

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ КАБИНЕТНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОГРАММЫ БЮП

Потребности в БЮП и оказанная помощь

1. Какова численность представителей различных групп, получивших БЮП в течение последнего года? Представители каких групп не получили помощи вообще (в какие-либо годы)? Внесите данные в Таблицу 1. Если есть возможность – внесите данные за последние три года.

2. Каков процент лиц, получивших БЮП, от общей численности обратившихся лиц данной категории? Внесите данные в Таблицу 1. Если есть возможность – внесите данные за последние три года.

Таблица 1

Группа	Общая численность группы			Получило БЮП (абсолютные числа)			Доля получателей БЮП (от общей численности группы) в %		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
пенсионе ры	82	94	112	82	94	112	55,8%	62,3%	67,9%
инвалиды	9	7	6	9	7	6	6,1%	4,6%	3,6%
студенты	26	20	17	26	20	17	17,7%	13,2%	10,3%
малоиму щие	19	13	11	19	13	11	12,9%	8,6	6,7%
работаю щие граждане не пенсионн ого возраста	11	17	19	11	17	19	7,5%	11,3%	11,5%
Итого	147	151	165	147	151	165	100%	100%	100%

3. Проанализируйте данные о долях получателей БЮП? Представители каких групп в чаще получают помощь по сравнению с остальными (в абсолютных числах и в долях от общей численности группы? Представители каких групп получают помощь реже (в абсолютных числах и в долях от общей численности группы)?

Чаще всего за правовой помощью обращаются пенсионеры, реже – инвалиды (возможно необходимо сотрудничество с центрами соц.защиты и выезд на дом) и малоимущие граждане.

PS. Данные в абсолютных числах и в долях от общей численности группы приведены в Таблице 1.

4. В каком объеме в последние 3 года оказывались разные виды БЮП? Внесите суммарные данные по всем провайдерам БЮП в таблицу 3.

Таблица 3

	2013	2014	2015
Количество устных консультаций	112	118	119
Количество письменных консультаций	25	22	26
Количество составленных документов	10	11	20
Количество случаев представления интересов в суде	-	-	-
Количество случаев предоставления интересов в иных инстанциях	-	-	-

5. По каким вопросам/категориям дел помощь оказывалась в последние три года? В каком объеме оказывалась помощь по каждому из вопросов? Какова была доля помощи по каждому из вопросов в общем объеме помощи по всем вопросам? Внесите данные в таблицу 5

Таблица 5

№ п/п	Вопрос/категория дела	2013		2014		2015	
		количество	%	количество	%	количество	%
1	Вопросы ЖКХ	39	26,5	38	25,2	37	22,4
2	Пенсия	27	18,4	32	21,2	49	29,7
3	Льготы	41	27,9	34	22,5	40	
4	Заключение и расторжение трудового договора	16	10,9	12	7,9	11	24,2
5	Материнский капитал	7	4,8	6	4	6	3,6
6	Расторжение брака, раздел совместно нажитого имущества	6	4,1	9	6	5	3
7	Алиментные отношения между родителями и детьми, супругами	5	3,4	12	7,9	11	24,2
8	Вопросы, связанные с процедурой наследования, завещанием, оформлением наследства	3	2	4	2,6	3	1,8
9*	Количество обращений граждан по наиболее частым вопросам	144	98%	147	97,3%	162	98%
10	Общее количество обращений граждан	147	100%	151	100%	165	100%

*PS. *Разницу между общим количеством обращений граждан за правовой помощью и количеством обращений граждан по вопросам, наиболее часто ими задаваемых составляют личные единичные обращения, не вошедшие в общую статистику.*

6. Проанализируйте данные о помощи по разным типам вопросов. По каким вопросам помощь оказывалась чаще всего, а по каким реже всего? Внесите ответы в отчет.

По представленным нами данным, основной категорией обращающихся за БЮП являются пенсионеры. Поэтому наиболее часто задаваемые вопросы связаны именно с отраслью ЖКХ, индексированием пенсий и положенных по законодательству льгот разным категориям граждан.

