

*Кыргыз Республикасынын Юстиция  
министрлигине караштуу Юридикалык  
жардам кызматынын 2023-жылдын  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ буйругуна  
1-тиркеме*

Мамлекеттик органдар, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары жана алардын ведомстволук мекемелери тарабынан консультациялык-укуктук жардам көрсөтүү боюнча

## **Стандарттар**

### **1. Жалпы жоболор**

1. Мамлекеттик органдар, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары жана алардын ведомстволук мекемелери тарабынан консультациялык-укуктук жардам көрсөтүү боюнча Стандарттары (мындан ары – Стандарттар) Кыргыз Республикасынын Министрлер Кабинетинин «Мамлекет кепилдеген юридикалык жардам системасынын субъекттеринин өз ара аракеттенүү тартибин жана Квалификациялуу юридикалык жардам алууга адамдын укугун ырастоочу документтердин тизмегин бекитүү жөнүндө» 2023-жылдын 4-майындагы № 241 токтомунун алкагында иштелип чыкты жана мамлекеттик органдар, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары жана алардын ведомстволук мекемелери тарабынан консультациялык-укуктук жардам көрсөтүүдөгү минималдуу талаптарды бекитет (мындан ары – Стандарттар).

2. Стандарттар төмөнкү максаттарга жетүүгө багытталган:

- мамлекеттик органдардын, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын жана ведомстволук мекемелеринин өз компетенциясынын чегинде консультациялык-укуктук жардам көрсөтүүнүн бирдиктүү практикасын киргизүүгө;

- консультациялык-укуктук жардам көрсөтүүнүн сапатын жогорулатууга;

- калкка масштабдуу укуктук маалымат берүүгө;

- мамлекеттик органдарга, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарына жана алардын ведомстволук мекемелерине методикалык жардам көрсөтүүгө.

3. Стандарттар коюлган милдеттерге жана алардын мүмкүнчүлүктөрүнө ылайык мамлекеттик органдар, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары жана алардын ведомстволук мекемелери тарабынан кеңейтилиши мүмкүн.

### **2. Консультациялык-укуктук жардам**

4. Консультациялык-укуктук жардам төмөнкүдөй түрдө көрсөтүлөт:

- Кыргыз Республикасынын укуктук тутуму, укук субъекттеринин укуктары жана милдеттери, укуктарды соттук жана соттон тышкары тартипте ишке ашыруу жана пайдалануу ыкмалары жөнүндө маалымдоо;

- укуктук маселелер боюнча консультация берүү;

- укуктук мүнөздөгү документтерди (процессуалдык эмес) түзүүгө жардам берүү;

- жеке жактарга квалификациялуу юридикалык жардамдын жеткиликтүүлүгүн камсыз кылууга жардам берүү;

- мамлекет кепилдеген юридикалык жардам чөйрөсүндөгү мыйзамдарга ылайык, квалификациялуу юридикалык жардам аныктамасына туура келбеген жардамдын башка формалары.

5. Мамлекеттик органдар жана аларга баш ийген мекемелер, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары жана аларга баш ийген мекемелер жеке жактарга алардын компетенциясына кирген маселелер боюнча консультациялык-укуктук жардам көрсөтүшөт.

6. Мамлекеттик органдардын, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын жана алардын ведомстволук мекемелеринин укуктук маалымат берүүсүнүн негизги ыкмалары болуп төмөнкүлөр саналат:

- тиешелүү материалдарды жарыялоо жана таратуу анын ичинде расмий сайттарга дагы;

- кабыл алынган социалдык маанилүү чечимдер, анын ичинде калктын укуктарына жана мыйзамдуу кызыкчылыктарына тиешеси бар ченемдик укуктук актылар боюнча маалыматтык-түшүндүрүү иштерин жүргүзүү;

- мамлекеттик органдардын, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын жана алардын ведомстволук мекемелеринин иштери жөнүндө маалыматтарды жарыялоо.

