

ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ЕДИНЫХ ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ ОКАЗЫВАЕМОЙ ГРАЖДАНАМ БЕСПЛАТНОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ И ОБЕСПЕЧЕНИИ КОНТРОЛЯ ЗА ИХ СОБЛЮДЕНИЕМ¹

Благовещенский Н. Ю.²

Ключевые слова: конституционные гарантии, качество бесплатной юридической помощи, квалифицированная юридическая помощь, цифровая трансформация, системный подход, правовое просвещение, государственная информационная система правовой помощи.

Аннотация. В работе рассмотрены проблемы правового регулирования, связанные с установлением требований к качеству оказываемой гражданам бесплатной юридической помощи. Показано, что проблемы носят комплексный многоуровневый характер и для их решений необходимо заполнение пробелов правового регулирования в соответствии с требованиями федерального законодательства. В качестве одного из необходимых практических шагов рассматривается разработка проекта методических рекомендаций по вопросам измерения качества юридической помощи и контроля деятельности лиц, оказывающих бесплатную юридическую помощь. В предлагаемой структуре методических рекомендаций отражены общие и специфические термины и определения, модель (требования) по оценке и обеспечению качества, принципы и направления обеспечения качества, система показателей оценки качества и ключевые мероприятия по обеспечению качества, включая документирование, измерение, мониторинг показателей качества оказываемой юридической помощи и управление претензиями (жалобами).

DOI: 10.21681/2226-0692-2021-3-18-23

Высокий уровень обеспечения и защиты прав граждан, выраженный в системе требований к органам государственной власти и иным участникам правового процесса, в современных условиях является признаком эффективного развития социально-ориентированного демократического правового государства. В качестве одной из основных гарантий прав граждан, отражающих такой высокий уровень, пунктом 1 статьи 48 Конституции Российской Федерации³ установлено право каждого на получение квалифицированной юридической помощи; в установленных законом случаях такая помощь предоставляется бесплатно.

В работе Э.И. Атагимовой и О.С. Рыбаковой [1, с. 10] бесплатную квалифицированную юридическую помощь было предложено определить как гарантированное на конституционном уровне и обеспеченное мерами правового воздействия юридическое содействие (сопровождение), реализуемое посредством осуществ-

ления профессиональной деятельности уполномоченных государством (в лице законодателя) субъектов и предоставляемое на безвозмездной основе отдельным категориям населения в порядке, установленном федеральным законодательством и законодательством субъектов Российской Федерации.

Правовое регулирование реализации конституционного права граждан на получение квалифицированной юридической помощи, оказываемой бесплатно, осуществляется на основе Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» (далее — Федеральный закон № 324-ФЗ)⁴, а также другими федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации. Федеральным законом № 324-ФЗ устанавливаются основные гарантии реализации указанного права, организационно-правовые основы формирования государственной и негосударственной систем бесплатной юридической помощи и организационно-правовые ос-

³ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30 декабря 2008 года № 6-ФКЗ, от 30 декабря 2008 года № 7-ФКЗ, от 5 февраля 2014 года № 2-ФКЗ, от 21 июля 2014 года № 11-ФКЗ, от 14 марта 2020 года № 1-ФКЗ). URL: <http://www.pravo.gov.ru> (дата обращения: 26.09.2020).

⁴ Федеральный закон «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 324-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации, 28 ноября 2011 г., № 48, ст. 6725.

¹ Статья подготовлена в рамках НИР «Разработка методического руководства по оказанию бесплатной юридической помощи и правовому просвещению населения», проводимой в целях реализации мероприятий государственной программы Российской Федерации «Юстиция».

² Благовещенский Николай Юрьевич, ведущий аналитик отдела научно-исследовательской и образовательной деятельности ФБУ НЦПИ при Минюсте России, г. Москва, Российская Федерация.
E-mail: nblscli@mail.ru

новы деятельности по правовому информированию и правовому просвещению населения.

Этим федеральным законом устанавливаются полномочия федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в области обеспечения граждан бесплатной юридической помощью.

