

УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ  
И ЕГО АППАРАТ  
ТВЕРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

**НАУЧНЫЙ ОТЧЕТ**

о результатах социологического исследования по теме:

**«ПОТРЕБНОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ В БЕСПЛАТНОЙ  
ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ»**

Тверь 2017

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Анализ потребности населения Тверской области в юридической помощи.....	8
Информированность граждан о бесплатной юридической помощи.....	25
Оценка удовлетворенности граждан бесплатной юридической помощью....	34
Пути совершенствования практик оказания населению бесплатной юридической помощи.....	45
Заключение.....	61
Приложение.....	72

## ВВЕДЕНИЕ

В условиях развития демократического правового государства и гражданского общества в современной России, где провозглашается установление приоритета прав и свобод личности, немаловажное значение получает защита прав и свобод человека и гражданина, как государством, так и самим гражданским обществом. В связи с этим особую значимость приобретает право на получение бесплатной юридической помощи. Особенность названного права заключается в том, что оно используется для защиты других прав и свобод человека и гражданина. Именно бесплатная юридическая помощь является гарантией обеспечения закрепленного в части 1 статьи 19 Конституции Российской Федерации принципа равенства прав и свобод гражданина, в том числе перед законом и судом. Реализуя право на бесплатную юридическую помощь, государство предоставляет малоимущим гражданам равные возможности с теми лицами, которые в состоянии оплатить услуги юриста. В силу этого актуальным является мониторинг законодательства, регламентирующего вопросы предоставления бесплатной юридической помощи, и реальных практик ее оказания.

В рамках подготовки к заседанию Экспертного совета при Уполномоченном по правам человека в Тверской области на тему: **«Мониторинг законодательства в сфере оказания бесплатной юридической помощи. Проблемы и их решение»** с целью анализа потребности населения Тверской области в бесплатной юридической помощи было проведено прикладное **социологическое исследование**.

**Цель исследования:** анализ потребности населения Тверской области в бесплатной юридической помощи.

**Задачи исследования:**

- изучение потребности граждан в юридической помощи в процессе их повседневной жизнедеятельности;
- анализ информированности граждан о бесплатной юридической помощи;

- исследование степени востребованности у населения бесплатной юридической помощи;
- изучение степени и характера удовлетворенности бесплатной юридической помощью;
- анализ представлений граждан о путях совершенствования практик оказания бесплатной юридической помощи.

**Объект исследования:** жители различных муниципальных образований Тверской области, достигшие 16 лет.

**Предмет исследования:** потребность жителей Тверской области в бесплатной юридической помощи.

**Метод** сбора эмпирических данных – анкетирование [Приложение].

Полевой этап исследования был проведен с 6 по 20 апреля 2017 г.

Место проведения исследования – различные муниципальные образования Тверской области (города, поселки городского типа (ПГТ), сельские поселения): Тверь, Ржев, Торжок, Вышний Волочек, Удомля, Бежецк, Лихославль, Андреаполь, Осташков, Красный Холм, Кимры, Селижарово, Сандово, Рамешки, Редкино (Конаковский район), Куженкино-1 (Бологовский район), Холмецкое сельское поселение Оленинского района, пос. Овсище и пос. Зеленогорский Вышневолоцкого района, сельское поселение «Станция Старица» и дер. Черничено Старицкого района, пос. Большие Борки и пос. Бурашево Калининского района, дер. Никольское Зубцовского района, с. Ведное, с. Некрасово, с. Никольское, с. Диево, д. Высоково, д. Далеки Рамешковского района, пос. Лесное Лесного района.

Генеральная совокупность – все население Тверской области (по данным государственной статистики 1296799 человек на 01.01.2017 г.<sup>1</sup>). Для проведения исследования формировалась репрезентативная выборка, представляющая собой по своим основным характеристикам уменьшенную модель генеральной совокупности. Объем выборочной совокупности

---

<sup>1</sup> Численность населения Тверской области по муниципальным образованиям [Электронный ресурс] // Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Тверской области. Официальный сайт. URL: [http://tverstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_ts/tverstat/resources/e53e47804e-30d8bbb2a0fe3bf8d20d64/Численность\\_1\\_01\\_17\\_MO.htm](http://tverstat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/tverstat/resources/e53e47804e-30d8bbb2a0fe3bf8d20d64/Численность_1_01_17_MO.htm) (дата обращения 3.04.2017).

составил 729 человек (статистическая погрешность – 4%). Репрезентативность выборки обеспечивалась методом ее формирования, которое осуществлялось по квотам (тип поселения, пол, возраст).

### **Характеристика выборочной совокупности.**

Распределение респондентов по типу населенного пункта: город – 65,7%; поселок городского типа – 10%; поселение сельского типа (ПСТ) – 24,3%.

Распределение респондентов по полу: мужчины – 43,5%; женщины – 56,5%.

Распределение респондентов по возрасту: молодежь в возрасте 16-17 лет – 2,5 %; от 18 до 29 лет – 22,1%; люди среднего возраста от 30 до 54 лет – 41,4%; граждане старше 55 лет – 34%.

Формирование выборочной совокупности по таким индикаторам как уровень образования, род деятельности и материальное положение происходило случайным образом.

Распределение респондентов по уровню образования: неполное среднее – 4,7%; полное среднее – 10%; среднее специальное – 36,2%, неоконченное высшее – 9,5 %, высшее – 35,5%.

Распределение респондентов по роду деятельности: работники бюджетных организаций – 27,3%; пенсионеры – 25,8%; работники коммерческих организаций – 20,2%; учащиеся и студенты – 11,7%; домохозяйки и безработные – 5,6%; индивидуальные предприниматели – 2,6%; военнослужащие, сотрудники правоохранительных органов – 1,8%.

Распределение респондентов по материальному положению: граждане, доход которых на одного человека в месяц составляет менее 10000 рублей – 25,7%, с доходом от 10000 до 23000 рублей – 53%, с доходом свыше 23000 рублей – 18,2%.

В выборку случайным образом попали следующие категории граждан:

24. К какой категории населения Вы относитесь?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
1. Молодые семьи	120	16,5
2. Многодетные родители	60	8,2

3. Студенты, обучающиеся по очной форме обучения	81	11,1
4. Малоимущие граждане (граждане с доходом ниже величины прожиточного минимума)	74	10,2
5. Инвалиды I и II группы	30	4,1
6. Ветераны, герои войны и труда	46	6,3
7. Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, и их законные представители	4	0,6
8. Бывшие сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей (статус утрачен по достижении совершеннолетия)	6	0,8
9. Усыновители	1	0,1
10. Пожилые люди и инвалиды, проживающие в домах престарелых и т.д.	13	1,8
11. Несовершеннолетние, проживающие в специальных учреждениях	-	-
12. Граждане, нуждающиеся в психиатрической помощи и получающие ее	2	0,3
13. Граждане, пострадавшие в результате чрезвычайных ситуаций (нанесен вред здоровью, лишены жилья, документов и т.д.)	7	1
14. Супруги, дети, родители погибших в результате чрезвычайных ситуаций	1	0,1
15. Беженцы и люди, недавно получившие гражданство	2	0,3
16. Беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3-х лет	7	1
17. Лица, освобожденные из мест лишения свободы	-	-
18. Иное (граждане, не относящиеся ни к одной из перечисленных выше категорий и идентифицирующие себя как «гражданин РФ», «обычный», «обеспеченный гражданин», «работающий гражданин», «среднестатистическая семья», «полноценная семья» и т.д.)	181	24,8
Инвалиды III группы	4	0,6
Мать ребенка-инвалида	2	0,3
Неполная семья	2	0,3
Пенсионеры (обозначившие себя как особую группу в ряду перечисленных выше групп граждан)	88	12,1
Работающие пенсионеры	5	0,7
Школьники	6	0,8
Граждане, не давшие ответа на данный вопрос	24	3,3

*Примечание. Вопрос с множественным выбором вариантов ответа. Относительные значения подсчитаны, исходя из общей численности выборочной совокупности. Поэтому сумма ответов может быть не равна 100%.*

Проведенное социологическое исследование предполагало анкетирование обычных граждан, относящихся к различным социальным категориям. Среди лиц, задействованных в анкетировании в качестве респондентов, были граждане, обращавшиеся за бесплатной юридической

помощью, граждане, получавшие платную юридическую помощь, а также лица, которые никогда не обращались ни за платными, ни за бесплатными юридическими услугами.

**Обработка результатов исследования** осуществлялась на основе создания электронной базы данных и использования программы Microsoft Excel, а также основных описательных статистик в пакете SPSS 16.0.

## АНАЛИЗ ПОТРЕБНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ В ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Важной задачей исследования было выявление потребности различных категорий граждан в получении юридической помощи вообще. В ходе опроса выявлялось наличие такой потребности, определялась частота ее возникновения. Также была получена информация о видах юридической помощи, в которых у населения возникает потребность, и случаях из повседневных практик жизнедеятельности граждан, требующих правового регулирования. Эта информация важна для оценки целесообразности осуществления какой-либо деятельности, направленной на совершенствование практик оказания бесплатной юридической помощи в регионе, так как низкий уровень потребности граждан в правовой помощи может свидетельствовать об отсутствии необходимости работы в указанной сфере. Результаты нашего исследования свидетельствуют об обратном. В квалифицированной юридической помощи периодически (от 1-3 раз в год до 1 раза в несколько лет) нуждается около 2/3 населения Тверской области (по различным вопросам) (Таблицы 1, 2).

Таблица 1. Нуждались ли Вы когда-либо или нуждаетесь сейчас в юридической помощи?

1. Нуждались ли Вы когда-либо или нуждаетесь сейчас в юридической помощи?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
<b>1. Да</b>	473	<b>64,9</b>
2. Нет	206	28,3
0. Затрудняюсь ответить	50	6,8
Всего	729	100

*Примечание. Даже те респонденты, которые выбрали варианты ответа «Нет» или «Затрудняюсь ответить» на данный вопрос, часто давали ответы на последующие вопросы, где дается перечень видов юридической помощи и вопросов, которые могут иметь правовое регулирование.*

Таблица 2. Как часто у Вас возникает необходимость в юридической помощи?

2. Как часто у Вас возникает необходимость в юридической помощи?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
<b>1. 1 раз в несколько лет</b>	343	<b>47,1</b>
<b>2. 1-3 раза в год</b>	106	<b>14,5</b>

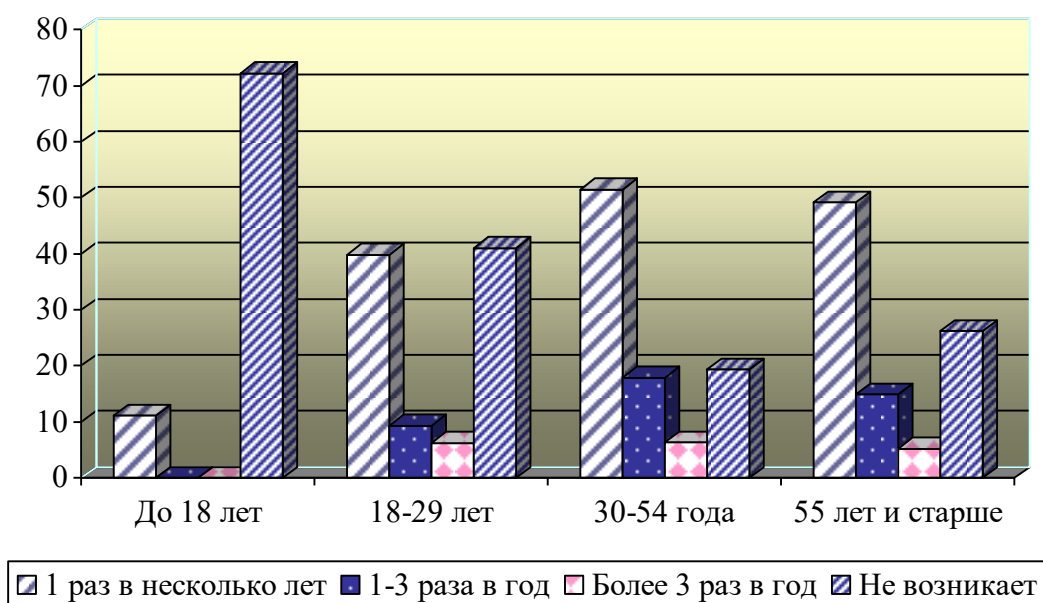


3. Более 3 раз в год	42	5,8
4. Не возникает	202	27,7
5. Иное (в основном связано с затруднениями респондентов дать ответ)	23	3,2
Один раз за все время	3	0,4
Очень часто	2	0,3
Очень редко	18	2,5

*Примечание. Относительные значения подсчитаны, исходя из общей численности выборочной совокупности.*

Корреляционный анализ результатов исследования показал, что потребность в юридической помощи выше у людей *среднего и старшего возраста*, о чем свидетельствует также изучение частоты возникающей потребности обращения к юристам у этих категорий граждан (Диаграмма 1). Более высокий уровень потребности в юридической помощи демонстрируют граждане со *средним специальным и высшим образованием*. Высокий уровень потребности в юридической помощи у *безработных и домохозяек*, средний уровень потребности демонстрируют *пенсионеры, бюджетники, предприниматели и работники коммерческих организаций*. Жители ПГТ чаще, чем население городов и сельских поселений, указывают на необходимость обращения за юридической помощью в своей повседневной жизнедеятельности.

Диаграмма 1. Частота возникающей потребности в юридической помощи в зависимости от возраста респондентов



Следует отметить, что среди льготных категорий граждан процент тех, кто нуждается в квалифицированной юридической помощи, оказывается выше среднего по выборке. Так, в помощи профессиональных юристов нуждаются 77,3% ветеранов, героев войны и труда с периодичностью от 1 раза в несколько лет до 1-3 раз в год, 70% инвалидов I и II группы – с периодичностью от 1 раза в несколько лет до 3 раз и более в год. Все инвалиды III группы и «дети войны», попавшие в выборку и принявшие участие в исследовании, имеют потребность в услугах профессионального юриста с периодичностью от 1 раза в несколько лет до 1-3 раз в год.

Результаты исследования свидетельствуют, что основной процент рядовых граждан нуждается, прежде всего, в таких видах юридической помощи как устные консультации на личном приеме у юриста, составление правовых документов, получение специальных бланков (и консультации по заполнению этих бланков) (Таблица 3). Юридическая помощь необходима при решении различных проблем в процессе жизнедеятельности в тех случаях, когда появляется необходимость вступать в правоотношения. У рядовых граждан по многим формальным процедурам и вопросам недостаточно правовых знаний. Особенно это касается представителей социально незащищенных слоев населения (пенсионеров, инвалидов и т.д.).

Таблица 3. В каких видах юридической помощи у Вас периодически возникает потребность?

3. В каких видах юридической помощи у Вас периодически возникает потребность?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
<b>1. Устная консультация юриста на личном приеме (разъяснение норм законодательства, содержания юридических документов, разъяснение порядка моих действий и т.д.)</b>	397	<b>54,5</b>
2. Письменная консультация юриста	65	8,9
<b>3. Составление правовых документов для меня (заявлений, жалоб, ходатайств, исков в суд и др.)</b>	188	<b>25,8</b>
<b>4. Получение у юриста специальных бланков для заполнения (договор купли-продажи и т.д.)</b>	131	<b>18</b>
5. Представление юристом моих интересов в суде	66	9,1
6. Представление юристом моих интересов в государственных и муниципальных органах власти	20	2,7

7. Представление юристом моих интересов при взаимодействии с какой-либо организацией	19	2,6
8. Иное (в основном связано с указанием на отсутствие необходимости в юридической помощи)	132	18,1

*Примечание. Вопрос с множественным выбором вариантов ответа. Относительные значения подсчитаны, исходя из общей численности выборочной совокупности. Поэтому сумма ответов может быть не равна 100%.*

Корреляционный анализ показал, если устные консультации юриста важны для всех без исключения возрастных категорий, то **составление правовых документов и получение специальных бланков** для заполнения являются более важными для людей *среднего и старшего возраста*, чем для молодежи.

Если обратиться к анализу потребности в видах юридической помощи категорий граждан по роду их деятельности, то можно зафиксировать более высокую степень востребованности **письменной консультации** юриста у *пенсионеров, бюджетников и предпринимателей*, деятельности по **составлению правовых документов** – у *пенсионеров, безработных (домохозяек), военнослужащих и сотрудников правоохранительных органов*. Такой вид юридической помощи, как **представление интересов гражданина в суде** более важен для *безработных (домохозяек), предпринимателей и работников коммерческих организаций* по сравнению с другими категориями граждан.

Материальное положение респондентов также является фактором, влияющим на степень востребованности у граждан того или иного вида юридической помощи. Для *малоимущих граждан* (доход менее 10000 руб.) более важными являются **устные консультации и составление правовых документов**, а для *обеспеченных* (доход более 23000 руб.) – **письменные консультации и получение специальных бланков**.

**Устная консультация** особенно важна для *жителей ПГТ, составление правовых документов* для населения ПГТ и сельских поселений, **представление интересов в суде** – для *сельских жителей*.