7. Укуктук маселелер боюнча кеңеш берүүнүн негизги ыкмалары болуп Кыргыз Республикасынын жарандарына, чет өлкөлүк жарандарга, жарандыгы жок адамдарга, качкындарга оозеки жана/же электрондук түрүндө кайрылуулары боюнча консультацияларды берүү саналат.

### **3. Мамлекеттик органдардын, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын жана алардын ведомстволук мекемелеринин консультациялык-укуктук жардам көрсөтүү боюнча иш стандарттары**

8. Мамлекеттик органдар, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары жана алардын ведомстволук мекемелери калкка консультациялык-укуктук жардам көрсөтүү үчүн шарттарды түзүшүп, көрсөтүлүүчү укуктук жардамдын жеткиликтүүлүгүн, ыкчамдыгын жана сапатын камсыз кылышат.

9. Мамлекеттик органдарда, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарында жана алардын ведомстволук мекемелеринде мамлекет кепилдеген

юридикалык жардамды берүүнү уюштуруу үчүн жогорку юридикалык билими бар (юридикалык билими бар кызматчы жок болсо, жогорку билими бар башка кызматчы аныкталат) жана тиешелүү мамлекеттик органдын, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органынын иш чөйрөсүндө укуктук документтер менен иштөөдө практикалык тажрыйбасы бар кызмат адамы (жооптуу адам) аныкталат.

10. Мамлекеттик органдар, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары жана алардын ведомстволук мекемелери, жарандардын кайрылууларын кароо тартиби жөнүндө мыйзамдарда каралган тартипте жана мөөнөттөрдө каралган жеке жактардын жазуу жүзүндөгү кайрылууларын кошпогондо, ушул стандарттарда белгиленген тартипте консультациялык-укуктук жардам көрсөтүшөт.

11. Мамлекеттик органдар, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары жана алардын ведомстволук мекемелери калкка, анын ичинде мамлекет кепилдеген юридикалык жардам чөйрөсүндөгү ыйгарым укуктуу органдын ведомстволук бөлүмүнө жооптуу адамдын актуалдуу даректери жана байланыш маалыматтары жөнүндө маалымдайт.

12. Мамлекеттик органдар, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары жана алардын ведомстволук мекемелери жооптуу адамдын квалификациясын жогорулатуу боюнча иш-чараларды туруктуу негизде жүргүзүшөт.

#### **4. Консультациялык-укуктук жардам көрсөтүү боюнча иштин стандарттары**

13. Мамлекеттик органдар, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары жана алардын ведомстволук мекемелери консультациялык-укуктук жардам көрсөтүүдө төмөнкүлөрдү камсыз кылышат:

- көрсөтүлүүчү укуктук жардамдын сапатын жана толуктугун;

- укуктук жардам көрсөтүүнүн жүрүшүндө белгилүү болгон маалыматтын жашыруундуулугун;

- кызыкчылыктардын кагылышуусу жөнүндө мыйзамдарга ылайык кызыкчылыктардын кагылышуусуна жол бербөөнү.

14. Консультациялык-укуктук жардам 2 этаптуу ырааттуулукта көрсөтүлөт:

1) жеке кабыл алуу жана сурамжылоо (маектешүү);

2) кеңеш берүү.

15. Жеке кабыл алуу жана сурамжылоо - жаран менен, анын ичинде чет өлкөлүк жаран, жарандыгы жок адам жана качкын (мындан ары – кайрылган адам) менен маектешүү, анын жүрүшүндө укуктук маселесин чечүү үчүн тиешелүү органга кайрылган адамдын укуктук көйгөйү аныкталат.

16. Консультациялык-укуктук жардам көрсөтүү үчүн кайрылган адамды жеке кабыл алуу мамлекеттик органдардын, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын жана аларга караштуу мекемелердин иш графигине ылайык жүргүзүлөт.

17. Кайрылган адамды жеке кабыл алууда анын өздүгүн ырастоочу документ суралат.

Өздүгүн тастыктаган документтин жоктугу, кайрылган адамдын консультациялык-укуктук жардам алууга болгон укугун чектебейт. Бул учурда маалыматтар кайрылган адамдын сөзү менен толтурулат.