7. Какого вида помощь и в каком объеме была оказана в прошедшем году по отдельным вопросам? Внесите данные в таблицу 6.

Таблица 6

Вопрос, по которому оказывалась помощь	Устные консультации	Письменные консультации	Составленные документы	Представление интересов в суде	Представление интересов в иных инстанциях
О наследовании банковских вкладов	7			-	-
О взыскании долга в порядке исполнительного производства		2			
О получении звания «Ветеран труда»	4				
О возможности наследования бывшим супругом	11				
О процедуре открытия наследства	14				
О недостатках и достоинствах договора дарения и наследования по завещанию	12				
Об ипотечном кредитовании	9				
О банкротстве физических лиц	7				
О материнском капитале	6				
О заключении брачного договора	4				
О расписке в получении задатка в счет покупки жилого помещения		6			
О расписке в получении задатка в счет покупки транспортного средства		9			

О плате за обслуживание лифта и вывоз ТБО	9				
Об оплате за капитальный ремонт собственниками помещений	12				
О начислении квартплаты, если в квартире никто не прописан	7				
О начислении платы за ОДН, если услуга не оказывается (мытьё лестниц)?	6				
Об оплате жителями 1-х этажей лифтов, (если этой услугой не пользуются?)	1				
Можно ли оформить отдельный счетчик на подъезд?	1				
Можно ли проверить правильность начисления ОДН в конкретном доме. Как это сделать?	1				
Я недавно оформила пенсию и не «захватила» ещё ни одну индексацию. В связи с введением новых законов сохранится ли ежегодная индексация пенсий для «действующих» пенсионеров, и если «да», то в какие сроки?		2			
Моему сыну 26 лет. Часто сегодня с экранов телевизоров и по радио я слышу, что о пенсии нужно заботиться смолodu. Что должен уже сегодня предпринять мой сын, чтобы не остаться без пенсии?	1				
Мне 38 лет. Я слышал, что граждане 1967 года рождения и моложе должны сделать выбор по накопительной части пенсии. В чем он состоит?	1				
Сохранится ли право для многодетных матерей и матерей, воспитывающих детей – инвалидов, на установление пенсии досрочно?	4				
Я в следующем году пойду на пенсию. Выплатят ли мне пенсионные накопления, которые я формировала, в том числе и в рамках программы софинансирования, или они «сгорят» из-за новой системы расчета пенсии?	1				
Как получить налоговый вычет, куда	2				

обращаться					
Как часто можно менять основания для предоставления ежемесячной денежной выплаты?	1				
Будут ли ветераны труда Тамбовской области получать компенсацию расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг?	1				
Я являюсь ветераном труда и реабилитированным, по какому основанию я буду получать льготы?		1			
В семье два льготника - ветеран труда и инвалид. Как будут предоставляться меры социальной поддержки?	1				
Я - инвалид и ветеран труда. Имею ли я право получать ЕДВ как ветеран труда?	1				
Какие льготы установлены для работающих «Ветеранов труда» трудоспособного возраста?	1	1			
Что такое социальное такси? Как им воспользоваться?	2				
Что входит в прожиточный минимум?	3				
Какие документы нужны для оформления компенсации по уходу за престарелым?	2				
Как изменится размер страховой пенсии при устройстве на работу?	1				
Как определяется статус многодетной семьи и какие льготы предоставляются многодетным семьям в сфере ЖКХ?	2	2			
Распространяется ли действие Закона РФ «О защите прав потребителей» на сферу образования, если услуги по обучению в школе или детском саду платные?	1				
Чем грозит самовольная перепланировка и переоборудование квартиры?	1				
Я приобрел стиральную машину. В течение 6 месяцев уже 3 раза происходила поломка. На что имею право?		1			