Если проанализировать потребности в видах юридической помощи льготных категорий граждан, то следует отметить, что для ветеранов, героев войны и труда являются важными **устные консультации юристов**, **составление правовых документов**, а для примерно 1/5 этой группы населения – **представительские услуги адвокатов**. Для инвалидов I и II группы значение имеют, прежде всего, **устные консультации специалистов** (показатель значительно выше, чем в среднем по выборке) и **заполнение правовых документов** (показатель в 2 раза выше, чем в среднем по выборке). Инвалиды III группы и «дети войны» заинтересованы в получении **устных правовых консультаций, заполнении правовых документов и получении бланков для заполнения**. Для такой категории респондентов как «беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3 лет» важны такие виды юридической помощи как **составление правовых документов** (42,9% от общей численности респондентов, относящихся к данной категории граждан) и **представительские услуги адвокатов** (28,6%).

В ходе анализа **перечня вопросов (случаев)**, по которым у граждан периодически возникает необходимость обращаться за юридической помощью, было выявлено несколько блоков проблем, не регулируемых (или в недостаточной степени регулируемых) действующим федеральным и региональным законодательством о бесплатной юридической помощи (имеющих, однако, важное значение для населения региона):

- 1) Вопросы наследования имущества и оформления завещаний – около четверти жителей Тверского региона (Таблица 4);
- 2) Вопросы предоставления налоговых вычетов на лечение, обучение (и др. социальные нужды) – около 1/7 населения (Таблица 4);
- 3) Вопросы труда и занятости, оформления трудовых отношений – около половины граждан (Таблица 5);
- 4) Вопросы семейных правоотношений – около 1/5 населения (Таблица 6);

5) Вопросы получения различных документов – около половины граждан (Таблица 7);

6) Вопросы административного права (штрафы, ДТП и др.) – около трети населения (Таблица 7);

7) Вопросы блока оформления пенсий по старости, в том числе подтверждение стажа при начислении пенсии, привлечение к ответственности работодателей, утративших документы о стаже и заработной плате, не уплачивающих страховые взносы – около половины граждан (Таблица 8);

8) Вопросы капитального ремонта многоквартирных домов и переселения граждан из ветхого и аварийного жилья – около 1/5 населения региона (Таблица 9);

9) Вопросы неудовлетворительной работы управляющих компаний, предоставления услуг ЖКХ – около трети населения (Таблица 9);

10) Вопросы защиты прав пациентов на получение бесплатной качественной медицинской помощи, возмещения гражданам необоснованно затраченных денежных средств за получение медицинской помощи, которая должна предоставляться бесплатно – около 1/5 населения (Таблица 10).

Таблица 4. По каким вопросам имущественного характера у Вас возникает(ла) необходимость обращаться за юридической помощью?

4. По каким вопросам имущественного характера у Вас возникает (ла) необходимость обращаться за юридической помощью?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
<b>1. Сделки с жильем и регистрация прав на него (дом, квартира и т.д.)</b>	346	<b>47,5</b>
<b>2. Приобретение и/или использование земельного участка</b>	154	<b>21,1</b>
3. Вопросы владения и пользования совместной недвижимостью, раздела имущества	85	11,7
<b>4. Вопросы наследования</b>	111	<b>15,2</b>
5. Оформление завещания	83	11,4
6. Банковские вклады, банковские расчеты, банковские кредиты	75	10,3
<b>7. Вопросы предоставления налоговых вычетов (лечение, обучение и т.д.)</b>	102	<b>14</b>
8. Иное (в основном связано с указанием на отсутствие необходимости юридической помощи в данном блоке)	143	19,6

проблем)		
Приобретение автомобиля	3	0,4
Вопросы газификации частного жилья	1	0,1

*Примечание. Вопрос с множественным выбором вариантов ответа. Относительные значения подсчитаны, исходя из общей численности выборочной совокупности. Поэтому сумма ответов может быть не равна 100%.*

Корреляционный анализ ответов на вопрос, представленный в Таблице 4, показал, что проблемы **наследования и оформления завещания** важны для граждан *средней и старшей возрастной категории*, а вопросы **предоставления налоговых вычетов** – для *молодежи и людей среднего возраста*.

Результаты исследования также демонстрируют зависимость потребности в правовом регулировании случаев, связанных с имущественными вопросами, от материального положения респондентов. Так, чем *менее обеспеченными материально* являются граждане, тем более важны для них вопросы **владения и пользования совместной недвижимостью, раздела имущества, наследования и оформления завещаний**.

Если анализировать потребности граждан в юридической помощи по вопросам имущественного характера в зависимости от рода их деятельности, то можно отметить, что помощь в вопросах **наследования имущества** необходима *пенсионерам, бюджетникам, военнослужащим и работникам правоохранительных органов*, а также *предпринимателям*. Вопросы **налоговых вычетов** актуальны в большей степени для *предпринимателей, бюджетников и студентов*.

Если рассматривать льготные категории граждан, то для ветеранов, героев войны и труда, инвалидов I и II группы, инвалидов III группы и «детей войны» одним из приоритетных вопросов является **вопрос наследования имущества и составления завещания**.

Таблица 5. По каким вопросам в сфере трудовых отношений у Вас возникает (ла) необходимость обращаться за юридической помощью?

5. По каким вопросам в сфере трудовых отношений у Вас возникает (ла) необходимость обращаться за юридической помощью?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
<b>1. Вопросы труда и занятости</b>	167	<b>22,9</b>
<b>2. Оформление трудовых отношений</b>	133	<b>18,2</b>
3. Задержка или невыплата (или частичная невыплата) заработной платы	45	6,2
4. Оформление больничного листа, декретного отпуска и т.д.	72	9,9
5. Трудовые споры с работодателем	62	8,5
6. Вопросы расчета при увольнении	34	4,7
7. Незаконное увольнение	21	2,9
8. Получение статуса безработного и оформление пособия по безработице	28	3,8
9. Иное (в основном связано с указанием на отсутствие необходимости юридической помощи в данном блоке проблем)	281	38,6

*Примечание. Вопрос с множественным выбором вариантов ответа. Относительные значения подсчитаны, исходя из общей численности выборочной совокупности. Поэтому сумма ответов может быть не равна 100%.*

Корреляционный анализ ответов на вопрос, представленный в Таблице 5, показал, что, чем *старше респонденты*, тем более актуальны для них вопросы *регулирования трудовых споров с работодателем*. Для *пенсионеров*, в частности, более, чем для других категорий граждан, важны вопросы *регулирования труда и занятости, оформления трудовых отношений, трудовых споров с работодателями*. *Работники коммерческих организаций* отметили, что их заботят вопросы *задержки или невыплаты заработной платы* (больше, чем другие категории населения). *Вопросы труда и занятости* более актуальны для *жителей сельских поселений* по сравнению с населением городов и ПГТ. Вопросы *регулирования труда и занятости, оформления трудовых отношений* актуальны для *многодетных родителей*. Для таких *льготных категорий граждан* как *инвалиды I и II группы, инвалиды III группы* также имеют большое значение проблемы *регулирования труда и занятости, оформления трудовых отношений*. Жители региона, относящиеся к категории *«беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3 лет»*,

сталкиваются с проблемами *трудовых споров с работодателем, задержки заработной платы, незаконного увольнения, получения статуса безработного и оформления пособия по безработице.*

Таблица 6. По каким вопросам семейного права у Вас возникает (ла) необходимость обращаться за юридической помощью?

6. По каким вопросам семейного права у Вас возникает (ла) необходимость обращаться за юридической помощью?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
1. Вступление в брак	81	11,1
2. Рождение ребенка	51	7
3. Установление усыновления, опеки или попечительства над детьми-сиротами (и оставшимися без попечения родителей)	20	2,7
<b>4. Вопросы семейных правоотношений</b>	144	<b>19,8</b>
<b>5. Развод</b>	96	<b>13,2</b>
6. Взыскание алиментов	59	8,1
7. Иное (в основном связано с указанием на отсутствие необходимости юридической помощи в данном блоке проблем)	327	44,9

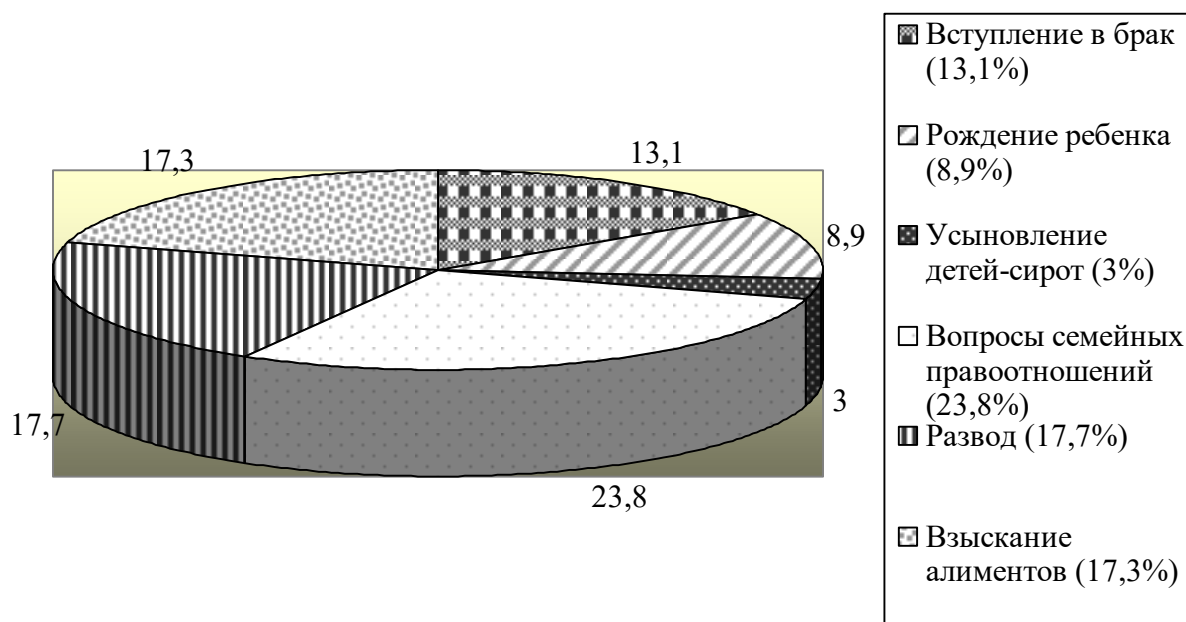
*Примечание. Вопрос с множественным выбором вариантов ответа. Относительные значения подсчитаны, исходя из общей численности выборочной совокупности. Поэтому сумма ответов может быть не равна 100%.*

Корреляционный анализ ответов на вопрос, представленный в Таблице 6, показал, что вопросы *взыскания алиментов* более важны для *женщин среднего возраста* по сравнению с другими половозрастными категориями населения (Диаграмма 2)<sup>1</sup>. Представители категории «*беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3 лет*» (из их числа 85,8% – это женщины возрастной группы 30-54 года), которые попали в выборку и приняли участие в исследовании, в большинстве своем отметили как одну из наиболее значимых для себя проблем – *взыскание алиментов. Проблемы развода* отмечают *средняя и старшая возрастные группы*.

<sup>1</sup> Возможность оказания бесплатной юридической помощи по вопросам взыскания алиментов (прежде всего беременным женщинам и женщинам, воспитывающим ребенка в возрасте до 3-х лет) обсуждалась во время он-лайн приема, проведенного Уполномоченным по правам человека в Тверской области 14.04.2017 г. Результаты проведенного анкетирования статистически подтверждают значимость правового регулирования данного случая. Проблема взыскания алиментов чрезвычайно значима примерно для 1/5 женщин в возрасте от 30 лет (которые, как правило, чаще с ней сталкиваются), и, в частности, для 49,2% женщин, относящихся к категории беременным женщинам и женщинам, воспитывающих ребенка в возрасте до 3-х лет (в выборку попало 7 человек).



Диаграмма 2. Потребности в юридической помощи по вопросам семейного права у женщин среднего возраста (30-45 года)



Для *сельского населения* в большей степени, чем для горожан и жителей ПГТ, важны вопросы *вступления в брак и рождения ребенка*. По материальному положению выявлена следующая закономерность: чем *ниже уровень доходов* граждан, тем чаще они отмечают в качестве вопроса, требующего правовой помощи, *рождение ребенка* (и, видимо, дальнейшее его содержание).

Таблица 7. По каким вопросам административного права у Вас возникает (ла) необходимость обращаться за юридической помощью?

7. По каким вопросам административного права у Вас возникает (ла) необходимость обращаться за юридической помощью?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
1. Обжалование постановлений государственных и муниципальных органов и должностных лиц	37	5,1
2. Обжалование действий судебных приставов-исполнителей	49	6,7
<b>3. Вопросы получения различных документов</b>	298	<b>40,9</b>
<b>4. Вопросы, связанные со штрафами</b>	139	<b>19,1</b>
<b>5. Консультации после ДТП</b>	110	<b>15,1</b>
6. Иное (в основном связано с указанием на отсутствие необходимости юридической помощи в данном блоке проблем)	222	30,5

*Примечание. Вопрос с множественным выбором вариантов ответа. Относительные значения подсчитаны, исходя из общей численности выборочной совокупности. Поэтому сумма ответов может быть не равна 100%.*

Корреляционный анализ ответов на вопрос, представленный в Таблице 7, показал, что для *сельского населения* важнее, чем для горожан и жителей ПГТ, юридическая помощь в *вопросах, связанных со штрафами*. *Вопросы, связанные со штрафами* наиболее значимы для *предпринимателей, работников коммерческих организаций, военнослужащих и сотрудников правоохранительных органов*. *Обжалование постановлений государственных и муниципальных органов и должностных лиц и действий судебных приставов-исполнителей* является более важным для *средней возрастной* категории населения (30-54 года), по сравнению с другими возрастными группами. Выявлена также закономерность: *чем старше* гражданин, тем важнее для него вопросы *получения различных документов*. Результаты исследования демонстрируют зависимость потребности в юридической помощи по вопросам административного права и от материального положения респондентов. Так, *чем выше уровень материального положения* граждан, тем более важны для них *правовые консультации после ДТП*.

Если рассматривать *льготные категории граждан*, то для них чрезвычайно важны *вопросы получения различных документов*: для *ветеранов, героев войны и труда, инвалидов I и II группы, инвалидов III группы и «детей войны»*.

Таблица 8. По каким вопросам в сфере пенсионного обеспечения у Вас возникает (ла) необходимость обращаться за юридической помощью?

8. По каким вопросам в сфере пенсионного обеспечения у Вас возникает (ла) необходимость обращаться за юридической помощью?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
<b>1. Оформление пенсий по старости</b>	159	<b>21,8</b>
<b>2. Подтверждение стажа при начислении пенсии</b>	134	<b>18,4</b>
3. Вопросы привлечения к ответственности работодателей, по вине которых утрачены документы о стаже и заработной плате	25	3,4
4. Вопросы привлечения к ответственности работодателя, не уплачивающего страховые взносы	31	4,3

5. Оформление пенсий по инвалидности	39	5,4
6. Задержка выплаты пенсий	21	2,9
7. Иное (в основном связано с указанием на отсутствие необходимости юридической помощи в данном блоке проблем)	367	50,3
Вопросы индексации пенсии	1	0,1

*Примечание. Вопрос с множественным выбором вариантов ответа. Относительные значения подсчитаны, исходя из общей численности выборочной совокупности. Поэтому сумма ответов может быть не равна 100%.*

Корреляционный анализ ответов на вопрос, представленный в Таблице 8, показал зависимость потребности в юридической помощи по вопросам пенсионного обеспечения от возраста. Так, чем *старше респонденты*, тем важнее для них такие вопросы как ***оформление пенсий по старости, подтверждение стажа при начислении пенсии*** (это касается возрастных групп 30-54 года и 55 лет и старше). Вопросы ***подтверждения стажа при начислении пенсии*** особенно актуальны для таких категорий граждан как *пенсионеры, бюджетники, работники коммерческих организаций*. Выявлена зависимость потребности в юридической помощи по вопросам пенсий от материального положения респондентов: чем *ниже уровень материального благосостояния*, тем важнее ***вопросы оформления пенсий по старости, инвалидности, подтверждения стажа при начислении пенсии, привлечения к ответственности работодателей, по вине которых утрачены документы о стаже и заработной плате***. Эти проблемы важны и для *многодетных родителей*.

Если рассматривать *льготные категории граждан*, то получается следующая картина. Вопросы ***оформления пенсий по старости, инвалидности, подтверждения стажа при начислении пенсии, привлечения к ответственности работодателей, по вине которых утрачены документы о стаже и заработной плате*** чрезвычайно актуальны для *ветеранов, героев войны и труда, инвалидов I и II группы, инвалидов III группы, беременных женщин, женщин с детьми в возрасте до 3 лет*.

Таблица 9. По каким вопросам в сфере жилищного обеспечения у Вас возникает (ла) необходимость обращаться за юридической помощью?