18. Кайрылган адамды жеке кабыл алууда жана сурамжылоодо төмөнкүлөр зарыл:

- өзүн тааныштыруу жана кайрылган адамдарды эсепке алууну каттоо журналына жана/же жарандардын кайрылууларын эсепке алуунун автоматташтырылган системасына (электрондук журнал) кайрылган адамдар жөнүндө маалыматты толтуруу;

- укуктук жардам көрсөтүүнүн шарттары жана көлөмү жөнүндө маалымдаоо;

- кайрылган адамдын жеке маалыматтары менен иштөөнү жана купуялык эрежелери тууралуу түшүндүрүү;

- жеке маалыматтарды пайдалануу жөнүндө кайрылган адамдын жазуу жүзүндөгү макулдугун алуу;

- кайрылган адамга маселесин баяндоону сунуштоо, аны кунт коюп угуу жана жазуу жүргүзүү;

- кайрылган адамдын маселесин, ал көздөгөн кызыкчылыктарды жана натыйжаларын аныктоо;

- маалыматтын боштуктарын жоюу, толук жана так түшүнүктүү үчүн маселенин жагдайлары жөнүндө суроолорду берүү (тактоо иретинде суроолор);

- маселенин жаралышына себеп болгон окуялардын хронологиялык ырааттуулугун, келип чыгуу себептерин аныктоо;

- кайрылган адамдын документтери (бар болсо) менен таанышат жана зарыл болгон учурда алардын көчүрмөсүн жасоо;

- кайрылган адамдан алынган маалыматты тактоо жана маселени түшүнүү максатында алынган маалыматты баяндоо;

- сурамжылоонун жыйынтыгын чыгаруу жана каттоо журналына жана /же электрондук журналга укуктук маселенин предмети жана мүнөзү жөнүндө жазуу.

19. Кайрылган адам мамлекет кепилдеген юридикалык жардам тутумунун башка субъектисине кайра жиберилет, эгерде жооптуу адам тарабынан төмөнкүлөр аныкталса:

- укуктук көйгөйдү чечүү үчүн кайрылган адамдын суроосу, ушул мамлекеттик органдын же жергиликтүү өз алдынча башкаруу органынын ыйгарым укуктарына кирбеген учурда;

- кайрылган адамга квалификациялуу юридикалык жардам керек болсо.

20. Кайра жиберүү автоматташтырылган маалыматтык системаны пайдалануу аркылуу мыйзамдарда белгиленген тартипте маселени чечүү ыйгарым укуктарына кирген, мамлекет кепилдеген юридикалык жардам тутумунун башка субъектисине анын дареги жана/же байланыш маалыматтары тууралуу кайрылган адамга маалымдоо менен жүзөгө ашырылат, бул жөнүндө каттоо журналына жана/же электрондук журналга тиешелүү жазуу жазылат.

21. Консультация берүү - кайрылган адамга укуктук маселесин чечүү мүмкүнчүлүгүн жана ыкмаларын сүрөттөгөн укуктук мүнөздөгү маалыматты берүү процесси.

22. Консультация берүүдө:

- сурамжылоодо (маектешүүдө) кайрылган адамдан алынган маалымат талдалат;

- ченемдик базаны жана укук колдонуу практикасы иликтенет, ал эми зарыл болгон учурда тиешелүү адистен кошумча консультация талап кылынат (укуктук маселени кошумча изилдөө зарыл болгон учурда бул жөнүндө кайрылган адамга маалымдалат жана консультация берүү үчүн башка күн белгиленет, бирок, биринчи кабыл алынган учурдан тартып 3 (үч) күндөн кечиктирбестен);

- кайрылган адамга маселени чечүүнүн варианттары түшүндүрүлөт;

- кайрылган адамга маселени чечүүнүн өзү тандаган варианты түшүндүрүлөт;

- кайрылган адамдын укуктук маселесин мыйзамдуу чечүүнүн маанилүүлүгүн түшүндүрөт.

