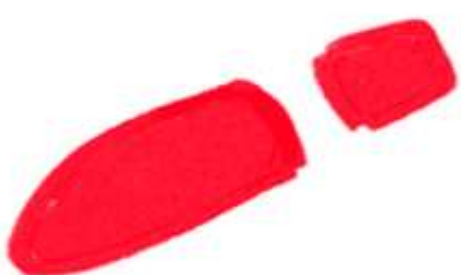


#КАСКАД

Социально-правовое сопровождение
представителей КГН в реализации
права на здоровье: **методические
рекомендации**



Санкт-Петербург
2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ *6*

ГЛАВА 1. ОПИСАНИЕ ИННОВАЦИИ *10*

1.1. ПОЧЕМУ СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА И ЮРИДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ
СОВМЕСТИМЫ? *10*

1.2. СОВМЕЩЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ И ПРАВОВОЙ ПОМОЩИ *11*

ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ПАРАЮРИСТОВ *12*

ГДЕ ИСПОЛЬЗУЕТСЯ СОВМЕЩЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ И ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ? *13*

ЭТАПЫ СОВМЕЩЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ И ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ *14*

ВИДЫ ЗАЩИТЫ В ОБЛАСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА НА ЗДОРОВЬЕ *17*

1.3. ТРЕБУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ СПЕЦИАЛИСТА-КОНСУЛЬТАНТА *21*

1.4. ЭТИКА В СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВОМ СОПРОВОЖДЕНИИ *25*

ОСНОВНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ В РАБОТЕ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА *26*

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАРАЮРИСТА *31*

ПРАВОВЫЕ И ЭТИЧЕСКИЕ ПОСЛЕДСТВИЯ РАЗГЛАШЕНИЯ СТАТУСА КЛИЕНТА *34*

ОБСУЖДЕНИЕ СЛОЖНЫХ ЭТИЧЕСКИХ ДИЛЕММ И СПОСОБОВ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ *37*

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ *42*

1.5. ПОТРЕБНОСТИ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ КЛЮЧЕВЫХ ГРУПП В СОЦИАЛЬНО-
ПРАВОВОМ СОПРОВОЖДЕНИИ *44*

ГЛАВА 2. НОРМАТИВНАЯ БАЗА И ПРАКТИКИ СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ГРАЖДАН И ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ КГН *47*

2.1. ОПИСАНИЕ НОРМАТИВНОЙ БАЗЫ РФ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ГРАЖДАН,
ИМЕЮЩИХ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫЕ ИНФЕКЦИОННЫЕ ЗАБОЛЕВАНИЯ *47*
(ВИЧ-ИНФЕКЦИЯ, ТУБЕРКУЛЁЗ, ИППП, ВИРУСНЫЕ ГЕПАТИТЫ)

- 2.2. КАКИЕ ДЕЛА РАССМАТРИВАЮТСЯ В РАМКАХ СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ **49**
- 2.3. ОБРАЩЕНИЕ В ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ **51**
- 2.4. АЛГОРИТМЫ ПОДГОТОВКИ ОБРАЩЕНИЙ В ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ **55**
- 2.5. ПРАВИЛА ОБЖАЛОВАНИЯ ОТКАЗОВ В УСЛУГАХ **59**
- 2.6. СТРУКТУРА ОБРАЩЕНИЙ ЗА ПРАВОВОЙ ПОМОЩЬЮ КЛИЕНТОВ — ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ КГН В РАМКАХ ПРОЕКТА «КАСКАД» 2021–2024 ГГ. **66**
- 2.7. МОДЕЛЬ РАБОТЫ ПАРАЮРИСТОВ В РАМКАХ ПРОЕКТА «КАСКАД» **67**

ГЛАВА 3. КТО МОЖЕТ ПОМОЧЬ ЗАЩИТИТЬ ПРАВА? **71**

- 3.1. ПЛАТНАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ: АДВОКАТЫ **71**
- 3.2. БЕСПЛАТНАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ: НКО, ЮРИДИЧЕСКИЕ КЛИНИКИ И ДРУГИЕ СТРУКТУРЫ **72**
- 3.3. ОПАСНОСТИ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВА В СУДЕ ГРАЖДАНАМИ БЕЗ ЮРИДИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ **75**
- 3.4. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В ВУЧ-СЕРВИСНЫХ НКО **76**

ЗАКЛЮЧЕНИЕ **78**



АВТОР

Лапин Илья Георгиевич — координатор социально-правового сопровождения, проект «КАСКАД», Санкт-Петербургский благотворительный фонд «Гуманитарное действие»

Источник финансирования:

Проект «КАСКАД»

Благодарности: Подготовка методических рекомендаций была бы невозможна без поддержки представителей ВУЧ-сервисных организаций, участвующих в реализации проекта «КАСКАД» в регионах Российской Федерации.

За четыре года работы с представителями ключевых групп населения накопился огромный опыт в оказании им правовой помощи, поэтому также выражаем благодарность всем нашим клиентам за полученный опыт в решении проблем в области реализации их прав на здоровье.

Позвольте поблагодарить и социолога СПб БФ «Гуманитарное действие» Ежову Л.В. за участие в подготовке документа.



СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Каскад лечения ВУЧ-инфекции — это динамическая цепочка событий в жизни человека, живущего с ВУЧ, от момента инфицирования до достижения неопределяемого уровня вирусной нагрузки. Каскад подчеркивает необходимость того, чтобы программы фокусировались на обеспечении здоровья и благополучия людей, живущих с ВУЧ.

На программном уровне каждый шаг каскада обозначается измерениями количества людей, достигших определенного этапа, что позволяет определить, где существуют пробелы в тестировании, лечении и приверженности к лечению.¹

Параюрист — это специалист по социально-правовому сопровождению клиентов, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

Социальная работа — это оплачиваемая профессиональная деятельность, цель которой – помочь людям преодолеть серьезные трудности в своей жизни за счет предоставления помощи, защиты или консультирования.²

Социальные работники осуществляют администрирование и реализацию программ социальной помощи, предоставление общественных услуг и оказывают помощь клиентам для решения их личных и социальных проблем.³

Партнерская сеть — это совокупность организаций, которые предоставляют клиентам необходимые им социальные, медицинские и прочие услуги.

¹ Руководство ЮНЭЙДС по терминологии.
https://www.unaids.org/en/resources/documents/2024/terminology_guidelines

² Социальная работа [Электронный ресурс] // Словарь по социальной работе / Под ред. Е.У. Холостовой. — URL: <http://sociology.niv.ru/doc/dictionary/social-work/articles/40/socialnaya-rabota.htm> (дата обращения: 01.06.2025)

³ ОКЗ — Общероссийский классификатор занятий. Классификатор ОК 010-2014 (МСКЗ-08) с изменением № 1 от 1 марта 2021 г. / Общероссийские классификаторы: [сайт]. URL: <https://classifikators.ru/okz> (дата обращения: 30.05.2025)

Уязвимые (ключевые) группы населения по отношению к ВУЧ — группы населения, подвергающиеся наиболее высокому риску заражения или передачи ВУЧ-инфекции (люди, практикующие рискованные сексуальные практики; люди с полоролевой неконформностью; люди, вовлеченные в сферу оказания сексуальных услуг; люди, употребляющие инъекционные наркотики; другие — мигранты, лица, имеющие опыт пребывания в местах лишения свободы).

АРТ — Антиретровирусная терапия

БФ — Благотворительный фонд

ГД — «Гуманитарное действие»

ВУЧ — Вирус иммунодефицита человека

ВОЗ — Всемирная Организация Здравоохранения

ГБУЗ — Государственное бюджетное учреждение здравоохранения

ИППП — Инфекции, передаваемые половым путем

ЛЖВ — Люди, живущие с ВУЧ

ЛПН — Люди с полоролевой неконформностью

ЛРСП — Люди, практикующие рискованные сексуальные практики

ЛУИН — Люди, употребляющие инъекционно наркотики

СР — Секс-работницы

КСР — Коммерческие секс-работницы

НКО — Некоммерческие организации

СНИЛС — Страховой номер индивидуального лицевого счета

СОНКО — Социально-ориентированная некоммерческая организация

СЦ, Центр СПИД — Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями

ВВЕДЕНИЕ

Методические рекомендации «Социально-правовое сопровождение представителей КГН в реализации права на здоровье» разработаны в рамках проекта «КАСКАД». Проект «КАСКАД» (<https://kaskad.haf-spb.org>) реализуется в нескольких регионах России и направлен на улучшение доступа к медицинским и социальным услугам для представителей ключевых групп населения (КГН). Одной из его задач является создание условий для устранения правовых барьеров, с которыми сталкиваются представители КГН, и интеграция юридической/правовой помощи в социальную работу для предоставления комплексной поддержки клиентов.

Оказание правовой и социальной поддержки представителям КГН имеет свои особенности, поскольку их здоровье зачастуюотягощено социально значимыми инфекционными заболеваниями, такими как ВУЧ-инфекция, туберкулез, инфекции, передающиеся половым путем (ИППП), вирусные гепатиты.⁴ Эти группы сталкиваются с известными барьерами при доступе к медицинским услугам, а также с ощущаемыми или испытываемыми стигматизацией и дискриминацией в сфере здравоохранения из-за принадлежности к ключевой группе, которые приводят к отказам при обращении за медицинской помощью. Ограниченность доступа к качественным медицинским и немедицинским сервисам усугубляется недостаточной правовой грамотностью и отсутствием поддержки со стороны профессиональных юристов.

Социально-правовое сопровождение представляет собой междисциплинарный подход, который объединяет усилия социальных работников и юристов для решения комплексных проблем клиентов.

⁴ Распространенность ВУЧ-инфекции и рискованного поведения среди ключевых групп населения (ЛРСР, ЛУИИ, КСР) в двух регионах Российской Федерации [Электронный ресурс] // КАСКАД. — СПб., [б. г.]. — URL: <https://kaskad.haf-spb.org/rasprostranennost-vich-infekczii-i-riskovannogo-povedeniya-sredi-klyuchevyh-grupp-naseleniya-lrsp-luin-ksr-v-dvuh-regionah-rossijskoj-federaczii/> (дата обращения: 02.06.2025).

Например, восстановление нарушенных прав в сфере трудовых отношений или получения социальных выплат требует как юридической поддержки, так и социальной помощи для интеграции человека в общество.

Введение юридической помощи в социальную работу позволяет более эффективно решать такие проблемы, как ограничение доступа к медицинским услугам, социальным льготам, нарушения прав в сфере труда. Социальные работники могут играть ключевую роль в оказании правовой помощи, выступая в роли связующего звена между клиентом и юридической системой, в том числе представляя интересы клиентов в суде или в государственных органах. Так, за 3 года реализации проекта «КАСКАД» (с июля 2021 по июнь 2024) было рассмотрено 2 829 кейсов (Таб. 1), из них закрыто 73% (2 085 кейсов).