9. По каким вопросам в сфере жилищного обеспечения у Вас возникает (ла) необходимость обращаться за юридической помощью?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
<b>1. Вопросы капитального ремонта многоквартирных домов</b>	129	<b>17,7</b>
2. Вопросы ремонта жилых помещений	87	11,9
<b>3. Проблемы при предоставлении услуг ЖКХ</b>	153	<b>21</b>
4. Переселение из ветхого и аварийного жилья	18	2,5
5. Социальный найм жилого помещения (по договору)	32	4,4
6. Привлечение к ответственности недобросовестных застройщиков, вопросы защиты прав «обманутых дольщиков»	19	2,6
<b>7. Неудовлетворительная работа управляющих компаний</b>	115	<b>15,8</b>
8. Постановка на учет нуждающихся в предоставлении жилых помещений	24	3,3
9. Иное (в основном связано с указанием на отсутствие необходимости юридической помощи в данном блоке проблем)	286	39,2
Вопросы благоустройства	1	0,1

*Примечание. Вопрос с множественным выбором вариантов ответа. Относительные значения подсчитаны, исходя из общей численности выборочной совокупности. Поэтому сумма ответов может быть не равна 100%.*

Корреляционный анализ ответов на вопрос, представленный в Таблице 9, демонстрирует зависимость потребности в юридической помощи в сфере жилищного обеспечения от возраста респондентов. Так, для *средней и старшей возрастных* категорий населения наиболее важными являются *вопросы капитального ремонта многоквартирных домов, проблемы при предоставлении услуг ЖКХ, неудовлетворительная работа управляющих компаний*. А для *молодежи* (18-29 лет) приоритетны вопросы *постановки на учет нуждающихся в предоставлении жилых помещений, социального найма жилья* (по договору). На содержание потребности в юридической помощи оказывает влияние и материальное положение граждан. Так, чем *выше уровень материального благосостояния* населения, тем важнее вопросы *неудовлетворительной работы управляющих компаний*. Есть различия в потребностях и у населения разных типов населенных пунктов: для *жителей ПГТ и горожан* важны вопросы *капитального ремонта многоквартирных домов*, а для *сельских жителей* – вопросы *ремонта*

*жилых помещений*. Многодетные родители отмечают, прежде всего, такие проблемы как некачественное *предоставление услуг ЖКХ, неудовлетворительная работа управляющих компаний*, а также *капитальный ремонт многоквартирных домов*.

Если рассматривать *льготные категории граждан*, то следует отметить актуальность практически для *1/3 ветеранов, героев войны и труда капитального ремонта многоквартирных домов и переселения из ветхого и аварийного жилья*, еще для *1/3 – проблем при предоставлении услуг ЖКХ, неудовлетворительной работы управляющих компаний*. Вопросы *капитального ремонта многоквартирных домов и переселения из ветхого и аварийного жилья* значимы для *инвалидов I и II группы, беременных женщин, женщин с детьми в возрасте до 3 лет*. Для последних двух категорий граждан, так же как и для *инвалидов III группы* важны вопросы *предоставления услуг ЖКХ и неудовлетворительной работы управляющих компаний*.

Таблица 10. По каким другим вопросам в социальной сфере у Вас возникает (ла) необходимость обращаться за юридической помощью?

10. По каким другим вопросам в социальной сфере у Вас возникает (ла) необходимость обращаться за юридической помощью?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
1. Помощь в связи с потерей (болезнью) кормильца	39	5,4
2. Помощь в преодолении чрезвычайных ситуаций (пожар и т.д.)	30	4,1
<b>3. Оформление социальных пособий, льгот, пособий по безработице, беременности и т.п.</b>	121	<b>16,6</b>
4. Задержка выплаты пособий	36	4,9
5. Неудовлетворительная работа социальных служб	40	5,5
6. Ограничение дееспособности	4	0,6
7. Установление инвалидности	37	5,1
8. Вопросы реабилитации инвалидов, порядок обеспечения техническими средствами реабилитации	6	0,8
9. Вопросы реализации права детей-инвалидов на образование	6	0,8
10. Вопросы получения и использования материнского капитала	39	5,4
11. Устройство ребенка в детский сад, школу и т.д.	63	8,6
<b>12. Защита прав пациентов на получение бесплатной качественной медицинской помощи</b>	82	<b>11,3</b>
13. Возмещение гражданам необоснованно затраченных	62	8,5

денежных средств за получение медицинской помощи, которая должна предоставляться бесплатно (предусмотрена программой обязательного медицинского страхования)		
14. Иное (в основном связано с указанием на отсутствие необходимости юридической помощи в данном блоке проблем)	297	40,7

*Примечание. Вопрос с множественным выбором вариантов ответа. Относительные значения подсчитаны, исходя из общей численности выборочной совокупности. Поэтому сумма ответов может быть не равна 100%.*

Корреляционный анализ ответов на вопрос, представленный в Таблице 10, показал различия потребности в юридической помощи по различным вопросам социальной сферы в зависимости от возраста респондентов. Так, для молодежи важны вопросы **помощи в связи с потерей (болезнью) кормильца, оформления социальных пособий и льгот**, а для представителей старшей возрастной группы (55 лет и старше) – **оформление социальных пособий, льгот и т.п., установление инвалидности. Вопросы защиты прав пациентов на получение бесплатной качественной медицинской помощи** важны для категории лиц моложе 18 лет, а также для граждан средней (30-45 года) и старшей (55 лет и старше) возрастных групп.

Выявлена зависимость потребности в юридической помощи в различных вопросах социальной сферы и от материального положения респондентов. Исследование показало, что, чем ниже уровень материального благосостояния граждан, тем важнее для них **помощь в связи с потерей (болезнью) кормильца, в преодолении чрезвычайных ситуаций (пожар и т.д.), оформление социальных пособий, льгот, пособий по безработице, беременности и т.п., установление инвалидности, вопросы получения и использования материнского капитала**. Чем более обеспечены граждане в материальном отношении, тем важнее для них **проблема возмещения гражданам необоснованно затраченных денежных средств за получение медицинской помощи**, которая должна предоставляться бесплатно (предусмотрена программой обязательного медицинского страхования).

Для жителей сельской местности очень актуальными являются **вопросы оформления социальных пособий, льгот, пособий по**

*безработице, беременности и т.п. и устройства ребенка в детский сад, школу и т.д.*

*Многодетные родители* отмечают такие проблемы как *получение и использование материнского капитала, защита прав пациентов на получение бесплатной качественной медицинской помощи, возмещение гражданам необоснованно затраченных денежных средств за получение медицинской помощи*, которая должна предоставляться бесплатно (предусмотрена программой обязательного медицинского страхования).

Если касаться льготных категорий граждан (*ветеранов, героев войны и труда, инвалидов I и II группы, инвалидов III группы*), то для них важны такие вопросы как *оформление социальных пособий, льгот, пособий по безработице, беременности и т.п., установление инвалидности и реабилитация инвалидов, защита прав пациентов на получение бесплатной качественной медицинской помощи, возмещение гражданам необоснованно затраченных денежных средств за получение медицинской помощи*, которая должна предоставляться бесплатно (предусмотрена программой обязательного медицинского страхования).

## **ВЫВОДЫ ПО РАЗДЕЛУ «АНАЛИЗ ПОТРЕБНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ В ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ»**

Анализ результатов социологического исследования демонстрирует высокий уровень потребности населения Тверской области в юридической помощи (около 2/3 жителей региона), что актуализирует работу органов государственной власти по совершенствованию практик оказания бесплатной юридической помощи и делает ее целесообразной. Частота возникновения потребности в юридической помощи варьируется от 1 раза в несколько лет до 1-3 раз в год. Потребность в услугах профессиональных юристов выше у льготных категорий граждан, в частности, у *инвалидов III группы и «детей войны»*, которые в настоящее время не включены в систему бесплатной юридической помощи. В основном у населения возникает потребность в получении услуг консультационного характера, в представительской помощи

юристов среднестатистический гражданин нуждается в незначительной степени. Представление интересов в суде востребовано в большей мере у таких социальных категорий, как безработные (домохозяйки), предприниматели, работники коммерческих организаций, сельские жители. Представительские услуги адвокатов также важны для некоторых льготных категорий граждан (ветераны, герои войны и труда, беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3 лет).

Перечень правовых вопросов, по которым у граждан возникает потребность обращаться за юридической помощью, довольно широк. Выделим случаи, наиболее важные для осуществления деятельности Экспертного совета при Уполномоченном по правам человека в Тверской области по направлению «Мониторинг законодательства в сфере оказания бесплатной юридической помощи. Проблемы и их решение»:

1) Вопросы наследования имущества и оформления завещаний – малоимущие граждане<sup>1</sup>, пенсионеры, ветераны, герои войны и труда, инвалиды I и II группы, инвалиды III группы, «дети войны»;

2) Вопросы труда и занятости, оформления трудовых отношений – пенсионеры, сельские жители, многодетные родители, инвалиды III группы;

3) Вопросы взыскания алиментов – женщины среднего возраста, беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3 лет;

4) Вопросы получения различных документов – пенсионеры, инвалиды III группы, «дети войны»;

5) Вопросы оформления пенсий по старости, инвалидности, подтверждения стажа при начислении пенсии, привлечения к ответственности работодателей, по вине которых утрачены документы о стаже и заработной плате – малоимущие граждане, пенсионеры, инвалиды III группы, беременные женщины, женщин с детьми в возрасте до 3 лет;

---

<sup>1</sup> Курсивом с подчеркиваем в данном списке выделяются категории граждан, уже, согласно законодательству, имеющие право пользоваться различными видами бесплатной юридической помощи, предоставляемой участниками государственной системы бесплатной юридической помощи.



6) Вопросы капитального ремонта многоквартирных домов – граждане старшей возрастной группы (как правило, пенсионеры), многодетные родители, ветераны, герои войны и труда, инвалиды I и II группы, беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3 лет;

7) Вопросы неудовлетворительной работы управляющих компаний, предоставления услуг ЖКХ – граждане старшей возрастной группы (как правило, пенсионеры), многодетные родители, беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3 лет, инвалиды III группы;

8) Вопросы оформления социальных пособий, льгот, пособий по безработице, беременности и т.п. – малоимущие граждане, граждане старшей возрастной группы (как правило, пенсионеры), инвалиды III группы, сельские жители;

9) Вопросы установления инвалидности – малоимущие граждане, граждане старшей возрастной группы (как правило, пенсионеры), инвалиды III группы;

10) Вопросы получения и использования материнского капитала – малоимущие граждане, многодетные родители, беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3 лет;

11) Вопросы защиты прав пациентов на получение бесплатной качественной медицинской помощи – граждане старшей возрастной группы (как правило, пенсионеры), многодетные родители, ветераны, герои войны и труда, инвалиды I и II группы, инвалиды III группы.

## ИНФОРМИРОВАННОСТЬ ГРАЖДАН О БЕСПЛАТНОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Возможность получения юридической помощи является конституционным правом всех российских граждан (провозглашено ч. 1 ст. 48 Конституции РФ)<sup>1</sup>. Однако осуществить данное право могут далеко не все в силу ограниченной возможности оплаты юридических услуг по коммерческим расценкам для большей части населения страны. С целью обеспечения доступности юридической помощи всем категориям граждан была создана система бесплатной юридической помощи, функционирование которой регулируется Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» и региональным законодательством<sup>2</sup>.

Одним из критериев доступности бесплатной юридической помощи является уровень информированности населения о возможности получения такой помощи. С целью выявления уровня информированности населения Тверской области о бесплатной юридической помощи респондентам был задан ряд вопросов, касающихся факта наличия такой помощи, законов, регламентирующих практики ее оказания, источников информации о ней.

Анализ результатов проведенного нами исследования демонстрирует низкую степень информированности граждан о бесплатной юридической помощи. 1/3 населения ничего не слышала о бесплатной юридической помощи (некоторые граждане указывали, что именно исследовательская анкета явилась для них источником информации о данном виде помощи). Кроме того, вероятно, что часть граждан, которые указали вариант ответа «Что-то слышал(а)», также имеют очень слабое представление о бесплатной

---

<sup>1</sup> Конституция РФ [Электронный ресурс]. URL: <http://vladrieltor.ru/constitution2> (дата обращения 01.03.2017).

<sup>2</sup> Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации». – Доступ из справ.-правовой системы «ГАРАНТ»; Закон Тверской области от 24 июля 2012 г. № 68-ЗО «О бесплатной юридической помощи в Тверской области». – Доступ из справ.-правовой системы «ГАРАНТ».

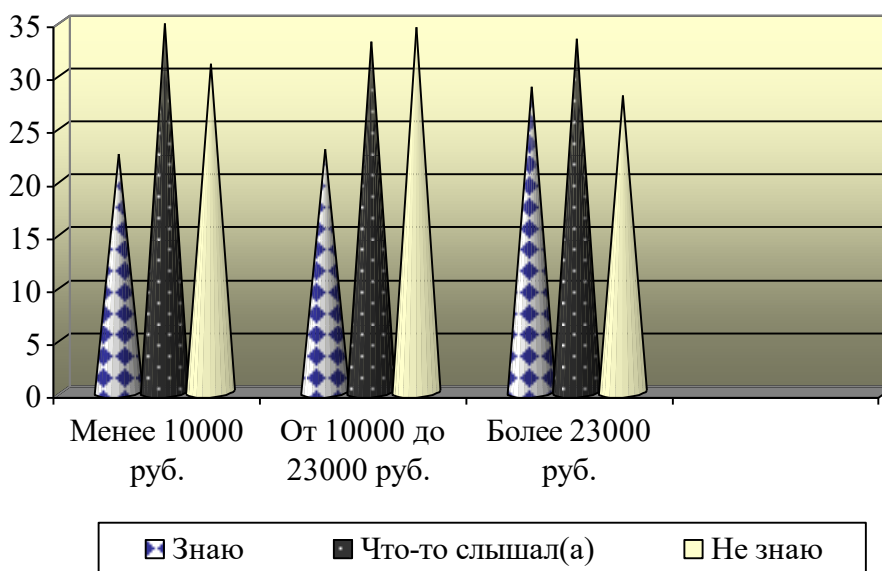
юридической помощи, просто выбирая «социально приемлемый» вариант ответа (Таблица 11).

Таблица 11. Знаете ли Вы что-либо о бесплатной юридической помощи?

11. Знаете ли Вы что-либо о бесплатной юридической помощи?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
1. Знаю	170	23,3
<b>2. Что-то слышал(а)</b>	244	<b>33,5</b>
<b>3. Не знаю (впервые слышу)</b>	238	<b>32,7</b>
0. Затрудняюсь ответить	72	9,9
Граждане, не давшие ответа на данный вопрос	5	0,6
Всего	729	100

При этом, в **наименьшей степени осведомлены** о бесплатной юридической помощи *школьники* (респонденты в возрасте до 18 лет). Анализ зависимости информированности от материального положения респондентов показал, что **осведомленность выше** у лиц с более *высоким уровнем материального положения* (более 23000 руб.) (Диаграмма 3).

Диаграмма 3. Уровень информированности о бесплатной юридической помощи в зависимости от материального положения респондентов



Для жителей ПГТ характерна **большая степень информированности** по данному вопросу по сравнению с другими категориями граждан, выделяемыми по месту проживания. Если анализировать осведомленность респондентов о бесплатной юридической помощи, исходя из рода их деятельности, то **наиболее информированными** являются *предприниматели и безработные (домохозяйки)*. Для *работников коммерческих организаций, бюджетников и пенсионеров* характерен **средний уровень информированности**, **наименее всего информированы учащиеся и студенты (молодежь)**. У *многодетных родителей информированность* о бесплатной юридической помощи **ниже**, чем в среднем по выборке.

Если обратиться к анализу льготных категорий граждан, то необходимо отметить, что у *инвалидов I и II группы информированность* о бесплатной юридической помощи **выше**, чем в среднем по выборке, в то время как *инвалиды III группы очень слабо осведомлены* о возможности бесплатно получать квалифицированную юридическую помощь. Для категории «*дети войны*» характерна **средняя степень информированности** в этом вопросе.

В качестве преимущественных источников получения информации о бесплатной медицинской помощи респонденты называют публикации в сети Интернет, в СМИ, радио- и телепередачи. Огромное значение имеют каналы неформальной коммуникации (родственники, друзья и т.д.). Результаты исследования показывают, что органы государственной власти и местного самоуправления в недостаточной степени информируют граждан о бесплатной юридической помощи (Таблица 12) .

Таблица 12. Из каких источников Вы узнали (узнаете) о возможности получения бесплатной юридической помощи?

12. Из каких источников Вы узнали (узнаете) о возможности получения бесплатной юридической помощи?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
1. Информирование со стороны органов государственной власти	50	12,1
2. Информирование со стороны органов местного самоуправления (местной администрации и т.д.)	52	13

3. Публикации в СМИ (газеты, журналы т.д.)	143	34,5
4. Радио- и телепередачи	91	22
5. Реклама	74	17,9
6. Интернет (сайты юридических фирм, социальные сети и т.д.)	146	35,3
7. Друзья, знакомые, родственники, соседи, коллеги	190	45,9
8. Иное (в основном связано с констатацией неинформированности по данному вопросу)	6	1,5
0. Затрудняюсь ответить	53	12,8
Анкета	2	0,5
Стенд	1	0,2

*Примечание. Вопрос с множественным выбором вариантов ответа. Относительные значения подсчитаны, исходя из численности респондентов в той или иной степени информированных о бесплатной юридической помощи. Сумма ответов может быть не равна 100%.*

Корреляционный анализ ответов на вопрос об источниках получения гражданами информации о бесплатной юридической помощи позволил выявить ряд зависимостей. Так, для *женщин* в большей степени, чем для мужчин характерно получение информации из **радио- и телепередач**, а для *мужчин* в отличие от женщин – из **сети Интернет**.