Какие документы нужно проверить у фирмы, с которой планируется заключить договор об изготовлении мебели и какую информацию от нее получить?	1				
Я сделал в своей квартире ремонт. В том числе немного передвинул стену, совместил санузел и ванную комнату, установил кондиционер. Официальных разрешений на все эти действия не получал. Теперь появились некоторые сомнения: Чем по закону мне грозит такая самодеятельность?		1			
Можно ли вернуть деньги за железнодорожный билет, если поездка не состоялась по уважительной причине? В каких случаях вообще можно требовать от железной дороги возврата денег?	1				
Составление претензии за испорченную вещь	1	1	4		
Исковое заявление о расторжении брака	1	1	4		
Исковое заявление о разделе имущества супругов	1	1	2		
Исковое заявление о назначении досрочной пенсии (подтверждение периодов стажа)	1	1	3		
После наращивания ногтей возникли проблемы с родными ногтями. Их приходится долго и дорого лечить, укреплять, питать. Салон красоты несет ответственность за причиненный здоровью ущерб? И как наказать недобросовестного мастера за столь плохо оказанную услугу?	2				
Исковое заявление о восстановлении на работу	1		3		
Жалоба в трудовую инспекцию	1		3		
Обращение в органы опеки			1		
Всего за прошедший (2015 год)	119	26	20	нет	нет

Доступность БЮП

8. Составьте перечень организованных Вами стационарных пунктов БЮП с указанием населенного пункта и района населенного пункта (для поселений, где есть районное деление), где эти пункты расположены.

- 1) г. Тамбов, ул. Пензенская/К.Маркса, 61/175, корпус3, каб.402 (здание Российского нового университета)
- 2) г. Тамбов, ул. Гастелло, 32А, каб.105 (здание Администрации Советского района г. Тамбова, Совет территории «Полынковский»)
- 3) г. Тамбов, ул. Рылеева, 84 (здание МОУ СОШ №20, Совет территории «Аппарат»)
- 4) г. Тамбов, ул. Сенько, д.10 каб.4. (здание МОУ СОШ №35, Совет территории «Летный городок»)

9. Соотнесите расположение стационарных пунктов БЮП с маршрутами общественного транспорта. Есть ли населенные пункты, на проезд из которых на общественном транспорте до ближайшего пункта БЮП и возвращение назад требуется более 6 часов? Сколько таких населенных пунктов? Сколько людей в них живет?

Все пункты находятся в городе Тамбове, проблем с проездом на общественном транспорте нет.

10. Есть ли населенные пункты, стоимость проезда из которых до ближайшего пункта БЮП и возвращение назад превышает 20% прожиточного минимума? Сколько таких населенных пунктов? Сколько людей в них живет?

нет

11. Жители каких населенных пунктов региона фактически получили БЮП в прошедшем году? Есть ли населенные пункты и районы, жители которых вообще не получали БЮП в течение отчетного периода? Сколько таких населенных пунктов? Сколько людей в них проживает? Есть ли в этих поселениях пункты оказания БЮП?

Регионы охватывались только в рамках организации Всероссийского дня оказания бесплатной юридической помощи населению г. Тамбова и Тамбовской области (Жердевский район, Сосновский район, Мучкапский район, Тамбовский район) посредством видеofонии

Выездные мероприятия были проведены в рамках повышения правовой культуры детей в форме Дней правовой помощи детям на базе 11 и 33 школ г. Тамбова, а также на базе Татановского детского дома.

12. Предоставляется ли БЮП дистанционно? Какие провайдеры оказывают БЮП дистанционно?

Дистанционно в форме видеозвонков охватывались районы Тамбовской области: Жердевский район, Сосновский район, Мучкапский район, Тамбовский район (в рамках организации Всероссийского дня оказания бесплатной юридической помощи населению)

13. Для кого предназначены механизмы дистанционного оказания БЮП? На какие целевые группы ориентируется каждый из провайдеров дистанционной помощи?