период (год)	2021-2022		2023		2024	
количество кейсов, принятых в работу	всего	закрыты	всего	закрыты	всего	закрыты
	1118	843	1294	999	417	243

Таблица 1. Количество социально-правовых кейсов в рамках проекта «КАСКАД» за период 2021–2024 гг.



Наибольший удельный вес кейсов поступил от ЛУН и ЛЖВ, в особенности во второй год проекта «КАСКАД», а наибольший удельный вес закрытых кейсов отмечается по ключевым группам СР и ЛРСП (см. Таб. 2).

ЛЖВ		СР		ЛПН		ЛСРП		ЛУН		всего
всего	закрыто	всего	закрыто	всего	закрыто	всего	закрыто	всего	закрыто	
2021-2022 годы										
315	214	82	70	56	37	107	88	558	434	1118
2023 год										
469	327	74	64	78	40	17	16	656	552	1294
2024 год (1 и 2 кварталы)										
148	81	8	6	1	1	23	19	237	136	417
932	622	164	140 (85%)	135	78 (58%)	147	123 (83%)	1451	1122 (77%)	2829

Таблица 2. Количество социально-правовых кейсов в рамках проекта «КАСКАД» за период 2021–2024 гг. в зависимости от принадлежности к ключевой группе.

Таким образом, методические рекомендации опираются на накопленный опыт и отработанные модели оказания социально-правовой помощи. Оптимальная, на наш взгляд, модель описана в маршрутной карте, раскрывающей все этапы оказания социально-правовой помощи клиентам — от первичной консультации до судебного разбирательства. Кроме того, в методических рекомендациях представлены примеры лучших практик, организация правовых консультаций на базе НКО и государственных центров.

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ МЕТОДИЧЕСКИХ РЕКОМЕНДАЦИЙ

Цель:

Описание системного подхода к социально-правовому сопровождению представителей КГН в области защиты прав на здоровье и обеспечения доступа к медицинским и немедицинским сервисам.

Задачи:

- Интеграция социальной и юридической помощи: создание методик, позволяющих социальным работникам эффективно сотрудничать с юристами для обеспечения комплексной поддержки клиентов
- Разработка инструментов для НКО и государственных организаций: создание моделей оказания услуг, которые могут быть использованы как в некоммерческом секторе, так и в государственных учреждениях для улучшения доступа к медицинским и социальным услугам

ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Ожидается, что внедрение методических рекомендаций позволит улучшить качество социально-правовой поддержки представителей КГН, снизить уровень правовой безграмотности среди этой группы и повысить доступность медицинских и социальных услуг. Долгосрочной целью является создание устойчивой системы оказания помощи, в которой социальные и юридические услуги будут работать в тесной связке, обеспечивая всестороннюю поддержку клиентов.

Это руководство будет полезно как для сотрудников НКО, работающих с уязвимыми группами, так и для социальных работников государственных учреждений, юристов и специалистов по правам человека. Предложенные инструменты призваны повысить эффективность защиты прав на здоровье и качество жизни представителей ключевых групп населения.

ГЛАВА 1

ОПИСАНИЕ ИННОВАЦИИ

1.1. ПОЧЕМУ СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА И ЮРИДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ СОВМЕСТИМЫ?

Социальная работа и правовая помощь совместимы и взаимодополняемы, поскольку они направлены на решение комплексных проблем, с которыми сталкиваются уязвимые группы населения, в том числе на преодоление правовых барьеров, которые часто являются ключевой преградой для получения медицинских, социальных и прочих государственных услуг, гарантированных законодательно.

Многие из правовых проблем клиентов проекта типичны и повторяются от случая к случаю: отсутствие или утрата документов, сложности с регистрацией, получение ИНН, СНИЛС, оформление медицинских полисов и другие правовые нюансы. Эти вопросы, хоть и связаны с правом, зачастую не требуют глубокого юридического анализа, а могут быть решены посредством обращения к базовым правовым знаниям и навыкам, которыми способен овладеть социальный работник после соответствующего обучения.

Обучение социальных работников основам правовой помощи не только целесообразно, но и экономически выгодно: поддержание отдельной юридической службы в рамках проекта приводит к увеличению затрат на проект, поскольку оплата профессиональных юристов выше, но их компетенции не всегда используются по назначению в связи с повторяющимися типичными вопросами клиентов.

Социальный работник, обученный основам права, может не только предоставлять консультации по стандартным правовым вопросам, но и содействовать в оформлении документов, подаче заявлений и запросов, что упрощает и ускоряет процесс оказания помощи. Например, восстановление утраченных документов, регистрация по месту жительства или оформление страховых полисов — это задачи, которые

могут быть успешно выполнены социальными работниками с минимальной поддержкой со стороны юристов.

Таким образом, социальные работники, овладевшие базовыми знаниями в юридической сфере, могут решать значительное количество типичных правовых проблем на местах, что снижает нагрузку на юридических специалистов и повышает общую эффективность проекта. Кроме того, это формирует новые профессиональные компетенции и формирует тенденцию к профессиональному росту сотрудников.

При этом необходимость привлекать юристов возникает только при решении более сложных правовых вопросов, таких как судебные разбирательства, медиация, обращения в государственные органы в случае получения отказов или несодержательных ответов. Это также снижает стоимость правовой помощи в целом, поскольку специализированные юристы могут быть задействованы только тогда, когда их высокие компетенции действительно необходимы.

В рамках проекта «КАСКАД» был выявлен целый ряд правовых вопросов, которые могли бы быть решены без вмешательства профессиональных юристов, если бы социальные работники владели необходимыми правовыми знаниями. Эта работа требует определённых навыков в заполнении документов и знании о порядке обращения в соответствующие инстанции, но не требует обязательного участия юриста.

1.2. СОВМЕЩЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ И ПРАВОВОЙ ПОМОЩИ

Социально-правовое сопровождение — это совмещение правовой и социальной помощи в рамках компетенций одного специалиста. Такого специалиста называют параюристом.

Социально-правовое сопровождение в узком смысле — это работа параюриста, включающая базовую правовую помощь и социальную поддержку, а в широком смысле — комплексная помощь, включающая привлечение профессиональных юристов.

Параюрист — это специалист, который не обладает полной юридической квалификацией как адвокат или профессиональный юрист, но прошел обучение и имеет базовые знания в области права. Параюристы предоставляют юридическую помощь на начальном уровне, помогая людям с юридическими вопросами, которые не требуют сложного представительства в суде или глубокой правовой экспертизы.

ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ПАРАЮРИСТОВ

1. Консультации по простым правовым вопросам

Такие сотрудники могут разъяснять основные правовые нормы и правила, информировать людей о правах и обязанностях.

2. Помощь в подготовке документов

Параюристы помогают в заполнении заявлений, жалоб, ходатайств, подготовке документов для обращения в государственные органы.

3. Направление к юристам или адвокатам

Если вопрос клиента требует профессионального вмешательства, параюрист может направить его к квалифицированному юристу.

4. Поддержка уязвимых групп

Параюристы часто работают в организациях, оказывающих помощь социально уязвимым группам — например, мигрантам, людям с низким доходом или тем, кто столкнулся с дискриминацией.

Параюристы важны в условиях с ограниченным доступом к профессиональным юридическим услугам, в которых они могут восполнить недостаток юристов и помочь в защите прав граждан на местном уровне.

Параюристы важны в условиях с ограниченным доступом к профессиональным юридическим услугам, в которых они могут восполнить недостаток юристов и помочь в защите прав граждан на местном уровне.

ГДЕ ИСПОЛЬЗУЕТСЯ СОВМЕЩЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ И ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ?

Некоммерческие организации (НКО)

Одним из наиболее распространенных мест, где социальная работа сочетается с юридической помощью, являются некоммерческие организации. НКО, работающие с ключевыми группами населения, часто оказывают поддержку людям, находящимся в трудных жизненных ситуациях. Эти организации предоставляют широкий спектр услуг, включая медицинскую, социальную и юридическую помощь. Например, в проекте «КАСКАД» разработаны модели совмещения социальной работы и правовой помощи для решения комплексных проблем, с которыми сталкиваются представители КГН.

Государственные центры социальной помощи

В государственных центрах, оказывающих социальные услуги гражданам, юридическая помощь часто интегрируется в процесс социальной работы. В частности, могут оказываться консультации по правовым вопросам, помощь в оформлении документов, представление интересов клиентов в судах и других государственных органах. Такие центры работают с широким спектром проблем, включая вопросы трудовых прав, жилищных споров, получения социальных пособий и медицинских услуг.

Медицинские учреждения

В ряде случаев юридическая помощь интегрируется в работу медицинских учреждений, особенно в специализированных ВУЧ-сервисных медицинских организациях и центрах профилактики туберкулеза. Социальные работники и юристы в таких учреждениях помогают пациентам получать необходимую медицинскую помощь, преодолевая

правовые барьеры, такие как отсутствие документов, отказ в приеме на лечение или предвзятое отношение со стороны медицинского персонала.

ЭТАПЫ СОВМЕЩЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ И ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Социальная работа и юридическая помощь совмещаются через деятельность специалиста по социально-правовому сопровождению (параюриста). Такой специалист обладает базовыми юридическими знаниями и навыками социальной работы и оказывает поддержку клиентам, находящимся в уязвимом положении.

Работа параюриста организована поэтапно и направлена на системное разрешение правовой или социальной проблемы клиента. Ниже представлена структура этапов оказания социально-правовой помощи.

ЭТАП	ВЫПОЛНЯЕМЫЕ ДЕЙСТВИЯ / ШАГУ
1. Первичный контакт	Установление первого контакта с клиентом, выявление проблемы (например, отсутствие доступа к медицинским или социальным услугам)
2. Консультация	Информирование клиента о его правах, анализ ситуации, принятие решения о необходимости привлечения юриста
3. Совместный план	Совместная разработка плана действий, включающего подготовку жалоб и сбор документов

4. Социальное сопровождение	Организация сопровождения клиента при обращении в учреждения здравоохранения, содействие в вопросах жилья и занятости
5. Правовая защита	Реализация досудебных механизмов (обращения, медиация), подготовка к судебным действиям при необходимости
6. Правовое представительство	Осуществление представительства интересов клиента в государственных органах и судебных инстанциях
7. Мониторинг	Контроль за выполнением решений, оценка результата (например, получение необходимого лечения)
8. Обратная связь	Анализ достигнутых результатов и определение необходимости дальнейших действий

Все перечисленные в таблице и ниже этапы работы параюриста должны строго соответствовать этическим принципам, таким как конфиденциальность и недискриминация, которые подробно рассмотрены в разделе 1.4.