*Со стороны органов МСУ* информацию о бесплатной юридической помощи получают, прежде всего, граждане *в возрасте до 18 лет* и представители *старшей возрастной категории* (55 лет и старше) (хотя последние в меньшей степени). **Реклама** служит источником информации скорее для *молодых возрастных групп*, **сеть Интернет** – для *всех возрастных категорий*, **кроме** граждан старшего возраста (55 лет и старше), которые Интернет практически не используют. Для *старшей возрастной группы* основными источниками получения информации о бесплатной юридической помощи являются **радио- и телепередачи, публикации в СМИ (газеты, журналы)**.

**Интернет** как источник получения информации о бесплатной юридической помощи связан не только с критерием возраста (*молодые категории и категории среднего возраста*), но с *более высоким уровнем материального положения* (чем выше уровень материального благосостояния граждан, тем чаще они указывают на Интернет как источник получения информации) и *высоким уровнем образования* (респонденты с

высоким уровнем образования пользуются Интернетом чаще, чем категории граждан с более *низким уровнем образования*, для которых в большей степени характерно получение информации *из радио- и телепередач*).

*Жители ПГТ* реже, чем население городов и сельских поселений, получают информацию о бесплатной юридической помощи от органов государственной власти и из рекламных источников, и в гораздо большей степени по сравнению с другими категориями населения из *сети Интернет и от друзей, знакомых, родственников, соседей, коллег*.

Если анализировать степень использования разных источников информации о бесплатной юридической помощи, исходя из рода деятельности респондентов, то получается следующая картина. Информацию *со стороны органов государственной власти и МСУ* получают *бюджетники и пенсионеры*, и в меньшей степени *безработные (домохозяйки), военнослужащие и работники правоохранительных органов. Публикации в СМИ (газеты, журналы)* использовали для получения информации *пенсионеры, бюджетники, безработные (домохозяйки)*. Из *радио- и телепередач* узнавали о бесплатной юридической помощи *пенсионеры и предприниматели. Студенты* получили информацию из *рекламных источников, а также сети Интернет. Сеть Интернет* также используется *предпринимателями, работниками коммерческих организаций и бюджетниками. Предприниматели* также (как и *военнослужащие и сотрудники правоохранительных органов*) широко используют *личные, неформальные связи* для получения информации о бесплатной юридической помощи.

Сфера оказания бесплатной юридической помощи подлежит специальному регулированию как на федеральном, так и на региональном уровнях. Для упорядочения отношений в указанной сфере издан Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», который является основным нормативным правовым актом, регулирующим отношения в сфере

оказания бесплатной юридической помощи. На территории Тверской области правоотношения в указанной сфере регламентирует также закон Тверской области от 24.07.2012 №68-ЗО «О бесплатной юридической помощи в Тверской области». Правовая грамотность населения и знание положений законов позволяет гражданам в полной мере использовать свое право на получение квалифицированной юридической помощи.

Однако результаты проведенного нами исследования демонстрируют низкую степень информированности граждан в вопросах законодательства о бесплатной юридической помощи (федерального и регионального) (Таблицы 13, 14).

Таблица 13. Знаете ли Вы что-либо о Федеральном законе от 21.11.2011 №324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации»?

13. Знаете ли Вы что-либо о Федеральном законе от 21.11.2011 №324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации»?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
<b>1. Никогда не слышал (а) об этом законе</b>	265	<b>36,4</b>
<b>2. Что-то слышал (а)</b>	291	<b>39,9</b>
3. Хорошо знаю этот закон, имел (а) с ним дело	34	4,7
0. Затрудняюсь ответить	138	18,9
Граждане, не давшие ответа на данный вопрос	1	0,1
Всего	729	100

Таблица 14. Знаете ли Вы что-либо о законе Тверской области от 24.07.2012 №68-ЗО «О бесплатной юридической помощи в Тверской области»?

14. Знаете ли Вы что-либо о законе Тверской области от 24.07.2012 №68-ЗО «О бесплатной юридической помощи в Тверской области»?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
<b>1. Никогда не слышал(а) об этом законе</b>	324	<b>44,5</b>
<b>2. Что-то слышал (а)</b>	228	<b>31,3</b>
3. Хорошо знаю этот закон, имел (а) с ним дело	27	3,7
0. Затрудняюсь ответить	149	20,4
Граждане, не давшие ответа на данный вопрос	1	0,1
Всего	729	100

Корреляционный анализ результатов опроса показал, что для жителей ПГТ характерна **большая осведомленность** об указанных законах по сравнению с населением городов и сельских поселений. О ФЗ № 324 **лучше всего информированы предприниматели, безработные (домохозяйки),**

*бюджетники, средняя степень информированности* характерна для *пенсионеров, работников коммерческих организаций*. О ЗО №68 **лучше всего осведомлены предприниматели, средняя степень информированности** о региональном правовом акте, регламентирующем сферу оказания бесплатной юридической помощи, характерна для *бюджетников, безработных (домохозяек), пенсионеров и работников коммерческой сферы, менее всего осведомлены* о Законе Тверской области *учащиеся, студенты, военнослужащие и работники правоохранительных органов*.

### **ВЫВОДЫ ПО РАЗДЕЛУ «ИНФОРМИРОВАННОСТЬ ГРАЖДАН О БЕСПЛАТНОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ»**

Проведенное исследование фиксирует низкую степень информированности граждан о бесплатной юридической помощи (1/3 населения вообще ничего о ней не знает и еще треть – что-то слышала). Наименьшую осведомленность демонстрируют школьники (респонденты в возрасте до 18 лет), а также малоимущие граждане. Немного выше среднего уровня информированности демонстрируют инвалиды I и II группы. Мало информированы граждане и о законодательстве, регламентирующем вопросы оказания бесплатной юридической помощи (Федеральном законе от 21 ноября 2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», Законе Тверской области от 24.07.2012 №68-ЗО «О бесплатной юридической помощи в Тверской области»). Низкий уровень правовой грамотности населения и незнание положений законов не позволяет жителям Тверской области в полной мере использовать свое право на получение квалифицированной юридической помощи.

Те категории граждан, которые отмечают, что они информированы о бесплатной юридической помощи, в качестве преимущественных источников получения информации называют каналы неформальной коммуникации (родственники, друзья и т.д.), публикации в сети Интернет, в СМИ (газеты, журналы), радио- и телепередачи. Органы государственной власти и



местного самоуправления в недостаточной степени информируют граждан о бесплатной юридической помощи.

Следует отметить, что данные об источниках получения информации о бесплатной юридической помощи важны для определения ключевых каналов информирования о такой помощи различных категорий граждан:

- 1) Рекламные источники – молодежь;
- 2) Интернет (сайты юридических фирм, социальные сети и т.д.) – преимущественно молодежь и лица среднего возраста (до 55 лет);
- 3) Публикации в СМИ (газеты, журналы) – старшие возрастные группы, пенсионеры, безработные;
- 4) Радио- и телепередачи – старшие возрастные группы, пенсионеры;
- 5) Органы государственной власти и МСУ – старшие возрастные группы, пенсионеры.

## ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН БЕСПЛАТНОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩЬЮ

Одной из важных задач исследования являлось изучение опыта получения гражданами бесплатной юридической помощи, выявление степени их удовлетворенности оказанной им услугой. Кроме того, в ходе исследования были проанализированы причины отказа от обращения за бесплатной юридической помощью, а также причины неудовлетворенности полученными бесплатными услугами.

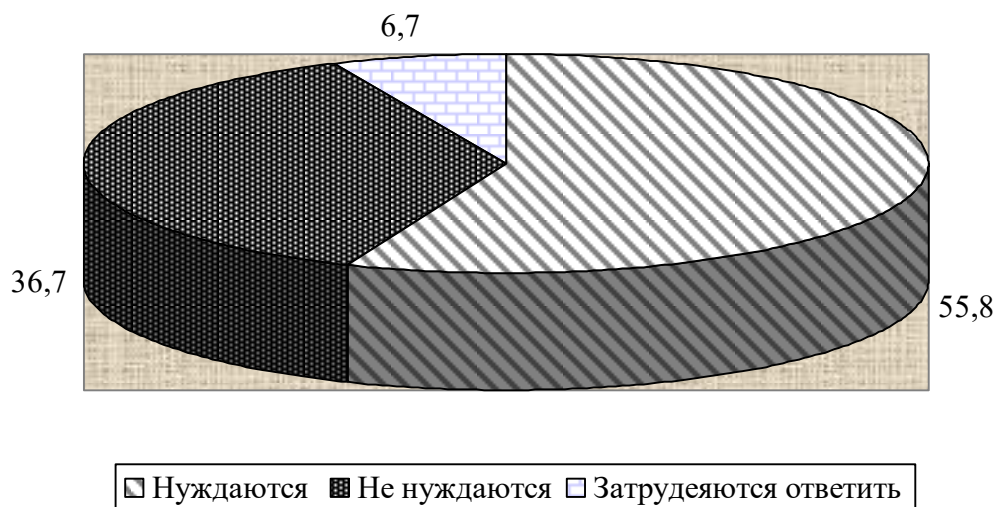
Анализ результатов исследования свидетельствует, что около 2/3 населения Тверской области никогда не обращались за бесплатной юридической помощью, еще около 1/5 – не могут определить, не помнят, обращались ли они за бесплатной юридической помощью. Воспользовались бесплатной юридической помощью, согласно исследованию, лишь около 1/7 граждан (Таблица 15). При этом, в структуре анализируемой нами выборочной совокупности выделяется около четверти граждан с доходом менее 10000 рублей в месяц. То есть, граждане, которые по формальным показателям (как минимум – по материальному положению) могут обращаться за бесплатной юридической помощью, не воспользовались ею, не смотря на то, что у них существует потребность в услугах профессионального юриста (Диаграмма 4)<sup>1</sup>.

Таблица 15. Обращались ли Вы когда-либо за бесплатной юридической помощью?

15. Обращались ли Вы когда-либо за бесплатной юридической помощью?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
1. Да	122	16,7
<b>2. Нет</b>	480	<b>65,9</b>
3. Не помню	126	17,3
Граждане, не давшие ответа на данный вопрос	1	0,1
Всего	729	100

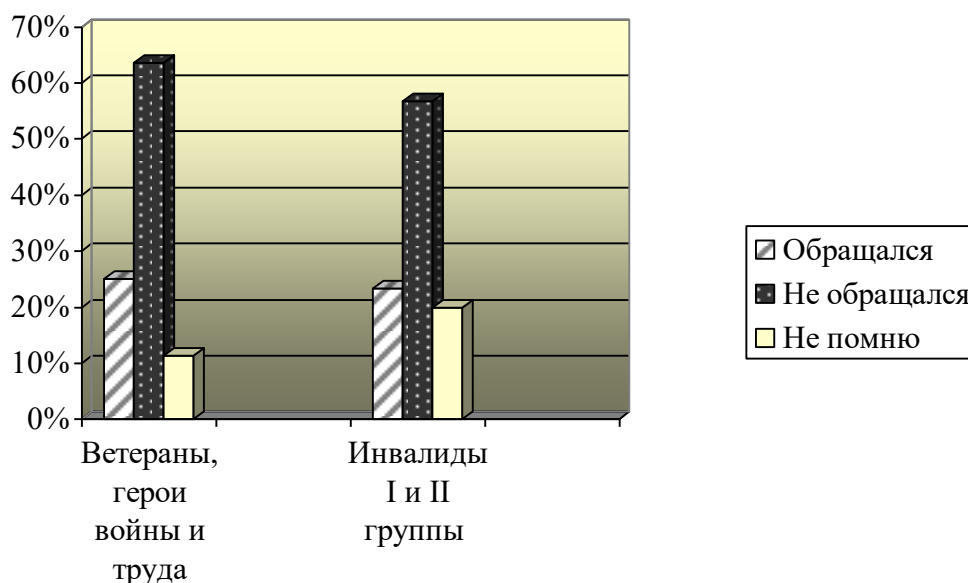
<sup>1</sup> Из числа малоимущих граждан, принявших участие в исследовании, 2/3 (64,2%) никогда не обращались за бесплатной юридической помощью, 19,3% - «не помнит», и лишь 16,6% пользовались услугами бесплатных консультантов.

Диаграмма 4. Потребность в услугах профессионального юриста малоимущих граждан, никогда не обращавшихся за бесплатной юридической помощью



Кроме того, такие льготные категории граждан как ветераны, герои войны и труда, инвалиды I и II группы, имея право обращения за бесплатной юридической помощью и высокий уровень потребности в услугах профессиональных юристов, в большинстве своем **не пользуются** имеющимся у них правом (Диаграмма 5).

Диаграмма 5. Опыт обращения за бесплатной юридической помощью ветеранов, героев войны и труда, инвалидов I и II группы



Корреляционный анализ показал, что с **большой частотой** обращаются за бесплатной юридической помощью *жители ПГТ и ПСТ* (последние особенно часто), в отличие от горожан. **Больше обращений** характерно для *средней (30-54 года) и старшей (55 лет и старше) возрастных групп*. Если сравнивать обращения респондентов за бесплатной юридической помощью, исходя из рода их деятельности, то фиксируется **большая частота обращений** со стороны *безработных*, крайне **редко обращаются** за такой помощью *студенты, военнослужащие и сотрудники правоохранительных органов*. Практически **не обращаются** за бесплатной юридической помощью *инвалиды III группы*. Ответ «**не помню**» характерен для *пенсионеров* и представителей *категории «дети войны»* в большей степени, чем для других категорий граждан.

Основными причинами того, почему граждане не пользуются бесплатной юридической помощью, являются неинформированность граждан о наличии бесплатной юридической помощи, о месте и критериях ее получения (*около трети населения*) и недоверие (*около четверти респондентов*) (Таблица 16).

Таблица 16. Почему Вы не обращались за бесплатной юридической помощью?

16. Почему Вы не обращались за бесплатной юридической помощью?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
1. Не знаю о возможности решить свои проблемы у юриста (в каких случаях и куда я могу обращаться)	64	10,6
2. Не доверяю юристам	15	2,5
3. Не верю, что будет положительный результат, эффект	64	10,6
<b>4. Не доверяю бесплатным услугам («бесплатный сыр только в мышеловке»)</b>	70	11,6
5. Не хочу тратить время на решение проблемы («само как-нибудь рассосется»)	23	3,8
<b>6. Не знаю, куда обратиться</b>	137	22,6
7. Низкое качество предоставления таких услуг	46	7,6
8. Я не отношусь к льготной категории граждан	43	7,1
9. Иное	56	9,2
0. Затрудняюсь ответить	90	14,9
Респондент сам имеет юридическое образование	2	0,3
Не знает о такой помощи	2	0,3
Нет в нашем районе	1	0,2

*Примечание. Вопрос с множественным выбором вариантов ответа. Относительные значения подсчитаны, исходя из численности респондентов, указавших варианты «Нет» и «Не помню» в вопросе «Обращались ли Вы когда-либо за бесплатной юридической помощью?». Сумма ответов может быть не равна 100%.*

Корреляционный анализ причин отказа от получения бесплатной юридической помощи показал ряд зависимостей, обусловленных различными характеристиками респондентов. В частности, *мужчины* в большей степени, чем женщины, отказываются от этих услуг по причине **недоверия**, а *женщины* – потому, что **не знают, куда следует обратиться**.

Результаты исследования также демонстрируют зависимость причин отказа обращаться за бесплатной юридической помощью от возраста респондентов. Так, *молодые респонденты не доверяют бесплатным услугам и не хотят тратить время на решение проблемы*, средняя возрастная группа указывает в качестве причин отказа **низкое качество таких услуг**. Кроме того, выявлена следующая закономерность: *чем старше респонденты, тем более важной является такая причина их отказа как отсутствие информации о том, куда можно обратиться за бесплатной юридической помощью*.

Уровень образования также является фактором, дифференцирующим причины отказа граждан от обращения за бесплатной юридической помощью. Так, респонденты *с более высоким уровнем образования не доверяют бесплатным услугам*, а *с низким – не хотят тратить время на решение проблемы*. Анализируя различия во взглядах граждан по признаку материального положения, отметим, что, *чем выше уровень материального благосостояния человека, тем чаще он указывает в качестве причины отказа от бесплатной юридической помощи недоверие* (не верит в положительный эффект, не доверяют бесплатным услугам), а также **нежелание тратить время** на решение проблемы. Кроме того, *обеспеченные люди часто не относятся к какой-либо льготной категории граждан*. Граждане *с низким уровнем материального положения, как правило, не знают, куда можно обратиться* за бесплатной юридической помощью. В частности, из

категории малоимущих граждан, не обратившихся за оказанием бесплатной юридической помощи (что указывалось ранее), около половины не знают о возможности решить свои проблемы у юриста и не обладают информацией о том, куда можно обратиться за такой помощью. Кроме того, *малоимущие* граждане отмечают *низкое качество таких услуг*.

