекта по улучшению коммуникаций:</p> <ul style="list-style-type: none"> • объяснять (что такое БЮП и как это может вам помочь); • приглашать (приходите – вас ждут – это бесплатно); • гарантировать (это добросовестная практика – помощь действительно предоставляется бесплатно! – это надежно). <p>Информационно-просветительские кампании могут быть ограничены по времени, т. е. продолжаться 3 недели или 3 месяца, но могут проводиться и без ограничения сроков. Вероятно, более достижимой задачей является проведение нескольких краткосрочных кампаний. Они также имеют лучший эффект, поскольку обеспечивают быстрое насыщение местных СМИ необходимой информацией. При этом необходимо соблюдать определенные стандарты дизайна и четко отражать подход, побуждающий потенциальных клиентов обращаться за услугой. Для того, чтобы расширить число людей, которые могут идентифицировать себя с группами, нуждающимися в БЮП, необходимо избегать стереотипов в определении «уязвимых групп граждан».</p> <p>Каждую информационно-просветительскую кампанию необходимо поддерживать только в течение того срока, на который она рассчитана. Но при этом необходима долгосрочная финансово обоснованная стратегия, включающая, например, следующие направления работы на год:</p> <ul style="list-style-type: none"> • одна крупномасштабная информационная кампания на уровне региональных СМИ (более трех недель) – например, «месячник помощи детям», «месячник помощи жертвам домашнего насилия» и т. д.;

	<ul style="list-style-type: none"> • три кампании на уровне районов, при этом каждая из них рассчитана на аудиторию среднего города (в течение 1 недели каждая) (в том числе проведение выездных презентаций, установка рекламных киосков, проведение выездных мероприятий в библиотеках, на рынках и в торговых центрах), а также • проведение ограниченного числа непрерывных информационно-просветительских кампаний только для целевой аудитории.
Объем работы	<p>Цели:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обсудить вопросы «что», «почему» и «как» в области информирования, просвещения и коммуникации населения. • Изучить навыки, как информировать, просвещать, общаться и заручиться поддержкой и действовать. • Учиться на опыте других, как хорошо, так и плохо. • Получить базовые знания/навыки в области просвещения и образования, а также коммуникации и информационно-пропагандистской деятельности населения.
Задача и цели	<ul style="list-style-type: none"> • Лучше организовывать информационно-пропагандистскую деятельность с целевыми группами. • Хороший способ, чтобы взаимодействовать и поддерживать отношения с общественностью. • Объяснять цели и задачи БЮП потенциальным будущим клиентам. <p>Привлечь внимание и обсудить ключевые концепции повышения информированности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Информирование общественности – это информирование, просвещение, привлечение внимания (например, путем проведения семинаров, информационных материалов (плакатов, листовок). • Общественное воспитание – привитие знаний, «ноу-хау» (например, через семинары, учебные материалы). Более интерактивный способ коммуникации; структурированный; с четко определенными целями обучения. • «Аутрич» – мероприятия, призванные выйти к потребителю/клиенту, чтобы выстроить отношения. • Коммуникация – процесс передачи сообщений или другой информации через различные средства массовой информации. • Расширение – постоянное взаимодействие с конкретными группами для передачи технических знаний или навыков. <p>Позволяя гражданам активно узнавать о БЮП ее преимуществах, можно сформировать общественное доверие и поддержку.</p>
Партнерство	<ul style="list-style-type: none"> • Улучшение взаимодействия между поставщиками БЮП в составлении различных информационно-просветительских кампаний. • Развитие сообщества в понимании системы БЮП и ее выгоды для целевых групп. • Улучшение отношения и расширение возможности клиентов, чтобы сделать правовой выбор лучше и надежнее.
Подготовительная работа	<p>Провести творческий семинар на тему того, как «достучаться» до целевых групп: вести работу с теми, кто ухаживает за ними (профессионалы или члены семьи); индивидуальные посещения тех, кто содержится в специализированных учреждениях, больницах, детских домах и проч. Регионы и отдельные города должны подготовить планы такой работы с использованием нетрадиционных методов (встречи «лицом к лицу», контакты с лицами, осуществляющими уход, работа с руководством специализированных учреждений, через младший медицинский персонал или защитников интересов граждан с психическими расстройствами). Конкретные меры будут зависеть от рекомендаций экспертов.</p>
Внедрение меры	<p>Подготовка в течение 3 месяцев, реализация в течение 3–12 месяцев.</p>
Устойчивая реализация меры в долгосрочной перспективе	<p>Каждый регион готовит план работы, ход реализации которого контролируется, и в который могут вноситься необходимые изменения. Эта задача поручается специально выделенному человеку.</p>

<p>Выгоды от реализации меры</p>	<ul style="list-style-type: none"> • БЮП распространяется в реальных сообществах. • Обеспечивает прямой контакт с целевыми группами, которые больше полагаются именно на такие контакты, чем на информацию в СМИ. • Позволяет установить и поддерживать связь со специализированными учреждениями (например, с домами-интернатами и т.п.) для проведения серии выездных консультаций. • Обеспечивает возможность взаимодействия с теми целевыми группами, которые невозможно охватить традиционными или современными СМИ.
<p>Компоненты</p>	<p>Работа с целевыми группами с целью повышения их информированности и проведения просветительских кампаний может проводиться в следующих формах:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Физические контакты (специалисты БЮП выезжают на места), включая: <ul style="list-style-type: none"> • посещение мест нахождения целевых групп – мест их проживания или тех мест, которые они регулярно посещают: дома-интернаты, центры дневного пребывания, спортивные центры, больницы и поликлиники, специализированные туберкулезные центры, пенитенциарные учреждения, клиники матери и ребенка, детские дома – при согласии и участии работников этих заведений; • более широко: торговые центры и супермаркеты, уличные мероприятия, фестивали поп-музыки, митинги; • посещение мест, где с целевыми группами работают профессионалы. 2. Виртуальная работа с населением (через интернет, вещательные и печатные СМИ) может включать: <ul style="list-style-type: none"> • донесение необходимых идей через СМИ (местные и региональные печатные СМИ, онлайн-форумы, новостные интернет-сайты); • постоянное присутствие на соответствующих форумах в течение каждой кампании. 3. Рекомендуемые мероприятия включают: <ul style="list-style-type: none"> • беседы; • стенды (как на рынке или стенды политических партий, но с информацией о БЮП и бесплатными материалами); • присутствие специалистов, готовых провести беседу и разъяснить потенциальные выгоды от получения БЮП; • наличие временного стенда на протяжении первой недели, впоследствии – раздача брошюр и информационных листовок. 4. Продолжительность каждой кампании.
<p>Практические шаги и сроки</p>	<p><i>См. примерный сценарий в приложении.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Создание рабочей группы (РГ) для целевых уязвимых групп граждан. Приглашайте к участию тех, кто связан с конкретными целевыми группами. Но при этом помните, что они представляют интересы одной конкретной группы и могут стремиться к получению преимуществ относительно других групп. 2. Для пилотной реализации данного направления согласуйте (к концу первого месяца) 4 целевых группы для работы в течение первого года. 3. Проведите «мозговой штурм» с целью определить возможные мероприятия в рамках изложенных выше компонентов (Где? Какой ресурс онлайн? Конкретные мероприятия? Продолжительность?). 4. Определите места для проведения встреч с целевыми группами и мероприятий для СМИ. 5. Определите расходы на оборудование (стенды, беседки, информационные листки, футболки, таблички, флаги и т.п.), организуйте их закупку или производство. 6. Сформируйте подгруппу по подготовке рекламных материалов на понятном языке, без профессионального жаргона и т.д. Подготовьте шаблонный текст, предлагающий обращаться за консультацией и разъяснениями (под-проект продолжительностью 1 месяц). 7. Установите контакты с персоналом учреждений, в которых находятся представители ваших целевых групп, обеспечьте поддержку ими идей БЮП и содействие временному присутствию ваших специалистов (в течение второго месяца). 8. Запуск мероприятий к концу третьего месяца.

Потенциальные проблемы	<ul style="list-style-type: none">• Сопротивление потенциальных партнеров;• Незначительный первоначальный интерес со стороны целевых групп;• Высокая стоимость оборудования;• Сложности с поиском людей (человеко-часов) для освещения мероприятий.
Оценка результативности меры	<ol style="list-style-type: none">1. Количество семинаров. Источники: документация проекта, протоколы семинаров.2. Количество мероприятий по коммуникации в рамках общей информационно-просветительской кампании. Источники: документация проекта.3. Количество граждан, охваченных информационно-просветительской кампанией. Источники: документация проекта.4. Доля получателей БЮП с высокой или очень высокой степенью информированности о юридически правильных способах решения своих правовых проблем (измеряется через сценарии правовых проблем). Источники: опросы получателей.5. Доля граждан, подробно знающих, куда обращаться за БЮП в их регионе. Источники: опросы получателей.6. Субъективная оценка эффективности мероприятий по коммуникации в рамках общей информационно-просветительской кампании. Источники: опросы получателей, оценка экспертов.7. Увеличение количества инициированных дел в результате проведения целевой информационно-просветительской кампании. Источники: информационные системы поставщиков услуг.

Примерный сценарий

Рабочая группа БЮП, ориентированная на работу с уязвимыми группами граждан, приняла решение на первый квартал 2017 г. в качестве первой целевой группы выбрать **пожилых уязвимых граждан**.

РГ провела «мозговой штурм» с целью определить мероприятия, места работы и конкретные просветительские кампании. Было принято решение о работе в шести домах-интернатах для пожилых людей в данном регионе, причем в каждом из них должно быть обеспечено присутствие специалистов БЮП в течение одной недели зимой 2016–2017 г.

Был установлен контакт с крупным (60 и более проживающих) интернатом для пожилых инвалидов. Персонал подтвердил, что проживающие в нем граждане обычно имеют правовые проблемы в связи с социальной защитой, вопросами наследства, претензиями к поликлиникам или больницам, отсутствием заботы или жестоким обращением, финансовыми проблемами, вопросами пенсионного обеспечения и (для временно проживающих) отсутствием жилья вследствие лишения крова или другими вопросами возврата жилья (счета за электроэнергию/газ, задолженность, проблемы с мобильностью). Проживающие в интернате инвалиды часто обращаются к персоналу с такими вопросами, но у работников интерната нет достаточной квалификации для ответов на них.

РГ согласилась обеспечить присутствие специалистов с 14 до 17 часов каждый день в течение пяти дней, что подразумевает наличие специального столика, информационных листов, незамедлительного контакта по телефону для организации консультационной сессии со специалистом БЮП (на месте консультации не предоставляются). Сотрудников интерната призывают обращаться к присутствующему специалисту БЮП, поясняя, какая именно нужна помощь проживающим в интернате.

Выпускаются специальные информационные листки для данного конкретного мероприятия, и каждый проживающий в интернате получает такой листок вместе с визитками, брелоками и другими напоминающими знаками.

Используя еще находящийся в стадии разработки протокол перенаправления клиентов в данном регионе, проживающие в интернате и нуждающиеся в консультациях лица могут быть записаны на консультацию к соответствующим специалистам БЮП, им предоставляются телефоны соответствующих агентств, проводятся переговоры о возможности выезда сотрудников в интернат для консультаций или о предоставлении помощи клиентам для того, чтобы они могли доехать до этого агентства.

В один из дней проводится общая беседа с проживающими в интернате, в рамках которой организуется дискуссия о тех правовых проблемах, в решении которых проживающим необходима помощь. Специалисты рассказывают о том, какую помощь можно получить через систему БЮП, и том, какие необходимо предпринять шаги для получения консультации в будущем.

Этот вид деятельности позволит создать основу будущих контактов с интернатом, получить опыт контактов с данной группой клиентов. Такие посещения могут стать регулярными (например, раз в три месяца), и потом уже в ходе таких посещений можно будет не рассказывать о возможных консультациях, а проводить их прямо на месте.

Заголовок	5. Обучение поставщиков БЮП правовым вопросам, касающимся конкретной целевой группы.
Категория	Проблема на стороне предложения.
Связь с Планом мероприятий на уровне региона	Подлежит уточнению.
Регион	Подлежит уточнению.
География внедрения	Уточнить определенный город или иной населенный пункт, или на уровне региона.
Описание	Эта годовая программа (ежегодно возобновляемая на обновленной основе) постоянного и непрерывного повышения квалификации рассчитана на лиц, уже вовлеченных в систему БЮП и обладающих профессиональной компетенцией в заданных областях права; на проведение вводного инструктажа для практикующих консультантов или консультантов, не являющихся юристами, по новым для них областям права в целях подготовки группы новых консультантов по работе в заданных областях права; на обучение по обновленной программе, рассчитанной на консультантов и юристов всех уровней профессиональной компетенции.
Обоснование	Обучение непосредственно связано с качеством юридических услуг. На уровне отдельных специалистов и организации существует потребность в постоянном обучении, что позволяет им максимально эффективно оказывать бесплатную юридическую помощь. Обучение – это возможность улучшить потенциал поставщика БЮП, для того чтобы соответствовать потребностям конкретных целевых групп. В ходе обучения знания передаются структурированным и эффективным образом. В любом случае залогом высокого качества работы всех юристов является постоянное повышение профессиональной квалификации.
Объем работы	Обмен информацией и ресурсами по юридической помощи среди агентств, оказывающих юридическую помощь и политиков/людей принимающих решения. Продвигать понятия и знания об оказании бесплатной юридической помощи среди юридических компаний, у кого нет опыта в этой области.
Цели и задачи	Анализ учебных (образовательных) потребностей потенциальных поставщиков БЮП (организаций и учреждений) и спрос на них. На основе анализа разработать программы непрерывного профессионального развития для лиц, уже предоставляющих юридическую консультацию по БЮП, и вводные курсы для юристов и неюридических советников, только вошедших в систему БЮП.
Партнёрство	Создать систему обучения для новых адвокатов, входящих в систему оказания бесплатной юридической помощи, для обмена информацией о последних обновлениях и обмена новостями среди практикующих специалистов.
Подготовительная работа	Создание рабочей группы с целью определить потребности в повышении квалификации. Указанная рабочая группа должна также определить лиц, способных проводить учебные занятия для преподавателей (1–2-дневные семинары), а также тех, кто обладает преподавательскими навыками либо готов и способен им обучиться; подготовить группу преподавателей в каждом регионе, которых можно привлекать к проведению в рамках региона однодневных курсов по новым или актуальным правовым темам; привлекать внештатных преподавателей для проведения занятий в заданных областях юридической практики.
Внедрение меры	Подготовка в течение 6 месяцев, программа обучения рассчитанная на 12 месяцев, программа может заново использоваться по мере необходимости (каждый год), Это более долгосрочная задача, особенно в случае дефицита кадров, обладающих как правовыми знаниями, так и преподавательскими навыками (предъявляются оба требования), либо лиц, готовых пройти обучение на преподавателя.

Устойчивая реализация меры в долгосрочной перспективе	Обеспечить вовлечение лиц, проводящих обучение для преподавателей, в решение задач стратегического управления и непрерывного выпуска преподавателей с юридическими и педагогическими навыками.
Выгодны от реализации меры	<ul style="list-style-type: none"> • Поддержание уровня навыков и знаний консультантов. • Поддержание доверия общества. • Согласованные и непротиворечивые консультации, независимо от места обращения. • Возможность установления профессиональных связей для участников семинаров. • Создание возможностей профессионального развития консультантов, привлекаемая их в качестве преподавателей по темам, в которых они являются экспертами. • Расширение возможностей для лиц без юридического образования (например, работников неправительственных организаций для инвалидов) за счет предоставления им новых знаний и навыков, которые они смогут использовать для помощи конкретным целевым группам граждан.
Ключевые компоненты	<p>Разработка программы образования в области права, рассчитанной на юристов, на оказывающих соответствующие услуги лиц без юридического образования и на широкие слои граждан.</p> <p>Подготовка группы преподавателей, которые могут разработать такую программу и постоянно вести обучение.</p>
Вопросы для принятия решений на уровне РФ	<p>Предметы обучения: предметные области могут быть юридическими, например регулирование отношений <i>между арендодателем и арендатором, семейное право, законы о защите прав ребенка, право о социальном обеспечении, законы о регулировании иммиграции</i>. Аналогичным образом могут быть проведены курсы, ориентированные на потребности определенных клиентских групп, например группа людей, чьи отношения с обществом разрушены.</p> <p>Помимо юридических тем, программа может содержать модули по развитию навыков, например <i>взаимодействие с клиентами с психическими расстройствами, консультирование клиентов с наркотической зависимостью, развитие навыков коммуникации: помогать клиентам, используя понятный им язык, навыки слушания для консультантов, совершенствование навыков составления письменных материалов, навыки противостояния стрессу и т. п.</i></p> <p>Ряд тем также может отражать принятое на уровне всего региона решение в определенные моменты времени концентрироваться на определенных целевых группах. Например, если третий квартал 2017 г. выбран в качестве «сезона защиты прав уязвимых групп несовершеннолетних», выбор тем для курсов в предшествующий период может быть связан с проблемами именно этой целевой группы.</p> <p>Требования к обучаемым: некоторые курсы могут быть предназначены исключительно для юристов системы БЮП, потому что для понимания этих тем необходим диплом юриста и опыт практической работы. Другие могут быть предназначены для более широкой аудитории, включающей поставщиков услуг без юридического образования, чья деятельность связана с системой БЮП, например <i>основы семейного права для работников системы социальной помощи и лиц, оказывающих услуги по уходу</i>. Курсы по оказанию консультационной помощи конкретной целевой группе могут проводиться одновременно как для профессиональных юристов, так и для поставщиков услуг без юридического образования.</p> <p>Форматы обучения: рекомендуется, чтобы значительную долю обучающих программ составляли семинары для 16-20 человек, с обязательным личным присутствием на сессиях в течение 2–3 часов, одного-двух дней. Судя по накопленному опыту, именно такой формат наиболее положительно оценивается участниками. Он также позволяет получить дополнительные преимущества за счет возможности установить личные контакты с коллегами – участниками сети БЮП. Преподаватели должны согласиться со стандартными принципами проведения такого рода обучающих программ: занятия должны быть интерактивными, интересными, включать различные виды деятельности, иметь частые перерывы и т. п. Обучение является более эффективным, когда проводится вне рабочего места.</p>

	<p>При этом возможны и другие форматы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • обучение через интернет, включая: <ul style="list-style-type: none"> ○ вебинары» по запросу; ○ вебинары» по расписанию с чатом участников и возможностью задавать вопросы и получать ответы; • модули самостоятельного обучения, включающие видео материалы и документы; • обучение на рабочем месте (обычно для введения в тему). <p>Рекомендуется использовать сочетание 80 % семинаров и 20 % вебинаров или других онлайн методов.</p> <p>Финансирование и плата за обучение: необходимо заранее рассчитать смету расходов, так как обучение может быть дорогостоящим. Должны ли участники (или, скорее, организация, в которой они работают) платить за обучение? Должна ли плата зависеть от уровня финансирования организации? Стимулирует ли плата за обучение повышение ответственности участников? Или возможность бесплатного обучения является настолько значимой с точки зрения привлечения широкого круга участников, что следует сделать обучение бесплатным?</p> <p>Система администрирования обучающих курсов: необходима для бронирования помещений, обеспечения явки участников, доведения информации о времени и месте проведения курсов, а также о необходимом инвентаре и т. д., а также, если будет принято решение о платном обучении, для взимания такой платы. Для решения административных задач полезно создать базу данных, включающую участников, организации, тематику курсов, места их проведения и данные о преподавателях. Это также позволит партнерствам БЮП оценить статистику обучения, получать данные о результатах в разбивке по конкретным участникам и по организациям.</p> <p>Места проведения обучения, географический охват: необходимо принять решение о месте проведения обучения, местах повторения наиболее популярных курсов и т. п.</p> <p>Оценка обучаемых: должна ли она проводиться? Какие методы использовать для оценки?</p> <p>Сертификаты посещения курсов: должны ли они выдаваться? Имеют ли они практическую ценность?</p> <p>Связь с существующими требованиями к повышению квалификации юристов: возможно ли получить аккредитацию таких курсов в системе постоянной профессиональной подготовки и повышения квалификации юридических работников?</p>
<p>Практические шаги и сроки</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Создать рабочую группу (РГ) для управления учебной программой. Ее участники должны быть привержены идее повышения юридической грамотности, распространению навыков и знаний в различных областях права за пределами традиционного круга практикующих юристов (первый месяц). 2. Провести «мозговой штурм» и уточнить задачи (диапазон предметов и тем, целевая аудитория, требования к обучаемым, формат обучения и т. п.) (второй месяц). 3. Провести базовый анализ потребностей в обучении среди потенциальных организаций-участников для оценки потребностей и спроса (второй месяц). Обеспечить отражение потенциальных планов работы с конкретными целевыми группами в конкретный период при проведении анализа потребностей в обучении консультантов. 4. Отдельно выявить и провести подготовку группы преподавателей – вероятнее всего, из числа юристов – для приобретения навыков современного преподавания, обеспечить их согласие на разработку программы и выделение определенного количества дней на проведение такого обучения каждый год. Определить размер и порядок их вознаграждения. (Это займет по крайней мере три месяца – в зависимости от продолжительности других шагов в рамках данного компонента.) Разработать и провести двухдневные семинары для подготовки преподавателей.

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Разработать годовую обучающую программу (обновляемую каждый год) (в течение трех месяцев). 6. Согласовать приведенные ниже параметры обучения (в течение второго месяца): <ul style="list-style-type: none"> • предметы и темы курса, целевая аудитория, формат обучения, финансирование и плата за обучение; • система записи на курсы; • места проведения и географический охват; • оценка результатов обучения; • связь с существующими требованиями к повышению квалификации юристов. 7. Выпустить брошюру (на бумажном носителе и онлайн) и обеспечить ее широкое распространение (после 3–6 месяцев – или позже). 8. Провести обучающую программу (после 6 месяцев).
<p>Потенциальные проблемы</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаточное участие (если это происходит, необходимо определить причины). • Трудно найти юристов, обладающих навыками преподавания или желающих пройти подготовку в качестве преподавателей. • Вознаграждение преподавателей – источники финансирования? <p>Следующие вопросы могут потребовать решения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Как финансировать преподавателей (их работа на безвозмездной основе маловероятна или нежелательна)? • Каким образом найти преподавателей или лиц, желающих пройти подготовку в качестве преподавателей? • Можно ли приглашать преподавателей без юридического образования?
<p>Оценка результативности меры</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Количество обучающих сессий. Источники: документация проекта, протоколы обучающих сессий. 2. Количество областей права и целевых групп, охваченных обучающей программой. Источники: документация проекта, оценка экспертов, обратная связь от участников обучения. 3. Качество учебных материалов. Источники: оценка экспертов, обратная связь от участников обучения (качественный показатель). 4. Доля участников, положительно оценивающих обучающие сессии. Источники: обратная связь от участников обучения. 5. Доля участников, улучшивших свои навыки и возможности в результате обучения (измеряется путем оценки навыков и возможностей до и после обучения). Источники: обратная связь от участников обучения.

Заголовок	6. Развитие навыков самостоятельного разрешения юридических проблем (развитие навыков самопомощи клиентов БЮП (мера, направленная на улучшение спроса и «предложения БЮП»)).
Категория	Проблема на стороне предложения и спроса.
Связь с Планом мероприятий на уровне региона	Подлежит уточнению.
Регион	Подлежит уточнению.
География внедрения	Уточнить определенный город или иной населенный пункт, или на уровне региона.
Описание	Ряд не слишком сложных правовых проблем поддаются решению ко всеобщей пользе как путем взаимопомощи, так и с привлечением партнеров. Кроме того, при наличии поддержки, отдельные лица могут самостоятельно предпринять первоначальные шаги по урегулированию правовой проблемы или иной ситуации, которая при отсутствии таких шагов может развиваться в правовую проблему.
Обоснование	Доступ к правосудию означает справедливое решение споров и проблемных ситуаций. Суды и другие учреждения по официальному урегулированию споров являются основными элементами этой системы. Однако суды представляют собой чрезвычайно затратный механизм урегулирования споров. Это вызывает вопросы об их эффективности и доступности. Многие спорные ситуации могут быть решены менее формальным способом, но в контексте закона. Наличие несудебных путей к достижению справедливых решений является ключевым элементов эффективной системы юстиции. Система юридической помощи гражданам может и должна стать «пропагандистом» такой самостоятельной работы и взаимопомощи при решении спорных ситуаций. Творческий подход может обеспечить доступные, недорогие, быстрые и справедливые способы таких решений.
Объем работы	Подготовить пакет документов, регламентирующих возможность самопомощи в решении для поддержки самостоятельных действий членов целевых групп, сталкивающихся с судебной системой.
Цели и задачи	<p>Разработать и продвигать концепцию самопомощи для клиентов в некоторых конкретных судебных делах, где это возможно. В сложных ситуациях, консультирование и поддержка посредством самопомощи могут помочь клиентам обдумать и понять возможные решения более четко.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Поощрять самостоятельное ведение дела в сложных ситуациях, предоставляя клиенту консультации и поддержку в самопомощи. • Обучение профессиональным и конфиденциальным услугам, которые могут сделать все различие с положительным исходом для клиента.
Концепция	<p>Такой подход по принципу «сделай сам» первоначально получил распространение в центрах юридической помощи в США и Великобритании в 1970-е и 1980-е годы. Он родился из стремления предоставить гражданам с низкими доходами или недостаточными возможностями навыки по использованию законов для обеспечения своих прав, а также показать, что законы как инструмент защиты прав не являются привилегией исключительно высших слоев общества.</p> <p>Участвующий в такой деятельности поставщик услуг предоставляет набор различных инструментов и помогает отдельным гражданам самостоятельно справиться со своим делом при условии получения содействия со стороны агентства в случае необходимости. При необходимости это может сочетаться с получением поддержки от существующих групп взаимопомощи (например, групп защиты прав инвалидов) которые смогут:</p> <ul style="list-style-type: none"> • предоставить свой опыт на этапе планирования; • помочь отдельным гражданам пройти свой путь по решению своих вопросов, основываясь на уже накопленном опыте; • организовывать онлайн-форумы по данным вопросам.

	Для начала такой работы необходимо согласовать перечень категорий дел, которые могут быть решены гражданами самостоятельно и путем взаимопомощи. В дальнейшем этот список может быть расширен.
Партнерство	Улучшит отношения между государством и негосударственными поставщиками БЮП.
Подготовительная работа	Поощрение групп взаимопомощи и самостоятельных шагов может полностью снять потребность в традиционной правовой помощи. Существующие группы взаимопомощи можно привлекать к участию в качестве членов координационного комитета либо в качестве заинтересованных лиц: можно развить эту динамику для поощрения квазиюридической взаимопомощи в малых объемах.
Реализация меры	В течение трех-шести месяцев.
Устойчивая реализация меры в долгосрочной перспективе	Рабочая группа должна постоянно активно работать для поддержания этой идеи. Существует политика поощрения инициативы участников, которая может помочь в распространении знаний со стороны юридических консультантов. Для этого также полезно создавать базу «историй успеха» по мере их появления, что также поможет привлечь новых клиентов.
Выгоды от реализации меры	<ul style="list-style-type: none"> • Использование услуг не-юристов – меньше возможностей для конфликта, больше – для сотрудничества. • Предоставление гражданам возможностей действовать самостоятельно путем обучения их навыкам, которые могут быть применены к другим спорным ситуациям, с которыми они могут столкнуться. • С точки зрения статистических показателей агентства это все равно квалифицируется как «оказание юридической помощи» и «число клиентов, получивших юридическую помощь».
Компоненты	<p>Инструментарий включает следующие элементы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Первоначальная консультация для клиента, объяснение концепции взаимопомощи во время встречи при личной встрече между представителем агентства и клиентом. 2. Предоставление комплекта шаблонов документов как в электронном виде, так и на бумажных носителях (например, образец письма арендодателю с целью добиться проведения ремонта, который он обязан сделать по договору, образец заявления о разводе). 3. Ряд коротких видеоматериалов (доступных только для участников), обучающих клиента необходимым действиям, объясняющих механизмы работы и гарантирующих поддержку. 4. Закрытые онлайн-форумы с участием модератора для получения поддержки и консультаций со стороны партнеров. 5. Дополнительные консультации в случае появления сложностей, путаницы или неожиданных результатов. 6. Простые бесплатные пособия «что делать и как» в виде брошюр на 12 или на 8 страницах. <p>Рекомендованные категории споров или сценариев, в рамках которых можно в тестовом режиме отработать следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • претензии к арендодателям; • процедура развода; • соглашения о материальной поддержке детей; • выставление предусмотренных контрактом претензий на небольшую сумму; • претензии покупателей к магазину; • оспаривание налогового требования; • оспаривание решения о нарушении правил дорожного движения; • претензии в связи с травмой на небольшую сумму; • споры с соседями; • споры по вопросам социальной защиты и социальной помощи.

	<p>Вышеуказанные категории рекомендованы потому, что в этих областях велика вероятность достижения положительного результата даже при незначительных правовых знаниях. Это те области повседневной жизни, в которых граждане обычно добиваются результатов даже без помощи юристов (например, бывшие супруги договариваются о материальной поддержке детей).</p>
<p>Практические шаги и сроки</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сформировать рабочую группу (РГ) с участием некоторых клиентов, желающих выступить в качестве участников апробации (первые 4 недели). 2. Сформировать перечень категорий дел для самостоятельной работы клиентов (в течение первой недели работы РГ). (2 недели) 3. Создать описания примерных сценариев (2 недели). <p>Пример: «Клиент X месяц назад купил стиральную машину и теперь у него с ней проблемы. Он считает, что магазин продал ему неисправную машину. Он бы хотел заменить ее или отремонтировать за счет магазина, хотя для него предпочтительнее вариант замены. Когда он связался с магазином по телефону, он не получил их согласия. Клиенту X необходимо получить консультацию поставщика услуг Y о том, что делать дальше, он хочет получить образцы писем к руководству магазина для изложения своих требований на законных основаниях и шагов, которые он собирается предпринять в случае отсутствия реакции со стороны магазина. Клиент уходит, самостоятельно готовит письмо по предоставленному образцу и отправляет его от своего имени. Получив ответ, он снова обращается к поставщику услуг БЮП за консультацией о следующих шагах. Если ответ руководства магазина отрицательный, следующее письмо может вынести дело на рассмотрение суда, если консультант сочтет это целесообразным... », и т. п.</p> 4. Разработать пакет инструментов (основные задачи: создать удобные для пользователей шаблоны документов с инструкциями, подготовить брошюры и видеоматериалы с рекомендациями (2 недели)). 5. Написать пособие для консультантов с описанием стандартов работы с такими клиентами – когда предлагать клиенту такую самостоятельную работу, когда необходимо участие поставщика услуг, уровни такого участия, оценка возможностей клиента вести свое дело самостоятельно и т. п. (2 недели). 6. Подготовить информационные листки и плакаты, разместить их в помещениях поставщиков услуг, библиотеках, школах, детских садах, МФЦ (1 месяц). 7. Протестировать пакет инструментов на желающих клиентах при тщательном наблюдении (1 месяц – одновременно с предыдущим шагом). 8. Распространение подобной практики на другие категории дел и другие организации в регионе.
<p>Потенциальные проблемы</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Люди неправильно понимают ваши советы/запутываются в своих действиях. • Уход некоторых клиентов и невозможность для агентств выполнять роль наблюдателя. • Медленное распространение данной практики. • Подозрительность и нежелание клиентов.
<p>Оценка результативности</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Количество клиентов, решивших свои проблемы самостоятельно в досудебном порядке. Источники: последующее исследование получателей помощи. 2. Процент дел БЮП, справедливо решенных в досудебном порядке. Источники: последующее исследование получателей помощи, информационные системы поставщиков услуг. 3. Доля дел БЮП, в которых конструктивное участие в решении проблемы принимала вторая сторона. Источники: последующее исследование получателей помощи, информационные системы поставщиков услуг. 4. Возможности организаций, предоставляющих БЮП, организовать процедуру переговоров между заинтересованными сторонами с целью достижения взаимовыгодного решения. Источники: оценка экспертов. (качественный показатель) 5. Средний уровень удовлетворенности получателей БЮП процедурой, результатами и временными рамками решения вопросов в досудебном порядке. Источники: последующее исследование получателей помощи.