Разработка совместного плана действий

Параюрист (специалист по социально-правовому сопровождению) совместно с клиентом разрабатывает план дальнейших действий по преодолению правового барьера. Он может включать в себя последовательные шаги, такие как сбор документов, подготовка заявлений и жалоб, консультации по дальнейшему взаимодействию с государственными учреждениями или другими организациями.

При необходимости используется методическая и техническая поддержка профессиональных юристов. Параюрист помогает клиенту выполнять действия, рекомендованные профессиональным юристом, обеспечивая его поддержку и сопровождение на всех этапах.

Оказание социальной помощи и сопровождение

Параюрист продолжает оказывать клиенту необходимую социальную помощь, будь то помощь в доступе к медицинским услугам, поиске жилья или трудоустройстве. Важно, что социальная поддержка клиента не прекращается на этапе начала юридического сопровождения, а становится частью единого процесса помощи.

Правовое представительство и защита интересов

В случаях, когда проблема клиента требует судебного вмешательства или обращения в государственные органы, юрист представляет его интересы. Этот процесс может включать в себя подачу исков в суды, представление клиента на заседаниях, взаимодействие с органами прокуратуры, социальной защиты или медицинскими учреждениями.

Параюрист (специалист по социально-правовому сопровождению), в свою очередь, помогает клиенту справляться с эмоциональной нагрузкой, предоставляет информацию о ходе дела и помогает в организации необходимых действий.

Мониторинг и оценка результатов

На завершающем этапе происходит мониторинг и оценка достигнутых результатов. Параюрист и юрист оценивают, были ли удовлетворены потребности клиента и решены ли его проблемы. Это также важно для оценки эффективности сотрудничества между социальной службой и юридической помощью, выявления возможных пробелов и разработки рекомендаций для дальнейшей работы.

Обратная связь и последующая помощь

По завершении работы над делом клиенту предоставляется обратная связь о достигнутых результатах. Если проблема клиента решена, специалист по социально-правовому сопровождению и юрист могут рекомендовать ему дополнительные шаги для предотвращения подобных ситуаций в будущем. В случае необходимости клиенту может быть предложена последующая поддержка — например, помощь в оформлении социальных выплат.

ВИДЫ ЗАЩИТЫ В ОБЛАСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА НА ЗДОРОВЬЕ

Досудебное рассмотрение спора (претензионный порядок)

Досудебное урегулирование споров – это обязательный этап перед обращением в суд в случаях, предусмотренных законом. Он позволяет разрешить конфликт без судебного разбирательства.

● Порядок действий:

- Составление претензии с указанием фактов нарушения, ссылок на нормативные акты и требований (например, возмещение ущерба, предоставление медицинской услуги)
- Направление претензии в медицинское учреждение или организацию, нарушившую права
- Ожидание ответа в установленный срок (обычно 30 дней)

- **Нормативные документы:**

- Гражданский кодекс РФ (ст. 165.1) регулирует судебный порядок урегулирования споров
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» устанавливает права пациентов и порядок их защиты

Обращение к прокурору

Прокуратура осуществляет надзор за соблюдением прав граждан, включая право на здоровье. Обращение к прокурору может быть эффективным, если нарушение связано с бездействием или незаконными действиями государственных органов или должностных лиц.

- **Порядок действий:**

- Составление заявления с указанием фактов нарушения, ссылок на законы и требований (например, проведение проверки, привлечение к ответственности)
- Направление заявления в прокуратуру по месту жительства или месту нахождения нарушителя

- **Нормативные документы:**

- Федеральный закон от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации» регулирует полномочия прокуратуры
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» устанавливает порядок подачи и рассмотрения обращений

Мировое соглашение

Мировое соглашение — это способ урегулирования спора между сторонами без вынесения судебного решения. Оно может быть заключено на любом этапе судебного разбирательства

- **Порядок действий:**

- Переговоры между сторонами для достижения компромисса
- Оформление мирового соглашения в письменной форме и утверждение его судом

- **Нормативные документы:**

- Гражданский процессуальный кодекс РФ (ст. 39, 173) регулирует заключение мирового соглашения

Судебное рассмотрение спора

Если досудебное урегулирование не привело к результату, можно обратиться в суд. Судебная защита — это основной механизм восстановления нарушенных прав.

- **Порядок действий:**

- Подготовка искового заявления с указанием фактов нарушения, требований и доказательств
- Подача иска в суд общей юрисдикции или арбитражный суд (в зависимости от сторон спора)
- Участие в судебных заседаниях и представление доказательств

- **Нормативные документы:**

- Гражданский процессуальный кодекс РФ (ГПК РФ) регулирует порядок рассмотрения гражданских дел
- Кодекс административного судопроизводства РФ (КАС РФ) применяется при обжаловании действий государственных органов
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» устанавливает права пациентов

Обращение в государственные учреждения

Обращение в государственные учреждения (например, Министерство здравоохранения, Роспотребнадзор) позволяет привлечь внимание к нарушению прав на здоровье и добиться устранения нарушений.

● **Порядок действий:**

- Составление обращения с указанием фактов нарушения, ссылок на законы и требований
- Направление обращения через почту, электронную приёмную или лично

● **Нормативные документы:**

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» регулирует порядок подачи и рассмотрения обращений
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» устанавливает права пациентов и обязанности медицинских организаций



1.3. ТРЕБУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ СПЕЦИАЛИСТА-КОНСУЛЬТАНТА

Специалист по социально-правовому сопровождению играет важнейшую роль в реализации проекта, направленного на поддержку КГН, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Этот специалист должен обладать широким спектром профессиональных знаний и навыков, чтобы эффективно решать проблемы клиентов, помогать им в реализации их прав и способствовать снижению барьеров доступа к медицинским, социальным и правовым услугам.

1. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ЗНАНИЯ И НАВЫКИ

Специалист по социально-правовому сопровождению должен обладать глубокими знаниями в следующих областях:

Право и законодательство

- Основные правовые нормы и законодательные акты, регулирующие права граждан в области здравоохранения, социальной поддержки и защиты прав уязвимых групп
- Законы, касающиеся защиты прав людей, живущих с ВИЧ, туберкулезом и другими социально значимыми инфекциями (например, Федеральный закон от 30 марта 1995 г. № 38-ФЗ «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)»; Федеральный закон от 18.06.2001 г. № 77-ФЗ «О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации» и др.)

Социальная работа

- Знание законодательной и нормативной базы оказания социальных услуг населению (Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»)

- Методы и технологии социальной работы с представителями особо уязвимых к ВУЧ групп населения
- Социальное сопровождение клиентов: помощь в доступе к социальным и медицинским услугам, работа с социальными службами, НКО и государственными органами

Междисциплинарный подход

- Знание основных методов совмещения социальной работы и юридической помощи
- Способность координировать действия социальных работников, юристов и других специалистов для обеспечения комплексной помощи клиентам

Психологическая поддержка

- Базовые навыки психологической поддержки, особенно в работе с клиентами, находящимися в кризисных ситуациях
- Умение работать с эмоциональными и психологическими потребностями клиентов, предоставляя им поддержку и помощь в стрессовых ситуациях



2. ЛИЧНЫЕ КАЧЕСТВА И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ

Кроме профессиональных знаний специалист по социально-правовому сопровождению должен обладать рядом личных качеств, которые помогут эффективно работать с представителями КГН:

Эмпатия и терпимость

- Важно понимать трудности, с которыми сталкиваются представители ключевых групп, и быть готовым оказывать им эмоциональную и психологическую поддержку

- Способность проявлять терпимость к различным формам поведения, а также готовность к работе с людьми, которые могут быть стигматизированы обществом

Коммуникабельность

- Умение выстраивать доверительные отношения с клиентами, объяснять им сложные правовые и социальные понятия простым и доступным языком
- Навыки ведения переговоров с представителями государственных органов и других учреждений для защиты интересов клиентов

Стрессоустойчивость

- Работа с представителями КГН может быть эмоционально сложной и требовать высокой стрессоустойчивости. Специалист должен уметь справляться с эмоциональными нагрузками и сохранять спокойствие в сложных ситуациях

Организованность и самостоятельность

- Специалист должен быть хорошо организован и способен эффективно планировать и реализовывать проекты, а также принимать самостоятельные решения в рамках своей компетенции
- Важно умение управлять временем и ресурсами, чтобы обеспечить качественное обслуживание клиентов и решение их проблем в кратчайшие сроки

Аналитические способности

- Способность анализировать правовые и социальные ситуации, разрабатывать стратегии решения проблем клиентов
- Умение оценивать эффективность предоставляемых услуг и адаптировать их в зависимости от меняющихся условий и потребностей клиентов



СПЕЦИФИЧЕСКИЕ КОМПЕТЕНЦИИ ДЛЯ РАБОТЫ В ПРОЕКТАХ, СВЯЗАННЫХ С ВИЧ-СЕРВИСОМ И РАБОТОЙ С ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ КГН

Знание особенностей ключевых групп населения

- Специалист должен понимать специфику работы с ЛУН (людьми, употребляющими наркотики), ЛУИН (людьми, употребляющими инъекционные наркотики), ЛРСП (людьми, практикующими рискованные сексуальные практики), СР (работниками секс-индустрии), ЛПН (людьми с полоролевой неконформностью) и уметь строить работу с учетом их потребностей
- Знание особенностей жизни этих групп, связанных с правовыми и социальными проблемами, такими как дискриминация, отсутствие документов, ограничение в доступе к услугам

Понимание специфики работы с инфекционными заболеваниями

- Знания о ВИЧ, туберкулезе, ИППП и вирусных гепатитах, включая их медицинские, социальные и правовые аспекты
- Навыки информирования клиентов об их правах на медицинскую помощь и возможности их защиты в случае дискриминации или отказа в предоставлении услуг

Навыки защиты прав на здоровье

- Умение применять правовые механизмы для защиты прав на медицинскую помощь, включая судебные и внесудебные процедуры
- Опыт в обращении в медицинские учреждения и взаимодействии с государственными органами для обеспечения доступа клиентов к лечению и профилактическим программам



4. НАВЫКИ РАБОТЫ В КОМАНДЕ И КООРДИНАЦИЯ

Знание особенностей ключевых групп населения

- Работа специалиста по социально-правовому сопровождению требует тесного взаимодействия с другими специалистами, включая юристов, врачей, социальных работников и представителей НКО
- Умение работать в команде, делиться информацией и координировать действия для достижения общей цели
- Готовность участвовать в междисциплинарных встречах, обсуждениях и разработке стратегий для решения проблем клиентов
- Специалист по социально-правовому сопровождению должен обладать разнообразными компетенциями, которые включают знания в области права, социальной работы, психологии и работы с уязвимыми группами населения. Это позволяет ему эффективно решать комплексные задачи по защите прав и улучшению качества жизни представителей ключевых групп населения

1.4. ЭТИКА В СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВОМ СОПРОВОЖДЕНИИ

Социально-правовое сопровождение представителей КГН представляет собой сложный процесс, в котором пересекаются социальные, юридические и медицинские аспекты помощи. Работа с уязвимыми группами требует от специалистов не только профессиональных знаний и навыков, но и строгого соблюдения этических принципов.