*Горожане* чаще *не знают, куда обратиться, не знают, что проблемы можно решить у юриста*, да и *не хотят тратить время* на их решение. А *сельские жители не доверяют бесплатным услугам, не верят в положительный эффект от обращения к юристу*, оказывающему услуги бесплатно, отмечают *низкое качество таких услуг*.

Если рассматривать льготные категории граждан, то *ветераны, герои войны и труда, инвалиды III группы* не обращаются по причине своей *неинформированности* о бесплатной юридической помощи. *Инвалиды I и II группы*, помимо *слабой информированности* о такой помощи, выражают свое *недоверие* данному социальному институту. *Беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3 лет* редко обращаются за бесплатной юридической помощью, так как *не знают, куда обратиться, не верят в положительный эффект от такого обращения*, а также отмечают *низкое качество* бесплатной юридической помощи.

Из той категории граждан, которые воспользовались бесплатной юридической помощью (около 1/7 населения региона), обращались, прежде всего, к адвокатам, в органы местного самоуправления, а также к Уполномоченным по правам человека, ребенка и предпринимателей, в государственные органы власти. Среди конкретных организаций и учреждений называют администрации районов и городов, территориальные отделы социальной защиты населения, Тверской центр права, Пенсионный фонд, приемную губернатора Тверской области, Консультационный центр по защите прав потребителей. Большой процент граждан обращается к нотариусам (около 1/5 населения всего Тверского региона), однако, вероятно,

не всегда эта помощь предоставляется гражданам на бесплатной основе (Таблица 17).

Таблица 17. Куда Вы обращались за получением бесплатной юридической помощи?

17. Куда Вы обращались за получением бесплатной юридической помощи?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
1. Государственные органы власти	26	21,3
<b>2. Органы местного самоуправления</b>	42	<b>34,4</b>
3. Уполномоченные по правам человека, ребенка, предпринимателей	29	23,8
<b>4. Адвокатская палата Тверской области (адвокат, адвокатский кабинет)</b>	45	<b>36,9</b>
<b>5. Нотариальная палата (нотариус, нотариальная контора, бюро)</b>	130	<b>17,8 (процент от всего объема выборочной совокупности)</b>
6. Юридическая клиника (студенческая юридическая консультация и т.д.)	10	8,2
7. Иное (в основном связано с указанием на отсутствие обращений за бесплатной юридической помощью)	296	40,6 (процент от всего объема выборочной совокупности)
Юридический отдел на работе	1	0,8
Знакомые юристы	6	4,9
Интернет-консультанты	2	1,6

*Примечание. Вопрос с множественным выбором вариантов ответа. Относительные значения подсчитаны (кроме пунктов 5, 7), исходя из численности респондентов, указавших вариант «Да» в вопросе «Обращались ли Вы когда-либо за бесплатной юридической помощью?». Сумма ответов может быть не равна 100%. Вариант № 5 посчитан, исходя из общей численности всей выборочной совокупности, так как даже те граждане, которые указывали, что не обращались за бесплатной юридической помощью, просматривая этот вопрос, указывали, что обращались к нотариусу («вспоминали»), хотя, вероятнее всего, не бесплатно. Вариант № 7 подсчитан также, исходя из общей численности выборочной совокупности, так как отмечался многими гражданами, не указавших вариант «Да» в вопросе «Обращались ли Вы когда-либо за бесплатной юридической помощью?».*

Корреляционный анализ ответов на вопрос № 17 показывает, что в **органы государственной власти и МСУ** чаще обращаются мужчины, лица старших возрастных групп, бюджетники, пенсионеры, безработные (домохозяйки), предприниматели, малоимущие граждане. Исследование фиксирует, что люди, имеющие относительно невысокий образовательный

уровень, чаще обращаются за консультациями во **властные структуры**. Представители *сельского населения* в отличие от горожан и жителей ПГТ также часто обращаются **в органы государственной власти и МСУ**.

К **Уполномоченным по правам человека, ребенка, предпринимателей** обращается большой процент граждан, относящихся к *молодежи и средней возрастной группе, чаще бюджетники, лица, имеющие высокий образовательный уровень*.

В **адвокатскую палату** обращаются, в большей степени, представители *молодой и средней возрастных групп, лица со средним специальным образованием, предприниматели и работники коммерческих организаций, лица с высоким уровнем материального благосостояния*. Также *пенсионеры, ветераны, герои войны и труда и инвалиды* имели опыт обращения к адвокатам за бесплатной юридической помощью.

По результатам проведенного исследования фиксируется достаточно высокий уровень удовлетворенности граждан полученной бесплатной юридической помощью (более 2/3 от всех, обратившихся за ней) (Таблица 18). Корреляционный анализ демонстрирует, что в **большей** степени полученными услугами **удовлетворены сельские жители, респонденты, проживающие в ПГТ** (уровень их удовлетворенности особенно высок). **Старшие возрастные группы** показывают **более высокую удовлетворенность**. Исследование зафиксировало также влияние на уровень удовлетворенности граждан бесплатной юридической помощью таких факторов как уровень образования и материального положения респондентов (*чем ниже уровень образования и материального положения респондента, тем выше уровень его удовлетворенности бесплатной юридической помощью*). Если анализировать удовлетворенность респондентов, исходя из рода их деятельности, то выявляется **более высокая удовлетворенность** бесплатной юридической помощью *бюджетников, пенсионеров и безработных (домохозяек)*, а **неудовлетворенность** демонстрируют, прежде



всего, *предприниматели*. *Льготные категории граждан* также показывают **высокий уровень удовлетворенности** полученной услугой.

Таблица 18. Удовлетворены ли Вы полученной бесплатной юридической помощью?

18. Удовлетворены ли Вы полученной бесплатной юридической помощью?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
<b>1. Полностью удовлетворен (а)</b>	45	<b>36,9</b>
<b>2. Частично удовлетворен(а)</b>	47	<b>38,5</b>
3. Частично не удовлетворен(а)	10	8,2
4. Полностью не удовлетворен(а)	7	5,7
0. Затрудняюсь ответить	13	10,7
Всего	122	100

*Примечание. Относительные значения подсчитаны, исходя из численности респондентов, указавших вариант «Да» в вопросе «Обращались ли Вы когда-либо за бесплатной юридической помощью?».*

В целом, согласно результатам проведенного нами исследования, неудовлетворенность оказанной юридической помощью демонстрирует около 1/7 граждан, воспользовавшихся ею (Таблица 18).

Среди причин неудовлетворенности оказанной бесплатной юридической помощью следует выделить, прежде всего, отсутствие у консультанта достаточного опыта, а также «затянутые» сроки рассмотрения обращений, длительный срок подготовки документов (Таблица 19).

Таблица 19. Если не удовлетворены, то почему?

19. Если не удовлетворены, то почему?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
<b>1. Отсутствие у консультанта достаточного опыта</b>	27	<b>18,7</b>
2. Были допущены ошибки при составлении документов	14	9,7
3. Сделаны ненадлежащие ссылки на законодательство	4	2,8
4. Были неверно указаны фактические обстоятельства	6	4,2
5. Связь с клиентом не поддерживается (клиент «брошен»)	13	9
<b>6. Затягивается рассмотрение обращения, длительный срок подготовки документов</b>	19	<b>13,2</b>
7. Иное (в основном связано с отсутствием обращений, а также с констатацией того, что «помочь не смогли»)	61	42,4
Всего	144	100

*Примечание. Вопрос с множественным выбором вариантов ответа. Относительные значения подсчитаны, исходя из общего количества ответов, данных респондентами на данный вопрос.*

Корреляционный анализ ответов на вопрос № 19 показывает, что основные причины неудовлетворенности полученной бесплатной юридической помощью у представителей *старших возрастных* групп связаны с *неопытностью консультанта*, а у молодежи, в большей степени, с *ошибками при составлении документов и длительными сроками их подготовки*. Есть также различия в ответах респондентов, исходя из уровня их материального положения. Люди с *низким уровнем материального* достатка называют такую причину своей неудовлетворенности бесплатной юридической помощью как *неопытность консультанта*, а материально обеспеченные граждане не удовлетворены тем, что *не поддерживается связь с клиентом*. Льготные категории граждан (ветераны, герои войны и труда, инвалиды I и II группы, инвалиды III группы акцентируют внимание на *неопытности консультанта и длительных сроках рассмотрения дела*.

#### **ВЫВОДЫ ПО РАЗДЕЛУ «ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН БЕСПЛАТНОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩЬЮ»**

Результаты исследования показывают, что большинство жителей Тверской области не имеет опыта получения бесплатной юридической помощи (около 2/3 населения никогда не обращались за бесплатной юридической помощью). При этом, часто не пользуются своим правом получения такой помощи даже те категории граждан, которые по формальным показателям могут за ней обращаться. В частности, около трети малоимущих граждан Тверского региона, имеющих потребность в услугах профессионального юриста, никогда не обращались за бесплатной юридической помощью. Не имело опыта обращения за бесплатной юридической помощью значительное число ветеранов, героев войны и труда, инвалидов I и II группы.

Основными причинами отказа от обращения за получением бесплатной юридической помощи являются неинформированность граждан о наличии такой помощи, о месте и критериях ее получения и недоверие населения организациям и должностным лицам, предоставляющим юридические

услуги. Если молодежь в большей степени не доверяет бесплатным услугам и не желает тратить время на решение проблем, то старшие возрастные группы, как правило, не обладают информацией о том, куда можно обратиться за бесплатной юридической помощью. Эта же причина фиксируется и у малоимущих граждан (не знают о возможности решить свои проблемы у юриста и не обладают информацией о том, куда можно обратиться за такой помощью). Горожане чаще, чем жители ПГТ и сельских поселений, не знают, куда обратиться, не знают, что их проблемы можно решить у юриста. Льготные категории граждан также не обращаются по причине своей неинформированности о бесплатной юридической помощи. Кроме того, инвалиды I и II группы не доверяют институту бесплатной юридической помощи, а беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3 лет, помимо недоверия, отмечают низкое качество бесплатной юридической помощи.

Исследование показало, что воспользовались бесплатной юридической помощью около 1/7 жителей региона. Они обращались, прежде всего, к адвокатам, в органы местного самоуправления, а также к Уполномоченным по правам человека, ребенка и предпринимателей, в государственные органы власти. При этом, в органы государственной власти и МСУ за бесплатной юридической помощью чаще всего обращаются лица старших возрастных групп, бюджетники, пенсионеры, безработные (домохозяйки), малоимущие граждане. Ветераны, герои войны и труда, инвалиды также обращаются в адвокатскую палату и к нотариусу.

В ходе анализа результатов исследования был зафиксирован достаточно высокий уровень удовлетворенности граждан полученной бесплатной юридической помощью (более 2/3 от всех, обратившихся за ней). Более высокую удовлетворенность демонстрируют старшие возрастные группы, малоимущие граждане, бюджетники, пенсионеры и безработные (домохозяйки), льготные категории граждан. Среди причин неудовлетворенности оказанной бесплатной юридической помощью следует

выделить, прежде всего, отсутствие у консультанта достаточного опыта, а также «затянутые» сроки рассмотрения обращений, длительный срок подготовки документов. Если неудовлетворенность молодежи бесплатной юридической помощью связана, прежде всего, с ошибками при составлении документов и длительными сроками их подготовки, то основные причины неудовлетворенности представителей старших возрастных групп связаны с неопытностью консультанта. Эту же причину называют и малоимущие граждане (недостаточная опытность консультанта). Другие льготные категории граждан акцентируют внимание на неопытности консультанта и длительных сроках рассмотрения дела.

## ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРАКТИК ОКАЗАНИЯ НАСЕЛЕНИЮ БЕСПЛАТНОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

С целью определения возможных путей совершенствования практик оказания бесплатной юридической помощи населению респондентам был также задан ряд вопросов.

Так как фиксируется крайне низкий уровень информированности граждан о бесплатной юридической помощи, респондентам было предложено указать наиболее важные для них содержание и источники информации о бесплатной юридической помощи.

Анализ ответов на данный вопрос свидетельствует, что граждане заинтересованы в том, чтобы их информировали по всем вопросам, связанным с оказанием населению бесплатной юридической помощи, и, прежде всего, о месте и порядке ее получения (Таблица 20).

Таблица 20. Какая информация о бесплатной юридической помощи была бы для Вас полезной?

20. Какая информация о бесплатной юридической помощи была бы для Вас полезной?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
<b>1. О месте ее получения</b>	348	<b>47,7</b>
2. О категориях граждан, имеющих право на получение этой помощи	273	37,5
3. О необходимых для получения помощи документах	225	30,9
<b>4. О процедуре, порядке получения такой помощи</b>	350	<b>48</b>
5. Иное (в основном связано с указанием на отсутствие обращений за бесплатной юридической помощью, на отсутствие интереса к данному вопросу)	30	4,1

*Примечание. Вопрос с множественным выбором вариантов ответа. Относительные значения подсчитаны, исходя из общей численности выборочной совокупности. Поэтому сумма ответов может быть не равна 100%.*

Результаты корреляционного анализа демонстрируют большую потребность горожан в информации *о месте получения* бесплатной юридической помощи, жителей ПГТ – *о категориях граждан, имеющих право на ее получение, а также о процедуре, порядке получения* такой помощи, а сельское население в большей степени заинтересовано в

информации о том *пакете документов, который необходим для получения* бесплатной юридической помощи.

Ключевые источники получения информации о бесплатной юридической помощи – интернет-ресурсы, публикации в СМИ (газеты, журналы), радио- и телепередачи. Можно также распространять информацию о бесплатной юридической помощи на рекламных щитах, на транспорте, в общественных местах. Важное значение имеет информирование со стороны органов государственной власти и местного самоуправления (в этом есть потребность у *приблизительно трети* граждан), которые могут использовать традиционные и инновационные инструменты информирования, а также собственные дополнительные инструменты (прием граждан, организация мероприятий, публикация специализированных материалов и т.д.) (Таблица 21).

Таблица 21. Какие источники получения информации о бесплатной юридической помощи для Вас наиболее предпочтительны?

21. Какие источники получения информации о бесплатной юридической помощи для Вас наиболее предпочтительны?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
1. Информирование со стороны органов государственной власти (прием граждан, организация мероприятий, публикация специализированных материалов и т.д.)	126	17,3
2. Информирование со стороны органов местного самоуправления (местной администрации и т.д.) (прием граждан, организация мероприятий, публикация специализированных материалов и т.д.)	169	23,2
3. Публикации в СМИ (газеты, журналы и т.д.)	238	32,7
4. Радио- и телепередачи	251	34,4
5. Реклама (наружная, на транспорте, в общественных местах и т.д.)	182	25
6. Интернет (специализированные сайты, социальные сети и т.д.)	268	36,8
7. Рассылка по e-mail и т.д.	64	8,8
8. Друзья, знакомые, родственники, соседи, коллеги	172	23,6
9. Иное (в основном связано с указанием отсутствия интереса к данному вопросу)	7	1
Реклама консультантов в организации	1	0,1

*Примечание. Вопрос с множественным выбором вариантов ответа. Относительные значения подсчитаны, исходя из общей численности выборочной совокупности. Поэтому сумма ответов может быть не равна 100%.*

Корреляционный анализ результатов исследования показал ряд зависимостей предпочтений граждан в источниках получения информации о бесплатной юридической помощи от социальных характеристик респондентов. В частности, были выявлены различия в зависимости от половой принадлежности граждан: получение информации *от органов государственной власти и МСУ* для *женщин* предпочтительнее, чем для мужчин, а *мужчины* в большей степени, чем женщины предпочитают получать информацию в *сети Интернет*. Существуют различия предпочтений и в зависимости от возрастных характеристик граждан. Так, люди *среднего и старшего возраста* (30-54 года и 55 лет и старше) предпочли бы получать информацию о бесплатной юридической помощи от *органов государственной власти и МСУ, из публикаций в СМИ (газеты, журналы), радио- и телепередач*. Лица *среднего возраста*, кроме перечисленных источников, ориентированы на получение информации из *сети Интернет, рекламных источников* (их же предпочитает и *молодежь*). Для *молодежи* также актуальна и *рассылка по e-mail*. *Интернет* в большей степени предпочтителен также и для *обеспеченных граждан* (если анализировать предпочтения респондентов, исходя из уровня их материального благосостояния).

Выявлены различия предпочтений граждан в зависимости от их образовательного уровня: чем *выше уровень образования* респондентов, тем более характерна для них ориентация на *публикации в СМИ (газеты, журналы), а также рекламные источники*, чем *ниже уровень образования* граждан, тем чаще они предпочитают получать интересующую их информацию, используя каналы неформальной коммуникации (*друзья, знакомые, родственники, соседи, коллеги*), а также слушают *радио* и смотрят *телепередачи*.

Если анализировать предпочтения граждан в использовании разных источников информации о бесплатной юридической помощи, исходя из рода деятельности респондентов, то получается следующая картина. Со стороны

*органов государственной власти и МСУ* предпочитают получать информацию *бюджетники, пенсионеры и безработные (домохозяйки)*. Кроме того, указанные категории также ориентированы на получение информации *из публикаций в СМИ (газеты, журналы)*, этот же источник информации важен для *военнослужащих и работников правоохранительных органов*. Последние особенно широко по сравнению с другими категориями граждан используют (и хотят использовать) каналы неформальной коммуникации (*друзья, знакомые, родственники, соседи, коллеги*). *Радио- и телепередачи* как источники информации предпочтительны для *пенсионеров, предпринимателей, сотрудников коммерческих организаций и безработных (домохозяек)*. *Предприниматели и сотрудники коммерческих организаций* ориентированы также на *рекламные источники*. *Сеть Интернет* в качестве информационного источника важна для различных категорий граждан (*студентов, работников коммерческой сферы, предпринимателей, бюджетников, военнослужащих и работников правоохранительных органов*), исключая пенсионеров. Для *студентов* также актуальна и *рассылка по e-mail*.