Приложение 1

Примерный перечень партнеров

Идеального перечня партнеров не существует и по мере развития процесса в группу можно будет включать новых участников.

Ниже приведен примерный перечень, из которого вы сможете почерпнуть идеи.

Основные заинтересованные стороны: партнеры, непосредственно вовлеченные в оказание БЮП в вашем регионе. В частности, к этой категории относятся представители следующих органов и организаций:

- территориальный орган Министерства юстиции Российской Федерации;
- аппарат регионального уполномоченного по правам ребенка;
- аппарат регионального уполномоченного по правам человека;
- координационный совет Министерства труда и социальной защиты по гендерным проблемам;
- сообщество юристов, оказывающих юридическую помощь;
- Ассоциация юристов России;
- НПО, оказывающие юридическую помощь;
- региональная палата адвокатов (Федеральная палата адвокатов Российской Федерации);
- отдельные юридические бюро;
- органы судопроизводства.

Дополнительные заинтересованные стороны: прочие организации, не участвующие в оказании БЮП напрямую, однако весьма заинтересованные в вопросе, либо обладающие особыми знаниями, которые будут способствовать оценке и принятию решений. В частности, к этой категории относятся представители следующих учреждений:

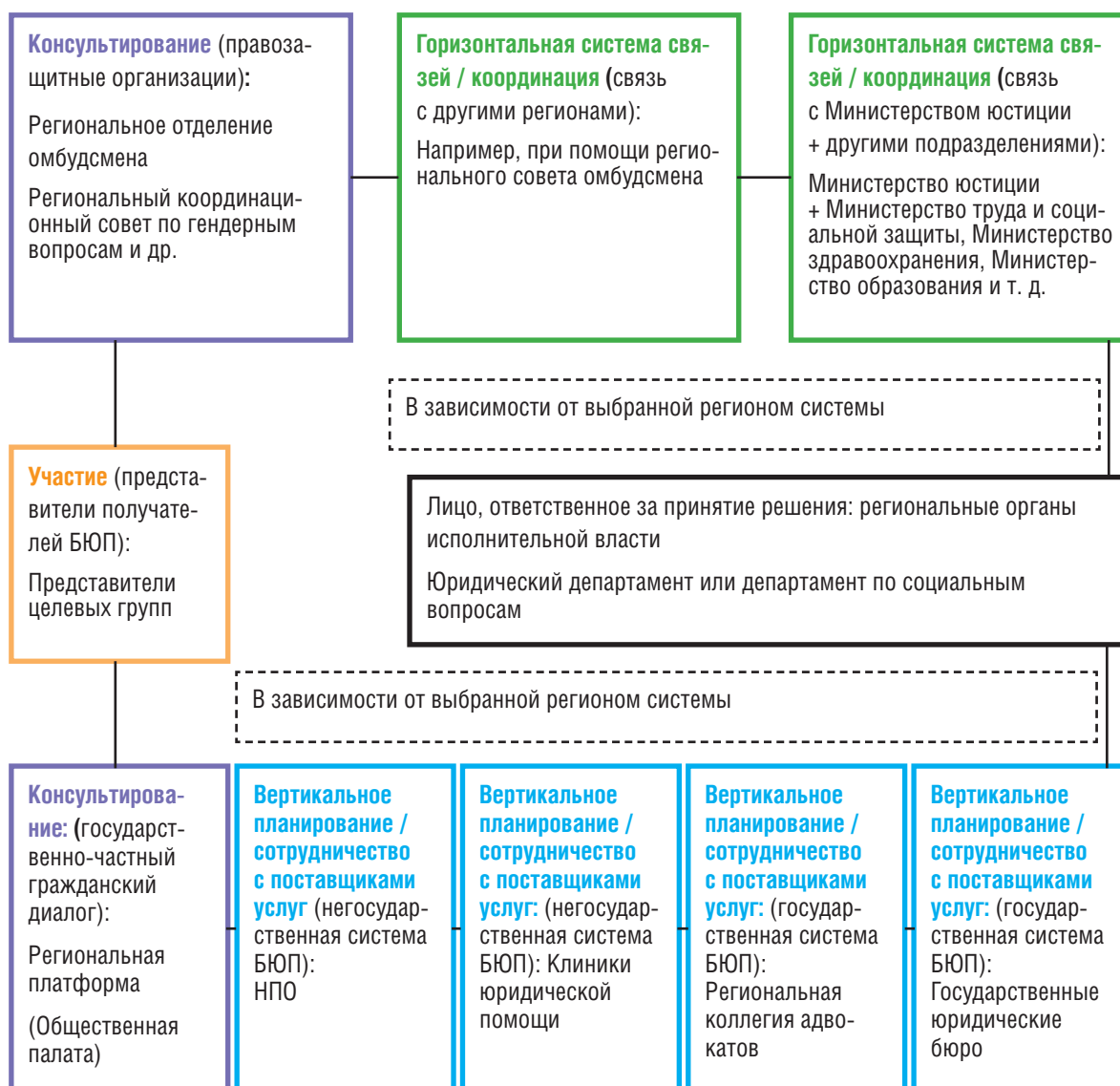
- НПО, работающие с целевыми уязвимыми группами населения (женщины, дети, инвалиды и т. д.);
- вышестоящие объединения неправительственных организаций, например ассоциация женских НПО;
- общественные лидеры в регионах с высоким спросом на БЮП;
- представители академического сообщества, обладающие специальными знаниями;
- организации, защищающие интересы меньшинств (этнических и других);
- объединения ветеранов, матерей военнослужащих, другие объединения получателей;
- органы гражданского посредничества;
- профсоюзы.

Учреждения, не оказывающие БЮП и не представляющие заинтересованные группы, участие которых может содействовать распространению информации о БЮП или позволит получить ценные сведения о работе с населением:

- местные библиотеки;
- межведомственные службы «одного окна»;
- муниципальные, местные и районные учреждения;
- медицинские центры, больницы;
- суды;
- общественные учреждения;
- дома-интернаты;
- школы (включая специализированные) и университеты;
- тюрьмы, учреждения ювенальной юстиции и центры временного содержания нелегальных мигрантов;
- администрация почтовых отделений;
- полиция;
- администрация прочих общественных мест, например железнодорожных вокзалов и т. д.

Пример структуры **координационной группы** или **сети партнеров**, а также их функции на различных уровнях:

1. Принятие решений
2. Сотрудничество
3. Координация
4. Участие
5. Консультирование



Приложение 2

Проект положения о координационной группе

Цели и принципы деятельности координационной группы

1. Координационная группа (далее – «Группа») создаётся в целях объединения ключевых поставщиков бесплатной юридической помощи (далее – БЮП) в государственном, негосударственном и частном секторах [*название субъекта Российской Федерации*].
2. Задача Группы – установление отношений сотрудничества и координация действий по совершенствованию условий оказания БЮП социально незащищенным категориям населения, включенным в сферу действия [*закон о БЮП, действующий в регионе*].
3. В своей деятельности Группа руководствуется следующими принципами: [*перечислить принципы, например – принципами партнерства, диалога и сотрудничества*]; используя [*перечислить формы работы, например, консультации, исследования и принятие решений на основе фактической информации*].

Задачи координационной группы

4. Группа представляет собой руководящий орган [*ответственный за принятие стратегических решений*], в обязанности которого входит разработка рекомендаций и осуществление надзора за непрерывным совершенствованием БЮП в [*регионе*] при помощи следующих методов:
 - проведение исследований и выявление недостатков в оказании БЮП с целью последующего принятия мер на их основе;
 - координация деятельности участников системы и заинтересованных органов и организаций (например, на основе соглашения о перенаправлении получателей услуг)
 -
5. С этой целью Группа вправе проводить или организовывать исследования, учреждать целевые рабочие группы, реализовывать соответствующие экспериментальные проекты, организовывать события и мероприятия и выполнять прочие задачи.

Структура и состав координационной группы

6. В состав Группы входят лица и организации, перечисленные в [*см. Приложение 1*].
7. Группа может принимать в свой состав новых членов из числа организаций, оказывающих БЮП, основных и дополнительных заинтересованных лиц в области БЮП, представителей групп населения, имеющих право на получение БЮП, представителей организаций, занимающихся урегулированием правовых проблем, воздействующих на группы населения, на которые направлена БЮП, и прочих соответствующих партнеров. Включение в состав Группы осуществляется:
 - на основании правил принятия решений, предусмотренных статьей 14;
 - с максимальным соблюдением баланса представительства административных органов власти и контрольных органов/поставщиков услуг/групп получателей услуг/других лиц, представляющих интересы целевых групп, *xx %/xx %/xx %/...*
8. В рамках Группы могут создаваться временные или постоянно действующие подгруппы, которые формируются для проведения исследований или реализации проектов определенной тематики.
9. Деятельность Группы организует председатель, который избирается членами Группы в соответствии с положениями пункта 14.
10. Функции секретаря Группы выполняет координатор.

Правила и функционирование координационной группы

11. Заседания Группы проводятся [*четыре раза в год*], либо в определенные на заседании КГ даты.
12. Вопросы на повестку дня Группы выносят координатор, председатель или любой другой член Группы.
13. Заседания Группы выполняют функцию рабочих совещаний, и в случае необходимости члены Группы заблаговременно готовят документы, соответствующие цели заседания. Координатор своевременно готовит и рассылает приглашения, повестку дня и сопутствующую документацию (оптимальный вариант – за [две] недели до заседания).
14. Решения Группы принимаются простым большинством голосов, при этом каждая организация/учреждение, представленная на заседании, имеет один голос. По возможности решения принимаются консенсусом. Задача содействия достижению консенсуса возлагается на председателя.
15. Затраты на проведение заседаний Группы покрываются бюджетом [xxx].

Приложение 3

Основные принципы

Какие принципы приняты в рамках существующей схемы оказания БЮП? Каким принципам должна соответствовать идеальная БЮП?

В настоящем руководстве определены пять основных принципов (или ценностей).

Ориентация на получателя услуг	Доступность	Качество	Устойчивое развитие	Партнерство
соответствие фактическим нуждам клиентов	доступность и привлекательность для всех потенциальных получателей услуг	высокие стандарты качества оказания юридической помощи	система, характеризующаяся устойчивостью и способная к развитию	система, которая будет охватывать все группы участников

Возможно, вы определите дополнительные принципы, однако эффективно действующая схема оказания БЮП, вероятно всего, будет соответствовать перечисленным пяти принципам. Поэтому желательно придерживаться их.

Несколько комментариев касательно этих принципов:

- **Ориентация на получателя услуг:** состоит в том, чтобы за отправную точку вашего процесса был взят **опыт (мнение) получателя услуг**, а не существующее предложение. В ходе развития системы оказания услуг было бы полезно учесть вопросы обеспечения качества уже предоставляемых услуг, однако это не дает возможности высказать свои ожидания от системы получателям этих услуг, в этом случае возникает риск пренебречь или упустить из внимания некоторые ключевые элементы, направленные на повышение удовлетворенности населения системой БЮП. Поместив получателя услуг в центр схемы и обеспечив инклюзивный подход (без изоляции и дискриминации), мы сможем рассматривать систему, которая удовлетворяет реальные потребности. Такой подход способствует качеству, эффективности и устойчивости в долгосрочной перспективе.
- **Доступность:** этот принцип касается таких аспектов, как географическая доступность (например, сельские районы по сравнению с городскими), транспортное обеспечение, физическая доступность и других. В частности, в значительной мере он относится к устранению языковых барьеров, установлению приемлемого рабочего графика для клиентов, имеющих семьи и другие обязанности, удобный для получателя доступ, а также ко всем прочим барьерам, которые могут препятствовать доступу социально неблагополучных лиц к бесплатной юридической помощи в целом. Это подразумевает, что ваша система оказания БЮП должна стать привлекательной для лиц, не обращающихся в регулярном режиме за этой услугой, и с этой целью она должна предусматривать **инициативный подход, направленный на более широкий охват населения**. Такой подход можно обеспечить, в частности, организовав транспортное сообщение с теми местами, где находятся потенциальные клиенты, или используя новые методы коммуникации с целевыми группами клиентов.
- **Качество:** обеспечение качества необходимо для поддержания работы системы, эффективно удовлетворяющей нужды клиентов и не допускающей злоупотреблений и неумелого управления. Эта ценность заложена в основу остальных принципов.
- ✓ **Устойчивость в долгосрочной перспективе:** этот принцип подразумевает обеспечение **финансовой** жизнеспособности системы. Однако обеспечение устойчивости системы также включает и ее **политическую стабильность**, когда система не подвержена сбоям или резким изменениям, вызванным новым политическим циклом. Смысл этого принципа состоит в том, чтобы привлечь региональные заинтересованные стороны к поддержке политики оказания БЮП, в дальновидном управлении этой политикой и формировании соответствующего менталитета.

- **Партнерство:**

- Не все заинтересованные стороны одобряют систему оказания БЮП и планы по ее совершенствованию. И все же такие стороны играют важную роль. В этой связи принцип партнерства заключается в том, чтобы **убедить** заинтересованных лиц, чьи интересы и программа пока не согласуются с нуждами региональной системы оказания БЮП, которые вы определили. В этом отношении соблюдение этого принципа может способствовать обеспечению *устойчивости в долгосрочной перспективе*.
- Партнерство подразумевает работу с **менее крупными и непостоянными участниками**, которые могут поделиться мнениями и опытом, отличных от имеющихся. Такие участники, **представляющие целевые группы клиентов, другие организации гражданского общества и первичные организации**, как правило, способствуют повышению *доступности*.
- Создание партнерств также помогает при согласовании и контроле алгоритма действий для построения устойчивой системы **направления за юридической помощью**. В этом смысле этот принцип способствует *ориентации на получателя услуг*, ведь в таком случае клиентам не приходится метаться от одного места оказания услуг к другому, не имея четкого представления о том, как должна функционировать система. Этот принцип также играет решающую роль для *устойчивости в долгосрочной перспективе*: он повышает эффективность, позволяет избежать дублирования действий, обеспечивает координацию между поставщиками.

Польза этих принципов заключается в следующем:

- ✓ Они служат **основой для качественной оценки существующих схем БЮП**: в какой степени существующие источники БЮП отвечают принципам, которые мы считаем желательными? Эти принципы менее полезны для количественной оценки, но помогают определить слабые места системы БЮП.
- ✓ Они служат **вспомогательным способом ранжирования решаемых задач**: каждое конкретное предложение по совершенствованию или внесению изменений можно сопоставлять с этими принципами, чтобы понять, помогает ли оно их отстаивать. Если да, оно должно набирать больше баллов и получать большую степень приоритетности.
- ✓ Они служат для **прогнозирования вероятного успеха** каждой меры по совершенствованию региональной системы БЮП. При соблюдении этих принципов итоговая система оказывается более устойчивой.
- ✓ Они используются как **метод оценки рисков**: несоответствие этим принципам может указывать на риск того, что система окажется неудачной.

Все эти принципы могут быть приняты на вооружение как региональными заинтересованными сторонами и лицами, принимающими решения, так и местными поставщиками услуг БЮП. Они хорошо работают на стратегическом (выработка политики) и рабочем (текущее предоставление клиентам юридических услуг) уровнях.

В организациях ценности могут укореняться глубоко. Они не всегда видны, их бывает трудно определить или измерить. Если возникает необходимость их изменения, иногда внести в них поправки довольно трудно.

Тем не менее внедрение ценностей может подтолкнуть систему БЮП в сторону улучшения доступа граждан к правосудию, и это не связано напрямую со статистикой новых случаев. Кроме того, когда цели систематизированы, то партнеры в большей мере *желают* им соответствовать.

В следующей таблице приведен **примерный перечень вопросов и областей исследования** для каждого из пяти основных принципов.

Примеры областей исследования для каждого из принципов:

<p>Ориентация на получателя услуг БЮП удовлетворяет потребности соответствующих категорий жителей региона</p>	<p>Доступность БЮП доступна всем соответствующим категориям жителей региона</p>	<p>Качество Услуги БЮП оказываются с неизменно высоким качеством</p>	<p>Партнерство Развитие системы БЮП является коллективным делом</p>	<p>Устойчивое развитие Финансирование (и политическая поддержка) БЮП являются адресными, достаточными и устойчивыми</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Какова существующая выраженная и невыраженная потребность в БЮП • Удовлетворенный и неудовлетворенный спрос на услуги • Критерии права на получение БЮП • Демографические данные текущих получателей услуг • Типы проблем, с которыми сталкиваются текущие получатели услуг • Удовлетворенность получателей оказанными услугами • Стратегии разрешения проблем лиц, не являющихся получателями услуг БЮП 	<ul style="list-style-type: none"> • Текущий уровень информирования об услугах БЮП • Доступность информации об оказании БЮП • Каналы, с помощью которых люди получают доступ к БЮП • Существуют ли согласованные процедуры направления за получением БЮП? • Как граждане получают доступ к услуге? • Барьеры, препятствующие доступу к БЮП в вашем регионе (ограниченные физические возможности, нежелание, неосведомленность, скептицизм, транспортные проблемы, психические заболевания и т.д.) • Способ подтверждения права на БЮП 	<ul style="list-style-type: none"> • Типы поставщиков услуг БЮП в регионе • Информация о юридических лицах, являющихся поставщиками услуг • Перечень оказываемых услуг • Текущая нагрузка поставщиков услуг • Применяются ли такие критерии, как стандарты качества? • Косвенные показатели: эффективное ведение клиентов, тренинги/повышение квалификации? • Системы обратной связи • Действующие механизмы обеспечения качества 	<ul style="list-style-type: none"> • Нормативная база в регионе • Характеристики действующей системы оказания БЮП • Институциональное устройство системы оказания БЮП • Задokumentированные действующие правила оказания БЮП • Вовлеченность партнеров в региональную систему оказания БЮП • Существует ли общерегиональная политика направления за получением БЮП? 	<ul style="list-style-type: none"> • Отчисления и расходы в рамках системы оказания БЮП • Недостаток финансирования • Анализ финансовых рисков • Действующие защитные меры • Прогнозы будущего финансирования

Приложение 4

Проект технического задания на привлечение подрядчика для проведения исследования

Экспертные услуги по проведению исследования:

Оценка спроса и предложения в сфере оказания бесплатной юридической помощи

Дата публикации приглашений к подаче предварительных заявок/предложений: [xxxx]
Срок подачи предварительных заявок/предложений: [xxxx]

Должность: Индивидуальный консультант ИЛИ организация, осуществляющая исследование

Место оказания услуг: [xxxx]

Продолжительность: [xxxx]

Начало оказания услуг: [xxxx]

Контролирующий орган: [xxxx] / администрация области

Справочная информация:

В целях применения Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» [администрация] [название области] учредила систему оказания бесплатной юридической помощи (далее — «БЮП») для предоставления соответствующих услуг определенным категориям населения области.

Для дальнейшего совершенствования системы оказания этих услуг соответствующим категориям населения [администрация] предпринимает меры для оценки текущего спроса и предложения БЮП в области.

С этой целью [администрация] публикует приглашение к подаче предварительных заявок/предложений об оказании экспертных услуг в сфере социологических или социально-правовых исследований для оценки эффективности системы и определения возможных несоответствий. По итогам работы должен быть подготовлен отчет с рекомендациями.

Цели и задачи экспертных услуг:

Цель оказания экспертных услуг состоит в изучении требуемого (спрос) и фактически оказываемого (предложение) объема БЮП, выявлении возможных несоответствий между спросом и предложением, анализе причин таких несоответствий, а также подаче рекомендаций по устранению таких несоответствий.

Предполагается провести как количественное, так и качественное исследование.

Предмет исследования будет уточнен [администрацией] и в обязательном порядке будет охватывать следующие аспекты:

- спрос со стороны категорий населения, пользующихся правом на получение БЮП в области согласно действующему законодательству о БЮП;
- предложение со стороны поставщиков, входящих в государственную систему оказания БЮП в области согласно действующему законодательству о БЮП.

Предполагается, что в исследование будут [дополнительно] включены следующие целевые группы:

- [конкретные группы населения, относящиеся к категории социально незащищенных или отчужденных];
- [государственные или муниципальные органы и организации, способные предоставлять юридическую помощь и консультации];
- [поставщики услуг, входящие в негосударственную систему оказания БЮП в области согласно действующему законодательству о БЮП];
- [xxxx].

Задачи и методы исследования будут уточняться [администрацией] и в обязательном порядке будут охватывать следующие аспекты:

- [согласование предмета и методики исследования с [администрацией]];
- [кабинетное исследование];
- [план основного исследования];
- [план инструментов исследования] и [тестирование инструментов исследования];
- [координация с [администрацией] в целях уведомления партнеров, целевых групп и респондентов];
- [подготовка специалистов по сбору данных] и [другого вспомогательного персонала];
- [проведение основного исследования, включающего следующее: [опрос], [обсуждения в фокус-группах], [индивидуальные интервью], [xxx];
- [контроль сбора данных] [ввод данных] [выверка данных];
- [анализ];
- [доработка отчета, включающего рекомендации];
- [презентация отчета в ходе итогового мероприятия];
- [xxx]

Предполагаемые отчетные материалы:

- [план исследования];
- [инструменты исследования];
- [учебные материалы];
- [электронные файлы, содержащие первичные данные];
- [проект отчета об исследовании, содержащего рекомендации];
- [отчет об исследовании, содержащий рекомендации];
- [участие в итоговом мероприятии].

Квалификационные требования:

- степень [магистра] и выше в дисциплине, имеющей отношение к целям и задачам оказания консультативных услуг, предпочтительно в области социологии или социально-правовых исследований;
- профессиональный опыт проведения количественных и качественных исследований не менее [xxx] лет;
- специальный опыт, подтвержденный соответствующими [публикациями] и [рекомендациями] в сфере:
 - [проведения кабинетных исследований];
 - [сбора количественных и качественных данных];
 - [организации дискуссий в фокус-группах];
 - [проведения индивидуальных интервью];
 - [подготовки специалистов по сбору данных и вспомогательного персонала исследования];
 - [контроля сбора / ввода / выверки данных];
 - [анализа данных];
 - [подготовки отчетов];
 - [выработки рекомендаций];
- способность дать соответствующие рекомендации на основании проведенного исследования;
- знание [системы отправления правосудия] [приветствуется];
- знание законодательства о БЮП [приветствуется];
- понимание [правового] [социального] [экономического] [xxx] контекста;

- владение компьютером и хорошие коммуникативные навыки;
 - [xxxx].
-

Условия:

Консультант подает [техническое] [и финансовое предложение] в соответствии с настоящим Техническим заданием. Определение и утверждение уровня вознаграждения осуществляется на основании [правил осуществления госзакупок [xxxx]].

Консультант обязуется соблюдать конфиденциальность, а также [политику оказания БЮП] [этические правила] [принципы] [xxx], которые будут предоставлены [администрацией] в начале работы.

Предполагается, что Консультант будет работать самостоятельно, при минимальном уровне контроля.

Процесс подачи заявок:

Заинтересованные Консультанты должны предоставить:

- [резюме] / [презентацию организации и резюме ключевых штатных сотрудников и исследователей];
- [рекомендации];
- [пример публикаций];
- [техническое предложение];
- [финансовое предложение];
- [xxx].

Заявку следует направить по [электронной почте] [с приложением печатной копии либо предоставить на бумажном носителе] в [xxxx] не позднее [xxxx].

Приложение 5

Краткая инструкция по проведению основного исследования

■ Совет 1. У кого вам нужно получить информацию?

Для того чтобы провести исследование в определенных вами областях, следует установить источники вашего основного исследования (ваших респондентов).

Некоторые из источников будут входить в состав вашей координационной группы.

Могут быть определены и другие заинтересованные стороны, которые станут «партнерами» в достижении ваших целей по сбору информации о спросе и предложении БЮП.

В список таких партнеров могут входить:

- все основные заинтересованные стороны, напрямую связанные с планированием, реализацией, контролем и оценкой системы БЮП в вашем регионе. К их числу могут относиться представители следующих организаций:

- ✓ государственные юридические бюро, юридические коллегии и фирмы, клиники при университетах; некоммерческие организации, напрямую связанные с оказанием БЮП и ответственные за составление отчетности о БЮП в регионе.

Вы можете начать работу со сбора контактной информации о поставщиках услуг БЮП и других соответствующих организациях, используя списки и справочники, данные Министерства юстиции, региональных исполнительных органов власти и лиц, ответственных за принятие решений о БЮП; организаций отправления правосудия и т. д. Отправной точкой может также послужить ежегодный отчет с замечаниями и предложениями, предоставляемый региональными органами власти в Министерство юстиции в целях контроля.

Полезной может оказаться информация незарегистрированных поставщиков, представляющих негосударственную систему оказания БЮП. Ваши партнеры из общественных организаций могут помочь вам с установлением соответствующих источников.

Также можно обратиться в другие государственные и муниципальные органы, которые часто предоставляют юридические консультации в соответствующей сфере: например, организации социального обслуживания могут включать БЮП в перечень своих услуг.

- второстепенные заинтересованные стороны, чьи мнения будут способствовать вашему пониманию областей исследования БЮП. К числу таких лиц могут относиться:
 - ✓ организации не связанные с БЮП, работающие с социально незащищенными категориями граждан;
 - ✓ региональный офис уполномоченного по правам человека;
 - ✓ региональные ведомства, чья отчетность и статистика может содержать данные о социально незащищенных категориях граждан и (или) юридических проблемах в соответствии с законом о БЮП;
 - ✓ научные работники;
 - ✓ местные СМИ;
 - ✓ местная публичная библиотека или другое подобное учреждение, имеющее возможность контактировать с широкой общественностью.

Возможно, будет полезно разделить все описанные источники на следующие группы:

Сторона предложения	Сторона спроса
<input type="checkbox"/> координатор/администратор услуг; <input type="checkbox"/> поставщики услуг.	<input type="checkbox"/> получатель услуг (для выраженного спроса на юридическую помощь); <input type="checkbox"/> потенциальный получатель услуг (для неудовлетворенного спроса на юридическую помощь).

► См. также [Приложение 1 «Примерный перечень партнеров»](#)

■ Совет 2. Выберите методы проведения исследования качественные и (или) количественные

Качественное исследование является главным образом оценочным исследованием. Качественное исследование проводится в том случае, если необходимо понять глубинные причины, узнать мнения и мотивы, а также выявить причинно-следственные связи. Качественное исследование позволяет глубоко изучить проблему и помогает развить теории или гипотезы перед проведением количественного исследования. Методы могут иметь разную степень структурированности. Как правило, при качественном исследовании проводится опрос небольшой группы респондентов.

Количественное исследование используется для количественной оценки проблемы при помощи сбора численных данных или данных, которые затем могут быть преобразованы в пригодную для использования статистику. Количественное исследование позволяет оценить в цифрах отношение, мнения, модели поведения и прочие определенные переменные и получить обобщенные результаты на основе более крупной выборки. При проведении количественного исследования измеримые данные используются для установления фактов и выявления моделей либо оценки уровня распространения уже выявленных моделей. Методы сбора количественных данных гораздо более структурированы, чем методы, которые используются при проведении качественного исследования.

Решение о том, на каком виде исследования следует сконцентрироваться, играет особую роль в контексте понимания спроса на бесплатную юридическую помощь:

Если вы приняли решение проводить масштабное количественное исследование (например, если вы хотите применить методiku анализа всех юридических проблем незащищенных групп граждан), это потребует репрезентативной выборки из числа всего населения, которая будет зависеть от характеристик получателей услуг, вариантов проведения опроса и требуемой степени детализации данных. Репрезентативная выборка может быть составлена на основании целого ряда критериев, включая социально-демографические (возраст, пол, религия и т.д.) и языковые, а также географическую репрезентативность. При проведении такого исследования также могут быть учтены категории, специфичные для целевой группы, например членство социально незащищенных граждан в каких-либо организациях.

Если это невозможно или вы не хотите проделывать подобную работу, вместо этого вы можете установить контакты с членами ключевых целевых групп (либо представителями их сообществ), которые могут располагать полезной информацией о потребностях в юридической помощи либо опыте/мнениях этих социально незащищенных групп. Иногда существует возможность провести интервью или организовать фокус-группы, включаю-

щие определенное число представителей социально незащищенных категорий граждан, подпадающих под действие закона о БЮП (как правило, малоимущих женщин и мужчин, определенных категорий пожилых граждан, людей с ограниченными физическими возможностями или психическими заболеваниями, недееспособными лицами и их опекунов, детей-сирот и их опекунов). Подобные контакты могут быть налажены с помощью неправительственных организаций или других групп, действующих от их имени, поставщиков юридических услуг, групп активистов, местных органов власти и т. д.

Оценка выраженного спроса путем определения получателей услуг: выявление и проведение выборочных интервью с клиентами некоторых из перечисленных организаций, оказывающих услуги БЮП, является крайне важным для полного понимания нужд общества и получателей услуг. Большое значение имеет и сотрудничество поставщиков услуг, направленное на вовлеченность клиентов. Поскольку поставщики услуг не имеют права нарушать конфиденциальность и предоставлять команде исследования контактную информацию клиентов, поставщиков попросят пригласить клиентов к участию в этом предварительном проекте.

