

**Волгоградская региональная общественная организация
«Многодетный Волгоград»**

Социально-правовое сопровождение семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации	
География реализации практики	Волгоградская область Охват – все муниципальные образования Волгоградской области (100%)
Период внедрения практики	С 2017 года
Связь с проектами и программами Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации	В рамках проекта, поддержанного Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации. Пилотный проект по созданию Семейных многофункциональных центров
Целевые группы	Семьи с детьми, испытывающие трудности с толкованием и применением законодательных норм
Проблемы и потребности целевых групп, решаемые в ходе применения практики	<p>Трудности с толкованием и применением законодательных норм. В настоящий момент федеральное и региональное законодательство не рассматривают семьи, многодетные семьи как отдельную льготную категорию для предоставления юридической помощи и не предоставляют им каких-либо преференций. Получение бесплатной юридической помощи возможно лишь после признания семьи малоимущей, а также сопряжено со сбором значительного количества документов. Причины, по которым семьи не идут к бесплатным юристам, таковы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - семьи не соответствуют критериям граждан, которым может быть оказана бесплатная юридическая помощь - 26%; - обращение в центр оказания юридической помощи невозможно ввиду его значительной удаленности от места проживания семьи - 19%; - семьи имеют негативный опыт обращения к юристам (обращались, но остались не удовлетворены качеством полученных услуг) - 22%. <p>Таким образом, 45% респондентов не имеют возможности получить бесплатную юридическую помощь в существующих консультационных центрах. Также 40% опрошенных отметили, что уже получают онлайн-консультации в группах</p>

	<p>«Многодетного Волгограда».</p> <p>На основе данных опроса можно сделать вывод, что к основным проблемам, с которыми сталкиваются семьи, многодетные семьи при обращении за бесплатной юридической помощью, являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - невозможность или сложность сбора предварительного пакета документов; - невозможность получить предварительную телефонную или онлайн-консультацию для правильной подготовки материалов для очной консультации; - удаленность места жительства от юридических центров.
Цель практики	Содействие в предоставлении членам семей с детьми города Волгограда и Волгоградской области профессиональных и доступных юридических консультаций на безвозмездной основе
Задачи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оказание содействия многодетным родителям в получении консультативной, информационной, правовой помощи. 2. Распространение актуальной правовой информации и систематическое повышение уровня финансовой, правовой грамотности населения. 3. Сбор, анализ и выявление «узких» и/или недостаточно проработанных юридических вопросов в действующем законодательстве, с целью представления информации в административные органы, способные решить выявленную проблему. 4. Сопровождение членов семей при обращении к властным и административным структурам.
Краткое описание практики (в чем заключается предложение по решению проблем целевых групп)	Информация является одной из главных ценностей в современном мире, но объёмы доступной и не всегда корректной информации по любому вопросу в настоящий момент настолько велики, что, несмотря на доступность, найти ответ на интересующий вопрос, особенно в сфере юриспруденции, зачастую невозможно без специальных знаний, позволяющих отделить действительно «работающие» документы от информационного мусора. Вот почему очные и

	<p>заочные консультации у профессиональных юристов были и остаются чрезвычайно востребованной услугой у всех слоев населения. Бесплатные консультации позволяют членам семей решить их проблемы в рамках правового поля.</p> <p>В рамках практики происходит:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оказание консультативной, информационной, правовой помощи многодетным родителям; - распространение актуальной правовой информации; - сбор, анализ и выявление «узких» и/или недостаточно проработанных юридических вопросов в действующем законодательстве, с целью представления информации в административные органы, способные решить выявленную проблему; - систематическое повышение уровня финансовой, правовой грамотности населения; - сопровождение членов многодетных семей при обращении к властным и административным структурам. <p>Консультирование ведется по бесплатной телефонной линии 8-800-201-34-61, в социальных сетях и онлайн-сообществах организации по факту обращения. Все консультации проводятся бесплатно. Кроме консультирования оказывается помощь в составлении документов для запросов в профильные ведомства, заявления в суд и т.д.</p> <p>Ссылки на Интернет ресурсы: публикации на официальной странице https://vk.com/mnogodetvolgograd https://vk.com/wall-120016643_10586 https://vk.com/wall-120016643_10539 https://vk.com/wall-120016643_10510 https://vk.com/wall-120016643_10420 https://vk.com/wall-120016643_9830 https://vk.com/wall-120016643_9411</p>
Результаты	<p>По состоянию на 1 декабря 2022 года было принято 571 обращение в граждан за разъяснениями законодательства РФ по самым различным вопросам. Проведены необходимые консультации, организовано сопровождение.</p>