Влияет на предпочтения в источниках информации о бесплатной юридической помощи и место проживания граждан. Так, *сельское население* предпочитает *радио- и телепередачи, жители ПГТ* ориентированы в большей степени на получение информации *со стороны органов государственной власти и МСУ, а также из СМИ (газеты, журналы)*. Граждане, проживающие *в ПГТ*, также склонны более широко, чем сельские жители, использовать *сеть Интернет*. Этот же источник предпочтителен и для *горожан*, наряду с *рассылкой по e-mail*.

*Ветераны, герои войны и труда, «дети войны»* выступают, преимущественно, за информирование *со стороны органов государственной власти и МСУ, СМИ (газет, журналов), радио- и телевидения*. Эти же источники важны для *беременных женщин, женщин с детьми в возрасте до 3-х лет*. Кроме того, данная категория граждан



выступает за использование *рекламных источников, рассылки по e-mail*, а также каналов неформальной коммуникации (*друзья, знакомые, родственники, соседи, коллеги*). Инвалиды I и II группы предпочитают такие источники информации как *публикации в СМИ (газеты, журналы), радио- и телепередачи, сеть Интернет*, каналы неформальной коммуникации (*друзья, знакомые, родственники, соседи, коллеги*). Инвалиды III группы ориентированы на такие источники получения информации о бесплатной юридической помощи как *публикации в СМИ (газеты, журналы), радио- и телепередачи, рекламные источники, а также* каналы неформальной коммуникации (*друзья, знакомые, родственники, соседи, коллеги*).

В ходе исследования получена информация о приоритетных мерах по совершенствованию практик оказания бесплатной юридической помощи (Таблица 23):

- 1) Размещение пунктов оказания бесплатной юридической помощи в территориальной доступности от места проживания и (или) места работы (отметила около половины населения Тверского региона) – необходимо размещать пункты непосредственно в населенном пункте (поселке, районе города и т.д.); создать либо сеть пунктов оказания бесплатной юридической помощи в области, либо организовать мобильные точки ее предоставления;
- 2) Информирование граждан о возможностях получения бесплатной юридической помощи (указала треть населения) – реклама, в том числе и в государственных учреждениях, судебных органах власти, наружная реклама; информирование по СМИ, в районных газетах, по телевидению; сайты и страницы в сети Интернет, в том числе и специализированного характера;
- 3) Повышение профессионального уровня юристов (около трети населения);
- 4) Расширение перечня категорий граждан, которым предоставляется бесплатная юридическая помощь (указали около четверти граждан) – пенсионеры, инвалиды III группы, матери-одиночки, многодетные семьи, малоимущие граждане, все несовершеннолетние, онкобольные;

5) Развитие дистанционного консультирования (отметили *немного менее четверти* респондентов) – консультации по телефону, e-mail и online консультирование, информация на специализированных сайтах.

Таблица 23. Каковы, на Ваш взгляд, пути совершенствования (развития) предоставления бесплатной юридической помощи?

23. Каковы, на Ваш взгляд, пути совершенствования (развития) предоставления бесплатной юридической помощи?	Абсолютное значение	Относительное значение (%)
<b>1. Повышение профессионального уровня юристов</b>	214	<b>29,4</b>
<b>2. Размещение пунктов оказания бесплатной юридической помощи в территориальной доступности от места проживания и (или) места работы</b>	301	<b>41,3</b>
3. Введение мер поощрения юристов, исполняющих свои профессиональные обязанности в сфере оказания бесплатной юридической помощи	88	12,1
4. Ужесточение мер дисциплинарной ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение) юристом своих обязанностей	98	13,4
<b>5. Расширение перечня категорий граждан, которым предоставляется бесплатная юридическая помощь</b>	163	<b>22,4</b>
6. Расширение перечня видов бесплатной юридической помощи	123	16,9
<b>7. Информирование граждан о возможностях получения бесплатной юридической помощи</b>	240	<b>33</b>
8. Упрощение порядка получения бесплатной юридической помощи	120	16,5
<b>9. Развитие дистанционного консультирования (телефонное, e-mail- и online-консультирование)</b>	154	<b>21,1</b>
10. Иное (в основном связано с указанием необходимости предоставления помощи для всех граждан)	13	1,8

*Примечание. Вопрос с множественным выбором вариантов ответа. Относительные значения подсчитаны, исходя из общей численности выборочной совокупности. Поэтому сумма ответов может быть не равна 100%.*

Корреляционный анализ результатов ответов на вопрос № 23, касающийся путей совершенствования практик предоставления гражданам бесплатной юридической помощи, продемонстрировал наличие ряда зависимостей. Так, была выявлена следующая закономерность: чем *старше* респонденты, тем чаще они выступают за **размещение пунктов оказания бесплатной юридической помощи в территориальной доступности от места проживания и (или) места работы**. Представители молодежи и

лица среднего возраста (30-54) предлагают **расширить перечень категорий граждан**, которым предоставляется бесплатная юридическая помощь. Молодежь более активно выступает за **развитие дистанционного консультирования**.

Анализируя зависимость мнений респондентов от уровня их материального благосостояния, фиксируем следующую тенденцию: чем ниже уровень материального положения граждан, тем в большей степени для них важно **размещение пунктов оказания бесплатной юридической помощи в территориальной доступности от места проживания и (или) места работы**. Лица с более высоким уровнем материального благосостояния предлагают **расширить перечень категорий граждан**, которым предоставляется бесплатная юридическая помощь.

В ходе исследования также было выявлено, что, чем ниже образовательный уровень респондентов, тем чаще они говорят о необходимости **информировать граждан** о различных аспектах оказания бесплатной юридической помощи.

Если анализировать представления граждан о путях совершенствования практик оказания населению бесплатной юридической помощи, исходя из рода деятельности респондентов, то получается следующая картина. За **повышение профессионального уровня юристов** выступают, прежде всего, такие категории граждан как **военнослужащие и работники правоохранительных органов, студенты и пенсионеры**. Принятие такой меры как **размещение пунктов оказания бесплатной юридической помощи в территориальной доступности от места проживания и (или) места работы** поддерживают безработные (домохозяйки), бюджетники и пенсионеры. За **расширение перечня категорий граждан, которым предоставляется бесплатная юридическая помощь**, а также **ее видов** выступают безработные (домохозяйки). **Информирование граждан** о возможностях получения бесплатной юридической помощи является особенно важным для **пенсионеров и предпринимателей**. Последние также

выступают за *упрощение порядка получения бесплатной юридической помощи*. Широкую поддержку получает идея *развития дистанционного консультирования* в различных его вариантах, за ее реализацию выступают *военнослужащие и сотрудники правоохранительных органов, студенты, бюджетники, работники коммерческих организаций*.

Некоторые различия в представлениях граждан выявлены и в зависимости от места их проживания: для *жителей ПГТ* важно *размещение пунктов оказания бесплатной юридической помощи в территориальной доступности от места проживания и (или) места работы*, а для *сельского населения* – *информирование граждан* о возможностях получения бесплатной юридической помощи.

Предлагают свои рекомендации и *льготные категории граждан*. Так, *ветераны, герои войны и труда* выступают за такие меры как *информирование граждан* о возможностях получения бесплатной юридической помощи и *размещение пунктов ее оказания в территориальной доступности от места проживания и (или) места работы*. *Инвалиды I и II группы*, помимо названных мер, предлагают *повышать профессиональный уровень юристов*. *Инвалиды III группы*, выступая за *информирование граждан* и *размещение пунктов оказания бесплатной юридической помощи в территориальной доступности от места проживания и (или) места работы*, предлагают *расширить перечень категорий граждан*, имеющих право на получение такой помощи, и *ее видов*, а также заинтересованы в *развитии дистанционного консультирования*. Представители *категории «дети войны»* выступают, прежде всего, за *информирование граждан*, а *беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3-х лет*, помимо *информирования граждан и обеспечения территориальной доступности* бесплатной юридической помощи, предлагают *увеличить численность юристов*, оказывающих гражданам такие услуги, обеспечить использование мер *поощрения и наказания* по отношению к этим специалистам. Данная группа

граждан заинтересована в *расширении перечня категорий* граждан, имеющих право на получение бесплатной юридической помощи, и ее *видов*.

Кроме того, респондентам был задан вопрос «Укажите Ваши предложения и замечания по вопросам оказания бесплатной юридической помощи (на Ваше усмотрение)», который являлся открытым, предполагающим свободную форму ответа респондента. На данный вопрос дали ответ 46% респондентов (от всего объема выборочной совокупности). Были получены следующие ответы:

1) Обеспечение большей доступности для граждан бесплатной юридической помощи:

- упрощение порядка получения бесплатной юридической помощи;
- увеличение количества юристов, оказывающих бесплатную юридическую помощь;
- увеличение частоты приема граждан («чтобы такие приёмы проводились ежемесячно или даже еженедельно на территории посёлка»);
- приближение практик оказания бесплатной юридической помощи к населению территориально («юридическая помощь в шаговой доступности»): увеличение пунктов оказания бесплатной юридической помощи; предоставление данной услуги по месту жительства; организация пунктов приёма; проведение приема граждан в доступных местах; организация «окон» в разных государственных услугах с бесплатной юридической помощью; выезд на дом (последний вариант отметили представители старшей возрастной группы);
- дистанционное консультирование: онлайн-консультирование (отметили разные возрастные группы); консультирование в социальных сетях; создание специализированных сайтов, где можно самим найти информацию по какому-либо вопросу в доступной форме; рассылка по e-mail; консультационные передачи по местному телевидению; телефонное консультирование (последний вариант также отметили разные возрастные группы).

2) Информирование населения о бесплатной юридической помощи (особенно в сельской местности)<sup>1</sup>:

- информирование граждан (особенно пенсионеров) о возможности её получения («если такая помощь есть, то хотелось бы знать, кто ей может воспользоваться, где ведётся приём граждан и график приёма»), о месте её получения, о категориях граждан, имеющих право её получения;

- информирование со стороны органов государственной власти и местного самоуправления (за это, в большей степени, выступают люди среднего и старшего возраста);

- информирование населения путем проведения личных встреч;

- использование средств рекламы (выступает за это, в основном, молодежь), издание рекламных буклетов (отмечает молодежь);

- информирование по телевидению (отмечают разные возрастные категории);

- информация, объявления по радио (отмечают разные возрастные группы);

- публикации в местной прессе, объявления в местных газетах о бесплатной юридической помощи;

- информирование в сети Интернет, разработка специализированных сайтов, объявления в социальных сетях;

- рассылка по e-mail (актуально для молодого поколения и среднего возраста);

- размещение отзывов от тех граждан, кто уже получил бесплатную юридическую помощь;

- объявления в общественных местах: объявления в автобусах, маршрутках (отмечают лица среднего возраста); размещение информации, рекламы на остановках; размещение информации, рекламы на почте (этот вариант отмечает старшая возрастная группа);

---

<sup>1</sup> Информирование граждан о бесплатной юридической помощи в качестве рекомендации по ее совершенствованию указали 27,8% от числа респондентов, давших ответ на этот вопрос.

- распространение информации через почтовые ящики (отмечает молодежь).

3) Повышение качества бесплатной юридической помощи:

- повышение уровня профессионализма юристов и специалистов, оказывающих бесплатную юридическую помощь;

- более доступное предоставление профессиональной юридической информации простым гражданам («чтобы более доступно объясняли») (выступают за это, прежде всего, представители старшей возрастной группы);

- повышение уровня ответственности работников, оказывающих гражданам бесплатную юридическую помощь («специалисты оказывают ее намного хуже, чем платную», «решать проблему, требующую юридической помощи так, как будто за нее заплатят 200% прибыли, а не «как бы как»);

- мотивирование работников;

- ускорение процесса исполнения процедур («не затягивать с составлением документов»);

- внедрение на федеральном уровне единых требований к качеству оказываемой гражданам бесплатной юридической помощи.

4) Расширение перечня категорий граждан, которым предоставляется бесплатная юридическая помощь: одиноким пенсионерам, различным категориям пенсионеров, льготы пенсионерам, инвалидам (особенную заинтересованность в этом демонстрируют люди средней возрастной группы);

5) Расширение перечня оказываемых услуг, случаев оказания бесплатной юридической помощи (в большей степени в этом заинтересована возрастная категория 30-54 года);

6) Принятие мер по повышению уровня доверия граждан бесплатной юридической помощи, организациям и должностным лицам, ее

оказывающим («зарабатывать доверие людей») (отмечают разные категории граждан)<sup>1</sup>;

7) Активизация деятельности государственных и муниципальных органов по предоставлению бесплатной юридической помощи, принятие антикоррупционных мер.

## **ВЫВОДЫ ПО РАЗДЕЛУ «ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРАКТИК ОКАЗАНИЯ НАСЕЛЕНИЮ БЕСПЛАТНОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ»**

В ходе анализа результатов исследования была получена информация о приоритетных мерах по совершенствованию практик оказания бесплатной юридической помощи, предлагаемых населением Тверского региона.

Прежде всего, необходима активизация деятельности государственных и муниципальных органов власти в сфере оказания населению бесплатной юридической помощи. Именно от властных структур граждане ожидают решения своих проблем, в том числе и в сфере оказания квалифицированной юридической помощи. От органов государственной власти и МСУ зависят, во многом, процессы информирования граждан о бесплатной юридической помощи, предоставление гражданам юридической помощи консультационного характера на бесплатной основе, решение проблем обеспечения доступности и повышения качества бесплатной юридической помощи и др.

Одной из приоритетных мер, по мнению жителей региона, должно стать как можно более полное информирование граждан по различным вопросам, связанным с оказанием населению бесплатной юридической помощи (о месте и порядке ее получения, о категориях граждан, имеющих право на ее получение, о пакете документов, необходимых для получения такой помощи) (отмечает треть населения региона). Особенно важным информирование о бесплатной юридической помощи является для сельского

---

<sup>1</sup> О необходимости работы в направлении повышения доверия граждан институту бесплатной юридической помощи высказалось 10% респондентов (от числа ответивших на данный вопрос).



населения, для пенсионеров (хотя многие другие категории населения также очень заинтересованы в получении информации в данном виде помощи).

Опрошенными жителями Тверского региона были названы различные источники получения информации и инструменты информирования о бесплатной юридической помощи. Выделим те группы инструментов, которые позволят охватить различные категории населения (так как проблема информирования должна касаться не только льготных категорий граждан):

1) Публикации в местной прессе (газеты, журналы) – охват: преимущественно лица среднего и старшего возраста (30-54 года и 55 лет и старше) со средним специальным и высшим образованием, относящиеся к категориям бюджетников, военнослужащих и работников правоохранительных органов, пенсионеров и безработных (домохозяек), ветераны, герои войны и труда, «дети войны», инвалиды, беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3-х лет, очень важно для ПГТ;

2) Информация, передачи по местному радио и местному телевидению – охват: преимущественно лица среднего и старшего возраста (30-54 года и 55 лет и старше) со средним и средним специальным уровнем образования, относящиеся к категориям пенсионеров, предпринимателей, сотрудников коммерческих организаций и безработных (домохозяек), ветераны, герои войны и труда, «дети войны», инвалиды, беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3-х лет, очень важно для сельских поселений;

3) Информация в общественных местах и на транспорте (для городов – местный транспорт, организации, оказывающие услуги правового характера (или требующие правовых знаний), отделения почтовой связи; для ПГТ и сельской местности – местные Дома культуры, организации, оказывающие услуги правового характера (или требующие правовых знаний), отделения почтовой связи) – охват: преимущественно лица среднего и старшего возраста (30-54 года и 55 лет и старше);

4) Информация в сети Интернет (ведение страницы в социальных сетях (с объявлениями, разъяснениями, ссылками на сайты организаций, на сайты со специализированной информацией по правовым вопросам), информация на сайтах органов государственной власти и местного самоуправления) – охват: преимущественно лица молодого и среднего возраста, относящиеся к категориям студентов, работников коммерческой сферы, предпринимателей, бюджетников, военнослужащих и работников правоохранительных органов, инвалиды I и II группы, очень важно для горожан и жителей ПГТ;

5) Информирование со стороны органов государственной власти и местного самоуправления (использование всех перечисленных инструментов, а также собственных – размещение информации в подразделениях, где ведется прием граждан, прием граждан с обращениями, организация мероприятий (круглых столов, семинаров, публичных встреч со специалистами, депутатами, онлайн приемов и др.), публикация специализированных материалов и др.) – охват: преимущественно лица среднего и старшего возраста (30-54 года и 55 лет и старше), относящиеся к категориям бюджетников, пенсионеров и безработных (домохозяек), ветераны, герои войны и труда, «дети войны», беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3-х лет, очень важно для жителей ПГТ.