Совет 2.1. Формирование выборки

- Для получения *количественных* результатов, общих для всей целевой группы населения, необходимо сформировать репрезентативную выборку такой целевой группы. Минимальный размер выборки, которая считается репрезентативной, не определен, тем не менее, в зависимости от выбранных параметров процесс определения выборки может значительно отличаться по сложности.
- К основным параметрам относятся численность населения, ожидаемый уровень достоверности и приемлемый порог погрешности (см. вставку ниже). Чем выше необходимый уровень достоверности, тем больше должна быть численность выборки. В зависимости от целей исследования основные параметры можно дополнить другими показателями, уточняющими выбор. Например, если целью исследования является получение исчерпывающих сведений о характере и частоте проблем, которые могут быть рассмотрены в судебном порядке, характеристиках таких проблем, а также факторах, влияющих на модели поиска помощи, в общую выборку необходимо включить целевую выборку, состоящую из лиц, испытывавших подобные проблемы (например, *тех, кто столкнулся хотя бы с одной проблемой такого рода за последние пять лет*).

- Рекомендуется тщательно готовиться к этому этапу, возможно, с привлечением консультанта (исследователя в сфере общественных процессов, статистики; агентства по проведению социологических опросов и т. д.), чтобы избежать необъективной оценки и обеспечить репрезентативную выборку.
- Существует несколько онлайн-инструментов для определения размеров выборки. Такие инструменты, например www.surveymonkey.com (который также представлен в русскоязычной версии), позволяют получить предварительные оценочные показатели для справочных целей.

Основные параметры определения объема выборки:

- **Численность населения:** в самом простом случае за численность населения принимается население оцениваемого региона.
- **Желательный порог погрешности:** процентное отношение, характеризующее приемлемый уровень неточности, или, иначе говоря, ожидаемая степень соответствия результатов исследования действительным показателям. Чем меньше погрешность, тем выше точность результатов.
Рекомендуемый порог погрешности → 2%.
- **Желательный уровень достоверности:** процентное отношение, характеризующее степень уверенности в репрезентативности выборки, с учетом порога погрешности. Чем выше уровень достоверности, тем более репрезентативной считается выборка.
Рекомендуемый уровень достоверности → 95% (общий стандарт: 90%, 95%, 99%).

Пример: исследование потребностей в юридической помощи в Москве. Численность населения: 12 млн человек; порог погрешности: 2%; уровень достоверности: 95%. Минимальный размер выборки составит 2401 респондент.

Расчет произведен при помощи онлайн-инструмента определения размера выборки

www.surveymonkey.com.

■ Совет 3. Решите, какую комбинацию методов вы будете использовать для сбора необходимой информации

На этом этапе вы выберете наиболее подходящие методы исследования с учетом ваших целей, подхода и доступных ресурсов.

Выбор методов подразумевает принятие следующих решений:

1. Какая комбинация **онлайн-опросов, почтового анкетирования, индивидуальных интервью, фокус-групп** является наиболее подходящей для определенных вами областей исследования.

Скорее всего, вы захотите использовать комбинацию следующих инструментов:

- i заполнение респондентами опросника «Информация об организации»
 - ✓ заинтересованных лиц просят указать базовую стандартную информацию, используя простой опросник «Информация об организации» (как правило, его высылают по электронной почте либо предоставляют в режиме «онлайн»), который содержит вопросы о типе организации, ее местонахождении, бюджете, сфере деятельности и т.д.
- ▶ *См. проект опросника «Информация об организации» в Приложении 6 «База вопросов и инструкций»*
- ii опросники/социологические исследования (количественные и качественные данные);
- iii интервью (качественные данные);
- iv обсуждения в фокус-группах (качественные данные).
- ▶ *См. На следующих страницах:*

Совет 3.1. Обзор методов сбора данных: в таблице далее представлены различные методы, которыми вы можете воспользоваться.

2. Какую комбинацию **закрытых (включая вопросы с использованием шкалы Лайкерта) и открытых вопросов** вы будете использовать. Ответы на закрытые вопросы, позволяющие получить количественные данные, проще группируются и дают возможность быстрее провести опрос, при этом диапазон полученных подробных данных является ограниченным.
- ▶ *См. Приложение 6 «База вопросов и инструкций»*

Совет 3.1. Обзор методов сбора данных

Метод	Краткое описание	Преимущества	Недостатки	Необходимые ресурсы (время, оборудование, людские ресурсы и т. д.) Комментарии
Анкета для самостоятельного заполнения	<ul style="list-style-type: none"> Отправляется почтой или (предпочтительно) по электронной почте. Исследование может проводиться при помощи специализированного веб-сайта или онлайн-инструмента. Рекомендуется использовать для прямого опроса специалистов. Позволяет получить высокий коэффициент участия, если сопровождается соответствующим разъяснением и предусматривает должные гарантии для респондента. 	<ul style="list-style-type: none"> Наименее ресурсозатратный метод привлечения респондентов к участию в исследовании. Наиболее быстрым и простым в использовании способом проведения исследования является электронное анкетирование в интернете, которое одновременно является эффективным способом сбора данных. Онлайн-исследования – самая удобная для респондентов форма участия. 	<ul style="list-style-type: none"> При использовании электронного анкетирования респонденты должны иметь доступ к интернету. Связано с такими проблемами, как недостаточный охват населения, предвзятый отбор и менее высокий коэффициент участия, чем при проведении личных интервью. Не позволяет уточнить у респондента детали или задать дополнительные вопросы. 	<ul style="list-style-type: none"> Необходимые ресурсы полностью определяются используемым процессом. Понадобятся ресурсы для выполнения следующих задач:* <ul style="list-style-type: none"> проверка корректности вопросов исследования; подбор веб-сайтов, которые посещаются представителями исследуемых групп, и ввод вопросов исследования в онлайн-инструмент (например, 1 человек на 2 дня); сбор адресов электронной почты респондентов (например, 1 человек на 0,5 дня); отправка ссылки на исследование; отслеживание ответов; отправка дополнительных писем, необходимых для повышения коэффициента участия, и накопительный анализ собранной информации. Если собранная информация преимущественно представлена качественными данными, для получения которых использовались открытые вопросы, то ее анализ может занять много времени, в зависимости от количества респондентов и размера анкеты. Использование преимущественно закрытых вопросов существенно упрощает этот процесс. Для распространения и управления онлайн-исследованием потребуется один человек, но на проверку вопросов и анализ данных понадобится больше людских ресурсов. За использование онлайн-инструмента может взиматься небольшая плата.
Телефонный опрос	<ul style="list-style-type: none"> Предполагает обращение в агентство по исследованию общественного мнения и/или привлечение специалистов. Может использоваться для формирования репрезентативной выборки и уточнения анализа, а также определения степени детализации ответов. 	<ul style="list-style-type: none"> Поскольку опрос проводит интервьюер, этот способ позволяет задать уточняющие и наводящие вопросы. Кроме того, интервьюер может разъяснить респонденту не вполне понятные вопросы. Телефонные опросы позволяют получить «случайную» выборку и, как следствие, более точные результаты, чем рассылка по электронной или обычной почте, поскольку процесс формирования выборки в меньшей степени зависит от самих респондентов. 	<ul style="list-style-type: none"> В Российской Федерации провести такой опрос сложнее (кроме того, телефонный опрос сопряжен с большим количеством трудностей, таких как недостаточный охват населения, нерепрезентативность выборки и менее высокий коэффициент участия, чем при проведении личных интервью). Как правило, опрос длится не более 15–20 минут, затем респонденты утрачивают концентрацию и заинтересованность. Это дорогостоящий способ, требующий больше времени и ресурсов. 	<ul style="list-style-type: none"> На каждое телефонное интервью интервьюеру понадобится в среднем 20 минут. В зависимости от размера выборки и метода (запись данных от руки или использование компьютерных систем) сбор и анализ данных могут быть чрезвычайно трудоемкими. Агентство по исследованию общественного мнения и/или специалисты-интервьюеры, которые проводят телефонный опрос. Вероятно, потребуются специалисты для ввода данных.

Метод	Краткое описание	Преимущества	Недостатки	Необходимые ресурсы (время, оборудование, людские ресурсы и т. д.) Комментарии
Личные интервью	<ul style="list-style-type: none"> Использование опросника и проведение личных интервью – это более дорогостоящий метод, чем самостоятельное заполнение анкеты, поскольку требует найма интервьюеров. Тем не менее, поскольку опрос проводит интервьюер, этот способ позволяет задать уточняющие вопросы, что повышает его точность. 	<ul style="list-style-type: none"> Как правило, проведение опроса квалифицированным интервьюером позволяет получить ответы более высокого качества, чем при использовании других методов исследования, поскольку интервьюер воспринимает как вербальные, так и невербальные сигналы, и может поддерживать концентрацию внимания респондента. 	<ul style="list-style-type: none"> Дорогостоящий и трудоемкий способ, требующий существенных затрат времени. Качество полученных данных зависит от способностей интервьюера. В некоторых случаях присутствие интервьюера становится для респондента сдерживающим фактором, поскольку анонимность исследования снижается. 	<ul style="list-style-type: none"> Может потребовать огромного объема ресурсов. Например, если исследование предполагает поиск в каждом экспериментальном регионе 400 человек, которые столкнулись как минимум с одной проблемой в течение пяти лет, то для формирования репрезентативной рандомизированной выборки потребуется опросить значительно больше 400 человек. Учитывая то, что на проведение каждого личного интервью требуется 10—25 минут, для выполнения этой задачи потребуются значительные ресурсы. К проведению интервью необходимо привлечь социологическое агентство (агентство по исследованию общественного мнения) и/или профессиональных интервьюеров. Вероятно, потребуются специалисты по вводу данных. В зависимости от размера выборки и структуры исследования анализ данных может занять много времени и потребовать значительных ресурсов.
Фокус-группы	<ul style="list-style-type: none"> Групповое обсуждение с участием соответствующих заинтересованных лиц, которое зачастую гораздо менее структурировано, чем интервью, при этом основные вопросы для обсуждения определяются заранее. 	<ul style="list-style-type: none"> При эффективной организации этот метод исключительно полезен для изучения проблемы более глубоко, чем это позволяет сделать анкетирование. Ведущий фокус-группы может понять динамику и сравнить точки зрения различных заинтересованных сторон. Ведущий может взаимодействовать с участниками, задавать дополнительные, наводящие и уточняющие вопросы. 	<ul style="list-style-type: none"> Еще в большей степени, чем личное интервью, зависит от квалификации ведущего. Управлять фокус-группами и направлять дискуссию в нужное русло непросто, что часто приводит к потере времени на обсуждение не относящихся к делу вопросов. Респонденты фокус-группы могут ориентироваться на ответы коллег, особенно в том случае, если в фокус-группе присутствуют влиятельные лица. 	<ul style="list-style-type: none"> На поиск и выбор участников фокус-группы может потребоваться много времени. Ведущий фокус-группы должен быть квалифицированным специалистом.

Метод	Краткое описание	Преимущества	Недостатки	Необходимые ресурсы (время, оборудование, людские ресурсы и т. д.) Комментарии
Подсадной клиент	<ul style="list-style-type: none"> Специалист сторонней компании направляет мнимого клиента для проверки стандартов обслуживания и приема посетителей. Такой «клиент» получает критерии, на основании которых оценивается качество услуг. Критерии затем отправляются организатору исследования, часто в форме опросника. 	<ul style="list-style-type: none"> Эта техника все чаще используется в тех сферах деятельности, в которых требуется оценить уровень удовлетворенности клиента и качество обслуживания. 	<ul style="list-style-type: none"> Потребуется обеспечить логистику и устранить другие организационные сложности (например, необходимость подтвердить право на получение оцениваемых услуг). 	<ul style="list-style-type: none"> Роль мнимого клиента должен выполнять квалифицированный персонал. Данный метод требует преимущественно организационных ресурсов. Например, как обеспечить мнимому клиенту документы, подтверждающие его право на получение бесплатной юридической помощи? Возможные варианты: определить и подготовить таких «клиентов» среди лиц, имеющих право на получение оцениваемых услуг.
Включение разделов, посвященных правосудию, в более широкий опрос	<ul style="list-style-type: none"> Аналогично телефонному опросу (или личному опросу, в зависимости от имеющихся ресурсов). 	<ul style="list-style-type: none"> Включение блока вопросов в регулярные опросы позволяет отследить динамику системы БЮП. 	<ul style="list-style-type: none"> Включение блока вопросов в более широкий опрос снижает ценность исследования. Несмотря на то, что затраты сокращаются, они по-прежнему достаточно высоки. Содержание (объем) блока вопросов ограничено. 	<ul style="list-style-type: none"> Требует взаимодействия с социологическими агентствами (агентствами по исследованию общественного мнения), регулярно проводящими исследования.

■ Совет 4. Решите, как вы будете обрабатывать полученные данные

Как вы будете регистрировать и хранить данные, которые будут получены в ходе исследования, как вы будете получать доступ к ним?

Управление данными, прежде всего, должно:

- быть **надежным**. Это означает, что данные должны быть зарегистрированы в пригодном для использования формате и храниться таким образом, чтобы обеспечить легкий доступ к ним для исследователя(ей). Для этого может потребоваться аппаратура и программное обеспечение. Необходимо тщательно спланировать эти действия и, возможно, включить их в бюджет.

Управление данными также должно:

- быть **этичным**;
- обеспечивать соблюдение принципов **анонимности** респондентов и **конфиденциальности** их данных.

Эти действия также требуют тщательного планирования, чтобы адаптировать инструменты исследования для интеграции этих принципов и их должного применения всеми участниками исследования.

■ Совет 5. Доработайте ваш план исследования

После того как вы определили методы, которые вы будете использовать и научились регистрировать данные, следует создать матрицу задач, возможно, предусмотрев бюджет задач.

Матрица задач должна включать следующие действия:

- определите задачи, связанные с комбинацией методов исследования, которые вы выбрали (например, рассылка опросников, сбор информации, указанной в опросниках; проведение интервью, организация дискуссий в фокус-группах и т.д.);
- определите примерный круг лиц, которые будут выполнять эти задачи;
- определите временные рамки для каждой из задач, а также объем выделенных ресурсов;
- определите общую продолжительность исследования.

Вы можете учесть следующие статьи, связанные с ресурсами:

персонал (включая обучение)	оборудование	расходные материалы
средства связи	подготовка материалов	путевые расходы/суточные

■ Совет 6. Разработайте инструменты исследования

Следующие мероприятия должны быть запланированы в отношении каждого инструмента, который, как вы решили, вам потребуется: планирование, пилотирование и составление примерного списка дополнительных материалов.

Совет 6.1. Дизайн исследования

Последовательно и четко излагайте информацию.

- Все инструменты должны быть структурированы одинаково на основе принципов и областей исследования, определенных на этапе 2. Такая последовательность обеспечит сопоставимость и облегчит анализ инструментов для разных групп респондентов.
- Составьте примерный список вопросов, которые помогут вам собрать необходимую информацию.

В приложении к данному руководству содержатся образцы опросников, которыми вы можете воспользоваться, адаптировать или из которых вы можете позаимствовать ряд вопросов, соответствующих целям вашего исследования. В частности, некоторые из этих опросников позволяют оценить спрос на БЮП со стороны категорий граждан, подпадающих под действие федерального закона и являющихся социально незащищенными или отчужденными, что требует отдельного подхода.

► См. Приложение 6 «База вопросов и инструкций»

- Используйте понятный (краткие предложения, отсутствие двусмысленности) и нейтральный (отсутствие предложений с негативным смыслом, эмоциональных выражений) язык, легко воспринимающийся всеми респондентами.
- Каждый инструмент должен сопровождаться предварительным уведомлением с указанием спонсора и целей исследования. В таком уведомлении также должна содержаться информация о том, что при проведении исследования будет соблюдаться анонимность, а также информация об этических нормах, которые будут применяться при использовании собранных данных.
- Помните, что чем больше времени занимает заполнение опросника, тем ниже качество ответов.

Совет 6.2. Пилотирование

Возможно, вы захотите протестировать ваши инструменты исследования, прежде чем использовать их на практике, чтобы убедиться в том, что вопросы понятны респондентам и не приведут к получению двусмысленных или предвзятых ответов, которые вы не сможете использовать впоследствии.

Вы можете протестировать ваш опросник на небольшой группе людей. В идеале эта группа должна включать представителей тех групп, на которые будет направлено исследование:

- Протестируйте опросник точно так же, как это планируется осуществить на практике, в ходе фактического исследования: например в ходе личного интервью, по телефону, онлайн.
- В ходе теста вы должны будете наблюдать и отмечать затруднения, которые будут испытывать респонденты: например, вы можете попросить их проговаривать свои ответы вслух при заполнении формы; при этом не забывайте отмечать, ответы на какие вопросы вызывают колебания, а какие вопросы интерпретируются неправильно.
- Затем внесите в опросники соответствующие изменения.

Если вы планируете крупное исследование спроса, есть смысл сначала провести полномасштабное пилотное исследование, задействовав большую выборку «испытателей»,

и выполнить все этапы исследования от начала и до конца. Как правило, анализ данных, полученных в ходе такого масштабного теста, в первую очередь помогает определить проблемы, связанные с практической реализацией исследования (например проблемы пространства и сбора опросников и других инструментов исследования, недостаток навыков у специалистов по сбору данных, ошибки ввода данных и т.д.), нежели с содержанием самих инструментов исследования. Эти проблемы можно устранить до проведения самого исследования.

Совет 6.3. Примерный список дополнительных материалов

Иногда возникает необходимость сопроводить опросники дополнительными материалами, в число которых могут входить:

- информационные письма;
- формы информированного согласия.

■ Совет 7. Проведите исследование

Необходимые действия

После завершения плана исследования, создания и тестирования инструментов вы готовы проводить исследование.

Цель этапа

Сбор первичной информации для последующего анализа.

Порядок работы

Способы проведения исследования могут существенно различаться в зависимости от региона и выбранного подхода. По этой причине ниже подробно описаны общие советы, которые следует учесть в ходе проведения основного исследования, а не последовательные шаги, как на предыдущих этапах.

Совет 7.1. Убедитесь в том, что все аспекты исследования соответствуют строгим этическим стандартам

На каждом этапе исследования следует убедиться, что вы соблюдаете все соответствующие нормативные акты, касающиеся защиты данных, и соблюдаете высокие этические стандарты. Следует учитывать три отдельных элемента:

- **Информированное согласие.** Респонденты должны понимать цели исследования и в этой связи перед его проведением подписать форму информированного согласия. Если респондент является несовершеннолетним, имеет особенности психофизического развития или относится к категории социально незащищенных граждан, необходимо, чтобы от его имени такую форму подписал один из его родителей, опекун или иное ответственное совершеннолетнее лицо.
- **Конфиденциальность.** Должна соблюдаться в соответствующих случаях. В частности, поставщики услуг не могут нарушать конфиденциальность, предоставляя команде исследования контактную информацию клиентов без соответствующего разрешения. Для получения честных ответов желательно также обеспечить анонимность.
- Если вы планируете использовать подсадного клиента, задумайтесь над тем, допустим ли такой метод с точки зрения действующих **этических норм**.

Инструменты исследования должны сопровождаться предварительным уведомлением, в котором помимо всего прочего должна содержаться информация об этических нор-

мах, которые будут применяться при использовании собранных данных, а также о том, что при проведении исследования будет соблюдаться анонимность.

Совет 7.2. Стремитесь демонстрировать профессионализм и избегайте формальностей в ходе интервью

Успешное проведение интервью во многом зависит от навыков опрашивающего. Интервью дают наилучшие результаты, когда:

- опрашивающий хорошо подготовлен и следует графику проведения интервью, а не опроснику;
- опрашиваемые чувствуют себя так, как будто они принимают участие в беседе или дискуссии, а не находятся в ситуации, предполагающей формальные ответы на поставленные вопросы;
- при необходимости опрашивающий использует:
 - дополнительные вопросы, чтобы добиться от опрашиваемого уточнения. Например: «Что Вы имели в виду?» или «Вы не могли бы пояснить?»;
 - наводящие вопросы, чтобы добиться пояснения того, что было сказано: «Вы не могли бы привести пример?» или «Вы не могли бы подробнее рассказать о...?»;
 - уточняющие вопросы: стремитесь получить более конкретные ответы если необходимо;
 - интерпретирующие вопросы: «Вы имели в виду, что...?» или «Верно ли, что...?».

Совет 7.3. Эффективно управляйте данными

Крайне важно аккуратно управлять данными, полученными в ходе исследования, прежде всего, для обеспечения их целостности, а также, на последующих этапах, чтобы иметь возможность эффективно обработать эти данные.

Обращение с данными качественного исследования:

Решите, как будут записываться интервью и дискуссии в фокус-группах: будут ли ваши исследователи делать пометки в ходе интервью или дискуссий в фокус-группах или делать их полную видео- или аудиозапись.

Каждый метод имеет свои преимущества и недостатки, которые можно вкратце описать следующим образом:

пометки	видео- или аудиозапись
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> требует меньших временных затрат, поскольку не предусматривает больших объемов работ после интервью; <input type="checkbox"/> при этом требует особых навыков со стороны опрашивающего; <input type="checkbox"/> при использовании этого способа также часто наблюдается предвзятость, поскольку, делая пометки, опрашивающий может дать субъективную оценку. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> опрашивающий имеет возможность лучше сконцентрироваться на происходящей дискуссии, т.е. лучше слушать и отвечать; <input type="checkbox"/> если запись ведется не слишком заметно, при таком методе респонденты обычно не ощущают на себе пристального внимания и чувствуют себя свободнее, что позволяет им отвечать более честно; <input type="checkbox"/> запись позволяет повторно обратиться к материалу в полном объеме в ходе анализа; <input type="checkbox"/> однако транскрипция записей интервью требует очень больших временных затрат (на транскрипцию одночасового интервью уходит около пяти часов).

Организуйте запись содержания интервью как можно быстрее в ходе и после интервью или дискуссии в фокус-группе.

Сразу после интервью следует в обязательном порядке превратить черновые наброски в четко структурированные записи.

Приложение 6

База вопросов и инструкций

В этом приложении содержатся инструменты, которыми вы можете воспользоваться при проведении исследования или поделиться с нанятым вами исследователем:

- примерный упрощенный перечень вопросов для кабинетного исследования;
- проект опросника «Информация об организации»;

Дополнительные материалы также предоставлены в электронной версии:

- инструкции и примерные перечни вопросов для кабинетного исследования;
- примерные перечни вопросов (опросники) для каждой группы респондентов и соответствующие инструкции.

- ▶ *См. также более подробные инструкции и примерный перечень вопросов на устройстве USB.*

■ Примерный перечень вопросов для кабинетного исследования:

Этот раздел содержит следующий **упрощенный перечень вопросов**:

- перечень поставщиков БЮП;
- перечень государственных/общественных организаций, вовлеченных в систему БЮП, и их функций;
- региональное законодательство и другие регламентирующие документы БЮП, изменения законодательства за последние 3 года, основные изменения и причины, по которым они были внесены;
- бюджет БЮП и тенденции изменений в бюджете за последние 3 года; причины, лежащие в основе этих тенденций;
- статистика случаев оказания БЮП;
- количество специалистов, вовлеченных в систему предоставления БЮП (лицензированные юристы, сотрудники государственных юридических бюро, юристы государственных юридических бюро);
- динамика числа специалистов, участвующих в предоставлении БЮП, за последние 3 года;
- диапазон оплаты труда специалистов, участвующих в БЮП (зарплата сотрудников, работающих в государственных юридических бюро, и ставки лицензированных адвокатов); привлекательность участия в системе БЮП в сравнении с другими платными услугами юристов;
- порядок получения оплаты за БЮП (лицензированные адвокаты), сложность процедуры, организационные меры, направленные на упрощение процедуры, проблемы;
- региональный охват (местонахождение бюро/центров и мобильных пунктов БЮП и транспортная доступность);
- специальные меры для организации БЮП в отдаленной местности;
- рабочее время бюро/центров, предоставляющих БЮП;
- существующие механизмы контроля и гарантии качества (проверки, обучение и прочее);
- иски, жалобы, предложения, касающиеся провайдеров БЮП;
- опыт сотрудничества с государственными, муниципальными и другими социальными службами для социально незащищенных категорий граждан;

- список допущенных получателей БЮП в соответствии с областным законодательством (отличия/дополнения к минимальному перечню, предусмотренному 324-ФЗ, основания для введения дополнительных категорий, а также изменения в категориях получателей, которые были отклонены или находятся на стадии согласования);
- виды помощи и категории дел, подлежащие обработке в системе БЮП, в соответствии с региональным законодательством (отличия/дополнения в минимальный перечень, предусмотренный в ФЗ, основания для введения дополнительных категорий, а также изменения, которые были отклонены или находятся на стадии согласования), соответствия между видами помощи/случаями и потребностями получателей БЮП;
- статистические данные и категории физических лиц – получателей БЮП в сравнении с числом потенциальных получателей по каждой категории в регионе;
- процедуры для подачи документов на БЮП, уровень сложности для клиентов и провайдеров, организационные меры для упрощения этих процедур;
- физическая и практическая доступность БЮП для разных категорий граждан/получателей;
- специальные меры, принимаемые для увеличения доступности БЮП для наиболее социально незащищенных категорий граждан (несовершеннолетних, инвалидов, лиц в СИЗО и т. п.);
- меры по информированию потенциальных получателей БЮП;
- иски, жалобы, предложения, касающиеся доступности БЮП;
- проблемы БЮП в регионе, отмеченные региональными властями, провайдерами БЮП, юридическим сообществом и другими специалистами;
- основные достижения и истории успеха: успешные нормативные и организационные меры, расширение доступа к БЮП, экономическая и социальная эффективность с точки зрения региональных властей, поставщиков БЮП, юридического сообщества и других профессиональных групп.

Значимый источник информации о потребностях разных групп населения в юридической помощи, о работе провайдеров БЮП, о позитивных и негативных аспектах функционирования программ БЮП – это документация, которую ведут различные государственные и негосударственные структуры. Кабинетное исследование – это сбор указанной документации и анализ статистических данных и иной содержащейся в документах информации. Полученные в результате данные – необходимое дополнение к той информации, которая собирается при помощи социологических методов, таких как опросы, фокус-группы и пр.

Данный документ включает в себя общие рекомендации по организации и проведению кабинетного исследования. Кроме того, он содержит список вопросов, которые определяют конкретные задачи исследования и направляют процесс сбора и анализа информации. В рамках кабинетного исследования требуется собрать такие данные, которые дают ответ на поставленные вопросы.

Список вопросов одновременно является шаблоном отчета о результатах кабинетного исследования. Отчет составляется путем внесения ответов на поставленные вопросы в шаблон. Вопросы сгруппированы в блоки, относящиеся к основным значимым характеристикам программ БЮП.

- ▶ *См. также более подробные инструкции и примерный перечень вопросов на устройстве USB.*

■ Проект опросника «Информация об организации»

Основная информация	ФИО:
	Наименование организации:
	Тип организации (муниципальная, коммерческая, некоммерческая, неправительственная и т. д.):
	Адрес:
	Телефон:
	Эл. почта:
	Веб-сайт:
Сфера компетенции	Краткое описание деятельности организации
Структура	Сколько человек работает в вашей организации?
	Специалисты какого профиля работают в вашей организации?
Финансирование	Каков бюджет вашей организации?
	Какие источники финансирования использует ваша организация?
Оказание услуг	Какие группы населения обслуживает ваша организация? Например: женщины и мужчины с низким уровнем дохода; женщины, дети, <input type="checkbox"/> молодежь; <input type="checkbox"/> пожилые люди; <input type="checkbox"/> представители меньшинств (указать типы); <input type="checkbox"/> неполные семьи; лица, осуществляющие уход; <input type="checkbox"/> инвалиды; <input type="checkbox"/> люди с пониженной обучаемостью; <input type="checkbox"/> люди с психическими заболеваниями; <input type="checkbox"/> бездомные; <input type="checkbox"/> заключенные; <input type="checkbox"/> другие (уточнить).
Приложите любую полезную информацию об организации.	

Для того чтобы задать конкретные вопросы о БЮП, можно добавить дополнительные разделы, например:

Получатели услуг	Как часто обслуживаемые вами лица сталкиваются с гражданско-правовыми проблемами, для решения которых может потребоваться юридическая помощь?
	С какими основными юридическими проблемами сталкиваются представители целевой аудитории вашей организации?
	Как вы поступаете с делами, для решения которых может потребоваться юридическая помощь?
	В какие организации вы перенаправляете людей, нуждающихся в юридической помощи?
	Обращался ли кто-либо из обслуживаемых вами лиц за бесплатной юридической помощью?
	Каким образом они ее получили?
	Как бы вы охарактеризовали качество полученной ими юридической помощи?

Доступность	Назовите основные трудности, с которыми сталкивается целевая аудитория вашей организации и которые не позволяют ей получить бесплатную юридическую помощь.
	Есть ли в региональном органе, оказывающем бесплатную юридическую помощь, контактное лицо, к которому ваша организация может обратиться напрямую?
	Полагаясь на свой опыт, уточните, ведут ли региональные органы, оказывающие бесплатную юридическую помощь, упреждающую работу с вашей целевой аудиторией.
Возможности	Что надо сделать, чтобы система юридической помощи более эффективно удовлетворяла потребности целевой аудитории вашей организации?
	Можете ли вы назвать исследования/документы/источники данных, которые могут быть полезными для проведения данного исследования?
	Можете ли вы назвать людей, которых можно привлечь к проведению интервью в рамках данного исследования?
	Можете ли вы предоставить контактные данные лиц, получавших бесплатную юридическую помощь, чтобы мы пригласили их участвовать в конфиденциальном интервью или фокус-группе?
	Можете ли вы предоставить контактные данные обслуживаемых вами лиц, относящихся к малоимущим гражданам, женщинам, инвалидам, меньшинствам и т. д., чтобы мы пригласили их участвовать в конфиденциальном интервью или фокус-группе?