Зарыл болгон учурда кайрылган адамга документтин долбоорун даярдоого көмөк көрсөтүлөт (процессуалдык эмес).

23. Консультация берүү оозеки, жазуу жүзүндө жана/же электрондук формада жүзөгө ашырылып, бул жөнүндө консультациянын мазмунун жана түзүлгөн укуктук документти кыскача баяндоо менен каттоо журналына жана/же электрондук журналга жазылат (документтин долбоору даярдалган учурда).

24. Жазуу жүзүндөгү консультация келүүчүнүн өтүнүчү боюнча, инсандыгын ырастоочу документ, почталык дареги жөнүндө маалымат жана кайрылган адамдын жеке колу болгон шартта көрсөтүлөт.

25. Жазуу жүзүндөгү же электрондук консультациялар ушул Стандарттарга ылайык оозеки консультациялар үчүн каралган формада жүзөгө ашырылат.

26. Укуктук маселени татаалдыгына, өзгөчөлүгүнө жана кыйла деталдуу жана тереңдетип кароонун зарылдыгына жараша же кайрылган адамдын мамлекеттик органдан, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органынан расмий жазуу жүзүндө жооп алуу өтүнүчү болсо андан жазуу түрүндөгү кайрылуу алынат, катталат жанал жарандардын кайрылууларын кароо тартиби жөнүндө мыйзамдарда каралган тартипте жана мөөнөттө каралат.

27. 6 жана 12 айдын жыйынтыгы боюнча жооптуу адам тарабынан белгиленген формадагы отчет түзүлөт жана мамлекет кепилдеген юридикалык жардам чөйрөсүндөгү ыйгарым укуктуу органдын ведомстволук бөлүмүнө жиберилет.

28. Мамлекеттик органдардын, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын жана алардын ведомстволук мекемелеринин жооптуу адамдары мамлекет кепилдеген юридикалык жардам чөйрөсүндөгү ыйгарым укуктуу органдын ведомстволук бөлүмүнүн райондук координаторлору менен тыгыз кызматташат.

29. Мамлекеттик органдар, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдары жана алардын ведомстволук мекемелери кайрылган адамдар менен иштөө үчүн тийиштүү жерлерди аныкташат, компьютер жабдуулары, электрондук-коммуникациялык байланыш жана кайрылган адамдарды кабыл алуу үчүн зарыл болгон башка каражаттар менен жабдышат.

Приложение 1 к приказу  
Службы юридической помощи при  
Министерстве юстиции  
Кыргызской Республики  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 года  
№ \_\_\_\_\_

## **СТАНДАРТЫ**

оказания консультационно-правовой помощи государственными органами, органами местного самоуправления и их подведомственными учреждениями

### **1. Общие положения**

1. Настоящие Стандарты оказания консультационно-правовой помощи государственными органами, органами местного самоуправления и их подведомственными учреждениями (далее - Стандарты) разработаны в соответствии с постановлением Кабинета Министров Кыргызской Республики «Об утверждении Порядка взаимодействия субъектов системы гарантированной государством юридической помощи и Перечня документов, подтверждающих право лица на получение квалифицированной юридической помощи» от 4 мая 2023 года № 241 и устанавливают минимальные требования к государственным органам, органам местного самоуправления и их подведомственным учреждениям при оказании консультационно-правовой помощи.

2. Стандарты направлены для достижения следующих целей:

- внедрения единой практики оказания консультационно-правовой помощи государственными органами, органами местного самоуправления и подведомственными им учреждениями в рамках их компетенции;
- повышения доступности и качества оказания консультационно-правовой помощи;
- масштабного правового информирования населения;
- оказания методической помощи государственным органам, органам местного самоуправления и их подведомственным учреждениям при оказании консультационно-правовой помощи.

3. Стандарты могут быть расширены государственными органами, органами местного самоуправления и их подведомственными учреждениями в соответствии с поставленными задачами и имеющимися возможностями.