К полномочиям Президента Российской Федерации согласно статье 9 Федерального закона № 324-ФЗ относится определение основных направлений государственной политики в области обеспечения граждан бесплатной юридической помощью, в том числе направлений развития государственной и негосударственной систем бесплатной юридической помощи, а также определение федерального органа исполнительной власти, уполномоченного в области обеспечения граждан бесплатной юридической помощью (далее — уполномоченный федеральный орган исполнительной власти), и установление его компетенции.

Ключевыми полномочиями Правительства Российской Федерации являются, в частности, участие в определении основных направлений государственной политики в области обеспечения граждан бесплатной юридической помощью, принятие мер по обеспечению функционирования и развития государственной и негосударственной систем бесплатной юридической помощи, а также определение объема бюджетных ассигнований из федерального бюджета, необходимых для обеспечения государственных гарантий реализации права граждан на получение бесплатной юридической помощи.

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти осуществляет разработку предложений по вопросам формирования и реализации государственной политики в области обеспечения граждан бесплатной юридической помощью, функционирования и развития государственной системы бесплатной юридической помощи, а также правового информирования и правового просвещения населения и участвует в разработке соответствующих нормативных правовых актов.

Кроме того, на уполномоченный орган возложено методическое обеспечение и проведение мониторинга деятельности всех участников системы бесплатной юридической помощи (государственной и негосударственной).

Наконец, к полномочиям этого органа относятся разработка и установление единых требований к качеству оказываемой гражданам бесплатной юридической помощи, а также обеспечение контроля за соблюдением лицами, оказывающими бесплатную юридическую помощь, норм профессиональной этики и установленных требований к качеству юридической помощи.

Необходимость в наличии документа — нормативного правового акта федерального органа исполнительной власти, — устанавливающего такие требования, очевидна, поскольку работа по оказанию бесплатной юридической помощи на уровне субъектов Российской Федерации должна быть организована с учетом указанных требований.

В настоящей работе предлагается определить требования в форме утверждаемых уполномоченным

органом методических рекомендаций, рассматривается структура данных рекомендаций, включающая принципы и направления обеспечения качества, модели оценки качества оказываемой помощи и контроля деятельности лиц, оказывающих бесплатную юридическую помощь, а также характеристику необходимых мероприятий.

Ключевая роль квалифицированной юридической помощи как одного из основных конституционных институтов определяется ее социально-правовым содержанием. Действительно, как было отмечено в работе Э.И. Атагимовой [2], право на получение квалифицированной юридической помощи, в том числе предоставляемой бесплатно, определяет возможности индивида по реализации и защите всех остальных гарантированных на конституционном уровне прав и свобод, определяя тем самым уровень защищенности индивида.

В то же время обеспечение качества оказываемой квалифицированной юридической помощи является одним из основных условий с точки зрения ее реализации как конституционно-правовой гарантии. Исходя из понимания содержания понятия конституционных гарантий прав и свобод граждан, представляющего, по мнению Ф.М. Рудинского, условия реализации прав и средств их защиты [3, с. 41], или, согласно позиции Е.Е. Никитиной, обязанность государства создавать правовые и фактические условия для их эффективной реализации [4, с. 175], качество юридической помощи непосредственно связано с условием эффективности реализации данного права; предоставление некачественной помощи приводит к нарушению прав и свобод и вообще лишено здравого смысла.

Реализация полномочий всех органов государственной власти по оказанию бесплатной юридической помощи требует издания большого числа нормативных правовых актов федерального, регионального и муниципального уровня в соответствии с компетенцией издавшего их органа. Отсутствие необходимых правовых актов создает проблему правовой неопределенности для организации и обеспечения качества оказываемой бесплатной юридической помощи.

Аналогичные выводы можно сделать и в части контроля за деятельностью лиц, оказывающих бесплатную юридическую помощь. В работе П.А. Щелкина [3] по результатам сравнительного анализа подходов к организации контроля в США, Германии и России делается вывод, что «... существующая в настоящее время в РФ правовая система не позволяет обеспечить должный контроль за качеством оказываемых юридических услуг и, как следствие, препятствует в должной степени реализации конституционного права граждан и иных лиц, находящихся на территории РФ, на получение качественной юридической помощи».