■ Примерный перечень вопросов/опросников и соответствующих инструкций

- Вопросы для кабинетного исследования (См. соответствующий раздел далее)
- Анкеты для каждой из групп респондентов (основное исследование) (См. соответствующий раздел далее)
- ▶ *См. также более подробные инструкции и примерный перечень вопросов на устройстве USB.*

Дополнение 1:
План исследования — шаблон

Этап 1: Формирование группы	1.1. Наименование региона:	1.1. Наименование координационной группы:	
1.2. Партнеры:	Ф.И.О и должность представителя	Организация	Контактные данные
Координационная группа (КГ) №			
1.3. Председатель:			
1.3. Координатор:			
Другие потенциальные партнеры (могут не входить в КГ в данный момент)	№	Организация	Роль в оказании БЮП или характер заинтересованности Контактное лицо
Этап 2:	2.1. Программное заявление:		
Концепция			
2.2. Основные ценности:	1.	2.	3.
			4.
2.3. Цели:			5.
2.4. Области исследования:			
2.5. Возможные показатели:			
2.2. Задачи исследования:			

<p>Этап 3: Исследование вторичных данных</p>	<p>3.1. Источники вторичных данных (социально-экономическая информация):</p>		<p>3.2. Источники вторичных данных (сведения о БЮП):</p>	
<p>3.3. Основные примечания</p>				
<p>2.2. Задачи исследования: (напоминание)</p>				
<p>3.4. Предварительные выводы (гипотезы):</p>				

Этап 4:	4.1. Краткое описание имеющихся ресурсов:	Человеческие ресурсы:	Финансовые ресурсы:	Прочие ресурсы:
Планирование первичного исследования				
	Заполните эту ячейку по завершении этапа 4.4			
	Сводочные ресурсы, необходимые для проведения исследования. Остаток:			
4.2. Общий подход к исследованию:				
	[напоминание: задача исследования _____]	[напоминание: задача исследования _____]	[напоминание: задача исследования _____]	[напоминание: задача исследования _____]
4.3. Источники (группы, респондентов) в разбивке по задачам исследования:				
4.4. Набор исследовательских методов:	[напоминание: группы респондентов _____]	[напоминание: группы респондентов _____]	[напоминание: группы респондентов _____]	[напоминание: группы респондентов _____]
Опрос [Уточнить для каждого конкретного случая: личный / телефонный / другой]				
Анкетирование [Уточнить для каждого конкретного случая: личное / телефонное / другое]				
Личные интервью				
Фокус-группа				

Дополнение 2:
Отчет об исследовании — шаблон

Заголовок отчета:

Регион:

Место:

Дата:

Редакция отчета:

Отчет направлен:

Содержание

Введение	2
Цели исследования	2
Задачи исследования	2
Методология	2
Результаты	3
Цель 1: xxxx	3
Область исследования xxxx	3
Область исследования xxxx	3
Цель 2: xxxx	3
Область исследования xxxx	3
Область исследования xxxx	3
Выводы	4
Цель 1: xxxx	4
Цель 2: xxxx	4
Краткое описание ключевых выводов	5

Дополнительный материал.

Вопросы для кабинетного исследования

Значимый источник информации о потребностях разных групп населения в юридической помощи, о работе провайдеров БЮП, о позитивных и негативных аспектах функционирования программ БЮП – это документация, которую ведут различные государственные и негосударственные структуры.

К этой документации относятся статистические отчеты разного рода, документы, в которых регистрируется информация о гражданах и вопросах, с которыми они обращаются, документы, в которых отражается деятельность тех или иных органов и организаций, а также нормативные документы. Источниками информации, значимыми для изучения эффективности программ БЮП, в первую очередь являются документы самих провайдеров БЮП. Полезны также материалы и документы, накапливаемые структурами, куда граждане обращаются за решением своих правовых проблем (суды, прокуратура и пр.), органами и учреждениями, выполняющими регистрационные и удостоверяющие функции (например – органы социального обеспечения), структурами, которые оказывают разного рода неюридические услуги представителям групп, имеющих право на БЮП. Источником информации также могут быть данные, собираемые общественными объединениями, представляющими интересы лиц, имеющих право на БЮП (например – инвалидов). Список источников информации не является исчерпывающим.

Работа с указанной документацией проводится кабинетными методами, не требующими применения полевых социологических техник. Вместе с тем, такая работа существенным образом дополняет те данные, которые собираются при помощи опросов, фокус-групп и интервью.

Сбор и обработка документации может вестись непосредственно лицом, отвечающим за проведение исследования. Однако в тех случаях, когда это лицо не может получить непосредственного доступа к определенной документации, ее анализ может быть поручен тем, кто такой доступ имеет. При этом лицо, ответственное за проведение кабинетного исследования в целом, должно сформулировать запросы к тем, кто имеет доступ к соответствующей документации, проконтролировать своевременное получение информации и ее полноту. При необходимости следует задать уточняющие вопросы и запросить недостающую информацию у тех, кто ей располагает.

Лицо, отвечающее за проведение исследования, должно провести анализ совокупности собранной информации и, основываясь на результатах этого анализа, ответить на исследовательские вопросы. Список вопросов для кабинетного исследования приведен ниже.

Получатели БЮП и их потребности

1. Какова численность каждой из групп, имеющих право на получение БЮП (общая цифра по всем провайдерам)?
2. Какова численность представителей каждой из указанных групп, получивших БЮП в течение последнего года? Представители каких групп не получили помощи вообще (общая цифра по всем провайдерам)?

ПРИМЕЧАНИЕ: Выявление группы, не получающей БЮП, несмотря на имеющееся право, является признаком того, что помощь, предлагаемая данной группе, не соответствует ее потребностям и/или представители данной группы испытывают серьезные сложности с доступом к помощи. В этих случаях требуется более подробное изучение правового и фактического положения представителей

данной группы, а также мер по организации помощи данной группе с целью выявления проблем и путей их преодоления.

3. Каков процент лиц, получивших БЮП (общая цифра по всем провайдерам), от общей численности лиц данной категории? Представители каких групп чаще получают помощь по сравнению с остальными?

ПРИМЕЧАНИЕ: Если какая-то группа получает БЮП чаще других, это признак того, что виды и порядок оказания помощи данной группе наибольшим образом соответствует потребностям ее членов. Анализ положения данной группы и того, как оказывается помощь этой группе, может позволить выявить наиболее эффективные подходы к организации БЮП. В свою очередь, если какая-то группа получает помощь реже других, это может быть признаком того, что помощь, предлагаемая данной группе, не соответствует ее потребностям и/или представители данной группы испытывают серьезные сложности с доступом к помощи. В этих случаях требуется более подробное изучение правового и фактического положения представителей данной группы, а также мер по организации помощи данной группе с целью выявления проблем и путей их преодоления.

4. Каково распределение представителей разных категорий, получивших БЮП, по разным провайдерам (в абсолютных числах и в процентах)? Какие провайдеры чаще оказывают помощь каждой из категорий получателей БЮП?

ПРИМЕЧАНИЕ: Если какой-то провайдер чаще, чем прочие, оказывает помощь представителям определённой группы, это, возможно, указывает на то, что особенности организации его работы (включая информирование), его местоположения или иные факторы, делают его более удобным и привлекательным для представителей конкретной группы получателей БЮП. Особенности работы такого провайдера имеет смысл анализировать, если есть желание расширить оказание помощи представителям этой группы получателей БЮП.

5. Если есть единичные случаи оказания помощи определенной категории лиц, имеющих право на БЮП, проанализируйте документацию, связанную с каждым из этих случаев, чтобы выявить особенности, которые позволили данным случаям стать предметом работы провайдера БЮП. Необходимо обратить внимание на следующее: кто инициировал обращение (сам бенефициар БЮП, его представитель, омбудсмен, сотрудник государственного органа или сервиса), в каких обстоятельствах было подано обращение (в стационарном пункте оказания БЮП, во время какого-то выездного мероприятия по оказанию БЮП и пр.), каково было содержание обращения, в какой помощи нуждался обратившийся и пр. Если соответствующих случаев не было в прошлом году, но были в предыдущие два-три года, рекомендуется проанализировать случаи прошлых лет. Параллельно с анализом документации, имеет смысл получить комментарии и пояснения от сотрудника, который оказывал БЮП по данному случаю.

ПРИМЕЧАНИЕ: Анализ особенностей конкретного случая оказания помощи – способ выявить, какие факторы облегчают доступ представителей данной группы получателей к БЮП. Сопоставление этой информации с другими данными о положении данной группы лиц, имеющих право на БЮП, дает возможность сделать выводы о соответствии предлагаемой помощи и условий ее получения потребностям и возможностям данной группы.

6. С какими проблемами/типами дел граждане чаще всего обращаются в мировые суды или суды общей юрисдикции? В чем этот список совпадает, а в чем различается со списком вопросов, по которым оказывается БЮП в виде представления интересов в суде? В чем этот список совпадает, а в чем различается с типами дел, по которым фактически была оказана БЮП в виде представительства в суде?

ПРИМЕЧАНИЕ: Эти данные дают представление о проявленных правовых потребностях граждан, а также позволяют оценить, насколько нормы, определяющие право на БЮП, соответствуют реальным потребностям населения.

7. С жалобами на какие проблемы правового характера граждане обращаются в органы прокуратуры, к уполномоченным по правам человека, по правам ребенка и в другие несудебные инстанции, которые рассматривают и разрешают вопросы, связанные с реализацией прав, свобод и законных интересов граждан? Какие проблемы количественно наиболее типичны для населения в целом и для отдельных категорий, которые имеют право на БЮП? Как список правовых проблем, типичных для населения в целом, соотносится со списком вопросов, по которым оказывается юридическая помощь? В чем этот список совпадает, а в чем различается с типами дел, по которым фактически была оказана БЮП?

ПРИМЕЧАНИЕ: Эти данные дают представление о проявленных правовых потребностях граждан, а также позволяют оценить, насколько нормы, определяющие право на БЮП, соответствуют реальным потребностям населения.

8. Проанализируйте нормативную базу, регулиующую правовой статус отдельных групп, имеющих право на БЮП, а также известную вам правоприменительную практику, чтобы определить, какие юридические действия представители этих групп должны совершать в связи со своим статусом (например, подтверждение инвалидности для инвалидов, получение жилья для выпускников сиротских учреждений и т. п.). Насколько список правовых действий, которые требуются от представителей той или иной группы в связи с особенностями ее правового статуса, соответствует тому списку вопросов, по которым представители данной группы могут получить БЮП? В чем этот список совпадает, а в чем различается с типами дел, по которым фактически была оказана БЮП представителям данной категории?

ПРИМЕЧАНИЕ: Эти данные дают представление о проявленных правовых потребностях граждан, а также позволяют оценить, насколько нормы, определяющие право на БЮП, соответствуют реальным потребностям населения.

9. Сопоставьте данные о проблемах, по которым оказывается БЮП и которые одновременно значимы для населения в целом и для той или иной категории получателей, с информацией о том, в каком объеме по каждой из этих проблем помощи оказывается фактически.

ПРИМЕЧАНИЕ: Эти данные позволяют оценить, насколько работа по оказанию БЮП соответствует проявленным правовым потребностям населения. Выявление правовых проблем, по которым, несмотря на актуальность, БЮП оказывается в малом объеме, может свидетельствовать о том, что оказание помощи по этим вопросам недостаточно организовано (включая работу по информированию потенциальных получателей).

10. В каком объеме помощь по каждой из проблем оказывается каждым из провайдеров? Есть ли разница в объемах помощи по разным вопросам между провайдерами (пропорционально общему объему помощи, оказываемой каждым провайдером)?

ПРИМЕЧАНИЕ: Если какой-то провайдер интенсивнее других оказывает помощь по какому-то вопросу, то возможно, что какие-то аспекты его работы позволяют ему оказывать помощь по этому вопросу более эффективно. Анализ практики работы такого провайдера может выявить подходы к эффективной организации БЮП, которые могут быть использованы у других провайдеров.

11. Какова доля разных видов помощи в общем объеме БЮП? Соотнесите эти данные с оценками участников рынка юридических услуг (адвокатов, юридических фирм)

о пропорциональном соотношении разных видов помощи. Наблюдается ли совпадение или существенное различие?

ПРИМЕЧАНИЕ: Очевидно, что консультации более востребованны, чем такие виды помощи, как составление документов и судебное представительство. В ряде случаев консультация оказывается достаточной для решения правовой проблемы, а последующие действия не требуются. Тем не менее, если структура видов БЮП существенно отличается от обычной, это может означать несоответствие нормативного регулирования и практике оказания БЮП реальным потребностям населения.

12. Сколько человек за последний год получило помощь в порядке исключения (в связи с трудной жизненной ситуацией и пр.)? Как это число соотносится с общим числом получателей БЮП?

ПРИМЕЧАНИЕ: Если число лиц, получивших помощь в порядке исключения, более одной четвертой от общего числа лиц, получивших БЮП, то это может свидетельствовать о неадекватности действующей программы БЮП (если в данном регионе не происходило чрезвычайных ситуаций, затронувших больше число людей). Например, о том, что перечень лиц, которым дается право на БЮП, и список вопросов, по которым предоставляется помощь, неадекватны реальным правовым потребностям населения. Или о том, что формулировки этого списка некорректны и сложны в практическом применении. Или о том, что процедуры подтверждения права на БЮП слишком сложны. Напротив, полное отсутствие или единичные случаи оказания БЮП в исключительном порядке может свидетельствовать о неэффективности данного механизма (по причине недостаточной информированности людей, нуждающихся в такой помощи, из-за неясных формулировок, устанавливающих основания для оказания помощи в экстренном порядке, из-за сложной процедуры обращения за экстренной помощью и пр.).

13. Какова доля мужчин и женщин от общего числа лиц, получивших БЮП? Как эти доли соотносятся с долями мужчин и женщин в населении региона?
14. Каково возрастное распределение лиц, получивших БЮП? Какие возраста преобладают?

Доступность БЮП

15. Как на карте региона расположены стационарные пункты оказания БЮП? Как распределение стационарных пунктов приема соотносится с распределением населения в регионе?

ПРИМЕЧАНИЕ: Как правило, одномоментно создать разветвленную сеть пунктов оказания БЮП в регионе не получается. Такая сеть развивается постепенно, по мере появления ресурсов. Информация о том, как распределение населения соотносится с распределением уже существующих пунктов БЮП по территории региона, позволит определить приоритетное место для создания нового пункта БЮП.

16. Сравните между собой расположение пунктов оказания БЮП у разных провайдеров. Насколько сети пунктов БЮП у разных провайдеров пересекаются между собой?

ПРИМЕЧАНИЕ: Значительное пересечение сетей пунктов БЮП может указывать на недостаточную координацию между разными провайдерами. Концентрация пунктов оказания БЮП в одном-двух основных городах региона может означать, что требуются дополнительные меры, чтобы обеспечить доступ к БЮП жителей малых городов и сельской местности. Поскольку ресурсы (материальные

и человеческие) для создания негосударственных центров БЮП обычно более доступны в крупных городах, где располагаются юридических ВУЗы, основная часть адвокатских образований и юридических фирм, сеть стационарных пунктов БЮП в прочих населенных пунктах должна в первую очередь развиваться государственная часть системы БЮП. Впрочем, это не исключает мер, направленных на поддержку и поощрение создания негосударственных пунктов БЮП за пределами крупных городов и поддержания их работы.

17. Соотнесите расположение стационарных пунктов БЮП с маршрутами общественного транспорта. Можно ли сказать, что расположение стационарных пунктов БЮП обеспечивает их доступность для максимально возможного числа жителей? Есть ли населенные пункты, на проезд из которых на общественном транспорте до ближайшего пункта БЮП и возвращение назад требуется более 6 часов? Есть ли населенные пункты, стоимость проезда из которых до ближайшего пункта БЮП и возвращение назад превышает 10 % прожиточного минимума? Есть ли населенные пункты, куда вообще не ходит общественный транспорт?

ПРИМЕЧАНИЕ: Доступность БЮП зависит, среди прочего, от транспортной доступности стационарных пунктов БЮП. Чтобы обеспечить транспортную доступность для как можно большего числа жителей, желательно по возможности располагать пункты БЮП так, чтобы до них при помощи общественного транспорта могли бы добраться как можно больше жителей. Соотнесение местоположения стационарных пунктов БЮП с маршрутами общественного транспорта позволяет определить, жители каких населенных пунктов могут не иметь доступа к БЮП или быть ограниченными в доступе. Представляется, что если обращение за БЮП (без учета времени, которое тратится на сбор документов, удостоверяющих право на БЮП) занимает более половины дня, то БЮП становится малодоступной для работающих, многодетных, родителей-одиночек, людей с инвалидностью и престарелых. Высокая по отношению к доходу человека стоимость дороги до пункта оказания БЮП делает БЮП недоступной, если этот человек не имеет права льготного проезда на тех видах и маршрутах общественного транспорта, которые требуются, чтобы добраться от места его жительства до пункта оказания БЮП. Данные о том, жители каких населенных пунктов могут испытывать сложности с доступом в БЮП по причине недостаточной транспортной доступности, следует учитывать при планировании выездных мероприятий по оказанию БЮП, а также при развитии дистанционного оказания БЮП.

18. Жители каких населенных пунктов региона фактически получили БЮП? Есть ли населенные пункты и районы, жители которых вообще не получали БЮП в течение отчетного периода? Соотнесите эти данные с информацией о мерах, которые предпринимались для обеспечения доступа к БЮП жителей данных населенных пунктов и районов.

ПРИМЕЧАНИЕ: Анализ этой информации позволит оценить действенность мер, принимаемых для обеспечения территориальной доступности БЮП.

19. В каких населенных пунктах и районах в течение последнего года проводились выездные мероприятия по оказанию БЮП? Совпадает или различается география выездных мероприятий, проводимых разными провайдерами БЮП?

ПРИМЕЧАНИЕ: Совпадение мест, где разные провайдеры проводят выездные мероприятия по оказанию БЮП, может указывать на недостаточную координацию между провайдерами, которая приводит к дублированию усилий, к неравномерному и неэффективному распределению ресурсов.

20. Как география выездных мероприятий соотносится со степенью транспортной доступности стационарных пунктов БЮП для жителей разных населенных пунктов?

Насколько места проведения выездных мероприятий совпадают с населенными пунктами, для жителей которых наименее доступны стационарные пункты БЮП?

ПРИМЕЧАНИЕ: Выездные мероприятия по оказанию БЮП – одна из мер, направленных на обеспечение физической доступности БЮП. Соответственно, в первую очередь они должны быть направлены на жителей тех населенных пунктов, из которых сложнее всего добраться до стационарных пунктов БЮП. Вместе с тем, выездное мероприятие может быть организовано для тех, кто проживает или содержится в специализированных учреждениях для несовершеннолетних, инвалидов и престарелых. Поскольку такие учреждения могут располагаться в поселениях, где есть стационарные точки оказания БЮП, или из которых такие точки легко достижимы, география выездных мероприятий может не полностью совпадать с географией поселений, наиболее удаленных от стационарных пунктов БЮП.

21. Сколько всего выездных мероприятий было проведено в прошедшем году? Какое количество людей получило БЮП в ходе этих мероприятий? Сколько человек в среднем получало помощь в рамках одного выездного мероприятия? Как соотносится количество лиц, получивших БЮП в ходе выездных мероприятий с количеством лиц, получивших БЮП в стационарных пунктах?

ПРИМЕЧАНИЕ: Анализ этих данных позволяет оценить эффективность выездных мероприятий, а также степень реальной доступности БЮП для тех, кто живет в отдалении от крупных городских центров.

22. Какие виды БЮП были оказаны в ходе выездных мероприятий? Каковы объемы разных видов помощи и пропорционально общему объему услуг? Отличаются ли доли разных видов услуг, оказанных в ходе выездных мероприятий от долей разных видов услуг, оказанных в стационарных пунктах БЮП?

ПРИМЕЧАНИЕ: Если пропорции разных видов помощи, оказанных в стационарных пунктах и в виде выездных мероприятий, существенно различаются, это может указывать на то, что помощь, оказываемая в рамках выездных мероприятий не в полной мере удовлетворяет потребности жителей отдаленных населенных пунктов или учреждений для несовершеннолетних, престарелых, инвалидов и пр.

23. Предоставляется ли БЮП дистанционно? Какие провайдеры оказывают БЮП дистанционно?
24. Для кого в первую очередь те или иные провайдеры предназначают механизмы дистанционного оказания БЮП? Как организовано дистанционное оказание БЮП у разных провайдеров? Насколько формы оказания БЮП и используемые механизмы соответствуют потребностям групп, на которых ориентировано дистанционное оказание БЮП?

ПРИМЕЧАНИЕ: Дистанционное оказание БЮП может быть способом обеспечить доступ к помощи тем, кто по разным причинам не может лично явиться в пункты БЮП по причине проживания в отдаленных населенных пунктах или в специализированных учреждениях, из-за инвалидности и пр. На практике используются различные методы и процедуры дистанционного оказания БЮП и не все из них одинаково подходят представителям разных групп. Например, известно, что пожилые люди не всегда могут пользоваться интернет-ресурсами самостоятельно, а жители отдаленных населенных пунктов могут иметь сложности с доступом к интернету.

25. Если БЮП оказывается дистанционно, сколько человек получили помощь таким образом за последний год? Как соотносится количество лиц, получивших БЮП

дистанционно с количеством лиц, получивших БЮП в процессе выездных мероприятий и в стационарных пунктах БЮП?

26. Жители каких населенных пунктов фактически получили БЮП дистанционно за последний год? Как перечень этих населенных пунктов соотносится с перечнем населенных пунктов, где расположены стационарные пункты БЮП, а также с перечнем населенных пунктов, где проводились выездные мероприятия по оказанию БЮП?

ПРИМЕЧАНИЕ: Если дистанционные формы оказания БЮП ориентированы в первую очередь на то, чтобы обеспечить доступность помощи для людей, проживающих за пределами крупных городов, то список населенных пунктов, жители которых получили БЮП дистанционно, должен не совпадать или быть шире списка поселений, где находятся стационарные пункты БЮП. Оценка соотношения географии выездных мероприятий с перечнем населенных пунктов, жители которых получают дистанционную помощь, зависит от того, каковы приоритеты развития программы БЮП в регионе и какие проблемы с доступом к БЮП пытаются решить путем организации выездных мероприятий и дистанционного оказания помощи?

27. Представители каких групп получили БЮП дистанционно за последний год?

ПРИМЕЧАНИЕ: Если дистанционное оказание БЮП призвано обеспечить доступ представителям маломобильных групп (например – инвалидов), представители этих групп должны быть среди тех, кто получил помощь дистанционно. В противном случае можно говорить о том, что существующие механизмы оказания дистанционной помощи неэффективны.

28. Проанализируйте нормативные акты, которые касаются удостоверения права на БЮП и порядка получения документов, необходимых для подтверждения права на БЮП для каждой конкретной категории лиц, имеющих право на БЮП. Какое количество документов необходимо собрать представителю каждой категории получателей? Исходя из существующих административных регламентов и аналогичных актов, регулирующих порядок оформления документов, какое количество времени требуется представителю каждой из категорий получателей, чтобы получить подтверждение права на БЮП? Какое количество инстанций необходимо посетить для получения подтверждения? Требуется ли жителям сельской местности или малых городов выезжать в другой населенный пункт, чтобы получить какой-либо документ, необходимый для подтверждения права на БЮП?

ПРИМЕЧАНИЕ: Если процедура подтверждения права на получение БЮП требует затраты большого количества ресурсов, доступность БЮП для лиц, имеющих право на помощь, снижается. Причина в том, что не все потенциальные получатели могут иметь достаточно ресурсов, чтобы пройти указанную процедуру. Этими ресурсами являются время для посещения инстанций, выдающих необходимые документы, время ожидания выдачи документов, стоимость проезда и т. п. Необходимость тратить много времени в наибольшей степени будет осложнять доступ к БЮП для работающих, многодетных, одиноких родителей, родителей детей-инвалидов. Необходимость посещать несколько учреждений и/или делать это неоднократно для получения соответствующих документов создает сложности для людей с инвалидностью и для пожилых. Необходимость ехать в другой населенный пункт и связанные с этим траты могут стать барьером для всех групп, имеющих право на БЮП и не имеющих права бесплатного проезда. Таким образом, индикаторами, указывающими на сложности с доступом к БЮП, будут: необходимость собрать несколько документов (чем больше – тем сложнее доступ); необходимость обращаться в разные инстанции за получением документов (чем больше инстан-

ций – тем сложнее доступ); необходимость ехать в другой населенный пункт (для жителей сельской местности и малых городов). Представляется, что необходимость ожидать выдачи документов может стать препятствием, если этот срок превышает 2 недели.

29. Какие мероприятия и в каком количестве были предприняты за последний год для обеспечения доступа к БЮП инвалидов, лиц, проживающих в различных интернатных учреждениях, психиатрических учреждениях, учреждениях профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних? На представителей какой группы были ориентированы эти мероприятия?

ПРИМЕЧАНИЕ: Известно, что ряд лиц, имеющих право на получение БЮП, ограничены в возможности лично обратиться за БЮП в силу нахождения в учреждениях, чей режим предполагает определенные ограничения.

30. Если указанные выше мероприятия проводились, то сколько лиц каждой из категорий, ограниченных в возможности лично обратиться за БЮП, получило помощь в результате таких мероприятий?

ПРИМЕЧАНИЕ: Эта информация поможет оценить эффективность указанных мероприятий.

Информирование

31. В каких средствах массовой информации в прошлом году размещалась информация о БЮП? Какова аудитория этих СМИ? Как список этих СМИ соотносится с данными опросов о том, какими источниками информации пользуются жители региона?

ПРИМЕЧАНИЕ: Вопросы об источниках информации нередко являются частью опросов, проводимых социологическими службами, в том числе – опросов, не связанных с юридической помощью. Сопоставление списка источников информации, которыми пользуются разные группы населения, со списком СМИ, где публикуется информация о БЮП, может указать на пробелы в информировании. На тот же вопрос может ответить анализа данных о размере и составе аудитории конкретных СМИ. Если разные провайдеры БЮП предпринимают отдельные усилия по распространению информации, то необходимо анализировать данные применительно к каждому провайдеру. Если публикации касаются разных провайдеров – имеет смысл смотреть данные по всем провайдерам.

32. В какой форме размещалась информация в СМИ? Какие конкретно сведения (о программе БЮП в целом, о порядке получения помощи, о том, кто и где оказывает помощь, о вопросах, по которым помощь может быть оказана и пр.)?

33. Менялось ли количество обращений после размещения информации о БЮП тех или иных СМИ? Насколько менялась обращаемость по сравнению с периодом до размещения информации и/или аналогичным периодом прошлого года?

ПРИМЕЧАНИЕ: Соотнесение места и формата публикаций с данными об обращаемости (в день, в неделю, в месяц) дает возможность оценить эффективность публикации определенного формата в определенном СМИ. Если после публикации обращаемость не выросла или выросла незначительно – это может указывать на неэффективность данного способа информирования.

34. Менялся ли состав лиц, обратившихся за БЮП, и вопросы, с которыми они обращались, после размещения информации о БЮП тех или иных СМИ? В чем состояли изменения?

ПРИМЕЧАНИЕ: Изменение состава обратившихся и содержания обращений показывает, публикации какого типа и в каких СМИ наиболее эффективны

для информирования определенных групп и людей, сталкивающихся с определенными типами проблем.

35. На каких сайтах размещается информация о БЮП? Что за информация там размещена? Какова посещаемость этих сайтов?

ПРИМЕЧАНИЕ: Посещаемость сайтов позволяет оценить эффективность информирования при помощи интернет-ресурсов.

36. В каких учреждениях и организациях размещена информация о БЮП? Какая информация размещается?

ПРИМЕЧАНИЕ: Важно, чтобы информация размещалась там, куда люди приходят со своими юридическими проблемами (суды, прокуратура, МФЦ, регистрационные органы, органы опеки и т. п.), а также в местах, посещаемых представителями групп, имеющих право на БЮП (органы соцзащиты, учреждения, оказывающие социальные услуги разного рода и пр.).

37. Какие еще мероприятия по информированию граждан о БЮП проводились в прошлом году? Сколько таких мероприятий было проведено? Какое количество людей было охвачено этими мероприятиями? Менялось ли количество обращений за БЮП после проведения таких мероприятий? Какие изменения произошли?

ПРИМЕЧАНИЕ: Отсутствие роста обращений может свидетельствовать о неэффективности мероприятий по информированию. Сопоставление изменений обращаемости за БЮП после проведения различных информационных мероприятий показывает, какие формы информирования более, а какие менее эффективные.

38. В каких населенных пунктах и в каких учреждениях проводились информационные мероприятия? Менялось ли в результате число обращений за БЮП от жителей таких населенных пунктов? Какие изменения произошли?

ПРИМЕЧАНИЕ: Отсутствие роста обращений может свидетельствовать о неэффективности мероприятий по информированию. Сопоставление изменений обращаемости за БЮП после проведения различных информационных мероприятий показывает, какие формы информирования более, а какие менее эффективные.

39. Проводились ли специализированные мероприятия, направленные на информирование определенных групп, имеющих право на получение БЮП? Какие категории потенциальных получателей были охвачены этими мероприятиями? В какой форме проводились эти мероприятия? БЮП были охвачены данными мероприятиями?

ПРИМЕЧАНИЕ: Типичные каналы информирования (СМИ, интернет, объявления) могут в силу разных причин (возраста, инвалидности, занятости уходом за детьми и пр.) не действовать на ряд групп, имеющих право на получение БЮП. Проведение специализированных мероприятий для представителей таких групп – возможность улучшить их доступ к БЮП.

40. Менялось ли количество представителей вышеуказанных групп в после проведения таких мероприятий? Какие изменения происходили?

ПРИМЕЧАНИЕ: Отсутствие роста обращений может свидетельствовать о неэффективности мероприятий по информированию, их несоответствии потребностям тех групп, на которые они были направлены.

41. С какими учреждениями и организациями провайдеры БЮП заключили соглашения о том, что они информируют приходящих к ним граждан о возможностях получить БЮП и/или направляют лиц, нуждающихся в БЮП, к соответствующим провайдерам?

ПРИМЕЧАНИЕ: Опыт показывает, что потенциальные получатели БЮП не всегда обращают внимание на объявления о БЮП, поскольку они не соотносят эту информацию с имеющимися у них проблемами. Однако, когда должностное лицо или специалист, к которому они пришли для решения какой-то значимой проблемы, объясняет, что у проблемы может быть правовое решение, что для ее решения можно получить БЮП, и разъясняет порядок обращения за БЮП, – информирование становится адресным. Соответственно вероятность восприятия информации потенциальным получателем БЮП возрастает.

42. Где расположены стационарные пункты оказания БЮП? Есть ли на зданиях, в которых располагаются пункты оказания БЮП, указатели, на то, что здесь оказывают БЮП? Насколько эти знаки крупные и хорошо различимые? Может ли их разглядеть человек, просто проходящий мимо?
43. Если пункты оказания БЮП расположены в офисных зданиях, где одновременно располагаются другие учреждения и организации, есть ли внутри здания указатели, сообщающие посетителям о том, что здесь оказывают БЮП и где расположен пункт оказания БЮП?
44. Сколько пунктов оказания БЮП расположены в МФЦ?