Этика в данном контексте выступает основой для выстраивания доверительных отношений с клиентами, обеспечения их безопасности и защиты прав, а также предотвращения возможных конфликтов интересов.

Настоящий раздел посвящен основным этическим принципам, которыми должен руководствоваться специалист по социально-правовому сопровождению (параюрист или социальный работник) в своей деятельности.

ОСНОВНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ В РАБОТЕ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

1. УВАЖЕНИЕ ДОСТОИНСТВА И АВТОНОМИИ КЛИЕНТА

Каждый человек, независимо от его социального статуса, образа жизни или состояния здоровья, обладает неотъемлемым достоинством. Специалист по социально-правовому сопровождению обязан уважать индивидуальность клиента, его право на самостоятельное принятие решений и свободу выбора.

Это особенно важно при работе с представителями КГН, которые часто сталкиваются со стигматизацией и дискриминацией. Например, ЛЖВ, ЛПН могут испытывать давление со стороны общества или даже близких, что делает уважение их автономии ключевым фактором успешной помощи.

Практическое применение этого принципа предполагает:

- Предоставление клиенту полной и доступной информации о его правах, возможных вариантах действий и последствиях решений, без навязывания собственного мнения
- Отказ от осуждения образа жизни клиента, его убеждений или поведения, даже если они не совпадают с личными взглядами специалиста
- Содействие в реализации права клиента на отказ от помощи, если это его осознанный выбор и при условии, что он понимает возможные риски



2. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Конфиденциальность является одним из краеугольных камней этики в социально-правовом сопровождении.

Клиенты часто раскрывают специалистам чувствительную информацию: о своем ВИЧ-статусе, употреблении наркотиков, сексуальной ориентации или гендерной идентичности. Разглашение таких сведений без согласия клиента может повлечь за собой серьезные последствия: от социальной изоляции до прямой угрозы безопасности.

Специалист обязан:

- Гарантировать, что информация о клиенте не будет передана третьим лицам без его письменного или устного согласия, за исключением случаев, предусмотренных законом (например, угроза жизни или здоровью окружающих)
- Обеспечивать безопасное хранение данных (в электронном или бумажном виде) и использовать их исключительно в интересах клиента
- Информировать клиента о пределах конфиденциальности — например, о ситуациях, когда специалист обязан сообщить информацию государственным органам (угроза эпидемии, уголовное расследование)

Примером соблюдения этого принципа может служить работа с СР, которые опасаются раскрытия своей деятельности из-за риска ареста или насилия. Специалист должен четко объяснить, как будет защищена их конфиденциальность, и строго следовать этим обязательствам.



3. НЕДИСКРИМИНАЦИЯ И РАВНЫЙ ПОДХОД

Работа с КГН требует от специалиста полного отказа от предвзятости и дискриминационных установок. Независимо от принадлежности клиента к той или иной группе — будь то ЛУИН,

мигранты или лица, освободившиеся из мест лишения свободы, — он должен получать помощь на равных условиях. Этот принцип особенно важен в контексте российской реальности, где стигматизация уязвимых групп остается распространенной проблемой.

На практике это означает:

- Исключение любых форм предубеждений в отношении клиентов на основе их социального положения, диагноза, национальности, пола или иных характеристик
- Обеспечение равного доступа к услугам для всех клиентов, независимо от их платежеспособности или степени сотрудничества
- Противодействие дискриминации со стороны третьих лиц (медицинских работников, сотрудников государственных органов), включая разъяснение прав клиента и, при необходимости, правовую защиту

Нарушение принципа недискриминации может проявляться, например, в отказе специалиста работать с определенными группами из-за личных предубеждений, что противоречит миссии социально-правового сопровождения.

4. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Социальный работник или параюрист обязан действовать в пределах своей компетенции, осознавая, что от качества его работы зависит благополучие клиента. Это предполагает постоянное повышение квалификации, знание актуальной нормативной базы и умение применять междисциплинарный подход. Важно понимать, что не все проблемы клиента могут быть решены в рамках социально-правового сопровождения.

Например, сложные судебные дела или вопросы, требующие узкоспециализированных медицинских или психологических вмешательств, выходят за рамки компетенций параюриста. Эти аспекты, включая ответственность за перенаправление клиента к другим специалистам, подробнее рассмотрены в следующем подразделе «Права и обязанности параюриста».

Ключевые аспекты:

- Оказание помощи только в тех областях, где специалист обладает достаточными знаниями и навыками
- Честное информирование об ограниченности своих компетенций
- Ответственность за точность предоставленной информации и последствия предпринятых действий

Примером может служить ситуация, когда параюрист помогает клиенту восстановить документы, но сталкивается с отказом в государственном органе. Вместо самостоятельного разрешения конфликта сверх своих возможностей он привлекает юриста, сохраняя при этом сопровождение клиента.

5. СПРАВЕДЛИВОСТЬ И ЗАЩИТА ИНТЕРЕСОВ КЛИЕНТА

Справедливость в социально-правовом сопровождении означает приоритет интересов клиента над личными или организационными выгодами. Специалист должен стремиться к тому, чтобы клиент получил максимальную поддержку в реализации своих прав, даже если это требует дополнительных усилий или конфликта с третьими сторонами.

На практике это выражается в:

- Защите клиента от несправедливого обращения со стороны государственных органов, работодателей или медицинских учреждений
- Избегании конфликта интересов: специалист не должен использовать положение клиента для собственной выгоды или продвижения интересов своей организации в ущерб ему
- Обеспечении прозрачности всех действий, чтобы клиент понимал, как и почему принимаются те или иные решения

Например, при обращении клиента за помощью в получении АРТ специалист обязан не только содействовать в оформлении документов, но и добиваться устранения любых незаконных препятствий, даже если это требует подачи жалобы или обращения в суд.



ЭМПАТИЯ И ПОДДЕРЖКА В КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЯХ

Работа с КГН часто связана с эмоционально сложными ситуациями: клиенты могут находиться в состоянии стресса, страха или отчаяния из-за утраты документов, отказа в лечении или угрозы насилия. Эмпатия позволяет специалисту выстроить доверительные отношения и дать клиенту ощущение поддержки.

Этот принцип включает:

- Активное слушание и искреннее участие в проблемах клиента, без формального подхода
- Предоставление эмоциональной поддержки в дополнение к практической помощи, особенно в случаях дискриминации или насилия
- Умение распознавать признаки кризиса и, при необходимости, направлять клиента к психологу или другим специалистам

Примером может быть сопровождение ЛУН, который столкнулся с отказом в медицинской помощи. Специалист не только помогает решить правовую проблему, но и поддерживает клиента эмоционально, помогая ему справиться с чувством отверженности.

Этические принципы в социально-правовом сопровождении – это не абстрактные правила, а практические ориентиры, которые обеспечивают эффективность и гуманность работы с клиентами. Уважение достоинства, конфиденциальность, недискриминация, компетентность, справедливость и эмпатия взаимосвязаны и образуют целостную систему ценностей, на которой строится деятельность специалиста.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАРАЮРИСТА

Работа параюриста в рамках социально-правового сопровождения требует четкого понимания своих прав и обязанностей, призванного эффективно помогать клиентам, соблюдая профессиональные и этические границы. Этот подраздел дополняет принципы, изложенные в пункте «Основные этические принципы в работе социального работника», акцентируя внимание на практической стороне деятельности параюриста, включая его ответственность за перенаправление клиентов.

СПРАВЕДЛИВОСТЬ И ЗАЩИТА ИНТЕРЕСОВ КЛИЕНТА

- **Запрос информации**

Параюрист вправе с согласия клиента собирать данные, необходимые для оказания помощи, а также запрашивать сведения у государственных органов в рамках сопровождения дела (например, письменный отказ от медицинского учреждения для обжалования).

- **Привлечение специалистов**

Параюрист может сотрудничать с профессиональными юристами, психологами или врачами, если проблема клиента требует узкоспециализированных знаний, как указано в пункте 1.3 документа.

(см. «Требуемые компетенции специалиста-консультанта»).

- **Отказ от неподходящих задач**

Параюрист вправе отказаться от решения задач, выходящих за рамки его компетенций, при условии разъяснения клиенту причин и предоставления альтернативных путей решения.

ОБЯЗАННОСТИ ПАРАЮРИСТА

- **Прозрачность в работе**

Параюрист должен четко объяснять клиенту, какие проблемы могут быть решены в рамках его компетенций, а какие требуют привлечения других специалистов. Например, если клиент (ЛЖВ) сталкивается с необходимостью судебного разбирательства по делу о дискриминации, параюрист обязан пояснить, что это выходит за его полномочия, и помочь найти профессионального юриста.

- **Ответственное перенаправление**

Когда проблема клиента не может быть решена в рамках социально-правового сопровождения, параюрист обязан организовать передачу дела квалифицированному специалисту или в соответствующую организацию (например, в юридическую клинику или к адвокату). Это не является признаком слабости, а, напротив, свидетельствует о профессиональной зрелости и ответственности, укрепляя доверие клиента.

- **Эмоциональная поддержка**

Параюрист должен оказывать клиенту эмоциональную поддержку, особенно в кризисных ситуациях, как указано в пункте 1.4 (см. принцип «**Эмпатия и поддержка в кризисных ситуациях**»). Например, помогая справиться с чувством отверженности при отказе в медицинской помощи.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЗРЕЛОСТЬ И ЭТИКА

Признание границ своих возможностей и готовность перенаправить клиента к другим специалистам – это показатель зрелости параюриста. Например, если клиент (ЛПН) нуждается в психологической помощи из-за насилия, связанного с гендерной идентичностью, параюрист должен организовать направление к психологу, сохранив социальное сопровождение. Такой подход демонстрирует заботу о клиенте и способность эффективно координировать помощь, что соответствует этическим стандартам, описанным выше.

ПРИМЕР ИЗ ПРАКТИКИ

Клиент (СР) обратился к параюристу с просьбой помочь в защите от насилия со стороны работодателя. Параюрист оценил ситуацию и понял, что дело требует не только правовой, но и психологической поддержки, а также, возможно, судебного разбирательства.

Он объяснил клиенту, что психологическая помощь и судебное представительство выходят за рамки его компетенций, и организовал направление к психологу из партнерской сети и к юристу для подготовки иска, продолжая при этом сопровождать клиента на этапе сбора документов. В результате клиент получил комплексную помощь, а параюрист укрепил его доверие своей честностью и ответственностью.