### **2. Консультационно-правовая помощь**

4. Консультационно-правовая помощь оказывается в виде:

- информирование о правовой системе Кыргызской Республики, правах и обязанностях субъектов права, способах реализации и пользования правами в судебном и внесудебном порядке;
- консультирование по правовым вопросам;
- помощь в составлении документов правового (не процессуального) характера;
- оказание помощи в обеспечении доступа лица к квалифицированной юридической помощи;
- иные формы помощи, не подпадающие под определение квалифицированной юридической помощи в соответствии с законодательством в сфере гарантированной государством юридической помощи.

5. Государственные органы и подведомственные им учреждения, органы местного самоуправления и подведомственные им учреждения оказывают лицам консультационно-правовую помощь по вопросам, относящимся к их компетенции.

6. Основными способами правового информирования государственными органами, органами местного самоуправления и их подведомственными учреждениями являются:

- опубликование и распространение соответствующих материалов, в том числе на официальных сайтах;
- проведение информационно-разъяснительной работы по принятым социально значимым решениям, в том числе, нормативным правовым актам, затрагивающим права и законные интересы населения;
- обнародование информации о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и их подведомственных учреждений.

7. Основными способами консультирования по правовым вопросам являются предоставление устных и/или электронных консультаций гражданам Кыргызской Республики, иностранным гражданам, лиц без гражданства и беженцам.

### **3. Стандарты работы государственных органов, органов местного самоуправления и их подведомственных учреждений по оказанию консультационно-правовой помощи**

8. Государственные органы, органы местного самоуправления и их подведомственные учреждения создают условия для оказания консультационно-правовой помощи населению, обеспечивают доступность, оперативность и качество оказываемой правовой помощи.

9. В государственных органах, органах местного самоуправления и их подведомственных учреждениях для организации предоставления гарантированной государством юридической помощи определяется



должностное лицо (ответственное лицо), обладающее высшим юридическим образованием (*при отсутствии работника с юридическим образованием, определяется иной работник с высшим образованием*) и практическим опытом работы с правовыми документами в сфере деятельности соответствующего государственного органа, органа местного самоуправления.

10. Государственные органы, органы местного самоуправления и их подведомственные учреждения оказывают консультационно-правовую помощь, в установленном настоящими Стандартами порядке, за исключением случаев письменных обращений физических лиц рассмотрения, которых осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные законодательством о порядке рассмотрения обращения граждан.

11. Государственные органы, органы местного самоуправления и их подведомственные учреждения информируют население, в том числе подведомственное подразделение уполномоченного органа в сфере гарантированной государством юридической помощи, об актуальных адресах и контактных данных ответственного лица.

12. Государственные органы, органы местного самоуправления и их подведомственные учреждения на постоянной основе проводят мероприятия по повышению квалификации ответственного лица.

#### **4. Стандарты работы при оказании консультационно-правовой помощи**

13. Государственные органы, органы местного самоуправления и их подведомственные учреждения при оказании консультационно-правовой помощи обеспечивают:

- качество и полноту оказываемой правовой помощи;
- конфиденциальность информации, которая становится известной в ходе оказания правовой помощи;
- недопущение конфликта интересов в соответствии с законодательством о конфликте интересов.

14. Консультационно-правовая помощь оказывается в 2-х этапной последовательности:

- 1) Личный прием и опрос (интервьюирование);
- 2) Консультирование.

15. Личный прием и опрос - беседа с гражданином, в том числе с иностранным гражданином, лицом без гражданства и беженцем (далее – посетитель) в ходе, которой выясняется правовая проблема лица, обратившегося в соответствующий орган за ее решением.

16. Личный прием посетителя для оказания консультационно-правовой помощи проводится в соответствии с графиком работы государственных органов, органов местного самоуправления и их подведомственных учреждений.

17. При личном приеме у посетителя запрашивается документ, удостоверяющий его личность. Отсутствие документа, удостоверяющего личность, не ограничивает посетителя в получении правовой помощи. В этом случае данные заполняются со слов посетителя.