Качество и эффективность, обратная связь

45. Каково количество жалоб на отказ в БЮП, на объем и качество отказанной помощи?

ПРИМЕЧАНИЕ: Отсутствие жалоб может указывать на то, что механизм обжалования не работает по какой-либо причине (из-за того, что граждане не знают о возможности пожаловаться, считают жалобы бессмысленными и пр.)

46. Каково содержание жалоб на отказ в БЮП, на объем и качество отказанной помощи?

ПРИМЕЧАНИЕ: Жалобы указывают на проблемы, с которыми столкнулись граждане, обратившиеся за БЮП. Хотя жалобы не всегда обоснованы, они являются одним из немногих источников информации об опыте лиц, обращающихся за БЮП, анализ которого необходим для оценки соответствия программы БЮП потребностям населения. Жалобы не обязательно указывают на ненадлежащие действия специалистов, принимающих решения об оказании помощи или оказывающих помощь, – они могут указывать на нормативные или организационные пробелы.

47. Проанализируйте документы, регулирующие деятельность провайдеров БЮП. Содержат ли они какие-либо стандарты качества? Что это за стандарты?
48. Проанализируйте документы, регулирующие деятельность провайдеров БЮП. Предполагают ли они какие-то инструменты контроля качества? Что это за инструменты?

Ресурсы программы БЮП (человеческие, финансовые и пр.)

49. Сколько структур (органов, организаций, учреждений любого правового статуса) предоставляют БЮП на территории региона? Сколько из них занимаются только оказанием БЮП, не совмещая эту деятельность с выполнением других функций или оказанием других услуг?

ПРИМЕЧАНИЕ: Организации, для которых правовое информирование и консультирование — лишь часть выполняемых ими функций, несомненно, вносят вклад в обеспечение доступа граждан к правосудию. Вместе с тем, нам не известен объем этого вклада. Кроме того, размер этого вклада неустойчив и может зависеть от объема работ, связанных с выполнением других функций. Таким образом, организации, специализирующиеся на оказании БЮП, остаются ключевым ресурсом. Оценка размера этого ресурса необходима для целей планирования.

50. Каково соотношение числа провайдеров БЮП, действующих в рамках государственной системы БЮП, и провайдеров, действующих в рамках негосударственной системы?

ПРИМЕЧАНИЕ: Деятельность государственных провайдеров БЮП, поддерживаемая из средств бюджета, может оказаться более устойчивой, чем работа негосударственных провайдеров. Вместе с тем, негосударственные провайдеры более гибки и легче адаптируются к меняющимся потребностям населения.

51. Сколько юристов в регионе участвуют в оказании БЮП на постоянной основе, не совмещая эту деятельность с другой работой? Какова квалификация и опыт работы этих специалистов?

ПРИМЕЧАНИЕ: Специалисты, для которых правовое информирование и консультирование — лишь часть выполняемых ими функций, несомненно, вносят вклад в обеспечение доступа граждан к правосудию. Вместе с тем, нам не известен объем этого вклада. Кроме того, размер этого вклада неустойчив и может зависеть от объема обязанностей, связанных с выполнением других функций. Таким образом, юристы, специализирующиеся на оказании БЮП, остаются ключевым ресурсом. Оценка размера этого ресурса необходима для оценки соответствия предложения БЮП имеющемуся спросу.

52. Какое количество адвокатов участвует в государственной системе БЮП? Какое количество адвокатов фактически оказывает БЮП в рамках государственной системы?

ПРИМЕЧАНИЕ: Значительное расхождение между числом адвокатов, формально включенными в систему БЮП, и адвокатов, реально участвующих в ней, может означать, что условия участия неудобны для адвокатов, что не налажено взаимодействие между государственным юридическим бюро и адвокатским сообществом и пр.

53. Сколько часов юристы (без учета волонтеров), совмещающие оказание БЮП с другими видами деятельности, в месяц тратят на оказание БЮП (по оценкам разных провайдеров)?

54. Сколько волонтеров (включая студентов юридических клиник) участвует в БЮП? Сколько часов в месяц волонтеры в среднем тратят на оказание БЮП (по оценкам разных провайдеров)? Каков совокупный волонтерский ресурс в человеко-часах?

ПРИМЕЧАНИЕ: Волонтерский ресурс — возможность компенсировать нехватку бюджетных средств на расширение и поддержания работы государственных провайдеров БЮП. Желательно оценивать количество привлеченных волонтеров в динамике, т. е. в сравнении с предшествующими годами. Снижение объема вклада волонтеров может указывать на проблемы организации работы с волонтерами.

55. Каков размер оплаты труда (с учетом надбавок, премий и пр.) лиц, оказывающих помощь в рамках государственной системы БЮП? Как это соотносится со средним размером оплаты труда в регионе и со средним размером оплаты труда в юридической сфере?

ПРИМЕЧАНИЕ: Эти данные позволяют сделать предположение о возможностях привлечения квалифицированных специалистов в систему БЮП.

56. Есть ли незаполненные вакансии юристов БЮП? Какова доля вакантных мест в штате провайдеров БЮП?
57. Принимаются ли меры поддержки работы негосударственных провайдеров БЮП? В чем они выражаются? Если речь идет о финансовой поддержке – какие средства в прошедшем году были выделены негосударственным провайдерам на оказание БЮП?

ПРИМЕЧАНИЕ: Анализ этих данных может помочь оценить экономическую эффективность различных провайдеров и различных секторов системы БЮП. Такие данные имеет смысл соотносить с данными о качестве помощи у разных провайдеров и в разных секторах.

58. Каковы были в прошедшем году расходы каждого негосударственного провайдера на работу по оказанию БЮП и их совокупные расходы на оказание БЮП в денежном выражении (без учета труда волонтеров, но с учетом рыночной стоимости ресурсов, выделенных им в натуре на безвозмездной основе)? Каковы эти расходы в пересчете на одного фактического получателя БЮП (у каждого провайдера в отдельности и у всех провайдеров в совокупности)?

ПРИМЕЧАНИЕ: Анализ этих данных может помочь оценить экономическую эффективность различных провайдеров и различных секторов системы БЮП. Такие данные имеет смысл соотносить с данными о качестве помощи у разных провайдеров и в разных секторах.

59. Каковы финансовые ресурсы, выделяемые на оказание БЮП в рамках государственной системы? Каков размер выделяемых средств в пересчете на одного представителя группы, имеющей право на получение БЮП? Каков размер выделяемых средств в пересчете на одного фактического получателя БЮП?

ПРИМЕЧАНИЕ: Анализ этих данных может помочь оценить экономическую эффективность различных провайдеров и различных секторов системы БЮП. Такие данные имеет смысл соотносить с данными о качестве помощи у разных провайдеров и в разных секторах.

60. Проводились ли в прошедшем году образовательные мероприятия и тренинги для лиц, участвующих в оказании БЮП? Если да, то какие занятия и по каким вопросам? Представители каких провайдеров участвовали в них?

ПРИМЕЧАНИЕ: Обучение специалистов – один из способов обеспечить качество БЮП. Эти данные имеет смысл сопоставлять с данными о квалификации и опыте специалистов, оказывающих БЮП (например, программы обучения могут компенсировать изначально невысокую квалификацию и маленький опыт работы), а также с данными о качестве оказываемой помощи.

61. Были ли в прошедшем году у государственных и негосударственных провайдеров выделены средства на оснащение и оптимизацию оказания БЮП (электронный документооборот, электронные системы сбора данных, оборудование для дистанционного оказания помощи и пр.)? Какой объем средств был выделен? Что было сделано на эти средства? Если какое-то имущество было выделено в натуре, какова рыночная стоимость этого имущества?

ПРИМЕЧАНИЕ: Эти данные имеет смысл соотносить с данными о доле управленческих расходов в бюджете провайдеров БЮП, о степени развития механизмов дистанционного оказания помощи и пр.

62. Были ли в прошедшем году у государственных и негосударственных провайдеров выделены средства на специальные меры и мероприятия по обеспечению доступ-

ности БЮП для разных категорий граждан? В каком размере? Что было сделано за счет этих средств?

ПРИМЕЧАНИЕ: Эти данные имеет смысл соотносить с данными о территориальной доступности БЮП.

63. Были ли в прошедшем году у государственных и негосударственных провайдеров выделены средства на мероприятия по информированию о БЮП? В каком размере? Что было сделано за счет этих средств?

ПРИМЕЧАНИЕ: Эти данные имеет смысл соотносить с информацией об информированности потенциальных получателей БЮП.

Координация и управление

64. Каковы были расходы каждого государственного и негосударственного провайдера на администрирование (отчетность; сбор, заполнение, хранение, пересылка документации и пр.)? Какова доля этих расходов в общем объеме расходов на работу по оказанию БЮП? Различается ли эта пропорция у разных государственных и негосударственных провайдеров?

ПРИМЕЧАНИЕ: Значительная доля управленческих расходов может указывать на необходимость упростить механизмы контроля и управления.

65. Какое количество документов должен представить отдельный адвокат, чтобы получить оплату за помощь, оказанную в рамках государственной системы БЮП? Какое время и какие ресурсы требуются, чтобы представить эти документы? Сколько это время и ресурсы будут стоить в денежном выражении? Как эта сумма соотносится с тарифами оплаты труда адвокатов в рамках государственной системы БЮП?

ПРИМЕЧАНИЕ: Если затраты адвоката на оформление соответствующие документации составляют значительную долю от тарифов оплаты, это означает, что существующая система оплаты не поощряет участие адвокатов в БЮП. Если стоит задача привлечь больше адвокатов к участию необходимо либо повышать тарифы, либо снижать издержки адвоката, связанные с получением оплаты.

66. Проанализируйте список документов, которые должен представить отдельный адвокат, чтобы получить оплату за помощь, оказанную в рамках государственной системы БЮП, а также нормативные акты, которые касаются порядка получения таких документов. Есть ли в списке документы, выдача которых соответствующим органом/организацией/учреждением не предусмотрена или невозможна.

ПРИМЕЧАНИЕ: Существование таких документов в списке будет снижать привлекательность системы БЮП в целом или привлекательность работы по оказанию отдельных видов помощи.

67. Какую статистическую информацию о своей работе фиксируют разные государственные и негосударственные провайдеры БЮП?

ПРИМЕЧАНИЕ: Данные, необходимые для налаживания системы мониторинга БЮП в регионе.

68. Что используется в качестве учетных единиц каждым из провайдеров?

ПРИМЕЧАНИЕ: Данные, необходимые для налаживания системы мониторинга БЮП в регионе.

Планирование развития программы БЮП

69. Каковы минимальные рыночные расценки на юридическую помощь в виде консультации, составления документов, представление интересов гражданина в суде?

ПРИМЕЧАНИЕ: Имеет смысл получить соответствующие данные, как от органов адвокатского самоуправления, так и от юридических фирм, оказывающих услуги физическим лицам.

70. Исходя из рыночных расценок на юридические услуги, каков должен быть среднемесячный доход на каждого члена семьи, чтобы при возникновении необходимости члены этой семьи могли бы оплатить юридическую консультацию, составление документов, представление интересов в суде?

ПРИМЕЧАНИЕ: Эти данные важны для оценки потребностей населения в БЮП.

71. Соотнесите эти данные с уровнем дохода, дающего право на получение БЮП, а также с данными о доходах жителей региона. Исходя из этих данных, какое количество людей не имеет право на БЮП по доходу, но не имеет возможности оплатить БЮП по рыночным расценкам?

ПРИМЕЧАНИЕ: Эти данные важны для оценки соответствия действующей программы БЮП потребностям населения.

72. Проанализируйте статистику о гражданских делах, рассмотренных мировыми судами и судами общей юрисдикции. Какие вопросы чаще всего становятся предметом судебного рассмотрения? Как этот список соотносится с перечнем вопросов, по которым оказывается БЮП в виде представления интересов в суде?

ПРИМЕЧАНИЕ: Эти данные помогут оценить потребности граждан в юридической помощи и то, насколько они удовлетворяются в рамках действующей системы БЮП.

73. Сколько часов в среднем средний сотрудник БЮП тратит на оказание одной консультации, составление одного документа, представления интересов гражданина в суде? Сколько всего консультаций могут оказать действующие сотрудники госюрбюро в месяц (если не будут оказывать другие виды помощи)? Сколько всего документов могут составить действующие сотрудники госюрбюро в месяц (если не будут оказывать другие виды помощи)? Сколько судебных дел могут оказать действующие сотрудники госюрбюро в месяц (если не будут оказывать другие виды помощи)?

ПРИМЕЧАНИЕ: Эти данные необходимы для оценки возможностей увеличить объем БЮП без расширения штата госюрбюро.

Далее даются примеры инструкций, использованных в г. Ульяновске. Инструкции были прописаны социологом с учетом сроков выполнения проекта и региональных возможностей.

Инструкция организаторам опроса целевых групп (потенциальных клиентов): малоимущие, инвалиды, будущие усыновители

Выборка

- Размер выборки в целом – не менее 300 человек, однако желательно это число увеличить. В целях гендерной сбалансированности выборки рекомендуется опросить не менее 40 % представителей одного пола, если это явно не противоречит составу посетителей точек опроса.

Полевые площадки, работа интервьюеров

- Опрос проводится методом формализованного интервью «лицом-к-лицу» в местах локализации целевых групп (ЦГ). Например, в центрах социальной защиты, отделениях пенсионных фондов, поликлиниках и пр. – там, где можно застать значительное число представителей ЦГ.
- Договоренности с администрацией точек существенно облегчат работу интервьюеров и обеспечат их безопасность.
- Работы рекомендуется проводить в точках, расположенных в разных районах города, в разные дни приема (например, будни и выходные), в разное время приема (утро, день, вечер). Полезно иметь рабочие графики интервьюеров, чтобы иметь возможность нанести контрольные визиты на полевые площадки.
- Место непосредственного проведения опроса должно удовлетворять минимальным условиям для спокойного разговора и конфиденциальности.
- Определите норму – разумное число респондентов, которое может быть качественно опрошено одним респондентом за все время полевых работ. Учитывая условия данного исследования (сроки, объем анкет, особенности поля) можно рекомендовать объем на одного интервьюера – менее 20 анкет.

Инструментарий

- Предложенный макет анкеты включает 5 страниц, поля узкие. При распечатке с двух сторон каждая анкета разместится на трех страницах. В анкете прилагаются карточки – это отдельные листы, на которых распечатаны варианты ответов на некоторые вопросы. Практика показывает, что такой прием существенно облегчает работу интервьюеров при проведении устного интервью. Каждому интервьюеру следует дать набор карточек из расчета 1 набор на 8–10 анкет и 1 набор запасной.
- Уточнения в анкете, которые необходимо сделать самим регионам касаются: установления контакта, групп, которые имеют право на БЮП и которые попадают или не попадают в выборку данного исследования.
- Если вы будете вносить какие-то дополнительные изменения, дополнения, менять шрифт, следите за тем, чтобы вопросы и варианты ответов не разрывались при переходе на следующую страницу. Это условие не так критично как для анкет, которые заполняют сами респонденты, однако может создавать неудобства для интервьюеров.
- На первой странице в верхнем правом углу оставлено место для № анкеты, региона, код точки опроса, кода интервьюера, даты интервью. Все эти данные должны быть впоследствии занесены в базу данных исследования.
- По завершении (этапа) сбора анкет, проверки их на корректность и полноту заполнения, **организатор** делает в ручную сквозную нумерацию ВСЕХ анкет данного компонента исследования и хранит анкеты в соответствии с данной нумерацией. Это нужно для того, чтобы исключить риск повторного ввода, а в случае возникновения вопросов к анкете на этапе обработки данных можно было бы вернуться к анкете.
- Код региона может быть набран перед тиражированием анкет. Все остальные пункты заполняются интервьюером. Список кодов точек опроса следует сделать

заблаговременно, сразу после того, как будут достигнуты договоренности с полевым исследователем и площадками. В дальнейшем уточняться/расширяться по мере необходимости. Каждый интервьюер должен иметь свой код, который отражается на анкете.

Поощрения

- Возможно, есть какая-то не слишком обременительная возможность бонусов, сувениров для респондентов. Можно также выразить благодарность руководителям точек опроса.

Инструкция ИНТЕРВЬЮЕРАМ опроса целевых групп (потенциальных клиентов) – малоимущие, инвалиды, будущие усыновители

Вводные замечания

- Интервьюер должен обладать такими качествами, как эмоциональное равновесие, общительность, смелость, стрессоустойчивость, дисциплинированность, интерес к людям, умение следовать инструкции, упорством в преодолении трудностей. Ошибкой будет считать, что эти качества *врожденные*. Многие из них могут осознанно формироваться и культивироваться. Но даже если вы себя считаете человеком не очень общительным, краткосрочная работа интервьюера – это шанс сменить свою привычную роль и испытать себя в ином качестве.
- В числе стандартных требований к интервьюеру, который проводит формализованный опрос, являются:
 - зачитывать каждый вопрос в тех формулировках (теми словами и с теми знаками препинания), которые содержатся в анкете, следует избегать изменения скорости и громкости зачитывания вопросов,
 - поддерживать в течение всего времени заинтересованную коммуникацию с респондентом. Важно создать атмосферу спокойной доверительной беседы с респондентом, диалога, а не «жесткого» опроса. Можно заполнять молчание, связанное с фиксацией ответов, словами и фразами, стимулирующими респондента к сотрудничеству, например, «да», «ага», «спасибо», «я запишу» и т.д.; при этом в качестве ободряющих слов-стимулов НЕЛЬЗЯ использовать слова "Правильно", давать оценку сказанному респондентами.

Общие советы по работе с анкетой

- Исследование осуществляется методом формализованного интервью, при котором интервьюеры, строго придерживаясь текста анкеты и требований данной инструкции, устно задают вопросы респонденту и собственноручно фиксируют его ответы – либо обводя кружками номера соответствующих позиций, либо записывая ответы словами на специально отведенных для этого строках.
- Все записи делаются только ручкой и должны быть четкими и разборчивыми. При этом следует использовать чернила или пасту темного цвета и аккуратно обводить номера вариантов ответа. В случае ошибки исправление делается следующим образом: перечеркивается ошибочный кружок, обводится кружком цифра правильного варианта ответа.

- Ответы на открытые вопросы, фиксировать, по возможности следуя лексике респондентов. Если респонденты не вполне ясно изложили свое мнение, следует попросить их уточнить высказывания.
- При возникновении у респондентов затруднений, связанных с пониманием лексики, смысла формулировок вопроса и вариантов ответа, интервьюеры должны повторить формулировки, не прибегая к их собственной интерпретации, толкованию. Если и при повторном формулировании вопроса, вариантов ответа респонденты явно затрудняются или отказываются отвечать, необходимо использовать соответствующие кодовые позиции («Затрудняюсь ответить», «Не знаю», «Отказ»). Вместе с тем интервьюерам не следует самим озвучивать/предлагать эти варианты ответа.
- Наряду с формулировками вопросов и сопровождающих их вариантов ответов в анкете содержатся разного рода технические рамки, относящиеся сугубо к интервьюерам и имеющие целью подсказать им некоторые существенные детали проведения интервью.

Установление контакта

- Задача интервьюеров при знакомстве с респондентами — создать доброжелательную, спокойную атмосферу для предстоящей беседы, убедить в важности и необходимости участия в опросе именно данного человека. В случае категорического отказа респондентов от участия в опросе интервьюеры должны выразить сожаление, извиниться за причиненное беспокойство и попрощаться.

Пояснения к структуре анкеты и отдельным вопросам

- На титульном листе в верхней рамке интервьюерам следует заполнить ячейки: код точки опроса; код интервьюера; дата интервью. Коды точки опроса и ваш код (как интервьюера) узнайте у организатора исследования. За исключением даты опроса, заполнить эти ячейки можно перед сдачей анкет организаторам.
- Анкета состоит из трех разделов: Социально-демографические данные, Правовые проблемы: виды, реагирование, опыт (не-БЮП), БЮП: информированность, представления, ожидания. Названия разделов зачитывать не надо.
- В формализованном интервью в основном используются закрытые вопросы, то есть вопросы, к которым предлагается набор вариантов ответа, которые выбирают респонденты. Нередко у таких вопросов есть вариант ответа *другое* на тот случай, если исследователи предполагают, что сформулированные ими ответы могут быть неполными, и они оставляют возможность отразить дополнительный вариант ответа. Открытые вопросы задаются без того, чтобы предлагать респондентам варианты ответа. Опрашиваемые сами своими словами формулируют ответ, а интервьюеры тем или иным способом фиксируют их.
- Большая часть закрытых вопросов анкеты предполагает один вариант ответа, некоторые вопросы допускают одновременно несколько вариантов ответа. Следите за указаниями к вопросам.
- Несколько закрытых вопросов задаются с использованием карточек, на которых отражены варианты ответов: вопросы 1, 1.5, 1.6, 2.1, 2.3, 2.4, 2.5, 2.7, 3.1, 3.2, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.10. Это связано с довольно многословными формулировками, которые могут плохо восприниматься на слух. Карточки — распечатки списков вариантов ответов к соответствующим вопросам. Для карточек лучше использовать шрифт крупнее обычного (например, разместить один список на полстраницы А4), плотную бумагу. Если ваши респонденты имеют проблемы со зрением, Вам придется зачитывать вопрос с ответами полностью.
- Открытые вопросы анкеты имеют несколько разновидностей.

- В одних случаях требуется только записать текст ответа, который дает респондент: вопросы 1.2, 3.4, 3.11, 3.12.
- В других – записать текст ответа, а также отметить в прилагаемом списке, к какой группе ответов мнение респондента относится: вопросы 2.2.
- В третьих случаях вопрос задается, но интервьюер не записывает текст ответа, а лишь фиксирует подходящие варианты в приложенном списке. Все вопросы снабжены пояснениями для интервьюеров: вопросы 2.6, 3.3.
- В некоторых случаях в зависимости от выбранного ответа, интервьюер будет пропускать ряд вопросов, следуя соответствующим указаниям: вопрос 2.1 ответ 4, вопрос 3.7. ответ 4. Обратите также внимание, что для тех, кто выбрал этот ответ, далее в вопросе 2.5 предусмотрен ответ 98 «у меня пока не было правовых проблем», можно его отметить, не задавая вопроса. Вопрос 3.8 задается только тем (скорее всего немногим респондентам), которые имеют опыт получения бесплатной помощи.
- Вопрос 3.9 (список суждений) не предполагает выбор из данного списка. Респонденты выражают свое отношение (согласие или не согласие) к каждому из суждений. Таким образом, респонденты могут согласиться со всеми суждениями, а могут не согласиться ни с одним из суждений.
- Вопрос 3.14 – просьба принимать участие в исследованиях. Пожалуйста, обратите внимание на тех респондентов, **которые имеют правовые проблемы, но не пытаются их решать**. Именно эта группа представляет особый интерес для исследования и будет в дальнейшем приглашаться на дополнительные беседы.

Далее даются примеры анкет, использованных в г. Ульяновске.

№	Регион	Код точки опроса	Код интервьюера	Дата интервью
	73			

Анкета: целевые группы БЮП

Установление контакта:

Добрый день! Просим Вас принять участие в исследовании, которое проводит Юридический факультет Ульяновского госуниверситета совместно с Адвокатской палатой.

Опрос посвящен оценке доступности и качества государственных программ оказания юридической помощи населению. Но вначале можно Вам задать один вопрос?

ВНИМАНИЕ ИНТЕРВЬЕРА: задайте вопрос 1 (показав **КАРТОЧКУ 1** с перечнем групп).

Если респонденты относятся к одной из групп, отметьте в анкете, к какой именно, и продолжайте опрос.

Если респонденты не входят в указанные группы, поблагодарите за уделенное время, пожелайте всего хорошего и распрощайтесь.

1. Подскажите, пожалуйста, к какой-нибудь из этих групп Вы относитесь?

1. ... Намереваюсь усыновить или взять на воспитание сироту или ребенка, оставшегося без попечения родителей
2. ... Инвалиды I и II групп
3. ... Инвалиды III группы
4. ... Граждане с ежемесячным доходом на одного члена семьи ниже XXX рублей (ниже одного прожиточного минимума в регионе)
5. ... Граждане с ежемесячным доходом на одного члена семьи от XX до XX рублей (от одного до двух прожиточного минимума в регионе)

Раздел 1 Социально-демографические данные

1.1 Пол (отметьте, не задавая вопроса) 1. Женщина 2. Мужчина

1.2 Сколько Вам полных лет? Всего/_____/лет.

1.3 Ваше образование

- | | |
|------------------------|-------------------------|
| 1. Начальное | 4. Незаконченное высшее |
| 2. Среднее общее | 5. Высшее |
| 3. Среднее специальное | 6. Ученая степень |

1.4. Ваше семейное положение: Вы женаты/замужем?

(имеется в виду зарегистрированный брак и совместное проживание)

1. Да 2. Нет 99. Отказ от ответа

1.5. Как часто Вы пользуетесь Интернетом?

Покажите **КАРТОЧКУ 1.5.**

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Ежедневно | 5. Крайне редко, практически не пользуюсь |
| 2. Несколько раз в неделю | 6. Совсем не пользуюсь интернетом |
| 3. Несколько раз в месяц | 99. Затрудняюсь ответить |
| 4. Реже одного раза в месяц | |

1.6. К какой из следующих групп населения Вы бы себя отнесли?

ВНИМАНИЕ: задайте вопрос и покажите **КАРТОЧКУ 1.6.** со списком групп, отметьте в анкете выбор респондентов

1. Мы едва сводим концы с концами. Денег не хватает даже на продукты
2. На продукты денег хватает, но покупка одежды вызывает финансовые затруднения
3. Денег хватает на продукты и на одежду. Но вот покупка вещей длительного пользования (телевизора, холодильника) является для нас проблемой.
4. Мы можем без труда приобретать вещи длительного пользования. Однако для нас затруднительно приобретать действительно дорогие вещи
5. Мы можем позволить себе достаточно дорогостоящие вещи – квартиру, дачу и другое
99. Затрудняюсь ответить, отказ от ответа

1.7. За последние 12 месяцев были ли лично у Вас «свои» деньги, которые Вы могли потратить только на себя и так, как считали нужным?

1. Да, чаще всего были
2. Нет, чаще всего не было
99. Затрудняюсь ответить

Раздел 2 Правовые проблемы: виды, реагирование, опыт

2.1. За последние год-полтора сталкивались ли Вы с правовыми проблемами, то есть с ситуациями, которые требовали юридических знаний, советов и помощи юриста?

Покажите **КАРТОЧКУ 2.1.**

1. Да, было несколько таких ситуаций
2. Да, была одна такая ситуация
3. Непростые ситуации были, но точно не знаю, нужны ли были какие-то юридические действия
4. За указанный период точно не было таких ситуаций
99. Затрудняюсь ответить

2.2. Если изложить коротко, в чем была суть проблем/ы?

ВНИМАНИЕ: задайте вопрос, не предлагая варианты ответов, запишите ответы респондентов, а также отметьте в списке подходящую категорию проблемной ситуации

1. Конфликты с поставщиками услуг ЖКХ
2. Жилищные проблемы (наследство, оформление права собственности, покупка жилья, регистрация по месту жительства, участие в госпрограммах по обеспечению жильем)
3. Реализация права на социальные льготы
4. Пользование землей (оформление права собственности на землю, споры)
5. Семейные споры
6. Трудовые споры, включая задержку выплаты зарплаты, оформление трудовых договоров
7. Доступность и качество медицинской помощи
8. Банковские вклады, счет, расчеты, договоры займа, банковского кредита и факторинга
9. Уплата налогов, сборов, таможенных и иных сборов

2.3. Столкнувшись с (этими) правовыми проблемами, как (бы) Вы посчитали нужным действовать?

(если у Вас было несколько проблем/дел, то имейте в виду последнее «завершенное дело»)

Покажите **КАРТОЧКУ 2.3.**

1. Использовать свои права в полной мере, вплоть до судов, подачи апелляций и пр.
2. Использовать свои права, но в какой мере, будет зависеть от обстоятельств
3. Пока ничего не делали, но в ближайшее время планируете юридические действия

4. Скорее всего, ничего не будете делать

5. В разных ситуациях по-разному

Внимание: респонденты, особенно нужные для другого исследования

6. Другое (напишите) _____

99. Затрудняюсь ответить

2.4. Столкнувшись с правовой проблемой, что именно Вы начали (бы) делать, с кем советоваться? (возможно несколько ответов)

Покажите **КАРТОЧКУ 2.4.**

1. Самостоятельный сбор информации в Интернете
2. К юристам из числа родственников, друзей, знакомых
3. К родственникам, друзьям, знакомым, но не юристам
4. К профессиональным юристам на платной основе
5. К профессиональным юристам в рамках программ БЮП населению
6. Обращение в общественные, благотворительные организации

7. Обращение в профсоюзы
8. Обращение в средства массовой информации
9. Обращение в государственные и муниципальные органы
10. Ничего не стали (бы) делать
11. Другое (напишите) _____
99. Затрудняюсь ответить

**2.5. В ситуации, которую Вы описывали, удалось ли Вам юридически защититься?
В какой мере?**

Покажите **КАРТОЧКУ 2.5.**

98. У меня пока не было правовых проблем
 1. Удалось в полной мере
 2. Удалось частично
 3. Не удалось
 4. В разных ситуациях по-разному
 5. Ситуация пока не разрешилась
 6. Ситуация разрешилась без юридических разбирательств
 7. Другое (напишите) _____
 8. Никаких юридических действий не предпринималось

2.6. Назовите 1–2 самые важные причины, из-за которых Вы не стали (бы) предпринимать юридические действия в защиту своих прав.

ВНИМАНИЕ: задайте вопрос, не предлагая варианты ответов, в списке ниже отметьте варианты, соответствующие мнению респондентов или напишите ответ в пункте другое

1. Проблема недостаточно важная, чтобы ей заниматься
2. Есть надежда договориться с другой стороной без юристов
3. Нет уверенности в том, что проблема может быть успешно решена
4. Не ясно, кого винить в возникшей проблеме
5. Нет надежды на справедливый суд
6. Законодательство слишком сложное
7. Есть надежда, что в ситуацию вмешается 3-ья сторона, например, гос. органы
8. Нужны услуги юристов, которые могут стоить очень дорого
9. Не хватает сил и здоровья заниматься юридическими разбирательствами
10. Плохо понимаю во всех этих вопросах
11. Другое (напишите) _____
99. Затрудняюсь ответить

2.6. Как Вы думаете, в ближайшее время могут у Вас возникнуть новые ситуации, которые потребуют юридических знаний, советов и помощи юриста?