Понимание своих прав и обязанностей позволяет параюристу эффективно балансировать между оказанием помощи и перенаправлением клиента, обеспечивая качественную поддержку в рамках своих компетенций.

ПРАВОВЫЕ И ЭТИЧЕСКИЕ ПОСЛЕДСТВИЯ РАЗГЛАШЕНИЯ СТАТУСА КЛИЕНТА

Социально-правовое сопровождение представителей КГН предполагает работу с конфиденциальной информацией, включая данные о ВИЧ-статусе, употреблении наркотиков, сексуальной ориентации или гендерной идентичности. Разглашение такой информации без согласия клиента влечет за собой серьезные правовые и этические последствия, которые могут затронуть как самого клиента, так и специалиста, допустившего нарушение. Этот раздел рассматривает ключевые аспекты данной проблемы в контексте российского законодательства и этических норм, применимых к деятельности социальных работников и параюристов.

ПРАВОВЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ

В Российской Федерации защита персональных данных и конфиденциальности медицинской информации регулируется рядом нормативных актов. Разглашение статуса клиента (например, ВИЧ-положительного) является нарушением закона и может повлечь административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность.

Если разглашение статуса клиента причинило тяжкий вред (например, привело к утрате работы, насилию или самоубийству), это может быть рассмотрено по ст. 137 УК РФ («Нарушение неприкосновенности частной жизни»). Наказание включает в себя штраф до 200 000 рублей или лишение свободы на срок до двух лет. Разглашение статуса может привести к таким последствиям для клиента, как отказ в медицинской помощи, дискриминация на работе или в обществе, утрата социальных связей. В судебной практике известны случаи, когда пострадавшие успешно взыскивали компенсации за подобные нарушения.

В Российской Федерации защита персональных данных и конфиденциальности медицинской информации регулируется рядом нормативных актов. Разглашение статуса клиента (например, ВИЧ-положительного) является нарушением закона и может повлечь административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность.

Если разглашение статуса клиента причинило тяжкий вред (например, привело к утрате работы, насилию или самоубийству), это может быть рассмотрено по ст. 137 УК РФ («Нарушение неприкосновенности частной жизни»). Наказание включает в себя штраф до 200 000 рублей или лишение свободы на срок до двух лет. Разглашение статуса может привести к таким последствиям для клиента, как отказ в медицинской помощи, дискриминация на работе или в обществе, утрата социальных связей. В судебной практике известны случаи, когда пострадавшие успешно взыскивали компенсации за подобные нарушения.

Приведём нормативную базу, регулиующую защиту персональных данных:

- 1.** Федеральный закон № 152-ФЗ «О персональных данных». Согласно этому закону, персональные данные, включая сведения о здоровье, относятся к категории особо охраняемых. Их обработка и передача третьим лицам допустимы только с письменного согласия субъекта. Нарушение влечет административную ответственность по ст. 13.11 КоАП РФ (штраф до 75 000 рублей для должностных лиц или до 200 000 рублей для организаций).
- 2.** Федеральный закон № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан». Статья 13 данного закона закрепляет принцип врачебной тайны, который распространяется на всех, кто получил доступ к информации о состоянии здоровья клиента в ходе профессиональной деятельности. Разглашение таких сведений без согласия пациента может быть квалифицировано как нарушение и привести к гражданскому иску о компенсации морального вреда (ст. 151 ГК РФ).

ЭТИЧЕСКИЕ ПОСЛЕДСТВИЯ

Этические нарушения при разглашении статуса клиента подрывают доверие к специалисту и ко всей системе социально-правовой помощи, что особенно критично при работе с уязвимыми группами.

1. Утрата доверия

Клиенты из КГН, такие как ЛУИН или СР, часто избегают обращения за помощью из-за страха стигматизации. Разглашение их статуса подтверждает эти опасения, разрушая доверие не только к конкретному специалисту, но и к организации в целом.

2. Эмоциональный ущерб

Эмоциональные последствия для клиента могут включать в себя чувство унижения, депрессию или усиление социальной изоляции. Например, разглашение ВУЧ-статуса может привести к отвержению семьей или потере жилья, что усугубляет кризисное состояние.

3. Профессиональная репутация

Специалист, нарушивший конфиденциальность, рискует утратить профессиональный авторитет. Это может повлечь дисциплинарные меры со стороны работодателя, а также исключение из профессионального сообщества, особенно в НКО, где этика является неотъемлемой частью миссии.

Разглашение статуса клиента влечет за собой как юридические санкции, так и глубокие этические проблемы. Для предотвращения таких ситуаций специалист обязан строго соблюдать принципы конфиденциальности, информировать клиента о мерах защиты данных и привлекать его согласие на любые действия с персональной информацией. В рамках проекта «КАСКАД» это особенно важно, учитывая уязвимость КГН и их зависимость от качественной поддержки.

ОБСУЖДЕНИЕ СЛОЖНЫХ ЭТИЧЕСКИХ ДИЛЕММ И СПОСОБОВ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ

Социально-правовое сопровождение представителей КГН часто ставит специалистов перед сложными этическими дилеммами, где соблюдение одного принципа может противоречить другому. Эти ситуации требуют от социальных работников и параюристов не только профессиональных знаний, но и умения находить баланс между правовыми обязательствами, интересами клиента и общественной безопасностью.

ПРИМЕРЫ ЭТИЧЕСКИХ ДИЛЕММ

1. **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ПРОТИВ ОБЩЕСТВЕННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

Ситуация: ЛЖВ, сообщает специалисту, что не принимает АРТ, имеет высокую вирусную нагрузку и вступает в незащищенные половые контакты с несколькими партнерами, не информируя их о своем статусе. Специалист сталкивается с выбором: сохранить конфиденциальность клиента или сообщить о потенциальной угрозе здоровью других лиц.

Конфликт: Принцип конфиденциальности (защита данных клиента) противоречит обязанности предотвращать вред третьим лицам.

Правовой аспект: Согласно ст. 13 Федерального закона № 323-ФЗ, врачебная тайна обязательна, но разглашение допускается при угрозе распространения инфекционных заболеваний, если это подтверждено фактами и соответствует нормам (например, ст. 6.1 ФЗ № 38-ФЗ о ВУЧ).

Комментарий: Намеренное заражение в РФ классифицируется как умышленное причинение вреда здоровью и может подпадать под ст. 122 УК РФ («Заражение ВУЧ-инфекцией»), если доказано, что клиент знал о своем статусе и сознательно подвергал других риску. Однако в примере угроза пока гипотетическая, так как нет данных о фактическом заражении партнеров.



2. АВТОНОМИЯ КЛИЕНТА ПРОТИВ ЕГО БЛАГОПОЛУЧИЯ

Ситуация: по причине недоверия к врачам клиент ЛУИН, отказывается от лечения гепатита С, несмотря на доступность бесплатной терапии и прогрессирующее ухудшение состояния печени. Специалист понимает, что без лечения клиент рискует развитием цирроза, но давление на него может нарушить его право на самостоятельное решение.

Конфликт: Уважение автономии клиента сталкивается с желанием обеспечить его безопасность и здоровье.

Этический аспект: Навязывание помощи может подорвать доверие, но бездействие приведет к ухудшению состояния клиента.

СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ ДИЛЕММ



1. АНАЛИЗ И ПРИОРИТИЗАЦИЯ ЦЕННОСТЕЙ

Специалист оценивает, какой принцип имеет больший вес в конкретной ситуации, опираясь на факты и контекст.

Дилемма 1 (Конфиденциальность)

Общественная безопасность может стать приоритетом, если есть доказательства реальной угрозы (например, клиент открыто заявляет о намерении заразить других или уже есть случаи заражения, подтвержденные партнерами). В приведенной ситуации угроза потенциальная, так как нет данных о заражении партнеров. Следовательно, конфиденциальность сохраняется, если отсутствуют конкретные доказательства умысла или вреда.

Дилемма 2 (Автономия)

Приоритет отдается автономии, если отказ клиента осознан, он понимает последствия и не находится в кризисном состоянии (например, под воздействием психоактивных веществ или в состоянии измененного сознания). Если же отказ связан с дезинформацией или психологическим барьером, благополучие клиента может быть частично приоритетным через мягкое вмешательство.

2. ДИАЛОГ С КЛИЕНТОМ

Открытое обсуждение помогает найти компромисс и минимизировать этический конфликт.

Дилемма 1

Специалист может провести беседу с клиентом, объяснив риски для здоровья партнеров и правовые последствия (ст. 122 УК РФ), предложить начать АРТ для снижения вирусной нагрузки или добровольно уведомить партнеров в рамках индексного тестирования (программы, где клиент приводит партнеров для теста на ВИЧ). Например: «Если вы начнете терапию, риск передачи вируса станет минимальным и это защитит вас от возможных обвинений».

Дилемма 2

Специалист может разъяснить клиенту последствия отказа от лечения (цирроз, смерть), предоставить данные о безопасности терапии и предложить поддержку (например, сопровождение к врачу). Пример: «Я понимаю ваше недоверие, но давайте вместе разберемся, как это лечение может помочь вам жить дольше». Принуждение исключается, если клиент сохраняет ясность мышления.

3. КОНСУЛЬТАЦИЯ С КОЛЛЕГАМИ ИЛИ СУПЕРВИЗОРОМ

Коллективное обсуждение позволяет избежать субъективности и найти оптимальное решение.

Дилемма 1

В проекте «КАСКАД» специалист может обратиться к супервизору или партнерской сети (медикам, юристам), чтобы оценить, есть ли основания для уведомления властей. Например, если клиент отказывается от диалога и есть жалобы от партнеров, команда может рекомендовать анонимное уведомление Центра СПИД для эпидрасследования (без раскрытия личности клиента).

Дилемма 2

Консультация с психологом из партнерской сети поможет понять, связан ли отказ клиента с недоверием или же с психоэмоциональным состоянием, требующим вмешательства.



4. СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВОВЫХ РАМОК

Решение должно соответствовать законодательству, чтобы защитить интересы всех сторон.

Дилемма 1

Сообщение властям допустимо только при наличии явной угрозы, подтвержденной фактами (например, партнер клиента обратился с положительным тестом на ВУЧ и указал на него как источник). В этом случае специалист обязан уведомить клиента о намерении передать данные в Центр СПИД для эпидрасследования, как это предусмотрено ст. 6.1 ФЗ № 38-ФЗ. Без таких фактов конфиденциальность сохраняется. Соцработники не проводят расследования самостоятельно, но могут инициировать индексное тестирование через медучреждения.

Дилемма 2

Принуждение к лечению возможно только при угрозе обществу (например, активный туберкулез по ФЗ № 77-ФЗ), но не при гепатите С, где решение остается за клиентом. Специалист действует в рамках добровольности (ст. 9 ФЗ № 323-ФЗ).