18. При проведении личного приема и опроса посетителя необходимо:

- представится и заполнить данные о посетителе в регистрационном журнале учета обращений и/или в автоматизированной системе учета обращений граждан (электронный журнал);

- информировать об условиях и объеме предоставления правовой помощи;

- разъяснить правила конфиденциальности и работы с персональными данными посетителя;

- получить письменное согласие посетителя об использовании персональных данных;

- предложить посетителю изложить проблему, внимательно слушать и вести запись;

- определить проблему посетителя, его интересы и результаты, которые он намерен получить;

- задать вопросы об обстоятельствах проблемы для устранения пробелов информации, полного и точного понимания;

- устанавливать хронологическую последовательность событий, выяснить предысторию, детали, которые могли иметь отношение к проблеме;

- знакомится с документами посетителя (при их наличии), и при необходимости делать с них копии;

- излагать полученную информацию от посетителя в целях проверки правильности понимания и уточнения проблемы;

- подводить итоги опроса и записывать в регистрационном журнале и/или электронном журнале о предмете и характере правовой проблемы.

19. Посетитель перенаправляется в другой субъект системы гарантированной государством юридической помощи, в случае если ответственное лицо установило, что:

- разрешения правовой проблемы не входит в компетенцию данного государственного органа или органа местного самоуправления, куда обратился посетитель;

- посетителю требуется квалифицированная юридическая помощь.

20. Перенаправление осуществляется посредством использования автоматизированной информационной системы в установленном законодательством порядке с информированием посетителя об адресе и/или контактных данных субъекта системы гарантированной государством юридической помощи, в компетенцию которых входит решение проблемы, о чем делается соответствующая запись в регистрационном журнале и/или электронном журнале.

21. Консультирование – процесс передачи информации правового характера, которая описывает возможность и способы решения правовой проблемы посетителя.

22. При консультировании:

- анализируется информация, полученная от посетителя в ходе опроса (интервьюирования);

- изучается нормативная база и правоприменительная практика (Если требуется дополнительное изучение правового вопроса об этом информируется посетитель и назначается другой день для консультирования, но не позднее 3 (трех) дней с момента первого приема, о чем делается соответствующая запись в регистрационном журнале и/или электронном журнале);

- разъясняется посетителю варианты решения правовой проблемы;

- разъясняется посетителю выбранный им вариант решения правовой проблемы;

- разъясняется важность законного разрешения правовой проблемы посетителя.

При необходимости посетителю оказывается содействие в подготовке проекта документа (не процессуального характера).

23. Консультирование осуществляется в устной, письменной и/или электронной форме, о чем делается запись в регистрационном журнале и/или электронном журнале с кратким изложением содержания консультации и составленного правового документа (в случае подготовки проекта документа).

24. Письменная консультация оказывается по просьбе посетителя, при условии наличия удостоверяющего личность документа, информации о почтовом адресе и личной подписи обратившегося лица.

25. Письменная или электронная консультации осуществляется в такой же форме, которая предусмотрена для устных консультаций в соответствии с настоящими Стандартами.

26. Исходя из сложности, специфики и необходимости более детального и углубленного рассмотрения правового вопроса либо по просьбе посетителя получить официальный письменный ответ от государственного органа, органа местного самоуправления, отбирается письменное обращение, которое регистрируется, рассматривается в порядке и сроки, предусмотренные законодательством о порядке рассмотрения обращения граждан.

27. По итогам 6 и 12 месяцев ответственным лицом составляется отчет установленной формы и направляется в подведомственное подразделения уполномоченного органа в сфере гарантированной государством юридической помощи.

28. Ответственные лица государственных органов, органов местного самоуправления и их подведомственных учреждений тесно сотрудничают с районными координаторами подведомственного подразделения уполномоченного органа в сфере гарантированной государством юридической помощи.

29. Государственные органы, органы местного самоуправления и их подведомственные учреждения определяют соответствующие места для работы с посетителями, оснащают компьютерным оборудованием, электронно-коммуникационной связью, и другими средствами необходимые для приема посетителей.