Необходимо отметить, что тематике качества уделяется большое внимание в научной литературе и практически в любой сфере деятельности, причем не только по отношению к его определению и критериям, но и в части внедрения управления качеством в интересах достижения успеха организации в той или иной сфере. Например, в работе Н.В. Фадеевой [6] содержится краткий обзор и рассмотрены методические подходы к оценке качества услуг: модель расхождения качества услуги и анкета SERVQUAL; метод «Таинственный покупатель»

(Mystery Shopping); концепция «нейтральной зоны» и типология элементов обслуживания Е.Р. Кедотта и Н. Терджена; типология взаимосвязанных элементов обслуживания и развертывание функций качества (QFD-анализ); процессный подход и методические подходы к оценке качества услуги системы на его основе.

В то же время формализация понятия качества бесплатной юридической помощи и установления критериев оказания качества с учетом специфики понимания бесплатной юридической помощи не как услуги, а как конституционно-правовой гарантии представляет определенную сложность. Проблема не только в том, что среди потенциальных показателей качества правовой помощи оказываются плохо формализуемые характеристики, например, такие, как компетентность при осуществлении правового информирования или удовлетворенность получателя результатом полученной помощи, но и в том, что измерение отдельных характеристик качества возможно только путем выставления клиентом или экспертом субъективной оценки. При этом ключевым расхождением представления о качестве между клиентом и юристом при оказании правовой помощи, по мнению Н.В. Поляковой [7], является противоречие между гарантированным получением любого желаемого клиентом результата при его минимальном участии и обоснованностью заявленной юристом правовой позиции (устно или письменно) нормами действующего законодательства и правоприменительной практикой, если такая сложилась.

Однако, учитывая общность тематики качества, представляется, что при разработке посвященных качеству правовой помощи методических рекомендаций необходимо провести сопоставление с иными сферами деятельности, наработанными практиками и стандартами по теме измерения и управления качеством.

В этом контексте рядом, в частности, можно рассматривать и предложенные в работах Н.В. Поляковой [7, 8] три группы критериев оценки качества правовой помощи:

- **профессиональные** (высшее юридическое образование, опыт работы и др.);
- **процедурные** (соблюдение конфиденциальности, оказание услуг в соответствии с законодательными нормами; разработка возможных вариантов решения проблемы и информирование об этом клиента и др.);
- **критерии с точки зрения клиента** (степень оправдания ожиданий клиента, честное отношение к клиенту — добросовестное изложение возможных результатов работы и последствий достигнутого результата; подробное описание этапов процесса работы и др.).

Перспективность подхода по формированию критериев качества на основе государственных стандартов, в том числе касающихся оказания социально-бытовых услуг населению⁵, была отмечена в работе [9]. В работе В.А. Климушкина [10] было проведено интересное сопоставление этапов оказания правовой помощи с иными

сферами интеллектуальной деятельности — с этапами технического проектирования, военным делом, медицинскими методиками и расследованием преступлений.

Детальный обзор подходов к формированию критериев оценки качества правовой помощи был сделан М.Ю. Сергиным в работе [11], на основе которых автором был также предложен обобщенный набор критериев.

Отметим, что критерии качества, отражающие указанные в межгосударственном стандарте ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества»⁶ аспекты компетентности, возможности и удовлетворенности пользователя, отражаются в позиции специалистов-практиков, непосредственно оказывающих бесплатную юридическую помощь. По данным опроса, проведенного ФБУ НЦПИ при Минюсте России в 2020 году среди уполномоченных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, в результате анализа ответов участников в свободной форме были выделены, в частности, такие тематические группы характеристик качества:

- наличие или отсутствие обоснованных жалоб;
- своевременность;
- соблюдение условий оказания БЮП;
- уровень консультирования и оказания услуг;
- информационное обеспечение БЮП;
- удовлетворенность;
- доступность (территориальная, коммуникационная, «абсолютная» бесплатность);
- результативность;
- прозрачность (документирование и возможность получения информации и осуществления контроля; прозрачность оказания бесплатной юридической помощи);
- квалификация поставщиков БЮП;
- выявление или отсутствие нарушений при оказании БЮП;
- объем оказания БЮП;
- профессиональная этика;
- повторные обращения граждан (как подтверждение качества ранее оказанной помощи по прошествии времени);
- контроль оказания БЮП;
- применение ИТ в БЮП;
- правовое просвещение;
- материально-техническое обеспечение БЮП.

Вместе с тем многообразие предложенных вариантов оставляет открытым вопрос о форме правового регулирования аспектов качества и контроля за оказываемой правовой помощью. Один из возможных подходов к решению этой проблемы был сформулирован в упомянутой выше работе [1], в которой О.С. Рыбаковой и Э.И. Атагимовой обосновывалась необходимость закрепления на уровне федерального закона критериев качества оказания квалифицированной юридической

⁵ ГОСТ Р 53061-2019 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям» утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 06.09.2019 № 644-ст, см. выше также ГОСТ Р 52142-2013.

⁶ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 декабря 2011 г. № 1574-ст межгосударственный стандарт ГОСТ ISO 9000-2011 введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 января 2013 г. Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ISO 9000:2005 «Системы менеджмента качества», см. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200093424>.

помощи, исходя из следующих ее существенных характеристик:

- во-первых, данный вид государственной гарантии предоставляется ее получателям бесплатно, расходы обязательства берет на себя государство;
- во-вторых, данный вид юридической помощи предоставляется не каждому, а отдельным категориям населения, прямо установленным в законодательстве;
- в-третьих, юридическая природа «квалифицированности юридической помощи» предполагает установление требований к ее качеству, проявляющемуся в своевременности, полноте, доступности, востребованности и т. д. для получателей данного вида гарантии;
- в-четвертых, предоставление бесплатной квалифицированной юридической помощи обеспечивается деятельностью специальных субъектов, уполномоченных на ее предоставление от имени государства, обладающих достаточным уровнем квалификации и профессиональной пригодности.

Авторами данной работы было предложено закрепить на уровне федерального закона в качестве критериев качества оказания БЮП:

- наличие высшего юридического образования либо ученой степени по юридической специальности;
- предоставление юридической помощи с соблюдением норм действующего законодательства и норм профессиональной этики;
- контроль со стороны государства;
- применение наиболее результативных правовых средств защиты интересов граждан.

Перечисленные критерии, которые следует рассматривать скорее как «базовые единые требования», представляется необходимым дополнить положением по тематике правового просвещения:

осуществление мероприятий по правовому просвещению в соответствии с требованиями федерального закона № 324-ФЗ и иными нормативными правовыми актами.

Дополнительное требование по правовому просвещению — это базовое требование, связывающее просвещение и бесплатную правовую помощь. Граждане должны быть проинформированы о своих правах и подготовлены к получению помощи, в этом случае можно ожидать, что помощь будет эффективнее, а ее восприятие — более адекватным.

По мнению автора, данные базовые единые требования с учетом предложенного дополнения имеют достаточно общий характер, охватывают основные аспекты качества оказываемой помощи и могут быть взяты за основу при подготовке соответствующих изменений в федеральный закон № 324-ФЗ.

Принятие указанных базовых единых требований на уровне федерального закона позволяет очертить контуры системы оценки качества оказываемой бесплатной юридической помощи и контроля за деятельностью лиц, оказывающих такую помощь.

В то же время понятно, что данный список не является исчерпывающим решением в правовом регулировании вопросов качества правовой помощи. Простой набор требований не содержит алгоритма по оценке

соответствия требованиям; кроме самого набора требований, необходима модель оценки качества — детализация по измеримым показателям качества и рекомендации по мероприятиям, которые позволяют достичь желаемых показателей. Именно поэтому сложные вопросы методического обеспечения целесообразно решать на уровне подзаконных нормативных правовых актов уполномоченного федерального органа исполнительной власти в форме утверждаемых методических указаний и подробных методических рекомендаций, что является достаточно распространенной практикой в различных сферах деятельности⁷.