ПРИМЕРЫ РАЗРЕШЕНИЯ ДИЛЕММ С УЧЕТОМ КОНКРЕТИКИ

● Дилемма 1

Факт: Клиент (ЛЖВ) признался, что за последний месяц имел 5 незащищенных контактов, но нет данных о заражении партнеров.

Решение: Специалист провел беседу, предложив АРТ и индексное тестирование партнеров. Клиент согласился на терапию, что снизило риск передачи ВУЧ. Конфиденциальность сохранена, так как явной угрозы (подтвержденного заражения) нет.

● Дилемма 2

Факт: Клиент (ЛУИИ) отказывается от лечения гепатита С, ссылаясь на слухи о побочных эффектах, при этом анализы показывают прогрессирующий фиброз печени.

Решение: Специалист организовал встречу с врачом для разъяснения ложности беспокоящих слухов, предоставил материалы о терапии. Клиент согласился обдумать лечение после консультации, сохранив автономию, но получив поддержку.

Этические дилеммы в социально-правовом сопровождении неизбежны, но их разрешение возможно через анализ фактов, диалог с клиентом, консультации с коллегами и соблюдение закона. Уточнение угрозы в дилемме конфиденциальности (например, наличие доказательств вреда) и учет осознанности выбора в дилемме автономии позволяют избежать неоднозначности.

Главная цель — сохранить доверие клиента, минимизировать вред и защитить его права, что делает этику неотъемлемой частью работы с КГН в проекте «КАСКАД».

Чек-лист этического взаимодействия

☐

ИНФОРМИРОВАНИЕ КЛИЕНТА О ПРЕДЕЛАХ
КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

☐

ПОЛУЧЕНИЕ СОГЛАСИЯ НА ОБРАБОТКУ ДАННЫХ

☐

ПРОВЕРКА ОТСУТСТВИЯ КОНФЛИКТА ИНТЕРЕСОВ

☐

ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОГО ХРАНЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

☐

ОКАЗАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРИ
НЕОБХОДИМОСТИ

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ

ИНСТРУКЦИИ ПО ЗАЩИТЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ



1. ПОЧЕМУ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ВАЖНА?

Конфиденциальность — это защита личной информации клиента (например, ВУЧ-статус, данные о здоровье, образе жизни), которая доверяется специалисту в процессе сопровождения. Для КГН (ЛЖВ, ЛУИН, СР и др.) разглашение таких сведений может привести к стигматизации, дискриминации или насилию. Соблюдение конфиденциальности укрепляет доверие, необходимое для эффективной помощи.



2. ЗАКОНОДАТЕЛЬНАЯ ОСНОВА

Ознакомьтесь с ключевыми законами, регулирующими защиту данных:

- Федеральный закон № 152-ФЗ «О персональных данных»: определяет порядок обработки и хранения информации о клиенте. Передача данных третьим лицам без согласия запрещена
- Федеральный закон № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан»: закрепляет врачебную тайну, распространяющуюся на всех, кто получил доступ к данным о здоровье клиента в ходе работы
- Статья 137 УК РФ: предусматривает уголовную ответственность за нарушение неприкосновенности частной жизни



3. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ЗАЩИТЫ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

1. ПОЛУЧЕНИЕ СОГЛАСИЯ

- Перед началом работы объясните клиенту, какие данные будут собираться и как они будут использоваться.
- Получите письменное или устное согласие на обработку

информации. Пример: «Я согласен, чтобы мои данные использовались для оформления медицинского полиса».

2. ОГРАНИЧЕНИЕ ДОСТУПА

- Делитесь информацией только с теми коллегами, которые непосредственно участвуют в помощи клиенту.
- Не обсуждайте дела клиентов в присутствии посторонних (в офисе, транспорте и т.д.).

3. БЕЗОПАСНОЕ ХРАНЕНИЕ ДАННЫХ

- Используйте файлы для электронных записей с установленным паролем доступа к ним.
- Храните бумажные документы в закрытых шкафах или сейфах.
- Уничтожайте ненужные записи (например, через шредер).

4. ПРОЗРАЧНОСТЬ

- Сообщите клиенту о пределах конфиденциальности (например, о необходимости уведомления властей при угрозе эпидемии).

4. ЧТО ДЕЛАТЬ ПРИ НАРУШЕНИИ?

Если конфиденциальность была нарушена (например, данные случайно стали известны третьим лицам):

- 1. Немедленно сообщите руководителю или супервизору.**
- 2. Уведомите клиента и объясните, какие меры будут приняты.**
- 3. Документируйте инцидент и примите меры для предотвращения его повторения (например, обучение команды).**

Защита конфиденциальности — это не только обязанность, но и способ показать клиенту уважение и заботу. Регулярно изучайте законодательство, практикуйте безопасные методы работы и будьте готовы к сложным ситуациям. Эти навыки помогут вам стать надежным помощником для клиентов из КГН.

1.5. ПОТРЕБНОСТИ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ КЛЮЧЕВЫХ ГРУПП В СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВОМ СОПРОВОЖДЕНИИ

Услуги по социально-правовому сопровождению наиболее востребованы среди КГН, которые подвержены повышенным рискам для здоровья и часто сталкиваются с дискриминацией, стигматизацией и нарушением прав. Они были перечислены выше. Каждая из этих групп сталкивается с уникальными правовыми и социальными вызовами, которые делают услуги социально-правового сопровождения необходимыми для защиты их прав на здоровье и доступ к медицинской помощи (см. Таб. 3).

КЛЮЧЕВАЯ ГРУППА НАСЕЛЕНИЯ (КГН)	ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ	ПОТРЕБНОСТЬ В СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВОМ СОПРОВОЖДЕНИИ
люди живущие с ВИЧ (ЛЖВ)	1. Дискриминация и стигматизация в медицинских учреждениях, на работе и в обществе. 2. Ограничение доступа к медицинской помощи, включая антиретровирусную терапию (АРВТ).	1. Защита прав и борьба с дискриминацией через правовые механизмы. 2. Обеспечение доступа к лечению и медицинским услугам.

люди, употребляющие НАРКОТИКИ (ЛУН) и люди, употребляющие ИНЪЕКЦИОННЫЕ НАРКОТИКИ (ЛУИН)	1. Отказ в медицинской помощи из-за предвзятого отношения. 2. Стигматизация и социальная изоляция, ограничение доступа к трудоустройству, жилью и медицинским услугам.	1. Преодоление барьеров для доступа к медицинской помощи и программам реабилитации. 2. Поддержка в борьбе с дискриминацией и социальной изоляцией.
люди ПРАКТИКУЮЩИЕ РИСКОВАННЫЕ СЕКСУАЛЬНЫЕ ПРАКТИКИ (ЛРСП)	1. Стигматизация образа жизни и ВУЧ-статуса, особенно в малых городах. 2. Проблемы с регистрацией по месту жительства, что затрудняет доступ к лечению.	1. Правовая поддержка для преодоления стигматизации и обеспечения доступа к медицинской помощи. 2. Помощь в решении вопросов с регистрацией и диспансерным учетом.
люди с ПОЛОРОЛЕВОЙ НЕКОНФОРМНОСТЬЮ (ЛПН)	1. Проблемы с изменением документов в соответствии с гендерной идентичностью. 2. Дискриминация, насилие и ограничение доступа к медицинской помощи из-за несоответствия документов и внешности.	1. Юридическая помощь в изменении документов. 2. Психологическая и правовая поддержка для защиты от дискриминации и насилия. 3. Обеспечение доступа к медицинским услугам.
СЕКС-РАБОТНИКИ (СР)	1. Насилие и эксплуатация, страх обращения за помощью из-за возможного наказания. 2. Ограничение доступа к медицинской помощи из-за правовых барьеров (миграционный учет, регистрация).	1. Защита от насилия и эксплуатации через правовые механизмы. 2. Обеспечение доступа к медицинской помощи, включая лечение инфекционных заболеваний.

Таблица 4. Классификация услуг социально-правового сопровождения в зависимости от принадлежности к ключевой группе населения.

Чек-лист первичного контакта

- ☐ СБОР КОНТАКТНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТА (ФИО, ТЕЛЕФОН, АДРЕС)
- ☐ КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ (ЧТО СЛУЧИЛОСЬ, ГДЕ, КОГДА, КТО, ПОЧЕМУ, КАК?)
- ☐ ПРОВЕРКА ДОКУМЕНТОВ (ПАСПОРТ, СНИЛС, ПОЛИС)
- ☐ ОПРЕДЕЛЕНИЕ СРОЧНОСТИ (УГРОЗА ЖИЗНИ/ЗДОРОВЬЮ?)
- ☐ ДОГОВОРЁННОСТЬ О ДАЛЬНЕЙШИХ ДЕЙСТВИЯХ И ВСТРЕЧЕ



ГЛАВА 2

НОРМАТИВНАЯ БАЗА И ПРАКТИКИ СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ГРАЖДАН И ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ КГН

Выше были приведены различные законы, которые лежат в основе той или иной деятельности параюриста. В настоящем разделе систематизирована вся нормативная база, используемая в социально-правовом сопровождении граждан.

2.1. ОПИСАНИЕ НОРМАТИВНОЙ БАЗЫ РФ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ГРАЖДАН, ИМЕЮЩИХ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫЕ ИНФЕКЦИОННЫЕ ЗАБОЛЕВАНИЯ (ВИЧ-ИНФЕКЦИЯ, ТУБЕРКУЛЁЗ, ИПП, ВИРУСНЫЕ ГЕПАТИТЫ)

В Российской Федерации защита прав граждан, проживающих с социально значимыми инфекционными заболеваниями, обеспечивается комплексом нормативно-правовых актов, направленных на профилактику, лечение и социальную поддержку таких лиц. Основу регулирования составляют федеральные законы, подзаконные акты, а также международные соглашения, ратифицированные РФ.

Федеральное законодательство

Федеральный закон от 30.03.1995 № 38-ФЗ «О предупреждении распространения в Российской Федерации заболевания, вызываемого вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ-инфекции)». Закон гарантирует бесплатное предоставление антиретровирусной терапии, защиту от дискриминации, сохранение врачебной тайны, а также социальные гарантии (например, запрет на увольнение по причине наличия положительного ВИЧ-статуса).

Федеральный закон от 18.06.2001 № 77-ФЗ «О предупреждении распространения туберкулёза в Российской Федерации». Устанавливает порядок оказания противотуберкулёзной помощи, включая обязательное лечение в случае наличия активной формы заболевания, и меры социальной защиты пациентов.

Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Закрепляет право на медицинскую помощь без дискриминации, принцип добровольности лечения (за исключением случаев, предусмотренных законом), а также конфиденциальность диагноза.

Примеры приказов Минздрава

Приказ Минздрава РФ № 932н от 15.11.2012 «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи больным туберкулёзом».