Дистанционное оказание БЮП рассчитано на жителей удаленных районов, пенсионеров, незащищенных категорий граждан, у которых отсутствует возможность получения правовой помощи в центрах и непосредственно в городе Тамбове.

14. Как организовано дистанционное оказание БЮП у каждого из провайдеров? Какие средства коммуникации при этом используются? Как происходит контакт между лицом, желающим получить помощь, и юристом? Есть ли посредники между юристом и получателем помощи и если да, то кто это и в чем их роль?

В кабинете юридической клиники «Правовед-Росноу» имеется все необходимое оборудование (ноутбуки, web-камеры, доступ к Internet-ресурсам. Дается устное разъяснение по вопросу, записываются контакты обратившегося и высылаются письменный ответ (при необходимости). Посредниками обычно административные центры районов (там где организуется возможность видео-консультации граждан)

15. Какие населенные пункты охвачены программами дистанционного оказания БЮП? Сколько людей в них проживают?

Жердевский район — муниципальный район на юге Тамбовской области России. Административный центр — город Жердевка. Население — 28 422 т. человек

Сосновский район — муниципальный район на севере Тамбовской области России. Административный центр — посёлок городского типа Сосновка. Население – 29 433 т.человек

Мучкапский район — муниципальный район на юго-востоке Тамбовской области России. Административный центр — рабочий посёлок Мучкапский. Население – 13 868 т.человек.

Тамбóвский райóн — муниципальный район в центре Тамбовской области России. Административный центр — город Тамбов (сам Тамбов в район не входит). Население – 105 225 т.человек.

Расскáзовский райóн — муниципальный район в центре Тамбовской области России. Административный центр — город Рассказово (в состав района не входит). Население – 21 347 т.человек.

16. Сколько человек получили помощь дистанционно за последние три года? Какова доля лиц, получивших БЮП дистанционно, в общем числе лиц, получивших БЮП? Внесите данные в таблицу 10.

Таблица 10

2013		2014		2015	
число	%	число	%	число	%
17	11,6	24	15,9	18	11,0

Информирование

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

Информация размещалась через советы территорий, а также на сайте Российского нового университета (<http://www.rosnou.ru/offices/tambov/>)

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

Да, после хорошего извещения населения количество обратившихся граждан возрастает.

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

Да, обращались студенты и работающие граждане

20. На каких сайтах размещается информация о БЮП? Какова посещаемость этих сайтов? Какова посещаемость страниц, на которых размещена информация о БЮП?

*сайт Российского нового университета
(<http://www.rosnou.ru/offices/tambov/>)*

21. Что за информация размещена на сайтах?

Размещена информация о работе юридической клиники «Правовед-РосНОУ» на базе Российского нового университета с указанием всех адресов оказания БЮП и контактных телефонов.

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

В советах территориях (обычно при школах), информация о работе юридической клиники «Правовед-РосНОУ» на базе Российского нового университета с указанием всех адресов оказания БЮП и контактных телефонов.

Качество и обратная связь

1) Каково количество жалоб на отказ в БЮП?

Не было

2) Каково количество жалоб на объем и качество отказанной помощи?

Не было

3) Какое количество помощи того или иного вида было оказано провайдером БЮП в прошедшем году? Внесите данные в таблицу 11

Таблица 11

Наименование провайдера БЮП	Устные консультации	Письменные консультации	Составление документов	Представление интересов в суде	Представление интересов в иных инстанциях

г. Тамбов, ул. Пензенская/К.Маркса, 61/175, корпус3, каб.402 (здание Российского нового университета)	36		6	-	-
г. Тамбов, ул. Гастелло, 32А, каб.105 (здание Администрации Советского района г. Тамбова, Совет территории «Полынковский»)	41	2	1	-	-
г. Тамбов, ул. Рылеева, 84 (здание МОУ СОШ №20, Совет территории «Аппарат»)	40	4	2	-	-
г. Тамбов, ул. Сенько, д.10 каб.4. (здание МОУ СОШ №35, Совет территории «Летный городок»)	48	4	11	-	-