Еще одно направление совершенствования практик оказания населению бесплатной юридической помощи, выделяемое респондентами, – обеспечение ее большей доступности для граждан. Среди мер, которые предлагаются по этому направлению, можно отметить:

1) Упрощение порядка получения бесплатной юридической помощи (особенно за эту меру выступают предприниматели);

2) Увеличение количества юристов, оказывающих бесплатную юридическую помощь (указывают беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3-х лет);

3) Увеличение частоты приема граждан (еженедельно, ежемесячно);

4) Размещение пунктов оказания бесплатной юридической помощи в территориальной доступности от места проживания и (или) места работы, увеличение их количества (отметила около половины населения Тверского региона, особенно важна такая мера для граждан старших возрастных групп с низким уровнем доходов, относящихся к категориям безработных (домохозяек), бюджетников и пенсионеров, для жителей ПГТ, для льготных категорий граждан));

5) Организация «окон» с бесплатной юридической помощью в организациях, предоставляющих государственные услуги;

6) Развитие дистанционного консультирования (варианты: телефонное консультирование, e-mail консультирование, онлайн-консультирование, консультационные передачи по местному телевидению) (отметили немного менее четверти респондентов, лица разных возрастных групп (но особенно молодежь), относящиеся к таким категориям как военнослужащие и сотрудники правоохранительных органов, студенты, бюджетники, работники коммерческих организаций, инвалиды III группы).

В рамках такого направления совершенствования практик оказания бесплатной юридической помощи, как повышение качества услуг граждане предлагают реализацию следующих мер:

1) Внедрение на федеральном уровне единых требований к качеству оказываемой гражданам бесплатной юридической помощи;

2) Повышение уровня профессионализма юристов и специалистов, оказывающих бесплатную юридическую помощь (эту меру поддерживает около трети населения региона, прежде всего такие категории граждан как военнослужащие и работники правоохранительных органов, студенты и пенсионеры, инвалиды I и II группы);

3) Более доступное предоставление профессиональной юридической информации рядовым гражданам (выступают за это, прежде всего, представители старшей возрастной группы);

4) Повышение уровня ответственности работников, оказывающих гражданам бесплатную юридическую помощь;

5) Мотивирование работников (отмечают беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3-х лет);

6) Сокращение сроков исполнения процедур.

Еще одно направление совершенствования практик оказания бесплатной юридической помощи связано с их нормативной правовой регламентацией. В рамках данного направления жители Тверского региона предлагают принятие ряда мер:

1) Расширение перечня категорий граждан, которым предоставляется бесплатная юридическая помощь: различным категориям пенсионеров (особенно одиноким), инвалидам III группы, матерям-одиночкам, многодетным семьям, несовершеннолетним гражданам, онкобольным людям (указали около четверти граждан, особенно активно поддерживают данную меру представители молодежи и средней возрастной категории (30-54 года) со средним и высоким уровнем материального благосостояния, а также безработные (домохозяйки), беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3-х лет, инвалиды III группы).

2) Расширение перечня случаев оказания бесплатной юридической помощи (в большей степени в этом заинтересована возрастная категория 30-54 года, безработные (домохозяйки), беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3-х лет, инвалиды III группы).

Следует отметить, что население Тверского региона считает важным также такое направление деятельности как принятие мер по повышению уровня доверия граждан институту бесплатной юридической помощи (об этом говорят разные категории граждан).

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Итак, социологическое исследование потребности населения Тверской области в бесплатной юридической помощи, проведенное в апреле 2017 г. с использованием метода анкетирования, выявило:

1) высокий уровень потребности различных категорий населения региона в квалифицированной юридической помощи (около 2/3 граждан с периодичностью от 1 раза в несколько лет до 1-3 раз в год);

2) преобладание у населения потребности в юридической помощи консультационного характера (устные и письменные консультации, составление документов, выдача специальных бланков для заполнения), потребность в представительской помощи адвокатов выявлена примерно у 1/7 жителей региона);

3) более высокую потребность в услугах профессиональных юристов у льготных категорий граждан, часть из которых (в частности, *инвалиды III группы и «дети войны»*) в настоящее время не включены в систему бесплатной юридической помощи;

4) востребованность представления интересов в суде у ряда категорий граждан, нуждающихся в социальной защите и социальной поддержке и включенных в государственную систему бесплатной юридической помощи с ограничениями по видам ее оказания и перечню регулируемых правовых случаев (в частности, у *безработных (домохозяек) и беременных женщин, женщин с детьми в возрасте до 3 лет*);

5) низкую степень информированности граждан о бесплатной юридической помощи и о законах, ее регламентирующих (около 1/3 населения вообще ничего не знает о такой помощи, а еще треть – лишь что-то слышала), в том числе и некоторых льготных категорий жителей региона (в частности, *малоимущих*);

6) отсутствие у большинства граждан опыта получения бесплатной юридической помощи (около 2/3 населения региона), в том числе и у тех

категорий граждан, которые имеют право за ней обращаться (в частности, *малоимущих, ветеранов, героев войны и труда, инвалидов I и II группы*);

7) основные причины необращения за получением бесплатной юридической помощи – недостаточную информированность о ней граждан (в частности, *старших возрастных групп, малоимущих, ветеранов, героев войны и труда, инвалидов III группы, жителей городов*) и недоверие населения институту бесплатной юридической помощи (в частности, *инвалидов I и II группы, беременных женщин, женщин с детьми в возрасте до 3 лет, молодежи*);

8) высокий уровень удовлетворенности граждан полученной бесплатной юридической помощью (более 2/3 от 1/7 жителей региона, обратившихся за нею);

9) основные причины неудовлетворенности оказанной бесплатной юридической помощью (у 1/7 граждан от общего числа обратившихся за ней) – отсутствие у консультанта достаточного опыта, длительные сроки рассмотрения обращений и подготовки документов.

Анализ полученных результатов социологического исследования позволяет предложить ряд рекомендаций, направленных на совершенствование функционирования государственной системы бесплатной юридической помощи.

#### **Рекомендации исполнительным органам государственной власти Тверской области:**

1) В целях реализации статьи 16 Федерального закона № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», статьи 2 Закона Тверской области № 68-ЗО «О бесплатной юридической помощи в Тверской области», Постановления Правительства Тверской области № 761-пп «О реализации закона Тверской области от 24.07.2012 № 68-ЗО «О бесплатной юридической помощи в Тверской области» и признании утратившем силу

постановления Администрации Тверской области от 10.02.2010 № 35-па»<sup>1</sup> Уполномоченному органу – Министерству социальной защиты Тверской области – в области обеспечения граждан бесплатной юридической помощью, а также исполнительным органам государственной власти Тверской области, входящим в государственную систему бесплатной юридической помощи на территории Тверской области (перечень которых определен Постановлением Правительства Тверской области № 761-пп), и подведомственным им организациям в пределах их полномочий усилить работу в области оказания гражданам бесплатной юридической помощи по следующим направлениям деятельности:

1.1. Упорядочить и активизировать работу по обеспечению граждан бесплатной юридической помощью в виде правового консультирования в устной и письменной форме для всех категорий граждан и в других видах – для категорий граждан, перечень которых утвержден ФЗ № 324 и ЗО № 68, используя следующие формы:

- личный прием граждан с обращениями (по четко определенному графику, информация о котором должна быть доведена до граждан по доступным для них информационным каналам);
- прием письменных обращений граждан;
- прием обращений граждан в электронной форме (e-mail, официальный сайт в сети Интернет);
- телефонное консультирование;

1.2. С целью соблюдения требований законодательства об уровне квалификации специалиста, оказывающего гражданам бесплатную юридическую помощь, предусмотреть введение в штат органа государственной власти или подведомственной ему организации должности юриста, либо специалиста с высшим юридическим образованием. Если в

---

<sup>1</sup> Постановление Правительства Тверской области № 761-пп «О реализации закона Тверской области от 24.07.2012 № 68-ЗО «О бесплатной юридической помощи в Тверской области» и признании утратившем силу постановления Администрации Тверской области от 10.02.2010 № 35-па» [Электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства социальной защиты Тверской области. URL: [http://минсоцзащиты.тверскаяобласть.рф/yuridich-pomosh/npa-yur-pom/PP\\_761-пп\\_11.12.2012.doc](http://минсоцзащиты.тверскаяобласть.рф/yuridich-pomosh/npa-yur-pom/PP_761-пп_11.12.2012.doc) (дата обращения 07.05.2017).

органе государственной власти или подведомственной ему организации нет специалиста с высшим юридическим образованием, рекомендуется организовать переподготовку одного из штатных сотрудников с последующим перераспределением функций;

1.3. Заключить с организациями высшего образования, осуществляющими подготовку юридических кадров высшей квалификации, договора о прохождении в органах государственной власти или подведомственных организациях производственных и научно-исследовательских практик студентов магистратуры, имеющих диплом о высшем юридическом образовании уровня бакалавриата. Определить в качестве одной из функций практикантов оказание бесплатной юридической помощи;

2) Осуществлять работу в направлении создания эффективной системы мотивации (материальной и нематериальной) сотрудников органов государственной власти, местного самоуправления, представителей адвокатского сообщества, занимающихся оказанием населению бесплатной юридической помощи. Мотивация может осуществляться как на регулярной, так и на периодической основе: повышение уровня оплаты труда, премии, награждение грамотами, благодарностями, сообщения о таких сотрудниках в местных СМИ и др.;

3) Организовать «окна» с бесплатной юридической помощью в организациях, предоставляющих государственные услуги;

4) Проводить работу по информированию и правовому просвещению населения:

4.1. Разместить на официальных сайтах органов государственной власти и подведомственных организаций в сети Интернет полную, регламентированную законодательством, информацию о бесплатной юридической помощи;

4.2. Разместить информацию о бесплатной юридической помощи (объявления, листовки, плакаты, буклеты и т.д.) в местах личного приема



граждан в органах государственной власти и подведомственных организациях;

4.3. Разместить информацию о бесплатной юридической помощи (объявления, листовки, плакаты, буклеты и т.д.) в общественных местах на специальных информационных стендах (отделения почтовой связи, учреждения культуры и др.) и в общественном транспорте (автобусы, маршрутки и др.). При необходимости заключать договора о размещении подобной информации;

4.4. Организовать регулярное предоставление информации по местному радио: раз в неделю короткие информационные сообщения, раз в месяц – интервью с гостем программы (сотрудником органа государственной власти или подведомственной организации, адвокатом и т.д., который предоставляет общую информацию о бесплатной юридической помощи и дает заочную консультацию по одному из актуальных для населения или одной из его категорий вопросов). По возможности, организовать подобные мероприятия на местных телеканалах;

4.5. Поручить сотрудникам, ведущим аккаунты органов и должностных лиц Правительства Тверской области, министерств, комитетов, отделов и т.д. в социальных сетях, регулярно публиковать информацию о бесплатной юридической помощи;

4.6. Публиковать заметки и статьи информационного и пропагандистского характера в местной прессе (газеты, журналы);

4.7. Организовывать для различных категорий населения тематические мероприятия по правовым вопросам (круглые столы, конференции, встречи с ведущими специалистами и т.д.) во взаимодействии с другими организациями (НКО, учебные заведения и т.д.).

## **Рекомендации органам местного самоуправления муниципальных образований Тверской области<sup>1</sup>:**

1) В целях реализации Федерального закона № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» органам местного самоуправления в пределах их полномочий проводить работу в области оказания гражданам бесплатной юридической помощи, используя следующие формы:

- личный прием граждан с обращениями (по четко определенному графику, информация о котором должна быть доведена до граждан по доступным для них информационным каналам);
- прием письменных обращений граждан;
- прием обращений граждан в электронной форме (e-mail, официальный сайт в сети Интернет).

2) С целью соблюдения требований законодательства об уровне квалификации специалиста, оказывающего гражданам бесплатную юридическую помощь, предусмотреть введение в штат органа местного самоуправления должности юриста, либо специалиста с высшим юридическим образованием. Если в органе местного самоуправления нет специалиста с высшим юридическим образованием, рекомендуется организовать переподготовку одного из штатных сотрудников с последующим перераспределением функций;

3) Заключить с организациями высшего образования, осуществляющими подготовку юридических кадров высшей квалификации, договора о прохождении в органах местного самоуправления производственных и научно-исследовательских практик студентов магистратуры, имеющих диплом о высшем юридическом образовании

---

<sup>1</sup> Следует учитывать, что органы местного самоуправления в пределах своих полномочий обязаны работать только с обращениями граждан согласно Федеральному закону РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (см.: Федеральный закон РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_59999/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/) (дата обращения 07.05.2017).

уровня бакалавриата. Определить в качестве одной из функций практикантов оказание бесплатной юридической помощи;

4) Осуществлять работу в направлении мотивации (материальной и нематериальной) сотрудников органов местного самоуправления, представителей адвокатского сообщества, занимающихся оказанием населению бесплатной юридической помощи. Мотивация может осуществляться как на регулярной, так и на периодической основе: премии, награждение грамотами, благодарностями, сообщения о таких сотрудниках в местных СМИ и др.;

5) Проводить работу по информированию и правовому просвещению населения:

5.1. Разместить на официальном сайте муниципального образования информацию о бесплатной юридической помощи;

5.2. Разместить информацию о бесплатной юридической помощи (объявления, листовки, плакаты, буклеты и т.д.) в местах личного приема граждан в органах местного самоуправления;

5.3. Разместить информацию о бесплатной юридической помощи (объявления, листовки, плакаты, буклеты и т.д.) в общественных местах на специальных информационных стендах (отделения почтовой связи, учреждения культуры и др.) и в общественном транспорте (автобусы, маршрутки и др.). При необходимости заключать договора о размещении подобной информации;

5.4. Организовать регулярное предоставление информации по местному радио: раз в неделю короткие информационные сообщения, раз в месяц – интервью с гостем программы (сотрудником органа государственной власти или подведомственной организации, местного самоуправления, адвокатом и т.д., который предоставляет общую информацию о бесплатной юридической помощи и дает заочную консультацию по одному из актуальных для населения или одной из его категорий вопросов). По возможности, организовать подобные мероприятия на местных телеканалах;

5.5. Поручить сотрудникам, ведущим аккаунты органов местного самоуправления в социальных сетях, регулярно публиковать информацию о бесплатной юридической помощи;

5.6. Публиковать заметки и статьи информационного и пропагандистского характера в местной прессе (газеты, журналы);

5.7. Организовывать для различных категорий населения тематические мероприятия по правовым вопросам (круглые столы, конференции, встречи с ведущими специалистами и т.д.) во взаимодействии с другими организациями (органы государственной власти, НКО, учебные заведения и т.д.);

б) Рассмотреть вопрос о нормативном правовом регулировании актами органов местного самоуправления деятельности в области оказания населению бесплатной юридической помощи (рекомендуется с этой целью изучить опыт Лихославльского района Тверской области).

#### **Рекомендации Законодательному собранию Тверской области:**

1) Рассмотреть возможность расширения категорий граждан, имеющих право получать бесплатную юридическую помощь, и включить в государственную систему оказания бесплатной юридической помощи следующие категории граждан:

##### *1.1. Неработающих инвалидов III группы:*

##### ***Виды помощи:***

- устная консультация юриста;
- письменная консультация юриста;
- составление правовых документов;
- предоставление специальных бланков для заполнения;

##### ***Правовые случаи:***

- вопросы наследования имущества и оформления завещаний;
- вопросы труда и занятости, оформления трудовых отношений;
- вопросы получения различных документов;

- вопросы оформления пенсий по старости, инвалидности, подтверждения стажа при начислении пенсии, привлечения к ответственности работодателей, по вине которых утрачены документы о стаже и заработной плате;

- вопросы неудовлетворительной работы управляющих компаний, предоставления услуг ЖКХ;

- вопросы оформления социальных пособий, льгот и т.д.;

- вопросы установления инвалидности;

- вопросы защиты прав пациентов на получение бесплатной качественной медицинской помощи;

1.2. В силу того, что не представляется возможным включить в государственную систему бесплатной юридической помощи все категории пенсионеров (у которых выявлена высокая потребность в квалифицированных услугах юристов), включить в указанную систему категорию пенсионеров, относящихся к такой льготной категории граждан в Тверской области как «*дети войны*»<sup>1</sup>:

***Виды помощи:***

- устная консультация юриста;

- письменная консультация юриста;

- составление правовых документов;

- предоставление специальных бланков для заполнения;

***Правовые случаи:***

- вопросы наследования имущества и оформления завещаний;

- вопросы получения различных документов;

- вопросы неудовлетворительной работы управляющих компаний, предоставления услуг ЖКХ;

- вопросы оформления социальных пособий, льгот и т.д.;

---

<sup>1</sup> Отдельного закона о детях войны в Тверской области нет, но гражданам, родившимся в период с 1 января 1928 г. по 31 декабря 1945 г., предоставляется право приобретения единого социального проездного билета, установлен льготный размер максимально допустимой доли расходов на оплату ЖКХ (не больше 15% от совокупного дохода семьи). При превышении этого уровня граждане получают субсидию (см.: Арефьев, Н.В. Законы о детях войны, принятые в регионах России. Данные на декабрь 2015 г. [Электронный ресурс]. URL: <https://kprf.ru/dep/gosduma/activities/150668.html> (дата обращения 07.05.2017).