В рамках методических рекомендаций необходимо сформулировать общие принципы оценки качества и осуществления контроля за оказанием бесплатной юридической помощи. По мнению автора, к таким принципам относятся:

- системность;
- документирование;
- сопоставление сферы деятельности, руководство стандартами и лучшими практиками в области управления качеством;
- учет специфики правовой сферы деятельности;
- цифровая трансформация, приоритетное внедрение информационных технологий.

Отметим, что принцип документирования процесса оказания бесплатной юридической помощи представляется критически важным, поскольку его реализация предполагает необходимость сбора структурированной информации о процессе оказания помощи в полном объеме, что необходимо для последующей оценки качества, мониторинга и выявления проблемных аспектов этой деятельности.

В части сопоставления с иными сферами деятельности, наработанными практиками и стандартами по теме измерения и управления качеством, наиболее общим опорным документом для Российской Федерации может рассматриваться упомянутый выше ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества».

Согласно п. 3.1.1 данного стандарта качество определено как степень соответствия совокупности и присутствующих характеристик требованиям и непосредственно связано с *компетентностью* (п. 3.1.6 — продемонстрированная способность применять знания и навыки на практике), *возможностями* (п. 3.1.5 — способность организации, системы или процесса производить продукцию, которая будет соответствовать требованиям к этой продукции) и *удовлетворенностью потребителей* (п. 3.1.4 — восприятие потребителями степени выполнения их требований). Отметим, что такое понимание удовлетворенности применительно к получателю правовой помощи фактически указывает на необходимость «...обеспечить клиентам полное представление об установленных законодательством правах на обслуживание

⁷ В качестве примера можно привести приказы Минюста России по вопросам ведения регистров и реестров, такие, как приказ Минюста России от 31 мая 2012 г. № 87 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению правовой экспертизы нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации» и другие, размещенные на портале «Нормативные правовые акты в Российской Федерации» (URL: http://pravo.minjust.ru/about_project/basis)

и о путях их защиты от возможных нарушений ...»⁸ в каждом отдельном случае и осуществление в целом мероприятий по правовому просвещению населения.

Рассмотрение цифровой трансформации как принципа оценки качества обусловлено тем, что эффективно реализовать необходимое документирование процесса оказания помощи и последующий ее анализ возможно только на основе приоритетного внедрения информационных технологий.

Реализации данного принципа будет способствовать предложенная Минюстом России цифровая модель бесплатной юридической помощи, которая предполагает создание платформы с технологичными сервисами для непосредственного оказания такой помощи, с помощью которых участники государственной и негосударственной систем смогут быстро, доступно и своевременно оказывать бесплатную юридическую помощь [12—14].

В качестве приоритетных направлений деятельности по обеспечению оценки качества и контроля за оказанием бесплатной юридической помощи предлагается рассматривать:

- сбор информации, оценку качества, мониторинг и анализ оказываемой правовой помощи;
- обеспечение доступности правовой помощи, в том числе в части обеспечения организационными, материальными и техническими ресурсами и возможностями оказания помощи в электронном виде;
- организационное обеспечение, взаимодействие участников системы на региональном уровне;
- правовое информирование и правовое просвещение;
- стимулирование участников системы правовой помощи;
- разработка нормативных актов и документов;
- обеспечение необходимой квалификации исполнителей;
- внедрение цифровых платформ и сервисов для документирования и анализа процессов оказания правовой помощи.
- работа по претензиям, включающая рассмотрение запросов и жалоб получателей помощи, проверку обоснованности жалоб и принятие мер по итогам рассмотрения.

Учитывая необходимость со стороны государства гарантировать оказание бесплатной юридической помощи в целом по всем категориям граждан, предусмотренным различными нормативными правовыми актами, модель оценки качества оказываемой правовой помощи должна содержать как индивидуальные, так и системные показатели качества оказываемой помощи.