Покажите **КАРТОЧКУ 2.7.**

1. Да, наверняка
2. Да, возможно
3. Конкретных поводов нет, но исключать ничего нельзя
4. Нет, навряд ли
99. Затрудняюсь ответить

Раздел 3. БЮП: информированность, представления, ожидания

3.1. В 2011 году в РФ был принят о закон, согласно которому определенные группы населения имеют право на БЮП. Знаете ли Вы об этом Законе?

Покажите **КАРТОЧКУ 3.1.**

1. Знаю довольно хорошо
2. Знаю в самом общем виде
3. Знаю только то, что такой закон есть
4. Практически ничего не знаю
5. Впервые слышу

3.2. Как Вы думаете, лично Вы имеете право на получение БЮП?

Покажите **КАРТОЧКУ 3.2.**

1. Да, точно имею
2. Возможно, и имею, точно не знаю
3. Навряд ли имею такое право
4. Точно нет
5. Другое (напишите) _____
99. Затрудняюсь ответить

3.3. Откуда ВПЕРВЫЕ Вам стало известно о программе бесплатной юридической помощи?

ВНИМАНИЕ: задайте вопрос, не предлагая варианты ответов, в списке ниже отметьте варианты, соответствующие мнению респондентов

98. Сейчас впервые слышу
1. На сайте Администрации города/сельского поселения
2. На сайте Управления Министерства юстиции РФ
3. По телевидению

4. По радио
5. Из газет
6. От близких, знакомых, соседей, коллег
7. В государственных и муниц. органах власти (органы соц. защиты, пенсионный фонд и т. п.)
8. В общественной, благотворительной организации
9. В правоохранительных органах, суде, прокуратуре
10. Во время дней бесплатной юридической помощи
11. На выездных консультациях юристов
12. Из объявлений, размещенных в общественных местах
13. Из листовок в почтовом ящике
14. Где-то в интернете
15. Другое (напишите) _____
99. Не помню, затрудняюсь ответить

3.4. По Вашему мнению, где (еще) можно было бы размещать информацию о бесплатной юридической помощи, чтобы люди, такие как Вы, обращали на нее внимание?

3.5. Насколько хорошо Вы знаете, где именно и как можно получить БЮП?

Покажите **КАРТОЧКУ 3.5.**

1. Знаю довольно хорошо
2. Знаю в самом общем виде
3. Практически ничего не знаю
4. Впервые слышу
5. Другое (напишите) _____

3.6. Сейчас я перечислю разные стороны получения БЮП, а Вы скажите, пожалуйста, насколько важен для Вас каждый из пунктов. Оцените по шкале, где 0 – «Совсем не важно», 6 – «Очень важно».

ВНИМАНИЕ: покажите **КАРТОЧКУ 3.6.** и задайте вопрос по каждой строке

		Совсем не важно				Очень важно			
		0	1	2	3	4	5	6	
1.	Удобный режим работы	0	1	2	3	4	5	6	
2.	Отсутствие очередей	0	1	2	3	4	5	6	
3.	Дружественная обстановка, вежливое общение	0	1	2	3	4	5	6	
4.	Наличие справочной информации в пунктах приема	0	1	2	3	4	5	6	
5.	Квалификация юристов	0	1	2	3	4	5	6	
6.	Удобное месторасположение, легко добираться	0	1	2	3	4	5	6	

7.	Объяснения юристов излагаются понятно и доходчиво	0	1	2	3	4	5	6
8.	Комфортные условия приема	0	1	2	3	4	5	6
9.	Возможность получать консультации удаленно (телефон, э-почта, Интернет)	0	1	2	3	4	5	6
10.	Оперативность оказания услуги	0	1	2	3	4	5	6

3.7. Обращались ли Вы за БЮП?

Покажите **КАРТОЧКУ 3.7.**

1. Да, помощь мне оказывалась в полном объеме
2. Да, помощь мне оказали, но не во всем
3. Да, но мне было отказано в помощи
4. Ни разу не обращался/ась за такой помощью
5. Другое (напишите) _____

=> **ВНИМАНИЕ:**
переход к вопросу 3.9.

3.8. Если Вы уже получали БЮП, то, пожалуйста, дайте оценку оцените и реальные условия ее получения. Оцените по шкале, где 0 – «Очень плохо», 6 – «Очень хорошо».

ВНИМАНИЕ: покажите **КАРТОЧКУ 3.8.** и задайте вопрос по каждой строке

		Очень плохо				Очень хорошо			
		0	1	2	3	4	5	6	
1.	Удобный режим работы	0	1	2	3	4	5	6	
2.	Отсутствие очередей	0	1	2	3	4	5	6	
3.	Дружественная обстановка, вежливое общение	0	1	2	3	4	5	6	
4.	Наличие справочной информации в пунктах приема	0	1	2	3	4	5	6	
5.	Квалификация юристов	0	1	2	3	4	5	6	
6.	Удобное месторасположение, легко добираться	0	1	2	3	4	5	6	
7.	Объяснения юристов излагаются понятно и доходчиво	0	1	2	3	4	5	6	
8.	Комфортные условия приема	0	1	2	3	4	5	6	
9.	Возможность получать консультации удаленно	0	1	2	3	4	5	6	
10.	Оперативность оказания услуги	0	1	2	3	4	5	6	

3.9. Согласны ли Вы со следующими суждениями?..

Внимание: зачитывайте каждое суждение отдельно, отмечайте согласие//не согласие

		Согласен (согласна)	НЕ согласен (не согласна)
1.	Даже квалифицированный юрист не всегда может выиграть дело	1	2
2.	За вывеской бесплатной помощи могут скрываться мошенники, недобросовестные люди	1	2
3.	Мне все-таки довольно сложно ориентироваться в том, какие вопросы юридические, какие – не юридические, когда и зачем нужен юрист	1	2
4.	Опасаюсь, что в программах бесплатной юридической помощи работают неопытные юристы, с невысокой квалификацией	1	2
5.	Программа бесплатной юридической помощи – это хорошее дело для людей, у которых нет достаточных средств и знаний для защиты своих прав	1	2
6.	Мне было бы интересно от лица общественности участвовать в работе по улучшению системы БЮП	1	2
7.	В моем окружении многие люди воспринимают юридическую помощь как недоступную роскошь	1	2
8.	Бесплатную помощь можно рассматривать как возможный, но не единственный источник юридической информации	1	2

3.10. Как Вы думаете, в случае необходимости попробуете получить БЮП?

Покажите **КАРТОЧКУ 3.10.**

1. Определенно, да
2. Не исключаю
3. Навряд ли
4. Точно нет
5. Другое (напишите) _____

3.11. Есть ли у Вас какие-то пожелания к программе БЮП населению?

Мою работу могут проверить, если Вы не возражаете, скажите, пожалуйста, номер Вашего телефона. Телефон:

3.12. Имя (имя, отчество) респондента: _____

3.13. Как Вы отнесетесь к тому, если мы Вас попросим принять участие в новых исследованиях, посвященных доступности БЮП помощи населению? (варианты ответа не предлагать)

1. Положительно
2. Отрицательно

КАРТОЧКИ
Целевые группы БЮП

КАРТОЧКА 1

1. Намереваюсь усыновить или взять на воспитание сироту или ребенка, оставшегося без попечения родителей
2. Инвалиды I и II групп
3. Инвалиды III группы
4. Граждане с ежемесячным доходом на одного члена семьи ниже 8726 рублей (ниже одного прожиточного минимума в регионе)
5. Граждане с ежемесячным доходом на одного члена семьи от 8726 до 17452 рублей (от одного до двух прожиточных минимумов в регионе)

КАРТОЧКА 1.5.

1. Ежедневно
2. Несколько раз в неделю
3. Несколько раз в месяц
4. Реже одного раза в месяц
5. Крайне редко, практически не пользуюсь
6. Совсем не пользуюсь интернетом

КАРТОЧКА 1.6.

1. Мы едва сводим концы с концами. Денег не хватает даже на продукты.
2. На продукты денег хватает, но покупка одежды вызывает финансовые затруднения.
3. Денег хватает на продукты и на одежду. Но вот покупка вещей длительного пользования (телевизора, холодильника) является для нас проблемой.
4. Мы можем без труда приобретать вещи длительного пользования. Однако для нас затруднительно приобретать действительно дорогие вещи.
5. Мы можем позволить себе достаточно дорогостоящие вещи — квартиру, дачу и другое.

КАРТОЧКА 2.1.

1. Да, было несколько таких ситуаций
2. Да, была одна такая ситуация
3. Непростые ситуации были, но точно не знаю, нужны ли были какие-то юридические действия
4. За указанный период точно не было таких ситуаций

КАРТОЧКА 2.3.

1. Использовать свои права в полной мере, вплоть до судов, подачи апелляций и пр.
2. Использовать свои права, но в какой мере, будет зависеть от обстоятельств
3. Пока ничего не делали, но в ближайшее время планируете юридические действия
4. Скорее всего, ничего не будете делать
5. В разных ситуациях по-разному
6. Другое (Что именно?)

КАРТОЧКА 2.4.

1. Самостоятельный сбор информации в Интернете
2. К юристам из числа родственников, друзей, знакомых
3. К родственникам, друзьям, знакомым, но не юристам
4. К профессиональным юристам на платной основе
5. К профессиональным юристам в рамках программ бесплатной юридической помощи населению
6. Обращение в общественные, благотворительные организации
7. Обращение в профсоюзы
8. Обращение в средства массовой информации
9. Обращение в государственные и муниципальные органы
10. Ничего не стали (бы) делать
11. Другое (Что именно?)

КАРТОЧКА 2.5.

98. У меня пока не было правовых проблем
1. Удалось в полной мере
 2. Удалось частично
 3. Не удалось
 4. В разных ситуациях по-разному
 5. Ситуация пока не разрешилась
 6. Ситуация разрешилась без юридических разбирательств
 7. Другое (Что именно?)
 8. Никаких юридических действий не предпринималось

КАРТОЧКА 2.7.

1. Да, наверняка
2. Да, возможно
3. Конкретных поводов нет, но исключать ничего нельзя
4. Нет, навряд ли

КАРТОЧКА 3.1.

1. Знаю довольно хорошо
2. Знаю в самом общем виде
3. Знаю только то, что такой закон есть
4. Практически ничего не знаю
5. Впервые слышу

КАРТОЧКА 3.2.

1. Да, точно имею
2. Возможно, и имею, точно не знаю
3. Наверяд ли имею такое право
4. Точно нет
5. Другое (Что именно?)

КАРТОЧКА 3.5.

1. Знаю довольно хорошо
2. Знаю в самом общем виде
3. Практически ничего не знаю
4. Впервые слышу
5. Другое (Что именно?)

КАРТОЧКА 3.6.

0.....1.....2.....3.....4.....5.....6

Совсем
не важно

Очень
важно

КАРТОЧКА 3.7.

1. Да, помощь мне оказывалась в полном объеме
2. Да, помощь мне оказали, но не во всем
3. Да, но мне было отказано в помощи
4. Ни разу не обращался/ась за такой помощью
5. Другое (Что именно?)

КАРТОЧКА 3.8.

0.....1.....2.....3.....4.....5.....6

Очень
плохо

Очень
хорошо

КАРТОЧКА 3.10.

1. Определенно, да
2. Не исключаю
3. Навряд ли
4. Точно нет
5. Другое (Что именно?)

Инструкция организаторам анкетирования посетителей в пунктах оказания БЮП

Выборка

- Размер — не менее 150 человек. Крайне желательно ориентироваться на равное число респондентов из всех основных типов провайдеров БЮП: по 50 человек — посетители государственных бюро, негосударственных организаций, адвокатов.
- При определении площадок для опроса стремиться выбрать точки опроса (с хорошей проходимостью), которые дадут более или менее представительную картину получателей города.

Стратегия может быть разной.

Первый вариант: выбрать точки, куда, скорее всего, приходят наиболее типичные для города представители целевых групп с разными правовыми проблемами и потребностями. Приемлемый путь, когда население города более или менее однородно в целом. Однако такая ситуация не очень характерна для областных центров.

Второй вариант: выбрать точки, которые находятся в разных районах города, отражающих значимую специфику (например, районы с коренными и «новыми», бедными и благополучными горожанами, центральные и удаленные районы, с хорошей и плохой транспортной доступностью, пункты «только для местных» или расположенные близко к транспортным узлам, куда могут добираться жители других городов и пр.).

Полевые площадки

При переговорах с руководителями/специалистами пунктов БЮП следует обсудить организационные и этические аспекты:

- место, где респонденты смогут спокойно в обстановке конфиденциальности (достаточно стола и пары стульев, разумно удаленных от месторасположения специалистов пункта) заполнять анкеты,
- обеспечьте место заполнения анкет достаточным количеством ручек, неплохо, если рядом будет кулер, минеральная вода и одноразовые стаканы,
- место, где респонденты могут брать анкеты, нежелательно, чтобы анкету не собственноручно выдавал специалист, а они лежали в свободном доступе для тех, кто общался со специалистом,
- место, где оставляют анкеты,
- яркое объявление в нескольких местах пункта, в т. ч. на столе специалиста, о проведении опроса и приглашении принять участие в нем,

Примерный текст объявления

Уважаемые посетители! В марте 2016 года Министерство юстиции РФ проводит общероссийский опрос об эффективности программ бесплатной юридической помощи населению. Просим нас заполнить анкету, нам очень важно знать ваше мнение! Опрос анонимный. Заранее спасибо за сотрудничество!

- донесите информацию до специалистов, что данный опрос не предполагает оценку работы каждого отдельно пункта, а имеет цель сделать общегородской срез ситуации о нуждах и потребностях целевой группы, и в дальнейшем, действительно, воздержитесь от каких-либо оценок работы отдельных пунктов, чтобы не утратить доверия провайдеров и сохранить доступ для следующего раунда исследований,
- объясните специалистам необходимость следовать этическим стандартам, в данном случае — воздержаться от просмотра анкет, обсуждения респондентов,
- содействие специалистов понадобится для того, чтобы они по завершении своего приема, просили посетителей принять участие в опросе (даже тех, кому было по тем или иным объективным причинам отказано в БЮП!), по возможности следили за сохранностью анкет в течение дня, ежедневно собирали анкеты для хранения и последующей передачи организаторам опроса,

Примерный текст приглашения:

Просьба обратить внимание на объявление и принять участие. Наш город вошел в число городов России, в котором проводится такой опрос. Анкета не очень большая. Когда заполните, оставьте ее на отведенном месте. Заранее спасибо!

— определите регулярность сбора заполненных анкет в пунктах, рекомендуется это делать не реже 1 раза в неделю, в том числе для того, чтобы проверить анкеты, отбраковать при необходимости, ввести данные для последующей статистической обработки.

Инструментарий

- Предложенный макет анкеты включает 6 страниц, поля узкие. При распечатке с двух сторон каждая анкета разместится на трех страницах.
- Если вы будете вносить какие-то изменения, дополнения, менять шрифт, следите за тем, чтобы вопросы и варианты ответов не разрывались при переходе на следующую страницу.
- На первой странице в верхнем правом углу оставлено место для № анкеты и кода пункта опроса.

По завершении (этапа) сбора анкет, проверки их на корректность и полноту заполнения, организатор делает в ручную сквозную нумерацию ВСЕХ анкет данного компонента исследования и хранит анкеты в соответствии с данной нумерацией. Это нужно для того, чтобы исключить риск повторного ввода, а в случае возникновения вопросов к анкете на этапе обработки данных можно было бы вернуться к анкете. Так как обстоятельства исследования 2016 года требуют повышенной оперативности сбора и ввода данных (не реже 1 раза в неделю), необходимо продумать, как обеспечивать сквозную нумерацию.

Список кодов пунктов опроса следует сделать заблаговременно, сразу после того, как будут достигнуты договоренности с полевыми площадками. Можно порекомендовать сделать три списка (с учетом типов провайдеров). Например, все госюрбюро начинаются с цифры 1, а далее цифра конкретного пункта из списка, негосударственные пункты начинаются с цифры 2 и т. п.

Пример списков по адресам

<i>Коды пунктов госюрбюро</i>	<i>Коды пунктов негос.организаций</i>	<i>Коды адвокатов</i>
<i>1.1. Площадь восстания, 1</i>	<i>2.1. Площадь революции, 5</i>	<i>3.1. Ул. Коминтерна, 2</i>
<i>1.2. Площадь восстания, 30</i>	<i>2.2. ул. Баррикадная, 16</i>	<i>...</i>
<i>1.3. Ул. Гурова, 3</i>	<i>...</i>	

Поощрения

- Возможно, есть какая-то не слишком обременительная возможность бонусов, сувениров для респондентов.
- Можно выразить благодарность руководителям и специалистам пунктов БЮП — полевым площадкам. Как минимум, им надо в обязательном порядке предоставить возможность ознакомиться с результатами исследования, пригласить к обсуждению на круглых столах, использовать формат письменных грамот/благодарностей. В целом, использовать исследование для вовлечения, укрепления профессионального сообщества.

№	Регион	Код точки опроса

АНКЕТА ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

Добрый день! Просим Вас принять участие в исследовании, которое проводит Юридический факультет Ульяновского госуниверситета совместно с Адвокатской палатой.

Опрос посвящен оценке бесплатной юридической помощи для населения.

Нам очень важно узнать Ваше искреннее мнение, замечания для улучшения нашей работы.

Заполнять анкету несложно. Прочитайте вопрос и обведите кружком номера ответов, которые соответствуют Вашему мнению или напишите свой ответ на свободных строках.

Опрос анонимный, его результаты будут представлены только в обобщенном виде.

Если у Вас есть вопросы по исследованию, то можете их задать по телефону

(___) __ - __ - ____. Заранее благодарны за Ваше участие в опросе!

1. Укажите Ваш пол 1. Женщина 2. Мужчина

2. Сколько Вам полных лет? Всего/_____ /лет.

3. Ваше образование

- | | |
|------------------------|-------------------------|
| 1. Начальное | 4. Незаконченное высшее |
| 2. Среднее общее | 5. Высшее |
| 3. Среднее специальное | 6. Ученая степень |

4. Ваше семейное положение:

1. Состою в зарегистрированном браке, и мы проживаем вместе.
2. Другое.
3. Отказ от ответа.

5. К какой из следующих групп населения Вы бы себя отнесли?

1. Мы едва сводим концы с концами. Денег не хватает даже на продукты
2. На продукты денег хватает, но покупка одежды вызывает финансовые затруднения
3. Денег хватает на продукты и на одежду. Но вот покупка вещей длительного пользования (телевизора, холодильника) является для нас проблемой.
4. Мы можем без труда приобретать вещи длительного пользования. Однако для нас затруднительно приобретать действительно дорогие вещи
5. Мы можем позволить себе достаточно дорогостоящие вещи – квартиру, дачу и другое
99. Затрудняюсь ответить, не хочу отвечать

6. За последние 12 месяцев были ли лично у Вас «свои» деньги, которые Вы могли потратить только на себя и так, как считали нужным?

1. Да, чаще всего были
2. Нет, чаще всего не было
99. Затрудняюсь ответить

7. Отметьте, пожалуйста, все группы, к которым Вы относитесь:

1. Граждане с ежемесячным доходом на одного члена семьи ниже 8726 рублей
2. Граждане с ежемесячным доходом на одного члена семьи от 8726 до 17452 рублей
3. Инвалиды I и II группы
4. Инвалиды III группы
5. Законные представители детей-инвалидов
6. Граждане, достигшие возраста 70 лет
7. Ветераны Великой Отечественной войны, Герои России, Герои СССР, Герои Соц.труда, Герои Труда России
8. Ветераны труда, ветераны труда Ульяновской области
9. Неработающие пенсионеры
10. Члены многодетных семей
11. Одинокое родители, воспитывающие ребёнка до четырнадцати лет (ребёнка-инвалида до восемнадцати лет)
12. Беременные женщины и граждане, находящиеся в отпуске по уходу за ребёнком до достижения им трёх лет
13. Законные представители детей-сирот или оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот или оставшиеся без попечения родителей
14. Усыновители
15. Лица, желающие принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей
16. Граждане – жертвы насилия в семье
17. Граждане, пострадавшие в результате чрезвычайной ситуации
18. Фактически проживающие на территории Ульяновской области граждане, не имеющие подтверждённого регистрацией места жительства или места пребывания
19. Законные представители лиц, признанных судом недееспособными
20. Другое (напишите) _____

8. За последние год-полтора сталкивались ли Вы с правовыми проблемами, то есть с ситуациями, которые требовали юридических знаний, советов и помощи юриста?

1. Да, было несколько таких ситуаций
2. Да, была одна такая ситуация
3. Непростые ситуации были, но точно не знаю, нужны ли были какие-то юридические действия
4. За указанный период точно не было таких ситуаций
99. Затрудняюсь ответить

9. Если изложить коротко, в чем была суть проблем?

10. Столкнувшись с правовыми проблемами, как Вы считаете нужным действовать?

1. Использовать свои права в полной мере, вплоть до судов, подачи апелляций и пр.
2. Использовать свои права, но в какой мере, будет зависеть от обстоятельств
3. Пока ничего не делали, но в ближайшее время планируете юридические действия
4. Скорее всего, ничего не будете делать
5. В разных ситуациях по-разному
6. Другое (напишите, что именно) _____

11. Столкнувшись с правовой проблемой, что именно Вы начали делать, с кем советоваться?
(возможно несколько ответов)

1. Самостоятельный сбор информации в Интернете
2. С юристами из числа родственников, друзей, соседей, знакомых на бесплатной основе
3. С родственниками, друзьями, соседями, знакомыми, но не юристами
4. С профессиональными юристами на платной основе
5. С профессиональными юристами в рамках программ бесплатной юридической помощи населению
6. Обращение за советом и помощью в общественные, благотворительные организации
7. Обращение за советом и помощью в профсоюзы
8. Обращение за советом и помощью в средства массовой информации
9. Обращение за советом и помощью в государственные и муниципальные органы
10. Другое (напишите, что именно) _____

12. Выберите 1–2 самые важные причины, из-за которых Вы не стали бы предпринимать юридические действия в защиту своих прав?

1. Проблема не достаточно важная, чтобы ей заниматься
2. Есть надежда договориться с другой стороной без юристов
3. Нет уверенности в том, что проблема может быть успешно решена
4. Не ясно, кого винить в возникшей проблеме
5. Нет надежды на справедливый суд
6. Законодательство слишком сложное
7. Есть надежда, что в ситуацию вмешается третья сторона, например, государственные органы
8. Нужны услуги юристов, которые могут стоить очень дорого
9. Не хватает сил и здоровья заниматься юридическими разбирательствами
10. Плохо понимаю во всех этих вопросах
11. Другое (напишите, что именно) _____
12. Не вижу причин, чтобы отказываться от защиты своих прав.

13. Как Вы думаете, в ближайшее время могут у Вас возникнуть новые ситуации, которые потребуют юридических знаний, советов и помощи юриста?

1. Да, наверняка
2. Да, возможно
3. Конкретных поводов нет, но исключать ничего нельзя
4. Нет, навряд ли

14. В 2011 году в Российской Федерации был принят о закон, согласно которому определенные группы населения имеют право на бесплатную юридическую помощь. Знаете ли Вы об этом Законе?

1. Знаю довольно хорошо
2. Знаю в самом общем виде
3. Знаю только то, что такой закон есть
4. Практически ничего не знаю

15. Откуда ВПЕРВЫЕ Вам стало известно о бесплатной юридической помощи?

1. На сайте Администрации города/сельского поселения
2. На сайте Управления Министерства юстиции РФ
3. По телевидению
4. По радио
5. Из газет
6. От близких, знакомых, соседей, коллег
7. В государственных и муниципал. органах власти (органы соц. защиты, пенсионный фонд и т. п.)
8. В общественной, благотворительной организации
9. В правоохранительных органах, суде, прокуратуре
10. Во время дней бесплатной юридической помощи
11. На выездных консультациях юристов
12. Из объявлений, размещенных в общественных местах
13. Из листовок в почтовом ящике
14. Где-то в интернете
15. Другое (напишите, что именно) _____

99. Не помню, затрудняюсь ответить

16. По Вашему мнению, где (еще) можно было бы размещать информацию о бесплатной юридической помощи, чтобы люди, такие как Вы, обращали на нее внимание?

17. Согласны ли Вы со следующими суждениями?..*(Пожалуйста, отметьте свое согласие//несогласие в каждой строчке)*

		Да	Нет
1.	Даже квалифицированный юрист не всегда может выиграть дело ----->	1	2
2.	За вывеской бесплатной помощи могут скрываться мошенники, недобросовестные люди ----->	1	2
3.	Мне все-таки довольно сложно ориентироваться в том, какие вопросы юридические, какие – не юридические, когда и зачем нужен юрист ----->	1	2
4.	Опасаясь, что в программах бесплатной юридической помощи работают неопытные юристы, с невысокой квалификацией ----->	1	2
5.	Бесплатная юридическая помощь – это хорошее дело для людей, у которых нет достаточных средств и знаний для защиты своих прав ----->	1	2
6.	Мне было бы интересно от лица общественности участвовать в работе по улучшению бесплатной юридической помощи ----->	1	2
7.	В моем окружении многие люди воспринимают юридическую помощь как недоступную роскошь ----->	1	2
8.	Бесплатную помощь нужно рассматривать как возможный, но не единственный источник юридической информации ----->	1	2

18. Ниже перечислены разные стороны получения бесплатной юридической помощи. Укажите, насколько лично для Вас важна каждая из сторон.*Оцените по шкале, где 0 – «Совсем не важно», 6 – «Очень важно». (Пожалуйста, дайте свою оценку в каждой строчке)*

		Совсем не важно						Очень важно
		0	1	2	3	4	5	
1.	Удобный режим работы ----->	0	1	2	3	4	5	6
2.	Отсутствие очередей ----->	0	1	2	3	4	5	6
3.	Дружественная обстановка, вежливое общение ->	0	1	2	3	4	5	6
4.	Наличие справочной информации в пунктах приема ----->	0	1	2	3	4	5	6
5.	Квалификация юристов ----->	0	1	2	3	4	5	6
6.	Удобное месторасположение, легко добираться ->	0	1	2	3	4	5	6
7.	Объяснения юристов излагаются понятно и доходчиво ----->	0	1	2	3	4	5	6
8.	Комфортные условия приема ----->	0	1	2	3	4	5	6
9.	Возможность получать консультации удаленно (телефон, э-почта, Интернет) ----->	0	1	2	3	4	5	6
10.	Оперативность оказания услуги ----->	0	1	2	3	4	5	6

19. А теперь оцените, пожалуйста, условия, в которых Вам пришлось эту помощь получать.
Оцените по шкале, где 0 – «Очень плохо», 6 – «Очень хорошо». (Пожалуйста, дайте свою оценку в каждой строчке)

		Очень плохо				Очень хорошо			
1.	Удобный режим работы ----->	0	1	2	3	4	5	6	
2.	Отсутствие очередей ----->	0	1	2	3	4	5	6	
3.	Дружественная обстановка, вежливое общение ----->	0	1	2	3	4	5	6	
4.	Наличие справочной информации в пунктах приема ----->	0	1	2	3	4	5	6	
5.	Квалификация юристов ----->	0	1	2	3	4	5	6	
6.	Удобное месторасположение, легко добираться ----->	0	1	2	3	4	5	6	
7.	Объяснения юристов излагаются понятно и доходчиво ----->	0	1	2	3	4	5	6	
8.	Комфортные условия приема ----->	0	1	2	3	4	5	6	
9.	Возможность получать консультации удаленно (телефон, э-почта, Интернет) ----->	0	1	2	3	4	5	6	
10.	Оперативность оказания услуги ----->	0	1	2	3	4	5	6	

20. Сегодня по какой правовой проблеме вы обратились за бесплатной юридической помощью?
(напишите кратко суть)

21. Какую именно помощь вы сегодня получили?

1. Устная правовая консультация
2. Письменная правовая консультация
3. Составление заявления, жалобы, ходатайства и других документов
4. Организация помощи в представлении Ваших интересов в суде, государственных и муниципальных органах, организациях
5. Направления в другие юридические службы
6. Направление в социальные, психологические службы
7. Другое (напишите, что именно) _____

22. Как Вы в целом оцениваете полученную сегодня помощь?

1. В целом удовлетворены
 2. Удовлетворены частично
 3. В целом не удовлетворены
 4. Другое (напишите, что именно) _____
- _____
99. Затрудняюсь ответить

23. Если не (вполне) удовлетворены, то чем именно? (напишите)

24. Как Вы считаете, сегодняшняя бесплатная юридическая помощь поможет Вам решить Вашу правовую проблему?

1. Скорее да
 2. Скорее нет
 3. Пока рано говорить
 4. Другое (напишите, что именно) _____
- _____
99. Затрудняюсь ответить

25. По какому количеству дел Вы уже обращались за бесплатной юридической помощью? (напишите)

Всего _____ дел

26. Сколько примерно раз Вы обращались, наносили визиты по каждому из дел? (напишите)

- | | Количество обращений/визитов |
|----------------|------------------------------|
| 1. Первое дело | Всего _____ раз |
| 2. Второе дело | Всего _____ раз |
| 3. Третье дело | Всего _____ раз |

27. Если Вам (в чем-то) отказали, то по какой причине?

98. Отказов не было
1. Не отношусь к категории лиц, которые имеют право на бесплатную юридическую помощь
 2. Моя правовая проблема не относится к категории дел, по которым представляется бесплатная юридическая помощь
 3. Мой вопрос не имел правовой характер
 4. Для предъявления требований отсутствовали правовые основания

5. Другое (напишите, что именно) _____

99. затрудняюсь ответить

28. Насколько сложно было для Вас подтвердить право на получение бесплатной юридической помощи?

1. Потребовалось довольно много времени и сил
2. Потребовалось относительно немного времени и сил
3. Подтверждение не потребовало никаких особых усилий
4. Другое (напишите, что именно) _____

29. В чем именно состояли сложности при подтверждении своего права на бесплатную помощь? (напишите)

30. Оцените следующие стороны системы бесплатной юридической помощи, по шкале, где 0 – «Очень плохо», 6 – «Очень хорошо».

(Пожалуйста, отметьте свою оценку в каждой строчке)

		Очень плохо			Очень хорошо			
		0	1	2	3	4	5	6
1.	Как в целом организован процесс получения помощи	0	1	2	3	4	5	6
2.	Насколько легко получить необходимую информацию о своем праве на бесплатную помощь, о том, что какую именно помощь можно получить ----->	0	1	2	3	4	5	6
3.	Объем полученной помощи (все ли необходимые Вам виды помощи Вы получили – консультации, подготовка документов, представительство в суде) ----->	0	1	2	3	4	5	6
4.	Качество работы юристов ----->	0	1	2	3	4	5	6

31. Знаете ли Вы, как подавать жалобу на работу бесплатной юридической помощи?