- вопросы установления инвалидности;
- вопросы защиты прав пациентов на получение бесплатной качественной медицинской помощи;

### 1.3. Многодетных родителей:

#### **Виды помощи:**

- устная консультация юриста;
- письменная консультация юриста;
- составление правовых документов;
- предоставление специальных бланков для заполнения;

#### **Правовые случаи:**

- вопросы труда и занятости, оформления трудовых отношений;
- вопросы капитального ремонта многоквартирных домов;
- вопросы неудовлетворительной работы управляющих компаний, предоставления услуг ЖКХ;
- вопросы получения и использования материнского капитала;
- вопросы защиты прав пациентов на получение бесплатной качественной медицинской помощи;

2) Рассмотреть возможность расширения перечня правовых случаев, регулируемых ЗО № 68, и законодательно закрепить обязанность оказания юридической помощи участниками государственной системы бесплатной юридической помощи льготным категориям граждан по следующим правовым вопросам:

2.1. Вопросы наследования имущества и оформления завещаний для категорий: *малоимущие граждане; ветераны, герои войны и труда; инвалиды I и II группы;*

2.2. Вопросы защиты прав пациентов на получение бесплатной качественной медицинской помощи для категорий: *ветераны, герои войны и труда; инвалиды I и II группы;*

2.3. Вопросы капитального ремонта многоквартирных домов для категорий: *ветераны, герои войны и труда; инвалиды I и II группы; беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3 лет;*

2.4. Вопросы взыскания алиментов для категории: *беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3 лет;*

2.4. Вопросы оформления пенсий по старости, инвалидности, подтверждения стажа при начислении пенсии, привлечения к ответственности работодателей, по вине которых утрачены документы о стаже и заработной плате для категорий: *малоимущие граждане; беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3 лет;*

2.5. Вопросы неудовлетворительной работы управляющих компаний, предоставления услуг ЖКХ для категории: *беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3 лет,*

2.6. Вопросы получения и использования материнского капитала для категорий: *малоимущие граждане; беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3 лет.*

# ПРИЛОЖЕНИЕ

## АНКЕТА

*Уполномоченный по правам человека в Тверской области совместно с кафедрой социологии и социальных технологий ТвГТУ проводит социологическое исследование по теме «Потребность населения Тверской области в бесплатной юридической помощи». Просим Вас принять участие в исследовании. Опрос анонимный, все полученные данные будут обобщены.*

Интервьюер \_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_ Населенный пункт \_\_\_\_\_ Тип населенного пункта 1. Город 2. ПГТ 3. ПСТ

**1. Нуждались ли Вы когда-либо или нуждаетесь сейчас в юридической помощи?**

1. Да 2. Нет 0. Затрудняюсь ответить

**2. Как часто у Вас возникает необходимость в юридической помощи?**

1. 1 раз в несколько лет 4. Не возникает  
2. 1-3 раза в год 5. Иное (напишите, что именно)  
3. Более 3 раз в год \_\_\_\_\_

**3. В каких видах юридической помощи у Вас периодически возникает потребность?**

(возможно несколько вариантов ответа)

1. Устная консультация юриста на личном приеме (разъяснение норм законодательства, содержания юридических документов, разъяснение порядка моих действий и т.д.)  
2. Письменная консультация юриста  
3. Составление юристом правовых документов для меня (заявлений, жалоб, ходатайств, исков в суд и др.)  
4. Получение у юриста специальных бланков для заполнения (договор купли-продажи и т.д.)  
5. Представление юристом моих интересов в суде  
6. Представление моих интересов в государственных и муниципальных органах власти  
7. Представление моих интересов при взаимодействии с какой-либо организацией (по возможности, укажите) \_\_\_\_\_  
8. Иное (напишите, что именно) \_\_\_\_\_

**4. По каким вопросам имущественного характера у Вас возникает(ла) необходимость обращаться за юридической помощью? (возможно несколько вариантов ответа)**

1. Сделки с жильем и регистрация прав на него (дом, квартира и т.д.)  
2. Приобретение и/или использование земельного участка  
3. Вопросы владения и пользования совместной недвижимостью, раздела имущества  
4. Вопросы наследования  
5. Оформление завещания  
6. Банковские вклады, банковские расчеты, банковские кредиты  
7. Вопросы предоставления налоговых вычетов (лечение, обучение и т.д.)  
8. Иное (напишите, что именно) \_\_\_\_\_

**5. По каким вопросам в сфере трудовых отношений у Вас возникает(ла) необходимость обращаться за юридической помощью? (возможно несколько вариантов ответа)**

1. Вопросы труда и занятости  
2. Оформление трудовых отношений  
3. Задержка или невыплаты (или частичной невыплаты) заработной платы  
4. Оформление больничного листа, декретного отпуска и т.д.  
5. Трудовые споры с работодателем  
6. Вопросы расчета при увольнении



7. Незаконное увольнение
  8. Получение статуса безработного и оформление пособия по безработице
  9. Иное (*напишите, что именно*) \_\_\_\_\_
- 6. По каким вопросам семейного права у Вас возникает(ла) необходимость обращаться за юридической помощью? (возможно несколько вариантов ответа)**
1. Вступление в брак
  2. Рождение ребенка
  3. Установление усыновления, опеки или попечительства над детьми-сиротами (и оставшимися без попечения родителей)
  4. Вопросы семейных правоотношений
  5. Развод
  6. Взыскание алиментов
  7. Иное (*напишите, что именно*) \_\_\_\_\_
- 7. По каким вопросам административного права у Вас возникает(ла) необходимость обращаться за юридической помощью? (возможно несколько вариантов ответа)**
1. Обжалование постановлений государственных и муниципальных органов и должностных лиц
  2. Обжалование действий судебных приставов-исполнителей
  3. Вопросы получения различных документов
  4. Вопросы, связанные со штрафами
  5. Консультации после ДТП
  6. Иное (*напишите, что именно*) \_\_\_\_\_
- 8. По каким вопросам в сфере пенсионного обеспечения у Вас возникает(ла) необходимость обращаться за юридической помощью? (возможно несколько вариантов ответа)**
1. Оформление пенсий по старости
  2. Подтверждение стажа при начислении пенсии
  3. Вопросы привлечения к ответственности работодателей, по вине которых утрачены документы о стаже и заработной плате
  4. Вопросы привлечения к ответственности работодателя, не уплачивающего страховые взносы
  5. Оформление пенсий по инвалидности и т.д.
  6. Задержка выплаты пенсий
  7. Иное (*напишите, что именно*) \_\_\_\_\_
- 9. По каким вопросам в сфере жилищного обеспечения у Вас возникает(ла) необходимость обращаться за юридической помощью? (возможно несколько вариантов ответа)**
1. Вопросы капитального ремонта многоквартирных домов
  2. Вопросы ремонта жилых помещений
  3. Проблемы при предоставлении услуг ЖКХ
  4. Переселение из ветхого и аварийного жилья
  5. Социальный наем жилого помещения (по договору)
  6. Привлечение к ответственности недобросовестных застройщиков, вопросы защиты прав «обманутых дольщиков»
  7. Неудовлетворительная работа управляющих компаний
  8. Постановка на учет нуждающихся в предоставлении жилых помещений
  9. Иное (*напишите, что именно*) \_\_\_\_\_
- 10. По каким другим вопросам в социальной сфере у Вас возникает(ла) необходимость обращаться за юридической помощью? (возможно несколько вариантов ответа)**
1. Помощь в связи с потерей (болезнью) кормильца
  2. Помощь в преодолении чрезвычайных ситуаций (пожар и т.д.)

3. Оформление социальных пособий, льгот, пособий по безработице, по беременности и т.п.
  4. Задержка выплаты пособий
  5. Неудовлетворительная работа социальных служб
  6. Ограничение дееспособности
  7. Установление инвалидности
  8. Вопросы реабилитации инвалидов, порядок обеспечения техническими средствами реабилитации
  9. Вопросы реализации права детей-инвалидов на образование
  10. Вопросы получения и использования материнского капитала
  11. Устройство ребенка в детский сад, школу и т.д.
  12. Защита прав пациентов на получение бесплатной качественной медицинской помощи
  13. Возмещение гражданам необоснованно затраченных денежных средств за получение медицинской помощи, которая должна предоставляться бесплатно (предусмотрена программой обязательного медицинского страхования)
  14. Иное (*напишите, что именно*) \_\_\_\_\_
- 11. Знаете ли Вы что-либо о бесплатной юридической помощи?**
1. Знаю
  2. Что-то слышал(а)
  3. Не знаю (впервые слышу) (*Переход к вопросу №13*)
  0. Затрудняюсь ответить (*Переход к вопросу №13*)
- 12. Из каких источников Вы узнали (узнаете) о возможности получения бесплатной юридической помощи? (возможно несколько вариантов ответа)**
1. Информирование со стороны органов государственной власти
  2. Информирование со стороны органов местного самоуправления (местная администрация и т.д.)
  3. Публикации в СМИ (газеты, журналы и т.д.)
  4. Радио- и телепередачи
  5. Реклама
  6. Интернет (сайты юридических фирм, социальные сети и т.д.)
  7. Друзья, знакомые, родственники, соседи, коллеги
  8. Иное (*напишите, что именно*) \_\_\_\_\_
  0. Затрудняюсь ответить
- 13. Знаете ли Вы что-либо о Федеральном законе от 21.11.2011 №324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации»?**
1. Никогда не слышал(а) об этом законе
  2. Что-то слышал(а)
  3. Хорошо знаю этот закон, имел(а) с ним дело
  0. Затрудняюсь ответить
- 14. Знаете ли Вы что-либо о законе Тверской области от 24.07.2012 №68-ЗО «О бесплатной юридической помощи в Тверской области»?**
1. Никогда не слышал(а) об этом законе
  2. Что-то слышал(а)
  3. Хорошо знаю этот закон, имел(а) с ним дело
  0. Затрудняюсь ответить
- 15. Обращались ли Вы когда-либо за бесплатной юридической помощью?**
1. Да (*Переход к вопросу №17*)
  2. Нет
  3. Не помню (*Переход к вопросу №20*)
- 16. Почему Вы не обращались за бесплатной юридической помощью? (возможно несколько вариантов ответа)**
1. Не знаю о возможности решить свои проблемы у юриста (в каких случаях и куда я могу обращаться)
  2. Не доверяю юристам
  3. Не верю, что будет положительный результат, эффект
  4. Не доверяю бесплатным услугам («бесплатный сыр только в мышеловке»)
  5. Не хочу тратить время на решение проблемы («само как-нибудь рассосется»)
  6. Не знаю, куда обратиться

7. Низкое качество предоставления таких услуг
  8. Я не отношусь к льготной категории граждан
  9. Иное (*напишите, что именно*) \_\_\_\_\_
  0. Затрудняюсь ответить
- 17. Куда Вы обращались за получением бесплатной юридической помощи?** (*возможно несколько вариантов ответа*)
1. Государственные органы власти (*напишите, какие*) \_\_\_\_\_
  2. Муниципальные органы власти (*напишите, какие*) \_\_\_\_\_
  3. Уполномоченные по правам человека, ребенка, предпринимателей
  4. Адвокатская палата Тверской области (адвокат, адвокатский кабинет)
  5. Нотариальная палата (нотариус, нотариальная контора, бюро)
  6. Юридическая клиника (студенческая юридическая консультация и т.д.)
  7. Иное (*напишите, что или кто именно*) \_\_\_\_\_
- 18. Удовлетворены ли Вы полученной бесплатной юридической помощью?**
1. Полностью удовлетворен(а) (*Переход к вопросу №20*)
  2. Частично удовлетворен(а) (*Переход к вопросу №20*)
  3. Частично не удовлетворен(а)
  4. Полностью не удовлетворен(а)
  0. Затрудняюсь ответить (*Переход к вопросу №20*)
- 19. Если не удовлетворены, то почему?** (*возможно несколько вариантов ответа*)
1. Отсутствие у консультанта достаточного опыта
  2. Были допущены ошибки при составлении документов
  3. Сделаны ненадлежащие ссылки на законодательство
  4. Были неверно указаны фактические обстоятельства
  5. Связь с клиентом не поддерживается (клиент «брошен»)
  6. Затягивается рассмотрение обращения, длительный срок подготовки документов
  7. Иное (*напишите, что именно*) \_\_\_\_\_
- 20. Какая информация о бесплатной юридической помощи была бы для Вас полезной?** (*возможно несколько вариантов ответа*)
1. О месте ее получения
  2. О категориях граждан, имеющих право на получение этой помощи
  3. О необходимых для получения помощи документах
  4. О процедуре, порядке получения такой помощи
  5. Иное (*напишите, что именно*) \_\_\_\_\_
- 21. Какие источники получения информации о бесплатной юридической помощи для Вас наиболее предпочтительны?** (*возможно несколько вариантов ответа*)
1. Информирование со стороны органов государственной власти (прием граждан, организация мероприятий, публикация специализированных материалов и т.д.)
  2. Информирование со стороны органов местного самоуправления (местная администрация и т.д.) (прием граждан, организация мероприятий, публикация специализированных материалов и т.д.)
  3. Публикации в СМИ (газеты, журналы и т.д.)
  4. Радио- и телепередачи
  5. Реклама (наружная, на транспорте, в общественных местах и т.д.)
  6. Интернет (специализированные сайты, социальные сети и т.д.)
  7. Рассылка по e-mail и т.д.
  8. Друзья, знакомые, родственники, соседи, коллеги
  9. Иное (*напишите, что именно*) \_\_\_\_\_
- 22. Укажите Ваши предложения и замечания по вопросам оказания бесплатной юридической помощи (на Ваше усмотрение)** \_\_\_\_\_
-

**23. Каковы, на Ваш взгляд, пути совершенствования (развития) предоставления бесплатной юридической помощи? (возможно несколько вариантов ответа)**

1. Повышение профессионального уровня юристов (по возможности, уточните)\_\_\_\_\_
2. Размещение пунктов оказания бесплатной юридической помощи в территориальной доступности от места проживания и (или) места работы (по возможности, уточните)\_\_\_\_\_
3. Введение мер поощрения юристов, исполняющих свои профессиональные обязанности в сфере оказания бесплатной юридической помощи (по возможности, уточните)\_\_\_\_\_
4. Ужесточение мер дисциплинарной ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение) юристом своих обязанностей (по возможности, уточните)\_\_\_\_\_
5. Расширение перечня категорий граждан, которым предоставляется бесплатная юридическая помощь (по возможности, уточните)\_\_\_\_\_
6. Расширение перечня видов бесплатной юридической помощи (по возможности, уточните)\_\_\_\_\_
7. Информирование граждан о возможностях получения бесплатной юридической помощи (по возможности, уточните)\_\_\_\_\_
8. Упрощение порядка получения бесплатной юридической помощи (по возможности, уточните)\_\_\_\_\_
9. Развитие дистанционного консультирования (телефонное, e-mail- и online-консультирование) (по возможности, уточните)\_\_\_\_\_
10. Иное (напишите, что именно)\_\_\_\_\_

**24. К какой категории населения Вы относитесь? (возможно несколько вариантов ответа)**

1. Молодые семьи
2. Многодетные родители
3. Студенты, обучающиеся по очной форме обучения
4. Малоимущие граждане (граждане с доходом ниже величины прожиточного минимума)
5. Инвалиды I и II группы
6. Ветераны, герои войны и труда
7. Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, и их законные представители
8. Бывшие сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей (статус утрачен по достижении совершеннолетия)
9. Усыновители
10. Пожилые люди и инвалиды, проживающие в домах престарелых и т.д.
11. Несовершеннолетние, проживающие в специальных учреждениях
12. Граждане, нуждающиеся в психиатрической помощи и получающие ее
13. Граждане, пострадавшие в результате чрезвычайных ситуаций (нанесен вред здоровью, лишены жилья, документов и т.д.)
14. Супруги, дети, родители погибших в результате чрезвычайных ситуаций
15. Беженцы и люди, недавно получившие гражданство
16. Беременные женщины, женщины с детьми в возрасте до 3-х лет
17. Лица, освобожденные из мест лишения свободы
18. Иное (напишите, к какой именно)\_\_\_\_\_

**25. Ваш пол:**

1. Мужской
2. Женский

**26. Ваш возраст:**

1. До 18 лет
2. 18-29 лет
3. 30-54 года
4. 55 лет и старше

**27. Ваше образование:**

- |                        |                        |
|------------------------|------------------------|
| 1. Неполное среднее    | 4. Неоконченное высшее |
| 2. Среднее             | 5. Высшее              |
| 3. Среднее специальное |                        |

**28. Ваш основной род занятий в настоящее время:**

1. Работаете в коммерческой организации
2. Работаете в бюджетной организации
3. Имеете собственное дело
4. Домохозяйка / безработный
5. Военнослужащий, сотрудник правоохранительных органов
6. Учащийся, студент
7. Пенсионер
8. Иное (что именно) \_\_\_\_\_

**29. Ваше материальное положение (доход на одного человека в месяц):**

1. Менее 10000 рублей
2. От 10000 до 23000 рублей
3. Более 23000 рублей

---

*(адрес или телефон и имя респондента)*

**Благодарим Вас за сотрудничество!**