Индивидуальные показатели формируют оценку качества правовой помощи, оказываемой отдельным специалистом; они могут включать:

- уровень квалификации (уровень образования, ученая степень, кураторство, прохождение курсов повышения квалификации);
- степень прозрачности (полнота документирования деятельности лица, оказывающего помощь);

- практический опыт (количество и сложность решаемых дел — заявление, представительство в суде и т. п.);
- соблюдение протокола оказания помощи (протокол должен быть регламентирован нормативным или локальным правовым актом);
- уровень доступности специалиста для оказания помощи в электронном виде;
- доля случаев оказания помощи, оказываемой в электронном виде;
- удовлетворенность пользователей (средняя оценка в баллах и по отдельным отзывам);
- наличие/отсутствие обоснованных жалоб;
- эффективность использования специалиста (уровень соответствия квалификации сложности и результативности оказываемой помощи).
- рейтинговая/балльная оценка специалиста по совокупности показателей.

Системные показатели качества определяются для организации — участника системы правовой помощи (государственное юридическое бюро, юридическая клиника, коллегия адвокатов, негосударственный центр) и обобщаются на региональном и федеральном уровне.

Специфика показателей состоит в том, что у организации появляются обязательства перед учредителем или заказчиком — уполномоченным органом. При формировании системы показателей необходимо исходить из индивидуальных характеристик и оценки потребностей и достаточности возможностей (готовности) организации для решения задач, поставленных учредителем или заказчиком.

На уровне организации должен осуществляться мониторинг процесса оказания помощи, оценка и анализ качества оказываемой помощи. Должны также быть приняты документы, регламентирующие порядок оказания помощи, и определены структурные подразделения или специалисты, занимающиеся сбором информации и оценкой качества правовой помощи, а также разбором жалоб в соответствии с утвержденным регламентом.

Кроме того, в систему оценки должны быть добавлены показатели «материальной» доступности помощи, оценка взаимодействия, а также оценка мероприятий по правовому просвещению.

Наконец, в качестве системного показателя должна добавиться оценка доступности правовой помощи в электронном виде, обеспечиваемая организацией, — потенциальная и фактическая.

Интеграция индивидуальных и системных показателей на региональном уровне может быть реализована как обобщение по организациям, возможно, с учетом их веса, объемов бюджетного финансирования и/или объема оказываемой помощи.

Оценка состояния системы бесплатной юридической помощи на федеральном уровне строится как совокупность индивидуальных и системных показателей, интегрированных по показателям, подсчитанным для отдельных регионов.

В качестве основных процессов, формирующих модель контроля за оказанием бесплатной юридической помощи, могут рассматриваться:

- сбор и анализ информации об оказании бесплатной юридической помощи;

⁸ См. п. 4.7.1 ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг», утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.10.2013 № 1179-ст.

- выявление проблем и факторов обеспечения требуемого качества оказания бесплатной юридической помощи;
- формирование интегрированных оценок состояния системы правовой помощи;
- анализ обоснованных жалоб, принятие мер по результатам их рассмотрения и выработка рекомендаций для устранения последствий и недопущения в будущем подобных инцидентов.

Мероприятия по обеспечению качества оказания помощи и контролю над ней должны осуществляться по каждому из направлений. Представляется, что мероприятия должны быть объединены в дорожную карту с указанием сроков и ответственных за реализацию мероприятий, а методические рекомендации должны содержать указания по формированию подобной дорожной карты.

В числе мероприятий по разработке, реализации и совершенствованию системы управления и контроля качества правовой помощи также могут быть:

- определение и документальное оформление политики в области качества, определяющей стратегию, основные направления и цели в области качества;
- обеспечение разъяснения и доведения политики в области качества до всех заинтересованных

участников системы и получателей правовой помощи.

Отметим, что разработка методических рекомендаций и их доведение может рассматриваться как подобное мероприятие.