1. Да, знаю очень хорошо
2. Знаю в общих чертах
3. Практически ничего не знаю
4. Другое (Напишите, что именно) _____

32. Как Вы думаете, сколько бы Вам пришлось заплатить за полученную помощь, если бы обратились к платным юристам?

(впишите примерную сумму по каждой строке)

	рублей	Затрудняюсь ответить
1. За устную консультацию ----->	_____	99
2. За письменную консультацию ----->	_____	99
3. За составление заявления, жалобы, ходатайства и т. п. ----->	_____	99
4. За представление Ваших интересов в суде, государственных и муниципальных органах ----->	_____	99

33. Сколько Вы были бы готовы заплатить?

(впишите примерную сумму по каждой строке)

	рублей	Затрудняюсь ответить
1. За устную консультацию ----->	_____	99
2. За письменную консультацию ----->	_____	99
3. За составление заявления, жалобы, ходатайства и т. п. ----->	_____	99
4. За представление Ваших интересов в суде, государственных и муниципальных органах ----->	_____	99

34. Как Вы думаете, в случае необходимости вы попробуете (еще раз) получить бесплатную юридическую помощь?

1. Определенно, да
2. Не исключаю
3. Наверяд ли
4. Точно нет
5. Другое (напишите, что именно) _____

35. Советовали ли кому-нибудь из своих родственников, знакомых воспользоваться программой бесплатной юридической помощи?

1. Да, неоднократно
2. Да, один раз
3. Пока нет, но при случае посоветую
4. Нет, и навряд ли буду советовать
5. Другое (напишите, что именно) _____

36. Есть ли у Вас какие-то пожелания к программе бесплатной юридической помощи населению?

Укажите, пожалуйста, дату заполнения анкеты _____

37. Если Вы не возражаете иногда принимать участие в новых исследованиях о бесплатной юридической помощи, то, пожалуйста, напишите Ваши Имя, Отчество и номер телефона для связи.

Пожалуйста, оставьте заполненную анкету в отведенном месте.

БОЛЬШОЕ СПАСИБО ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!

Инструкция организаторам опроса получателей БЮП

Выборка

- Размер – минимальный размер 50 человек, однако крайне желательно увеличить это число до 100 человек от разного типа провайдеров. Крайне желательно, чтобы в выборке оказались клиенты, которые получили объем услуг выше среднего.
- В целях гендерной сбалансированности выборки рекомендуется опросить не менее 40% представителей одного пола, если это явно не противоречит составу клиентов.
- Респонденты рекрутируются в ходе телефонных переговоров по базам данных точек БЮП. На первом этапе сотрудники БЮП связываются с потенциальными респондентами и спрашивают разрешения на передачу контактов для социологов. На втором этапе социологи, имея на руках список клиентов, давших принципиальное согласие на участие в исследовании, обзванивают клиентов и проводят опрос.

Работа интервьюеров

- Опрос проводится методом формализованного телефонного интервью.
- Требуется проработать вопрос о том, с каких телефонов будут осуществляться звонки. Это не должно обернуться безвозмездными материальными затратами со стороны интервьюеров.
- Определите норму – разумное число респондентов, которое может качественно опрошено одним респондентом за все время полевых работ. Учитывая условия данного исследования (сроки, объем анкет, особенности поля) можно рекомендовать объем менее 20 анкет.

Инструментарий

- Предложенный макет анкеты включает 7 страниц, поля узкие. При распечатке с двух сторон каждая анкета разместится на четырех страницах.
- Уточнения в анкете, которые необходимо сделать регионам касаются: установления контакта, групп, которые имеют право на БЮП.
- Если вы будете вносить какие-то дополнительные изменения, дополнения, менять шрифт, следите за тем, чтобы вопросы и варианты ответов не разрывались при переходе на следующую страницу. Это условие не так критично, как для анкет, которые заполняют сами респонденты, однако может создавать неудобства для интервьюеров.
- На первой странице в верхнем правом углу оставлено место для № анкеты, региона, телефона респондента, кода интервьюера, даты интервью. Все эти данные (кроме телефона) должны быть впоследствии занесены в базу данных исследования.
- По завершении (этапа) сбора анкет, проверки их на корректность и полноту заполнения, организатор делает в ручную сквозную нумерацию ВСЕХ анкет данного компонента исследования и хранит анкеты в соответствии с данной нумерацией. Это нужно для того, чтобы исключить риск повторного ввода, а в случае возникновения вопросов к анкете на этапе обработки данных можно было бы вернуться к анкете.
- Код региона может быть набран перед тиражированием анкет. Все остальные пункты заполняются интервьюером. Каждый интервьюер должен иметь свой код, который отражается на анкете.

Инструкция интервьюерам по опросу получателей БЮП

Вводные замечания

- Интервьюер должен обладать такими качествами, как эмоциональное равновесие, общительность, смелость, стрессоустойчивость, дисциплинированность, интерес к людям, умение следовать инструкции, упорством в преодолении трудностей. Ошибкой будет считать, что эти качества врожденные. Многие из них могут осознанно формироваться и культивироваться. Но даже если вы себя считаете человеком не очень общительным, краткосрочная работа интервьюера – это шанс сменить свою привычную роль и испытать себя в ином качестве.
- В числе стандартных требований к интервьюеру, который проводит формализованный опрос, являются:
 - зачитывать каждый вопрос в тех формулировках (теми словами и с теми знаками препинания), которые содержатся в анкете, следует избегать изменения скорости и громкости зачитывания вопросов,
 - поддерживать в течение всего времени заинтересованную коммуникацию с респондентом. Важно создать атмосферу спокойной доверительной беседы с респондентом, диалога, а не «жесткого» опроса. Можно заполнять молчание, связанное с фиксацией ответов, словами и фразами, стимулирующими респондента к сотрудничеству, например, «да», «ага», «спасибо», «я запишу» и т.д. (что особенно важно при проведении телефонного опроса); при этом в качестве ободряющих слов-стимулов НЕЛЬЗЯ использовать слова "Правильно", давать оценку сказанному респондентом.

Общие советы по работе с анкетой

- Исследование осуществляется методом формализованного интервью, при котором интервьюеры, строго придерживаясь текста анкеты и требований данной инструкции, устно задают вопросы респонденту и и собственноручно фиксируют его ответы – либо обводя кружками номера соответствующих позиций, либо записывая ответы словами на специально отведенных для этого строках.
- Все записи делаются только ручкой и должны быть четкими и разборчивыми. При этом следует использовать чернила или пасту темного цвета и аккуратно обводить цифры выбранных респондентами вариантов ответа. В случае ошибки исправление делается следующим образом: перечеркивается ошибочный кружок, обводится кружком цифра правильного варианта ответа.
- Ответы на открытые вопросы, фиксировать по возможности следуя лексике респондентов. Если респонденты не вполне ясно изложили свое мнение, следует попросить их уточнить высказывания.
- При возникновении у респондентов затруднений, связанных с пониманием лексики, смысла формулировок вопроса и вариантов ответа, интервьюеры должны повторить формулировки, не прибегая к их собственной интерпретации, толкованию. Если и при повторном формулировании вопроса, вариантов ответа респонденты явно затрудняются или отказываются отвечать, необходимо использовать соответствующие кодовые позиции («Затрудняюсь ответить», «Не знаю», «Отказ»). Вместе с тем интервьюерам не следует самим предлагать эти варианты ответа.
- Наряду с формулировками вопросов и сопровождающих их вариантов ответов в анкете содержатся разного рода технические рамки, относящиеся сугубо к интервьюерам и имеющие целью подсказать им некоторые существенные детали проведения интервью.

Установление контакта

- Задача интервьюеров при знакомстве с респондентами - создать доброжелательную, спокойную атмосферу для предстоящей беседы, убедить в важности и необходимости участия в опросе именно данного человека. В случае категорического отказа респондента от участия в опросе интервьюер должен выразить сожаление, извиниться за причиненное беспокойство и попрощаться.

Пояснения к структуре анкеты и отдельным вопросам

- На титульном листе в верхней рамке интервьюерам следует заполнить ячейки: телефон респондента; код точки опроса, код интервьюера; дата интервью. Ваш код (как интервьюера) узнайте у организатора исследования. За исключением телефона респондента и даты опроса, заполнить остальные ячейки можно перед сдачей анкет организаторам.
- В формализованном интервью в основном используются закрытые вопросы, то есть вопросы, к которым предлагается набор вариантов ответа, которые выбирают респонденты. Нередко у таких вопросов есть вариант ответа *другое* на тот случай, если исследователи предполагают, что сформулированные ими ответы могут быть неполными, и они оставляют возможность отразить дополнительный вариант ответа. Открытые вопросы задаются без того, чтобы предполагать респондентам варианты ответа. Опрашиваемые сами своими словами формулируют ответ, а интервьюер так или иначе фиксирует их.
- Большая часть закрытых вопросов предполагает один вариант ответа, некоторые вопросы допускают одновременно несколько вариантов ответа, это указано в пояснениях к вопросам.
- Открытые вопросы анкеты имеют несколько разновидностей.
 - В одних случаях требуется только записать текст ответа, который дает респондент: вопросы 3.3, 3.10, 4.2, 4.4, 4.5, 4.14, 4.15, 4.18.
 - В других — записать текст ответа, а также отметить в прилагаемом списке, к какой группе ответов мнение респондента относится: вопросы 2.2, 4.6.
 - В третьих случаях вопрос задается, но интервьюер не записывает текст ответа, а лишь фиксирует подходящие варианты в приложенном списке. Все вопросы снабжены пояснения для интервьюеров: вопросы 1.4, 2.3, 2.4, 3.2.
- В некоторых случаях в зависимости от выбранного ответа, интервьюер будет пропускать ряд вопросов, следуя соответствующим указаниям: вопросы 4.1 ответ 3.
- Еще раз обращаем внимание, что указанные в анкете позиции «затрудняюсь ответить», «нет ответа» не зачитываются.
- Названия разделов анкеты не зачитываются.

№	регион	Телефон	Код интервьюера	Дата интервью

Анкета: получатели БЮП

Установление контакта:

Добрый день, могу я говорить с ИМЯ ОТЧЕСТВО! (Ссылка на договоренность.) Просим Вас принять участие в исследовании, которое проводит ХХХ. Опрос посвящен оценке государственных программ юридической помощи населению. Нам очень важно узнать Ваше мнение, так как Вы такую помощь получали и можете поделиться своими впечатлениями.

Опрос анонимный, его результаты будут представлены только в обобщенно виде. Номер Вашего телефона, Ваши имя и фамилия в итоговых документах никак не будут отражены.

По времени опрос займет примерно минут 15–20, может быть меньше. Я буду зачитывать вопрос и, как правило, предлагать варианты ответа, а Вы выберете тот, который более всего соответствует Вашему мнению или дадите свой ответ.

Если у Вас есть или позднее возникнут вопросы по этому исследованию, я сообщу Вам контактный телефон (XXXXXX).

Согласны ли Вы принять участие в опросе? _____ ДА. Спасибо.

_____ НЕТ. Очень жаль, нам было важно Ваше мнение. Желаем всего хорошего!

Раздел 1. Социально-демографические данные

1.1. Пол (отметьте, не задавая вопроса)

1. женщина
2. мужчина

1.2. Сколько Вам полных лет? Всего/_____ /лет.

ВНИМАНИЕ: *отметьте точный возраст и категорию в возрастных группах*

- | | |
|--------------|-----------------|
| 1. 18–24 лет | 5. 50–59 лет |
| 2. 25–30 лет | 6. 60–69 лет |
| 3. 31–39 лет | 7. 70–79 лет |
| 4. 40–49 лет | 8. лет и старше |

1.3. Ваше образование

- | | |
|-------------------------|-------------------------------|
| 1. начальное | 5. высшее гуманитарное |
| 2. среднее общее | 6. высшее техническое |
| 3. среднее специальное | 7. высшее, естественные науки |
| 4. незаконченное высшее | 8. ученая степень |

1.4. Вы получали бесплатную юридическую помощь как представитель/ница какой группы населения?

ВНИМАНИЕ: задайте вопрос, не предлагая варианты ответов, в списке ниже отметьте варианты ответа респондентов

1. граждане с ежемесячным доходом на одного члена семьи ниже _____ рублей
(ниже одного прожиточного минимума в регионе)
2. граждане с ежемесячным доходом на одного члена семьи ниже _____ рублей (ниже двух прожиточных минимумов в регионе)
3. инвалиды I и II групп
4. инвалиды III группы
5. ветераны ВОВ, Герои РФ и СССР, Герои труда
6. ваша семья признана многодетной
7. в вашей семье есть ребенок-инвалид
8. усыновили/взяли на воспитание сироту/ребенка, оставшегося без попечения родителей
9. хочет усыновить/взять на воспитание сироту/ребенка, оставшегося без попечения родителей
10. неработающий пенсионер
11. другое _____

1.5. Ваше семейное положение: Вы женаты/замужем?

1. да
2. нет
3. отказ от ответа

1.6. К какой из следующих групп населения Вы бы себя отнесли?

1. Мы едва сводим концы с концами. Денег не хватает даже на продукты.
2. На продукты денег хватает, но покупка одежды вызывает финансовые затруднения.
3. Денег хватает на продукты и на одежду. Но вот покупка вещей длительного пользования (телевизора, холодильника) является для нас проблемой.
4. Мы можем без труда приобретать вещи длительного пользования. Однако для нас затруднительно приобретать действительно дорогие вещи.
5. Мы можем позволить себе достаточно дорогостоящие вещи – квартиру, дачу и другое.

1.7. За последние 12 месяцев были ли у лично Вас «свои» деньги, которые Вы могли потратить только на себя и так, как считали нужным?

1. да, чаще всего были
2. нет, чаще всего не было
99. затрудняюсь ответить

Раздел 2. Правовые проблемы: виды, реагирование, опыт (не-БЮП)

2.1. За последние год-полтора как часто Вы сталкивались с правовыми проблемами, то есть с ситуациями, которые требовали юридических знаний, советов и помощи юриста?

1. было несколько таких ситуаций
2. была одна такая ситуация
3. непростые ситуации были, но точно не знаю, нужны ли были какие-то юридические действия
4. за указанный период точно не было таких ситуаций
99. затрудняюсь ответить

2.2. Если изложить коротко, в чем была суть проблем/ы?

ВНИМАНИЕ: задайте вопрос, не предлагая варианты ответов, запишите ответы респондентов, а также отметьте в списке подходящую категорию проблемной ситуации

1. конфликты с поставщиками услуг ЖКХ
2. жилищные проблемы (наследство, оформление права собственности, покупка жилья, регистрация по месту жительства, участие в госпрограммах по обеспечению жильем)
3. реализация права на социальные льготы
4. пользование землей (оформление права собственности на землю, споры)
5. семейные споры (развод, определение места жительства ребенка, право на общение с ребенком, алименты, заключение брачного договора)
6. трудовые споры, включая задержку выплаты зарплаты, оформление трудовых договоров, увольнение
7. доступность и качество медицинской помощи
8. банковские вклады, счет, банковские расчеты, договоры займа, банковского кредита и факторинга
9. уплата налогов, сборов, таможенных и иных сборов

2.3. Столкнувшись с (этими) правовыми проблемами, какую линию поведения Вы для себя выбираете?

(если у Вас было несколько проблем/дел, то имейте в виду последнее завершенное дело)

1. использовать свои права в полной мере, вплоть до судов, подачи апелляций и пр.
2. использовать свои права, но в какой мере, будет зависеть от обстоятельств
3. пока ничего не делали, но в ближайшее время планируете юридические действия
4. скорее всего, ничего не будете делать
5. в разных ситуациях по-разному
6. другое _____
99. затрудняюсь ответить

2.4. Столкнувшись с правовой проблемой, что именно Вы начинаете делать, с кем советоваться?

ВНИМАНИЕ: задайте вопрос, не предлагая варианты ответов, в списке ниже отметьте все варианты, соответствующие мнению респондентов

1. самостоятельный сбор информации в интернете
2. к юристам из числа родственников, друзей, соседей, знакомых
3. к родственникам, друзьям, соседям, знакомым, но не юристам
4. к профессиональным юристам на платной основе
5. к профессиональными юристами в рамках программ БЮП
6. обращение в общественные, благотворительные организации
7. обращение в профсоюзы
8. обращение в средства массовой информации
9. обращение в государственные и муниципальные органы
10. ничего не стали (бы) делать
11. другое _____
99. затрудняюсь ответить

2.5. Назовите 1–2 самые важные причины, из-за которых Вы не стали (бы) предпринимать юридические действия в защиту своих прав.

ВНИМАНИЕ: задайте вопрос, не предлагая варианты ответов, в списке ниже отметьте варианты, соответствующие ответам респондентов или напишите ответ в пункте другое

1. проблема не достаточно важная, чтобы ей заниматься
2. есть надежда договориться с другой стороной без юристов
3. нет уверенности в том, что проблема может быть успешно решена
4. не ясно, кого винить в возникшей проблеме
5. нет надежды на справедливый суд
6. законодательство слишком сложное
7. есть надежда, что в ситуацию вмешается третья сторона, например, гос. органы
8. нужны услуги юристов, которые могут стоить очень дорого
9. не хватает сил и здоровья заниматься юридическими разбирательствами
10. плохо понимаю во всех этих вопросах
11. другое _____
12. не вижу причин, чтобы отказываться от защиты своих прав
99. затрудняюсь ответить

2.6. Как Вы думаете, в ближайшее время могут у Вас возникнуть новые ситуации, которые потребуют юридических знаний, советов и помощи юриста?

1. да, наверняка
2. да, возможно
3. конкретных поводов нет, но исключать ничего нельзя
4. нет, вряд ли
99. затрудняюсь ответить

Раздел 3. Бесплатная юридическая помощь: информированность, представления, ожидания

3.1. В 2011 году в Российской Федерации был принят о закон, согласно которому определенные группы населения имеют право на бесплатную юридическую помощь. Насколько хорошо Вы знаете этот Закон?

1. знаю довольно хорошо
2. знаю в самом общем виде
3. знаю только то, что такой закон есть
4. практически ничего не знаю
99. затрудняюсь ответить

3.2. Откуда впервые Вам стало известно о программе бесплатной юридической помощи?

ВНИМАНИЕ: задайте вопрос, не предлагая варианты ответов, в списке ниже отметьте варианты, соответствующие мнению респондентов

1. на сайте Администрации города/сельского поселения
2. на сайте Управления Министерства юстиции РФ
3. по телевидению
4. по радио
5. из газет
6. от близких, знакомых, соседей, коллег
7. в государственных и муниципал. органах власти (органы соц. защиты, пенсионный фонд и т. п.)
8. в общественной, благотворительной организации
9. в правоохранительных органах, суде, прокуратуре
10. во время дней бесплатной юридической помощи
11. на выездных консультациях юристов
12. из объявлений, размещенных в общественных местах
13. из листовок в почтовом ящике
14. где-то в интернете
15. другое _____
99. не помню, затрудняюсь ответить

3.3. По Вашему мнению, где еще можно было бы размещать информацию о бесплатной юридической помощи, чтобы люди, такие как Вы, обращали на нее внимание?

3.4.-3.5. Вы думаете, кто согласно Закону имеет право предоставлять бесплатную юридическую помощь? И кого бы Вы выбрали в случае необходимости?

(ответы по каждому столбцу, возможно несколько ответов)

	Имеют право оказывать БЮП	Выбор респондента
государственные юридические бюро	1	1
негосударственные юридические организации	2	2
отдельные адвокаты	3	3
юридические клиники образовательных учреждений	4	4
органы государственной власти и местного самоуправления	5	5
уполномоченные по правам ребенка, по правам человека	6	6
другое	7	7
затрудняюсь ответить	99	99

3.6.-3.7. Ниже перечисленные разные стороны получения бесплатной юридической помощи.

Укажите, какое значение имеет для Вас каждая из сторон и оцените реальные условия ее получения.

Оцените по 6-балльной шкале (0 – самая низкая оценка, 6 баллов – самая высокая).

	Какое значение имеет ...	Оценка условий оказания помощи	
		Совсем неважно	Очень важно
1. удобный режим работы	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
2. отсутствие очередей	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
3. дружественная обстановка, вежливое общение	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
4. наличие справочной информации в пунктах приема	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
5. квалификация юристов	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
6. удобное месторасположение, легко добираться	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
7. объяснения юристов излагаются понятно и доходчиво	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
8. комфортные условия приема	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
9. возможность получать консультации удаленно (телефон, э-почта, Интернет)	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
10. оперативность оказания услуги	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

3.8. Согласны ли Вы со следующими суждениями:

ВНИМАНИЕ: зачитывайте каждое суждение отдельно, отмечайте его номер в случае согласия с ним респондентов

1. Даже квалифицированный юрист не всегда может выиграть дело.
2. За вывеской бесплатной помощи могут скрываться мошенники, недобросовестные люди.
3. Мне все-таки довольно сложно ориентироваться в том, какие вопросы юридические, какие – не юридические, когда и зачем нужен юрист.

4. Опасаюсь, что в программах бесплатной помощи работают неопытные юристы, с невысокой квалификацией.
5. Программа бесплатной юридической помощи – это хорошее дело для людей, у которых нет достаточных средств и знаний для защиты своих прав.
6. Мне было бы интересно от лица общественности участвовать в работе по улучшению системы бесплатной юридической помощи.
7. В моем окружении многие люди воспринимают юридическую помощь как недоступную роскошь.
8. Бесплатную помощь надо рассматривать как возможный, но не единственный источник юридической информации.

3.9. В каком объеме Вам была оказана бесплатная юридическая помощь?

1. да, помощь мне оказывалась в полном объеме

=> **ВНИМАНИЕ:** *переход к вопросу 4.1.*

2. да, помощь мне оказали, но не во всем

3. другое _____

3.10. Если Вам (в чем-то) отказали, то по какой причине?

3.11. Как повлиял этот отказ на правовое решение Вашей проблемы?

1. проблема до сих пор не решена
2. возник ряд жизненных трудностей
3. никак не повлиял
4. проблема была решена иным путем
5. пока не понятно
6. другое _____

Раздел 4. Бесплатная юридическая помощь: практики, перспективы

4.1. Насколько сложно было для Вас подтвердить право на получение бесплатной юридической помощи?

1. потребовалось довольно много времени и сил
2. потребовалось относительно немного времени и сил
3. подтверждение не потребовало никаких особых усилий
4. другое _____

=> **ВНИМАНИЕ:** *переход к в. 4.3.*

4.2. В чем именно состояли сложности при подтверждении своего права на бесплатную помощь?

4.3. Где, как Вы получали помощь? (возможно несколько ответов)

1. в месте приема юриста. Где именно? _____
2. на дому
3. по телефону, через Интернет, через электронную почту
4. во время выездного консультирования в наш населенный пункт
5. другое _____

4.4. По какому количеству дел Вы обращались за бесплатной юридической помощью?

Всего _____ дел.

4.5. Сколько примерно раз Вы обращались, наносили визиты по каждому из дел?

		Количество обращений/визитов
1.	Первое дело	Всего _____ раз
2.	Второе дело	Всего _____ раз
3.	Третье дело	Всего _____ раз

4.6. По какой именно правовой проблеме Вы обратились за бесплатной юридической помощью в последний раз? Это была та же проблема, о чем Вы уже говорили? Или иная – какая?

ВНИМАНИЕ: задайте вопрос, не предлагая варианты ответов, запишите ответы респондентов, а также отметьте в списке подходящую категорию проблемной ситуации. Возможно, ответ совпадет с в. 2.2.

1. конфликты с поставщиками услуг ЖКХ
2. жилищные проблемы (наследство, оформление права собственности, покупка жилья, регистрация по месту жительства, участие в госпрограммах по обеспечению жильем)
3. реализация права на социальные льготы
4. пользование землей (оформление права собственности на землю, споры)
5. семейные споры (развод, определение места жительства ребенка, право на общение с ребенком, алименты, заключение брачного договора)
6. трудовые споры, включая задержку выплаты зарплаты, оформление трудовых договоров, увольнение
7. доступность и качество медицинской помощи
8. банковские вклады, счет, банковские расчеты, договоры займа, банковского кредита и факторинга
9. уплата налогов, сборов, таможенных и иных сборов

4.7. Какую именно бесплатную помощь Вы получили?

(возможно несколько вариантов ответа)

1. устная правовая консультация.
2. письменная правовая консультация.
3. составление заявления, жалобы, ходатайства и других документов
4. организация помощи в представлении Ваших интересов в суде, гос. и муниципальных органах
5. перенаправления в другие юридические службы

6. перенаправление в социальные, психологические службы

7. другое _____

99. затрудняюсь ответить

4.8. Оцените по 6-балльной шкале (0 – самая низкая оценка, а 6 баллов – самая высокая) следующие стороны системы бесплатной помощи:

		Очень плохо				Очень хорошо			
		0	1	2	3	4	5	6	
1.	как организован процесс получения помощи	0	1	2	3	4	5	6	
2.	насколько легко получить необходимую информации о своем праве на бесплатную помощь, о том, какую именно помощь можно получить	0	1	2	3	4	5	6	
3.	объем полученной помощи	0	1	2	3	4	5	6	
4.	качество работы юристов	0	1	2	3	4	5	6	

4.9. Если обобщить, насколько Вы в целом удовлетворены полученной помощью?

1. в целом удовлетворены

2. удовлетворены частично

3. в целом не удовлетворены

4. другое _____

99. затрудняюсь ответить

4.10. Если не (вполне) удовлетворены, то чем именно? (возможно несколько ответов)

1. пришлось долго доказывать право на бесплатную юридическую помощь

2. помощь была предоставлена несвоевременно

3. после консультирования пришлось обратиться к платным услугам

4. другое

99. затрудняюсь ответить

4.11. Помогла ли оказанная Вам бесплатная юридическая помощь решить Вашу правовую проблему?

1. в целом да

2. в целом нет

3. другое _____

99. затрудняюсь ответить

4.12. Если нет, то в чем причина? (возможно несколько ответов)

1. после консультирования в рамках БЮП не удалось защитить свои права в суде в силу своих ограниченных правовых знаний
2. требовалась дальнейшая юридическая помощь, но не было финансовой возможности
3. не было возможности оплатить государственную пошлину для обращения в суд
4. не было возможности оплатить услуги специалиста, провести экспертизу
5. не удалось нанять представителя моих интересов в суде
6. другое _____
99. затрудняюсь ответить

4.13. Подавали ли Вы жалобу на работу программы бесплатной юридической помощи?

1. да, жалоба была удовлетворена
2. да, но не знаю результатов рассмотрения моей жалобы
3. нет, качество оказанной помощи меня устроило
4. нет, хотя желание было
5. нет, не знаю, как это делается
6. другое _____

4.14.-4.15. Как Вы думаете, сколько бы Вам пришлось заплатить за полученную помощь, если бы обратились к платным юристам? Сколько Вы были бы готовы заплатить?
(ответы по каждой строке)

		4.14. Стоимость у платных юристов (руб)	4.15. Ск. готовы заплатить (руб)
1.	за устную консультацию		
2.	за письменную консультацию		
3.	за составление заявления, ходатайства и др. документов		
4.	за представление Ваших интересов в суде, государственных и муниципальных органах, организациях		

4.16. Как Вы думаете, в случае необходимости попробуете (еще раз) получить БЮП?

1. определенно, да
2. не исключаю
3. навряд ли
4. точно нет
5. другое _____

4.17. Советовали ли кому-нибудь из своих родственников, знакомых воспользоваться программой бесплатной юридической помощи?

1. да, неоднократно

2. да, один раз

3. пока нет, но при случае посоветую

4. нет, и навряд ли буду советовать

5. другое _____

4.18. Есть ли у Вас какие-то дополнительные пожелания по тому, как улучшить работу системы оказания бесплатной юридической помощи?

4.19. Как Вы отнесетесь к тому, если мы Вас попросим принять участие в новых исследованиях, посвященных доступности правосудия?

1. положительно. Укажите, пожалуйста, Ваше имя отчество и как с Вами связаться? (укажите контакты)

2. пока нет.

Спасибо за сотрудничество!

Инструкция организаторам по качественному компоненту (фокус-группы, персональные интервью)

Выборка, рекрутинг

- Фокус-группы (по 5–8 человек каждая) с потенциальными клиентами из целевых групп, которые имеют правовые проблемы, но не обращаются за БЮП (рекрутированы во время опроса в точках локализации).
- Персональные интервью с клиентами с «завершенными случаями» от разного типа провайдеров. Крайне желательно, чтобы в выборке оказались клиенты, которые получили объем услуг выше среднего.
- Респонденты рекрутируются в ходе телефонных переговоров по базе данных точек БЮП. На первом этапе сотрудники БЮП связываются с потенциальными респондентами и спрашивают разрешения на передачу контактов для социологов. На втором этапе социологи, имея на руках список клиентов, давших принципиальное согласие на участие в исследовании, обзванивают клиентов, предлагая принять участие в телефонном опросе или в личном интервью. В ходе формирования списка тех, кто дает согласие на интервью, необходимо отслеживать гендерный состав так, чтобы в выборку попало не менее 40 % представителей одного пола.
- К исследованию не приглашаются люди: знакомые с модератором, специалисты по проведению интервью, социологи, психологи, профессиональные маркетологи, рекламисты, эксперты по данной теме, также люди, имеющие серьезные проблемы со слухом и речью. На фокус-группу не следует приглашать людей, знакомых друг с другом.
- Перед тем, как приглашать на фокус-группу или интервью надо определить дату, время и место проведения исследования. Не имеет большого смысла звать на исследование ранее, чем за 1,5 недели. Как правило, встрече предшествует несколько звонков от организаторов: первый – получить принципиального согласие, второй – напоминание/уточнение за 1–2 дня до даты опроса, третий – утром в день опроса. Это особенно важно для фокус-групп, на которые практически всегда нужно приглашать число людей «с запасом». В данном случае получите согласие 8-ти человек, тогда вы можете быть уверены, и вы будете уверены, что точно придут 6–7 человек.