	<p>Проведено обучение юрисконсульттов на курсах повышения квалификации (512 часов).</p> <p>Значительно возросло число волонтеров (с юридическим образованием и соответствующим опытом работы) и общественных помощников Уполномоченного по правам ребенка.</p>
<p>Этапы внедрения практики</p>	<p>1 этап – повышение компетенций и квалификации юрисконсульттов, утверждение журнала учета консультаций.</p> <p>2 этап – организация выездных консультаций, «горячей линии» с бесплатным федеральным номером, организация работы в мессенджерах и соцсетях.</p> <p>3 этап – информирование о возможности получения юридических консультаций.</p> <p>4 этап – оказание услуг.</p> <p>5 этап – качественный и количественный анализ.</p> <p>Контроль качества оказания услуг возможен по окончании звонка.</p> <p>Мониторинг эффективности проводится путем анализа журнала учета обращений по количественным и качественным характеристикам.</p>
<p>Социальная значимость и обоснованность (преимущества, польза) практики</p>	<p>Для оценки реальной социальной потребности юридических услуг у населения был проведен опрос, в котором приняли участие 550 многодетных семей, что составляет 7,6% общего числа многодетных семей г. Волгограда. 94% респондентов отметили, что периодически нуждаются в юридических консультациях. Около 40% опрошенных прибегают к услугам платных юристов, в то время как к услугам бесплатных юристов, работающих в муниципальных учреждениях, обращаются чуть менее 30% процентов семей.</p> <p>Семейная приемная предоставляет возможность получения юридических услуг на безвозмездной основе всем семьям, в том числе многодетным, вне зависимости от уровня их дохода, наличия прописки и состава семьи.</p>
<p>Ресурсное обеспечение практики</p>	<p>Рабочая документация: журнал учета.</p> <p>Цифровые ресурсы:</p>

	<p>организация «горячей линии» на основе сотовой связи с использованием номера 8-800.</p> <p>Материально-техническое обеспечение: смартфоны, заключение договора с оператором сотовой связи на обслуживание SIM-карт.</p> <p>Локальные акты: Регламент работы «горячей линии».</p> <p>Информационно-методическое обеспечение: разработка скриптов, постоянное обновление скриптов на основе анализа обработки обращений.</p> <p>Кадровые ресурсы: юристы.</p>
Организации – партнеры	<ul style="list-style-type: none"> - Аппарат Уполномоченного по правам ребенка в Волгоградской области – консультативная помощь в случаях нарушений прав детей; - ВРОО «Православный семейный центр «Лествица» - помещения для выездных консультаций, сопровождение семей, нуждающихся в дополнительной помощи; - МБУ «Центр молодежной политики Волгоградской области» - организации выездных консультаций; - Ассоциация организаций по защите семьи – методическое сопровождение; - Юридическое бюро «Казаченок и партнеры» – консультации профессиональных юристов
Дополнительные материалы (презентации, видеоролики, другое) <i>(при наличии)</i>	https://disk.yandex.ru/d/MPgj6KG95_TGpw
Ключевые слова (теги)	Семейная юридическая приемная
Сведения об организации	
Название организации, включая ее статус (опорная площадка, профессиональная стажировочная площадка, ресурсный центр)	Волгоградская региональная общественная организация «Многодетный Волгоград» семейно-ресурсный центр Сокращенное наименование – ВРОО «Многодетный Волгоград»
Адрес	Юридический адрес:

(юридический/фактический)	400087, г. Волгоград, ул. Двинская, д. 18 Фактические адреса: 400105, г. Волгоград, ул. Тарашанцев 17, 400123, г. Волгоград, ул. Им. М. Еременко 15, 4000005, г. Волгоград, ул. Дзержинского 28.
Руководитель организации	Филина Мария Леонидовна, Председатель правления, тел. +79033762713
Контактное лицо	Бикмаметова Марина Дмитриевна, директор СМФЦ, тел. +79020981027
Электронная почта	790209810027@ya.ru
Сайт	Многодетныйволгоград.рф
Социальные сети	https://vk.com/mnogodetvolgograd https://ok.ru/mnogodetvolgograd