При выполнении данных мероприятий политика в области качества правовой помощи должна быть направлена, в частности, на реализацию таких задач, как удовлетворенность получателей помощи с точки зрения профессиональных стандартов и этики поведения поставщиков юридической помощи, непрерывное повышение качества правовой помощи, учет требований общества, эффективность предоставления квалифицированной юридической помощи.

Представляется, что комплексное решение, предполагающее закрепление на федеральном уровне базовых единых требований по оказанию правовой помощи, в сочетании с утвержденными методическими рекомендациями должно стать эффективным практическим руководством для оказания помощи гражданам и исполнения государственных полномочий для всех участников системы бесплатной юридической помощи.

Литература

1. Атагимова Э.И., Рыбакова О.С. К вопросу о повышении эффективности правового регулирования отношений в сфере оказания бесплатной юридической помощи в Российской Федерации // Мониторинг правоприменения. 2020. № 4 (37). С. 6—21.
2. Атагимова Э.И. Оказание квалифицированной бесплатной юридической помощи как гарантия реализации конституционных прав граждан // Мониторинг правоприменения. 2020. № 3 (36). С. 38—43.
3. Щелкин П.А. Контроль за качеством юридических услуг как реализация конституционного права граждан РФ на получение квалифицированной юридической помощи // Юридическая наука. 2019. № 10. С. 28—33.
4. Рудинский Ф.М. Гарантии конституционной свободы совести // Советское государство и право. 1983. № 7. С. 40—47.
5. Постников А.Е., Мазаев В.Д., Никитина Е.Е. Конституционное право России : учебник. М. : Проспект, 2008. 498 с.
6. Фадеева Н.В. Методология оценки качества услуг // Вестник ТГТУ. 2012. Том 18. № 2. Transactions TSTU. С. 484—492.
7. Полякова Н.В. Качество юридических услуг (проблемы оценки). URL: <http://www.bizkonsalt.ru/sanyu/pritsch/katschyu.htm> (дата обращения: 23.07.2021).
8. Полякова Н.В., Поляков В.В., Баранова Ю.О. Критерии качества юридических услуг, предоставляемых гражданам // Известия Байкальского государственного университета. 2017. Т. 27. № 4. С. 468—477.
9. Гаврилов С. Н. О качестве юридической помощи в адвокатуре // Юристъ-Правоведъ. 2007. № 6. С. 17—21.
10. Климушкин В. А. К проблеме определения качества оказания юридической помощи // Ученые труды Российской академии адвокатуры и нотариата. 2012. № 3. С. 25—33.
11. Сергин М.Ю. Преодоление проблем неопределенности критериев и применение цифровых технологий для оценки качества бесплатной юридической помощи // Мониторинг правоприменения. 2021. № 2 (39). С. 54—58.
12. Гуцина Е.А. Цифровая модель организации бесплатной юридической помощи и правового просвещения граждан Российской Федерации // В сб.: Человек, общество, право в условиях цифровой реальности : сборник статей. М. : ООО «Издательство «КноРус», 2020. С. 80—86.
13. Сергин М.Ю. Автоматизация процессов бесплатной юридической помощи и правового просвещения населения как тренд социальной цифровизации // В сб.: Человек, общество, право в условиях цифровой реальности : сборник статей. М. : ООО «Издательство «КноРус», 2020. С. 87—92.
14. Сергин М.Ю. О создании и путях развития цифровых платформ, позволяющих реализовывать оптимальные решения в сфере правового просвещения / В сб.: Правовая информатизация и трансформация права в условиях цифровой реальности : Международная научно-практическая онлайн-конференция, приуроченная к юбилеям создания ФБУ НЦПИ при Минюсте России и ВГУЮ (РПА Минюста России) (25 июня 2020 года). М. : ФБУ НЦПИ при Минюсте России, 2020. 206 с. С. 155—158.

Рецензент: *Сергин Михаил Юрьевич*, начальник отдела научно-исследовательской и образовательной деятельности НЦПИ, д.т.н., профессор.

E-mail: mikhail.sergin@scpi.ru