Полевые площадки, материально-техническое обеспечение

- Требования к месту проведения исследований: обеспечение невмешательства посторонних, хорошая слышимость, комфорт для участников, нейтральное место проведения (не административные здания), хорошая достижимость для всех участников.
- Для участников фокус-группы полезно обеспечить одноразовую посуду и легкое питание: минеральная вода и пресные крекеры. Не стоит идти на более сложные варианты (например, чаепитие с выпечкой, серьезной едой), это отвлекает от исследования и респондентов, и ведущих.
- Перед встречей с респондентами убедитесь, что ваша звукозаписывающая техника в рабочем состоянии. Если вы используете диктофон с батарейками, возьмите себе за правило перед каждым (особенно перед заведомо продолжительным или ответственным) интервью заряжать диктофон новыми батарейками. Не до конца использованные батарейки пригодятся, когда будет проходить расшифровка/транскрибирование аудиозаписей.
- Технологии перевода речи в текст стремительно развиваются, однако на данный момент не существует идеальной программы, которая позволяла бы надежно распознавать записанную на цифровой носитель человеческую речь (на русском языке) и перевести ее в текст (короткий обзор ресурсов <http://txt-service.com/transcriber>).

[html](#)). Вместе с тем, существуют программы, облегчающие работу с аудиозаписью (например, <http://transcriber-pro.com/ru>).

- По мере проведения фокус-групп/интервью составляйте их список с указанием порядкового номера, даты проведения и целевой группы.

Инструментарий

- Гайды составлены с учетом специфики методов. Фокус-группа более подходящий метод для прояснения общих установок, мифов, предубеждений, глубинное интервью – для изучения индивидуальной истории и опыта.
- Вступление ведущего фокус-группы, как правило, обозначается следующее: благодарность за согласие принять участие в исследовании по теме ХХХ, представление ведущего, информация об организаторе исследования, предупреждение информация о ведении записи при сохранении анонимности и конфиденциальности, правила проведения беседы, примерная продолжительность, наличие вопросов/ответы по организации беседы.

Вариант вступления

Спасибо за то, что вы приняли наше приглашение принять участие в разговоре, в котором мы поговорим о государственной программе оказания юридической помощи населению. Меня зовут ХХ, исследование проводится ХХ.

Хочу предупредить вас, что ведется запись этой беседы. Это нужно для того, чтобы мы смогли написать отчет по результатам исследования, тем более, что у нас запланировано несколько таких встреч. В этом отчете не будут упоминаться ваши имена, только, например, что то или иное мнение принадлежит женщине или мужчине.

Правила проведения таких бесед очень простые. Я буду задавать вопросы, а вы отвечать. Вопросы не очень сложные. Иногда для того, чтобы на них ответить достаточно будет пары слов. В тех же случаях, когда понадобятся более развернутые ответы, давайте договоримся, что они не будут более полутора-двух минут. Если кто-то очень сильно увлечется, и начнет отвечать не тот вопрос, который я задаю, или повторять сам себя, то я буду вынужден/а вмешаться, чтобы дать возможность высказаться другим.

Хочу сказать, что для меня как для исследователя не существует правильных и неправильных ответов. Мне очень важно и интересно знать, какие существуют РАЗНЫЕ мнения. По ходу нашей беседы вы можете задавать вопросы друг другу, не соглашаться, спорить. Но чего мы не будем делать – это стремиться прийти к какому-то общему мнению. Каждый уйдет с тем мнением, с каким пришел или предпочтет остаться.

Предположительное время нашего разговора – около ХХ минут. Есть ли ко мне вопросы по порядку ведения? ...

У меня еще одна просьба. Когда я буду задавать вопросы, не надо ждать, когда я к кому-то персонально обращусь за ответом. Если вы чувствуете, что готовы отвечать, можете это делать. Если сразу несколько человек захотят говорить, то тогда каждый получит слово по порядку. Важно, чтобы участники не говорили одновременно.

- К предложенному списку вопросов следует относиться творчески, что и предполагает качественная методология. Это означает, что вы можете уточнять формулировки, делая их более понятными, «разговорными», менять последовательность вопросов, добавлять свои уточняющие вопросы, формулировать новые релевантные задачам исследования вопросы. Однако, учитывая, что исследование проводится в трех регионах и крайне желательно сохранить возможность сопоставления, просьба проявлять разумную сдержанность при внесении изменений.
- Основные стадии беседы (разминка, переход к основной части, основная часть, завершение) имеют свои особенности, которые в том числе выражаются в том, какого типа вопросы следует задавать.

- К вопросам основной части имеет смысл иметь вопросы дознания (так называемые пробинги, зондирование). Они задаются по мере необходимости, по ходу ответов на основной вопрос – с целью уточнения, получения дополнительных деталей, побуждения к разговору, особенно мало говорящих. Также нужно быть готовыми импровизировать, формулировать пробинги в ходе опроса. В гайде пробинги обозначены и выделены курсивом.
- По завершении исследования подготовьте список замечаний, предложений к инструментарию в целях его дальнейшего совершенствования.

Поощрения

- В стандартных исследованиях поощрение респондентов за участие в фокус-группе, глубинном интервью является непреложной нормой.

Руководство (гайд, сценарий) фокус-группы

с представителями целевых групп, которые имеют/имели правовые проблемы, но не обращались за БЮП (рекрутированы в ходе опроса в точках локализации)

Вступление модератора

Разминка

1. Представление (имя, возраст, род деятельности, семейное положение, детали в зависимости от ЦГ).

Переход к основной части

2. Если брать последние год-полтора, то, как в самом общем виде Вы бы оценили свою жизненную ситуацию: меняется ли она? В какую сторону?

- В чем улучшается?
- В чем осложняется (каковы основные трудности)?

3. За последнее время были ли у лично Вас «свои» деньги, которые Вы могли потратить только на себя и так, как считали нужным? Если да, то приведите примеры таких трат за последний месяц. Какая это была сумма? Какую единоразовую трату (в рублях) Вы в принципе могли бы себе позволить без особых проблем?

Основная часть

Правовые проблемы

4. Были ли у Вас за это время (или немного раньше) ситуации, проблемы, которые требовали юридических знаний, совета, помощи юристов?

- Сколько примерно было таких ситуаций?
5. Если очень коротко: в чем суть проблемы/проблем?
6. Как Вы стали действовать, когда столкнулись с проблемами?

Пробинг: К чьей помощи обращались? Что Вам советовали? Какие варианты (юридических и неюридических) шагов рассматривали?

7. Почему в результате поступили именно так, как поступили (в том числе, решив ничего не делать)?

8. Считаете ли, что поступили правильно, не начав юридических действий, разбирательств? Почему?

Пробинг: К чему привело бездействие? О чем больше всего жалеете?

9. Есть ли у Вас предположения, что в ближайшее время могут возникнуть ситуации, когда Вам понадобятся юридические знания, советы, помощь?

- Что это за ситуации?

10. Что первое Вам приходит в голову/какие ассоциации, когда Вы слышите «**бесплатная юридическая помощь**»?

11. (Работа в группах по 2-3 человека, после обсуждения от каждой группы один человек представляет результаты). Вы уже слышали, что в России принят и действует закон о БЮП определенным группам населения. Но, как показывает статистика, люди пока мало обращаются. Как Вам кажется, почему такая малая обращаемость? Обсудите за 3-4 минуты и назовите 3 главные причины.

Пробинг: А какие еще причины - помимо упомянутых - обсуждались?

12. Лично Вы обратились бы за БЮП, если бы у вас возникла потребность в юридической поддержке?

Что могло бы лично Вас сдерживать?

13. Если не ограничивать себя в фантазиях, то, как бы Вы описали идеальную службу БЮП?

Пробинг: как люди могли бы узнавать о том, где именно можно получить помощь; как именно она должна работать; что именно делать?

Завершение

14. В самом конце нашей беседы, подытоживая разговор, попрошу каждую/каждого из вас завершить фразу: «Лично я обращусь в программу бесплатной юридической помощи, если ...».

Руководство (гайд, сценарий) персонального интервью
с получателем БЮП («завершенный случай»)

Вступление интервьюера

Разминка

1. Представление (имя, возраст, род деятельности, семейное положение, детали в зависимости от ЦГ).

Переход к основной части

2. Если брать последние год-полтора, то, как в самом общем виде Вы бы оценили свою жизненную ситуацию: меняется ли она? В какую сторону?

- В чем улучшается?
- В чем осложняется (каковы основные трудности)?

3. За последнее время были ли у лично Вас «свои» деньги, которые Вы могли потратить только на себя и так, как считали нужным? Если да, то приведите примеры таких трат за последний месяц. Какая это была сумма? Какую единоразовую трату (в рублях) Вы в принципе могли бы себе позволить без особых проблем?

Основная часть

Правовые проблемы

4. Насколько я знаю, у Вас в последнее время возникали ситуации, которые требовали юридических знаний, совета, помощи юристов.

- Сколько примерно было таких ситуаций?

5. Если очень коротко: в чем суть проблемы/проблем?

6. Как Вы стали действовать, когда столкнулись с проблемами?

Пробинг: К чьей помощи обращались? Что Вам советовали? Какие варианты (юридических и неюридических) шагов рассматривали?

Бесплатная юридическая помощь

7. Вы, конечно, знаете, что в России принят и действует закон о БЮП определенным группам населения. Вы имеете право на получение такой помощи. Как именно Вы узнали об этом?

8. Как Вы узнали, куда именно можно обратиться?

9. Когда и с каким именно вопросом (вопросами) Вы обращались за БЮП?

10. Какие у вас были первоначальные ожидания и первые впечатления?

11. Были ли у Вас сложности с подтверждением права на БЮП, в чем они состояли?

Пробинг: Сколько времени и сил заняло, чтобы подтвердить право?

12. Какую именно помощь, в какой форме, где Вы получали?

13. Предлагали ли Вам посетить другие службы (юридические и неюридические)? Если да, то, по каким вопросам?

- Воспользовались ли Вы ими направлениями?
- Каков результат обращений к этим службам?

14. Как Вы считаете, БЮП помогла Вам решить Вашу правовую проблему?
- Чем закончилось дело?
15. Насколько Ваши ожидания от БЮП оправдались (оцените по 6-балльной шкале)?
- При каких условиях бы Вы поставили максимальный балл?
16. Возникало ли у Вас желание пожаловаться (на какие-то стороны БЮП)? На что именно?
- Стали ли жаловаться? Чем Ваше обращение завершилось?
 - Если не стали жаловаться, хотя было на что – то, почему?
17. Как Вы думаете, если бы Вы обращались по своему делу/делам к платным юристам, то, сколько бы Вам пришлось заплатить? Просто предположите.
- А какую сумму Вы были готовы заплатить?
18. Есть ли у Вас предположения, что в ближайшее время могут возникнуть ситуации, когда Вам понадобятся юридические знания, советы, помощь? Что это за ситуации?
19. Как показывает статистика, люди пока мало обращаются за БЮП. Как Вам кажется, почему такая малая обращаемость?
20. Как можно было бы изменить эту ситуацию (с малой посещаемостью)?

Пробинг: Какими (новыми) путями информировать людей? Что именно говорить?

Завершение

21. Чтобы Вы сказали людям, которые сомневаются в том, чтобы обращаться к БЮП?

Инструкция организаторам опроса специалистов

Выборка

- Размер: предлагается ориентироваться на 10–15 человек, в число которых войдут представители разных групп, опрос которых поможет получить объемную картину со стороны «предложения»:
 - 1) руководители/организаторы/специалисты по мониторингу и оценке Программы (региональный уровень),
 - 2) руководители «точек» БЮП (государственных, негосударственных, адвокаты),
 - 3) специалисты «точек» БЮП (государственных, негосударственных, адвокаты).
 По группам 2 и 3 желательно ориентироваться на равное число респондентов из всех основных типов провайдеров БЮП. Рекомендуется определить критерий компетентности специалиста для попадания в выборку, например, стаж участия в программе не менее _____ месяцев/лет.
- Если вы планируете провести опрос специалистов, которые имеют опыт работы с труднодостижимыми (или новыми) целевыми группами, то количество опрошенных будет определяться в основном тем, сколько всего таких экспертов по каждой целевой группе вам будут доступны. Вполне возможно, что вам не удастся опросить более 2–3 человек, что может оказаться недостаточным, чтобы получить важную информацию об интересующей вас группе.
- При определении «точек» БЮП необходимо стремиться выбрать те, которые дадут более или менее представительную картину о ситуации в городе.

Стратегия может быть разной.

Первый вариант: выбрать точки, куда, скорее всего, приходят наиболее типичные для города представители целевых групп с разными правовыми проблемами и потребностями. Приемлемый путь, когда население города более или менее однородно в целом. Однако такая ситуация не очень характерна для областных центров.

Второй вариант: выбрать точки, которые находятся в разных районах города, отражающих значимую специфику (например, районы с коренными и «новыми», бедными и благополучными горожанами, центральные и удаленные районы, с хорошей и плохой транспортной доступностью, пункты «только для местных» или расположенные близко к транспортным узлам, куда могут добираться жители других городов и пр.).

- Высока вероятность, что для опроса ряда специалистов, вам потребуются обеспечить выход на этих респондентов (например, договоренности с руководителями точек об опросе их специалистов). Полезно заручиться письмами поддержки от вышестоящих инстанций о целях и задачах исследования и просьбе о содействии. Получив контакты потенциальных респондентов, свяжитесь с ними, коротко проинформируйте о целях опроса, укажите примерную продолжительность беседы (например, 15–20 минут), выясните время встречи, удобное для респондента.
- В ходе переговоров, связанных с организацией исследования рекомендуется постоянно акцентировать внимание на том, что все исследование (включая, опрос специалистов) не предлагает оценку конкретных структур и исполнителей, а нужно для понимания ситуации перед планированием следующих шагов по реализации программы БЮП в целом.
- По мере проведения интервью составляйте список опрошенных (ФИО, место работы, должность, контакты) с данными об интервью (дата, место проведения, продолжительность, ФИО интервьюера).

Полевые площадки, материально-техническое обеспечение

- Проводите опрос в местах, где респонденты смогут спокойно в обстановке конфиденциальности ответить на ваши вопросы.
- Перед встречей с респондентом убедитесь, что ваша звукозаписывающая техника в рабочем состоянии. Если вы используете диктофон с батарейками, возьмите себе за правило перед каждым (особенно перед заведомо продолжительным или ответственным) интервью заряжать диктофон новыми батарейками. Не до конца использованные батарейки пригодятся, когда будет проходить расшифровка/транскрибирование аудиозаписей.
- Технологии перевода речи в текст стремительно развиваются, однако на данный момент не существует идеальной программы, которая позволяла бы надежно распознавать записанную на цифровой носитель человеческую речь (на русском языке) и перевести ее в текст (короткий обзор ресурсов <http://txt-service.com/transcriber.html>). Вместе с тем, существуют программы, облегчающие работу с аудиозаписью (например, <http://transcriber-pro.com/ru>)

Инструментарий

- К опросу специалистов, подготовлены два списка вопросов, составленных исходя из задач исследования о состоянии «спроса и предложения» БЮП и с учетом предложений из регионов.
- К спискам следует относиться как к набору вопросов, из которого вы выберете те, которые подходят для той или иной категории специалистов, и которые, на ваш взгляд, являются полезными для прояснения ситуации в регионе. Для облегчения выбора список 1 включает три столбца (по числу групп), в которых можно заранее наметить, какие вопросы, каким группам специалистов уместно задать.
- Вполне возможно, что ответами на некоторые вопросы вы уже располагаете, так как имеете доступ к статистическим данным, материалам мониторинга и оценки программы, или они полноценно отражены в кабинетном исследовании. В том случае можно порекомендовать не тратить время интервью на эти вопросы, а сосредоточиться на вопросах, раскрывающих опыт респондентов, их оценки и анализ ситуации.
- В списке 1 рекомендуется определить, какую меру подробности вы для себя выбираете в вопросах раздела 3 и 8.11–8.2.
- Вопросы, выделенные курсом – уточняющие, их имеет смысл задавать, если ответ на основной вопрос не достаточно полный, чтобы понимать важные детали.
- Список 2 составлен для тех регионов, которые проявят интерес в опросу специалистов, имеющих опыт работы («юридической» и «не-юридической») с труднодоступными и новыми группами. Такое исследование особенно полезно в тех случаях, когда на повестке дня региона стоит вопрос о выходе на эти группы.
- При выборе вопросов удерживайте в сознании задачи исследования, необходимость сбора информации о поддержании качества, партнерстве, устойчивости программы, а также о клиентоориентированности и доступности. Рекомендуется еще раз перечитать Этап 5 Руководства в части того, что и как надлежит отразить в отчете исследования.
- К предложенному списку вопросов следует относиться творчески, что и предполагает качественная методология. Это означает, что вы можете уточнять формулировки, делая их более понятными, «разговорными», менять последовательность вопросов, добавлять свои уточняющие вопросы, формулировать новые релевантные задачам исследования вопросы. Однако, учитывая, что исследование проводится в трех регионах и крайне желательно сохранить возможность сопоставления, просьба проявлять разумную сдержанность при внесении изменений.

- Подготовьте список замечаний, предложений к инструментарию исследования в целях его дальнейшего совершенствования.

Поощрения

- Желательно изыскать возможность поощрить участников опроса.
- Всем участникам исследования должна быть предоставлена возможность ознакомиться с результатами исследования, пригласить к обсуждению на региональных круглых столах. В целом, использовать исследование для вовлечения, укрепления профессионального сообщества.

I. Список вопросов для руководителей и специалистов по оказанию БЮП

1. руководители/организаторы/мониторинг и оценка регионального уровня
2. руководители «точек» БЮП (государственных, негосударственных, адвокаты);
3. специалисты «точек» БЮП

Вопросы	Группы респондентов		
	1	2	3
<p>0. Представление (в том числе, стаж, опыт работы в программе).</p> <p>1. Как бы Вы коротко охарактеризовали общую ситуацию с реализацией программы БЮП в регионе? Что бы Вы назвали в качестве 2–3 ключевых достижений? ... самых главных трудностей?</p> <p>2. Как Вам представляется «идеально» работающая программа БЮП? Каких целей она должна добиться? На каких принципах строиться?</p> <p>3. Характеристики системы</p> <p>3.1. Сколько структур (органов, организаций, учреждений любого правового статуса) предоставляют БЮП на территории региона?</p> <p>3.2. Сколько структур занимается только оказанием БЮП, не совмещая эту деятельность с выполнением других функций или оказанием других услуг?</p> <p>3.3. Сколько юристов в регионе участвуют в оказании БЮП на постоянной основе, не совмещая эту деятельность с другой работой?</p> <p>3.4. Сколько часов юристы (без учета волонтеров), совмещающие оказание БЮП с другими видами деятельности, в месяц тратят на оказание БЮП?</p> <p>3.5. Сколько волонтеров (включая, студентов юридических клиник) участвует в БЮП?</p> <p>3.6. Сколько часов в месяц волонтеры тратят на оказание БЮП?</p> <p>3.7. Каково распределение получателей по типам провайдеров? С чем связано такое распределение? <i>Существует ли проблема доверия в зависимости от типов провайдеров?</i></p> <p>4. Доступность: охват (территорий, групп), информирование, проблемы</p> <p>4.1. Какова в целом ситуация с точки зрения территориальной охваченности программой БЮП? <i>Насколько равномерно распределен сервис по территории области? От чего это зависит? Какие поставщики чаще присутствуют в области? Какие реальные шаги могли бы способствовать росту охвата программой БЮП территорий области?</i></p> <p>4.2. Какова в целом ситуация по охвату разных целевых групп, имеющих право на БЮП? <i>Чем можно объяснить текущее состояние?</i></p> <p>4.3. Какова на данный момент тактика вовлечения целевых групп в программу? На какие группы получателей она направлена в первую очередь (явно или неявно)? Чем мотивирован выбор именно этих групп?</p> <p>4.4. Как Вы оцениваете эффективность (с т. з. роста обращаемости) разных методов информирования для разных групп? <i>Меняется количество обращений и состав обращающихся за БЮП после тех или иных мероприятий по информированию населения</i></p>			

о БЮП?

Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в том, как происходит информирование?

4.5. Кто из лиц, имеющих право на получение БЮП, для того, чтобы воспользоваться программой может испытывать те или иные проблемы (*с точки зрения: времени, денег, правового статуса, доступа к документам, свободы передвижения и пр.*)? В чем именно заключаются сложности, с чем они связаны? Какие могли бы быть варианты решения этих проблем?

4.6. Кто чаще обращается за БЮП: женщины или мужчины? Если есть такая разница, то чем бы Вы ее объяснили? Почему, например, женщины, обращаются реже мужчин?

4.7. Как лица, обратившиеся в программу, получают информацию о том, каковы правила предоставления и получения БЮП у данного провайдера? Возникают ли у получателей какие-то трудности с пониманием этой информации? Какие именно?

4.8. Сложилась ли практика информировать получателей, куда они могут пожаловаться на ненадлежащее оказание БЮП или отказ в оказании БЮП? Если нет такой практики, то почему? Если есть, то в какой форме это происходит? Чем можно объяснить то, что практически отсутствуют жалобы на сложности в получении доступа к БЮП, на отказ в оказании БЮП, на качество оказанной помощи?

4.9. Как организована БЮП с т.зр. использования разных форм (очная, дистанционная, выездная)? Если применяются разные формы, то какая примерно доля получателей приходится на разные формы (*например, 50% на очную форму, 30% – на дистанционную, 20% – на выездную*)? Какие задачи решаются с помощью дистанционной и выездной форм? Какие виды помощи и по каким вопросам оказываются таким образом? Следует ли развивать практику использования этих форм? Каковы препятствия и возможности для более широкого применения этих форм?

4.10. Для каких мало- или неохваченных целевых групп проводились специальные мероприятия по улучшению доступа к БЮП? Что эти мероприятия собой представляли? Как следует развивать это направление деятельности?

5. Правовые проблемы, объем помощи

5.1. Если сравнить правовые проблемы, с которые обращаются целевые группы и перечень, определенный программой БЮП, то в какой мере совпадает спрос и предложение, в чем именно расхождения? *Какие правовые проблемы, не попали в перечень, но являются насущными для целевых групп? Например, насколько высока потребность в юридической помощи в связи с прохождением процедуры банкротства? Какова примерно может быть доля таких людей («банкротов») из числа целевых групп?*

5.2. Какие другие уязвимые группы, вообще не включенные в программу, сталкиваются с серьезными сложностями при решении правовых проблем? Что это за проблемы? Как Вы думаете, какие могут быть личные и социальные последствия отсутствия БЮП и отказа от решения данных правовых проблем представителями данных групп?

5.3. Насколько удастся удовлетворить потребность целевых групп в объеме оказываемой помощи (в т. ч., в судебном представительстве)? Есть ли необходимость внести изменения в программу оказания БЮП с т. з. объема оказываемой помощи? Что именно изменить и почему?

6. Поддержание качества

6.1. Как можно в целом охарактеризовать уровень юридической корректности производимых в рамках программ БЮП консультаций, документов, действий по представлению интересов?

6.2. Каковы наиболее типичные недочеты? В чем они связаны? Что делается для их устранения? Какова ситуация у разных провайдеров?

6.3. Какие критерии (стандарты) качества БЮП используются?

<p>6.4. Какие проводятся мероприятия по поддержанию надлежащего качества? Какова практика у разных провайдеров БЮП?</p> <p>6.5. Как следует развивать механизм поддержания надлежащего качества?</p> <p>6.6. Проводятся ли какие-то формальные или неформальные образовательные мероприятия и тренинги для лиц, участвующих в оказании БЮП? Если да, то какова тематика занятий? В каком обучении (по каким темам, в какой форме, какими силами) есть потребность?</p> <p>6.7. С какими основными сложностями в коммуникации с ЦГ сталкиваются специалисты? Насколько остро стоит вопрос о развитии коммуникационной компетентности специалистов, оказывающих БЮП?</p> <p>7. Партнерство</p> <p>7.1. Насколько тесно контактируют провайдеры БЮП между собой (в том числе провайдеры, для которых оказание БЮП не является основной деятельностью)? В каких формах?</p> <p>7.2. Что мешает более тесной координации разных провайдеров БЮП в целях эффективного перераспределения клиентских потоков между собой?</p> <p>7.3. Существует ли сотрудничество между провайдерами БЮП и организациями и учреждениями, оказывающими не юридическую помощь представителям групп, имеющим право на получение БЮП? В чем выражается это сотрудничество? (<i>участие в информировании о БЮП, перенаправления клиентов</i>)? Что мешает более тесной координации провайдеров БЮП и провайдеров других видов услуг?</p> <p>7.4. Как развивать практику перенаправлений (<i>когда провайдеры БЮП перенаправляют получателя к другим провайдерам, если они сами по причине нормативных ограничений или нехватки ресурсов не могут оказать человеку помощь в том объеме и по тому вопросу, которая требуется, или ограничены в этой возможности</i>)? Что для этого требуется?</p> <p>8. Устойчивость: ресурсы/финансы</p> <p>8.1. Как Вы оцениваете состояние ресурсного, финансового обеспечения программы? Что в числе благоприятных факторов? В чем состоят основные проблемы, риски?</p> <p>8.1.1. Каков размер бюджетных средств, выделяемых для оказания помощи в рамках государственной системы БЮП?</p> <p>8.1.2. Каков размер выделяемых средств в пересчете на одного представителя группы, имеющей право на получение БЮП?</p> <p>8.1.3. Каков размер выделяемых средств в пересчете на одного получателя БЮП?</p> <p>8.1.4. Какие ресурсы, в каком размере и кем выделяются на работу негосударственной системы БЮП?</p> <p>8.1.5. Каков размер выделяемых средств в пересчете на одного получателя БЮП?</p> <p>8.1.6. Что влияет или может повлиять на ресурсное обеспечение государственной и негосударственной частей программ БЮП?</p> <p>8.2. Какова стоимость производства единицы помощи (у каждого из провайдеров) БЮП? Чем можно объяснить разницу в стоимости единицы услуг у каждого из провайдеров?</p> <p>8.3. Каков примерный размер оплаты труда (с учетом надбавок, премий и пр.) лиц, оказывающих помощь в рамках государственной системы БЮП? Как это соотносится со средним размером оплаты труда в регионе и со средним размером оплаты труда в юридической сфере?</p> <p>8.4. Есть ли незаполненные вакансии юристов БЮП? Если да, то почему они не заполняются?</p> <p>8.5. Какой объем помощи и каких видов при современной организации работы может оказать: один сотрудник госюрбюро? Один адвокат, участвующий в программе БЮП, при</p>			
--	--	--	--

<p>современных условиях оплаты труда адвокатов? Возможно ли увеличение объемов оказываемой помощи без расширения круга юристов, участвующих в оказании БЮП?</p> <p>8.6. Какова мотивация работы юристов в системе БЮП (помимо зарплаты)? Как можно поддерживать и развивать (нематериальную) мотивацию?</p> <p>8.7. Какова тенденция участия волонтеров в БЮП (без изменений, рост или падение)? Чем объясняется эта тенденция?</p> <p>8.8. Какова мотивация волонтеров к участию в БЮП? Какие меры принимаются для стимулирования волонтерской работы по оказанию БЮП?</p> <p>8.9. Какая часть ресурсов тратится непосредственно на производство услуг, а какая – на управленческие расходы (отчетность; сбор, заполнение, хранение, пересылка документации и пр.)? Различается ли эта пропорция у разных государственных и негосударственных провайдеров?</p> <p>8.10. Есть ли резервы для снижения управленческих расходов, связанных с отчетностью, сбором, заполнением, хранением, пересылкой документации и пр.)? В чем состоят основные проблемы, связанные с отчетностью и документооборотом? Какими видятся пути для их оптимизации? Есть ли движение в сторону унификации сбора и обработки информации? Что мешает ускорить этот процесс?</p> <p>8.11. В каких случаях и в каком размере целесообразно взимать частичную оплату за оказываемую юридическую помощь (сверх того, что оказывается законом)?</p> <p>8.12. По Вашему мнению, каковы в целом ресурсные перспективы программы с точки зрения ее устойчивости, сохранения, развития? <i>Например, оцените по 10 балльной шкале, где 10 баллов – «ситуация очень благоприятная, уверены, что программа будет устойчиво развиваться», а 0 баллов – «практически уверены, что программа в ближайшее время прекратит свое существование». ...Почему именно такая оценка? При каких условиях Вы бы поставили 10 баллов?</i></p> <p>9. Приоритизация дальнейших действий</p> <p>9.1. Если вернуться к началу разговора об «идеально» работающей программе БЮП и сравнить эти ожидания с нынешним состоянием, то, каковы, по Вашему мнению, должны быть первоочередные (и принципиально реализуемые) шаги на пути приближения к желаемому состоянию?</p>			
--	--	--	--

II. Список вопросов для специалистов (в т.ч. представителей специализированных неюридических сервисов, отмечено *) о труднодоступных новых группах

Целевые группы, например,

- дети-сироты и детей, оставшиеся без попечения родителей, проживающие в приемных семьях и у опекунов,
- дети-сироты и детей, оставшиеся без попечения родителей, проживающие в детских домах и аналогичных учреждениях,
- несовершеннолетние, находящиеся в местах профилактики беспризорности и правонарушений
- жертвы домашнего насилия ...

0. Представление (в том числе стаж, опыт работы в сервисе, в программе БЮП).

1. Правовые проблемы, потребности в видах помощи

- 1.1. *В чем состоят правовые проблемы целевой группы?
- 1.2. В чем (может быть) несовпадение с перечнем БЮП?
- 1.3. *Какие виды юридической помощи требуются?
- 1.4. В чем может несовпадение с программой БЮП?

2. Охват

- 2.1. Общая оценка состояния достижения (охвата) группы системой БЮП.
- 2.2. Предпринимались ли специальные усилия по достижению группы? Что они из себя представляли? Каковы были результаты?
- 2.3. Есть ли «истории успеха» в достижении группы? Расскажите о них.
- 2.4. *Каковы основные сложности достижения группы? Существуют ли дополнительные препятствия для женщин? В чем они выражаются?
- 2.5. *Каковы возможные пути достижения группы?
- 2.6. *Сложилась ли практика перенаправление (межведомственное)? Как это работает? Что требуется для расширения этой практики?
- 2.7. * В каких направлениях следует развивать методы и форматы донесения информации о БЮП целевым группам?

3. Качество: коммуникационная компетентность специалистов

- 3.1. *В чем могут состоять сложности (реальные и предполагаемые) при общении/коммуникации с целевыми группами?
- 3.2. *Какими коммуникационными навыками должен обладать специалист для эффективного общения с целевыми группами?
- 3.3. * Каковы пути развития коммуникационной компетентности (вкл., профилактика профессионального выгорания)
- 3.4. На что еще следует обращать внимание в подготовке специалистов программы БЮП, имея в виду работу с труднодостижимыми группами?

4. Партнерство

- 4.1. Какой Вам видится «идеальная» схема партнерских отношений между юридическими и неюридическими сервисами при реализации программы БЮП?
- 4.2. В чем Вы видите первоочередные задачи для становления/укрепления партнерства в целях расширения доступа к БЮП целевых групп?