Приказ Минздрава РФ № 606н от 30.12.2020 о порядке диспансерного наблюдения за ВИЧ-инфицированными.

Международные обязательства

РФ как участник международных договоров (например, Целей устойчивого развития ООН, программ ВОЗ) реализует меры по снижению стигмы, обеспечению доступности лечения и соблюдению прав пациентов.

Права пациентов

Право на бесплатную медицинскую помощь в рамках программ госгарантий (включая диагностику, лечение и реабилитацию).

Защита от дискриминации в трудовой, образовательной и социальной сферах (ст. 5.62 КоАП РФ).

Конфиденциальность диагноза: разглашение сведений о заболевании без согласия пациента запрещено, за исключением случаев, предусмотренных законом (например, при угрозе эпидемии).

Социальная поддержка: льготы на лекарства, пособия по инвалидности (при установлении соответствующего статуса), помощь в трудоустройстве.

2.2. КАКИЕ ДЕЛА РАССМАТРИВАЮТСЯ В РАМКАХ СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ

Чек-лист правового анализа

- ☐ ОПРЕДЕЛЕНИЕ НАРУШЕННЫХ ПРАВ И НОРМ
- ☐ ПРОВЕРКА НАЛИЧИЯ ДОКУМЕНТОВ И ДОКАЗАТЕЛЬСТВ
- ☐ ВЫБОР ПОДХОДЯЩЕГО ПОРЯДКА ЗАЩИТЫ (ПРЕТЕНЗИЯ, ПЕРЕГОВОРЫ, ЖАЛОБА И Т.Д.)
- ☐ СБОР И СИСТЕМАТИЗАЦИЯ ФАКТОВ И ССЫЛОК
- ☐ УТОЧНЕНИЕ СРОКОВ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ

Социально-правовое сопровождение охватывает широкий спектр дел, связанных с защитой прав уязвимых групп населения. Основные категории дел включают в себя:

1. ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ

- Восстановление паспортов, СНИЛС, ИНН, миграционных документов
- Регистрация по месту жительства или пребывания

- Получение полиса обязательного медицинского страхования (ОМС)

2. ДОСТУП К МЕДИЦИНСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ

- Решение вопросов, связанных с отказами в медицинской помощи
- Доступ к профилактике ВУЧ и других видов социально-значимых заболеваний
- Помощь в оформлении инвалидности, получения пособий и социальных льгот

3. ТРУДОВЫЕ И ЖИЛИЩНЫЕ ПРАВА

- Незаконные увольнения, отказ в трудоустройстве
- Дискриминация по признаку ВУЧ-статуса, гендерной идентичности, опыта наркопотребления

4. ПРАВА МИГРАНТОВ И БЕЖЕНЦЕВ

- Получение временного убежища или статуса беженца
- Воссоединение с семьей

Деятельность по защите интересов клиентов по перечисленным категориям дел осуществляется методами обращения в государственные учреждения. Алгоритмы обращения рассмотрены в следующем параграфе.

2.3. ОБРАЩЕНИЕ В ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

Обращение граждан в государственные учреждения является важной составляющей процесса защиты их прав, в том числе при получении медицинской, социальной и правовой помощи. Порядок обращений регламентируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 04.08.2023) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Государственные органы обладают широкими полномочиями по рассмотрению заявлений граждан, а также принятию решений, направленных на устранение правовых барьеров. Однако процесс обращения в государственные учреждения часто сопряжен с бюрократическими сложностями, недостаточной информированностью граждан о своих правах и процедурах, а также рисками отказа или формального рассмотрения заявлений. Особенно часто это наблюдается в отношении людей, имеющих проблемы с социализацией.

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

Обращение гражданина в государственное учреждение может осуществляться в следующих формах:

1. **Личное посещение** — подача заявления непосредственно в учреждении с обязательной регистрацией документа.
2. **Почтовое отправление** — направление заявления заказным письмом с уведомлением о вручении.
3. **Электронное обращение** — использование официальных сайтов органов власти, портала «Госуслуги» и региональных сервисов. Телефонная горячая линия – предварительная консультация или запись на прием.

- 4. Через представителя** — если у гражданина нет возможности обратиться лично, он может делегировать подачу обращения доверенному лицу, оформив доверенность.

Этапы рассмотрения обращения:

- 1.** Регистрация заявления в канцелярии учреждения (с присвоением входящего номера)
- 2.** Рассмотрение обращения в установленный законом срок (от 10 до 30 дней, в зависимости от вида обращения)
- 3.** Направление ответа заявителю (в письменной или электронной форме)
- 4.** Возможность обжалования решения в случае несогласия (через административные процедуры или суд)

РОЛЬ СПЕЦИАЛИСТА ПО СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВОМУ СОПРОВОЖДЕНИЮ В ПРОЦЕССЕ ОБРАЩЕНИЯ

Специалист по социально-правовому сопровождению играет ключевую роль в обеспечении эффективного взаимодействия клиента с государственными учреждениями. Его задачи включают в себя:

- 1. КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КЛИЕНТА**
- Разъяснение прав и обязанностей гражданина
 - Определение компетентного органа, в который необходимо обратиться
 - Подготовка к взаимодействию с представителями государственных структур

2. ПОДГОТОВКА ДОКУМЕНТОВ

- Составление заявления в соответствии с правовыми нормами
- Помощь в сборе необходимых подтверждающих документов (паспорта, СНИЛС, ИНН, медицинских справок, решений судов и т. д.)
- Оформление доверенности при необходимости представительства интересов клиента

3. СОПРОВОЖДЕНИЕ КЛИЕНТА ПРИ ОБРАЩЕНИИ

- Личное сопровождение в учреждение для подачи документов и разъяснения правовых аспектов
- Взаимодействие с представителями государственных органов для обеспечения корректного рассмотрения обращения
- Поддержка в случае отказа в приеме документов или негативного отношения со стороны должностных лиц

4. МОНИТОРИНГ ХОДА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ

- Контроль сроков рассмотрения заявления
- При необходимости — направление дополнительных запросов или уточняющих сведений
- Получение ответа и разъяснение его клиенту

5. ОБЖАЛОВАНИЕ ОТКАЗОВ И НЕПРАВОМЕРНЫХ РЕШЕНИЙ

- Подготовка жалоб в вышестоящие инстанции, прокуратуру, суд
- Организация правовой поддержки клиента, в том числе с привлечением профессиональных юристов

ТИПИЧНЫЕ СИТУАЦИИ ОБРАЩЕНИЯ В ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ И УЧАСТИЕ СПЕЦИАЛИСТА

1. ПОЛУЧЕНИЕ ИЛИ ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ

- Обращение в МФЦ, МВД, ФМС для восстановления паспорта, регистрации, получения СНИЛС, ИНН, медицинского полиса
- Помощь в сборе справок и написании заявлений
- Контроль сроков и обжалование отказов

2. ДОСТУП К МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

- Взаимодействие с поликлиниками, центрами СПИД, больницами для получения медицинских услуг
- Обращение в страховые компании по вопросам ОМС
- Обжалование незаконных отказов в медицинской помощи

3. ОФОРМЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ И ПОСОБИЙ

- Обращение в органы соцзащиты для получения пособий, статуса малоимущего, оформления инвалидности
- Помощь в подготовке необходимых документов
- Обжалование отказов в назначении социальных выплат

4. ОБРАЩЕНИЕ ПО ВОПРОСАМ НАРУШЕНИЯ ПРАВ

- Жалобы на дискриминацию, отказ в обслуживании, незаконные действия должностных лиц
- Взаимодействие с прокуратурой, уполномоченным по правам человека

- Организация судебной защиты прав клиента

ПРОБЛЕМЫ, С КОТОРЫМИ СТАЛКИВАЮТСЯ КЛИЕНТЫ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ

Среди основных проблем можно назвать следующие:

- Отказ в приеме документов без обоснованных причин
- Формальный подход к рассмотрению обращений
- Предвзятое отношение к КГН со стороны сотрудников учреждений
- Затягивание сроков рассмотрения заявлений
- Недостаточная правовая грамотность граждан

2.4. АЛГОРИТМЫ ПОДГОТОВКИ ОБРАЩЕНИЙ В ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ

Обращение в государственные органы является важным инструментом защиты прав представителей КГН в рамках социально-правового сопровождения. Процесс требует четкого соблюдения процедур и грамотного оформления документов, призванных повысить шансы на положительный результат. Ниже представлен алгоритм подготовки обращений, адаптированный для специалистов проекта «КАСКАД» и клиентов, нуждающихся в поддержке.



ЭТАПЫ ПОДГОТОВКИ ОБРАЩЕНИЯ

1. ВЫЯВЛЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ И СБОР ИНФОРМАЦИИ

Специалист совместно с клиентом определяет суть проблемы и собирает необходимые данные. Используется формула «Что? Где? Когда? Кто? Почему? Как?»:

- Что произошло (нарушение права на медпомощь, отказ в регистрации)?
- Где (название учреждения, город)?
- Когда (дата и время)?
- Кто (ФУО должностного лица, название органа)?
- Почему (причина отказа)?
- Как (обстоятельства нарушения)?

Пример: Клиент (ЛЖВ) получил отказ в выдаче полиса ОМС в поликлинике из-за отсутствия регистрации.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ КОМПЕТЕНТНОГО ОРГАНА

Выбор учреждения зависит от характера проблемы:

- МФЦ или МВД — для восстановления документов
- Министерство здравоохранения или Роспотребнадзор — при отказах в медпомощи
- Органы соцзащиты — для оформления пособий
- Прокуратура — при системных нарушениях прав

Специалист помогает клиенту уточнить адрес и полномочия органа.

3. СОСТАВЛЕНИЕ ТЕКСТА ОБРАЩЕНИЯ

Документ должен быть структурированным и содержать:

- **Шапку:** название органа, ФИО заявителя, адрес, контактные данные
- **Описание ситуации:** краткое изложение фактов с указанием дат, имен и обстоятельств
- **Ссылки на нормы права:** например, ст. 41 Конституции РФ (право на медпомощь) или ст. 4 ФЗ № 323-ФЗ (доступность здравоохранения)
- **Требование:** четко сформулированный запрос (выдать полис, провести проверку)
- **Приложения:** копии документов, подтверждающих проблему (отказ в письменной форме, паспорт)

Пример: «Прошу обеспечить выдачу полиса ОМС на основании ст. 16 ФЗ № 323-ФЗ».

4. ПРОВЕРКА И ОФОРМЛЕНИЕ

- Текст должен быть лаконичным (1–2 страницы), без эмоциональных оценок
- Проверить наличие всех приложений и их копий
- Подписать документ от имени клиента или представителя (при наличии доверенности)

5. ПОДАЧА ОБРАЩЕНИЯ

Варианты:

- Лично с регистрацией в канцелярии (получить входящий номер)
- Почтой с уведомлением о вручении
- Через электронные сервисы (портал «Госуслуги», сайт органа)

Срок рассмотрения — до 30 дней (ФЗ № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан»).

6. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ

- Отслеживать сроки ответа, при необходимости напоминать о рассмотрении
- Получить письменный ответ и разъяснить его клиенту

РЕКОМЕНДАЦИИ

- Используйте шаблоны обращений, адаптируя их под конкретный случай
- Сопровождайте клиента при подаче, если он испытывает трудности
- Документируйте все этапы для возможного обжалования

Чек-лист подготовки документов

- ☐ СБОР НЕОБХОДИМЫХ КОПИЙ И СПРАВОК
- ☐ СОСТАВЛЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЯ / ОБРАЩЕНИЯ ПО ШАБЛОНУ
- ☐ ПРОВЕРКА ПРАВИЛЬНОСТИ ЗАПОЛНЕНИЯ ШАПКИ И ПОДПИСЕЙ
- ☐ УКАЗАНИЕ АКТУАЛЬНЫХ КОНТАКТОВ ДЛЯ ОТВЕТА
- ☐ ПРОВЕРКА СРОКОВ ПОДАЧИ И КАНАЛОВ ДОСТАВКИ

2.5. ПРАВИЛА ОБЖАЛОВАНИЯ ОТКАЗОВ В УСЛУГАХ

Отказы в предоставлении медицинских, социальных или иных услуг – частая проблема для КГН, связанная с бюрократией, стигматизацией или нарушением прав. Обжалование таких решений требует системного подхода и знания правовых механизмов. Ниже изложены правила и этапы обжалования, применимые в рамках проекта «КАСКАД».

ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОБЖАЛОВАНИЯ

- Отказ не обоснован или противоречит закону (например, требование лишних документов для ОМС)
- Нарушение процедуры (игнорирование обращения, несоблюдение сроков)

- Дискриминация (отказ из-за положительного ВИЧ-статуса или принадлежности к КГН)

Примеры:

Кейс 1: Отказ не обоснован или противоречит закону

Требование лишних документов для выдачи полиса ОМС, несмотря на законодательно закрепленное право всех граждан на медицинскую помощь (ст. 16 ФЗ № 323-ФЗ).

- **Что произошло?** Клиенту (ЛЖВ) отказали в выдаче полиса ОМС
- **Где?** В страховой компании в Санкт-Петербурге
- **Когда?** 15 мая 2023 года
- **Кто?** Потерпевший — [ФУО] (ЛЖВ); нарушитель — сотрудник страховой компании [ФУО]. Свидетелей нет
- **Почему?** Сотрудник потребовал справку о регистрации по месту жительства, хотя закон (ФЗ № 323-ФЗ) не устанавливает её наличие как обязательное условие для получения ОМС гражданам РФ
- **Как?** Клиент предоставил паспорт и СНИЛС, но получил устный отказ с формулировкой «без прописки полис не выдаем»

Процесс обжалования:

1. АНАЛИЗ ОТКАЗА

Специалист запросил письменный отказ (получен 20 мая 2023 года) и выявил, что требование регистрации не предусмотрено законом.

2. ДОСУДЕБНОЕ ОБЖАЛОВАНИЕ:

- Жалоба подана в вышестоящий орган – региональное отделение Фонда ОМС 25 мая 2023 года

- Ответ получен 10 июня 2023 года: отказ признан необоснованным, полис выдан 15 июня

3. РЕЗУЛЬТАТ

Услуга предоставлена без суда благодаря ссылке на закон и быстрому реагированию.

Кейс 2: Нарушение процедуры

Игнорирование обращения клиента в установленные законом сроки (30 дней по ФЗ № 59-ФЗ) или отсутствие письменного ответа на запрос.

- **Что произошло?** Клиент (ЛУИИ) подал заявление на оформление инвалидности, но не получил ответа в установленный срок
- **Где?** В [наименование учреждения социальной защиты] Санкт-Петербурга
- **Когда?** Заявление подано 10 марта 2024 года, срок ответа истек 9 апреля 2024 года
- **Кто?** Потерпевший — [ФИО] (ЛУИИ); нарушитель — отдел соцзащиты, ответственное лицо неизвестно. Свидетель — параюрист [ФИО], сопровождавший клиента
- **Почему?** Заявление зарегистрировано (входящий № 123/24), но рассмотрение затянулось без объяснения причин, что нарушает ФЗ № 59-ФЗ (срок ответа – 30 дней)
- **Как?** Клиент лично подал заявление, но спустя 40 дней ответа не было, а телефонные звонки оставались без результата (выяснить причины задержки не удалось)

Процесс обжалования:

1. АНАЛИЗ ОТКАЗА

Установлено нарушение сроков рассмотрения обращения (ст. 12 ФЗ № 59-ФЗ). Письменного отказа не было, что также является нарушением процедуры.

2. ДОСУДЕБНОЕ ОБЖАЛОВАНИЕ:

- Жалоба направлена начальнику отдела соцзащиты 15 апреля 2024 года с требованием рассмотреть заявление и указанием на нарушение сроков
- Копия жалобы отправлена в прокуратуру Центрального района для проверки законности бездействия
- Ответ от соцзащиты получен 25 апреля: заявление рассмотрено, клиенту назначена комиссия по инвалидности на 5 мая

3. РЕЗУЛЬТАТ

Процедура восстановлена благодаря жалобе и параллельному обращению в прокуратуру, ускорившему процесс.

Кейс 3: Дискриминация

Отказ в предоставлении услуг из-за положительного ВИЧ-статуса, принадлежности к ЛУИИ или иной стигматизированной группе, что противоречит принципу равенства (ст. 5 ФЗ № 323-ФЗ).

- **Что произошло?** Клиенту (СР) отказали в госпитализации для лечения гепатита С
- **Где?** В [наименование мед. учреждения] в Новосибирске
- **Когда?** 20 октября 2023 года
- **Кто?** Потерпевший — [ФУО] (СР); нарушитель — врач-инфекционист

[ФУО]. Свидетель — медсестра [ФУО], присутствовавшая при отказе. Почему? Врач заявила: «Мы не лечим таких, как вы», ссылаясь на занятие клиента секс-работой, что является дискриминацией по ст. 5 ФЗ № 323-ФЗ.

- **Как?** Клиент обратился с полисом ОМС и направлением от Центра СПИД, но получил устный отказ без письменного обоснования.

Процесс обжалования:

1. АНАЛИЗ ОТКАЗА

Специалист зафиксировал факт устного отказа (аудиозапись разговора с врачом) и запросил письменное объяснение (отказ оформлен 25 октября как «отсутствие показаний», что не соответствовало направлению).

2. ДОСУДЕБНОЕ ОБЖАЛОВАНИЕ:

- Жалоба подана главврачу больницы 27 октября 2023 года со ссылкой на ст. 5 и ст. 11 ФЗ № 323-ФЗ (равный доступ к медпомощи) и приложением аудиозаписи
- Одновременно жалоба направлена в региональный Минздрав и Роспотребнадзор
- Ответ от главврача 10 ноября: отказ признан ошибкой, клиента пригласили на госпитализацию 15 ноября

3. СУДЕБНОЕ ОБЖАЛОВАНИЕ (НЕ ПОТРЕБОВАЛОСЬ)

Параллельно готовилась жалоба в суд, но досудебное давление дало результат.

4. РЕЗУЛЬТАТ

Госпитализация обеспечена, врач получил выговор после проверки Минздрава.

ЭТАПЫ ОБЖАЛОВАНИЯ

1. АНАЛИЗ ОТКАЗА

- Изучите письменный отказ (если его нет, запросите в течение 3 дней)
- Определите причину: формальная (отсутствие документа) или незаконная (предвзятость)
- Сравните с нормативной базой (например, ФЗ № 323-ФЗ гарантирует медпомощь всем гражданам)

2. ДОСУДЕБНОЕ ОБЖАЛОВАНИЕ

➤ Куда обращаться:

- Вышестоящий орган (например, главврач поликлиники, региональный Минздрав)
- Прокуратура (при явных нарушениях закона)
- Роспотребнадзор или страховая компания (по вопросам ОМС)

➤ Составление жалобы:

- Укажите, на какое решение вы жалуетесь (номер, дата)
- Опишите нарушение с фактами и ссылками на законы
- Сформулируйте требование (отменить отказ, предоставить услугу)

➤ Подача:

Лично, почтой или онлайн с подтверждением получения.

➤ **Срок ответа:**

10–30 дней в зависимости от органа.

3. СУДЕБНОЕ ОБЖАЛОВАНИЕ

Если досудебный этап не дал результата:

➤ **Подготовка иска:**

- Укажите ответчика (учреждение, выдавшее отказ)
- Опишите нарушение и приведите доказательства (отказ, переписка)
- Ссылайтесь на законы (ГПК РФ, КАС РФ, ФЗ № 323-ФЗ)

➤ **Подача:**

В районный суд по месту нахождения ответчика.

➤ **Срок ответа:**

3 месяца с момента получения отказа (ст. 219 КАС РФ).

➤ **Участие:**

Специалист может сопровождать клиента или привлекать юриста.

4. МОНИТОРИНГ И ИСПОЛНЕНИЕ

- После положительного решения проконтролируйте его выполнение
- При игнорировании — обратитесь к судебным приставам

Практические советы:

- Фиксируйте все взаимодействия (аудио, фото отказов)
- Используйте медиацию или переговоры для ускорения процесса
- При дискриминации подавайте жалобу в прокуратуру параллельно с судом

Пример:

Клиент (ЛУИИ) получил отказ в выдаче ОМС из-за отсутствия прописки. Специалист подал жалобу в страховую компанию с ссылкой на ст. 16 ФЗ № 323-ФЗ, после чего полис был выдан без суда.

2.6. СТРУКТУРА ОБРАЩЕНИЙ ЗА ПРАВОВОЙ ПОМОЩЬЮ КЛИЕНТОВ – ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ КГН В РАМКАХ ПРОЕКТА «КАСКАД» 2021–2024 ГГ.

За период 2021–2024 гг. в рамках проекта «КАСКАД» был зафиксирован значительный объем обращений за правовой помощью от представителей КГН. Структура обращений включает в себя следующие основные категории:



1. ДОКУМЕНТАЛЬНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ (40% ОТ ВСЕХ ОБРАЩЕНИЙ)

- Восстановление утраченных документов (паспорт, СНИЛС, ИНН, регистрация)
- Оформление миграционных документов, разрешений на временное проживание



2. ДОСТУП К МЕДИЦИНСКИМ И СОЦИАЛЬНЫМ УСЛУГАМ (30%)

- Отказы в оказании медицинской помощи

- Оформление полиса ОМС и направление на лечение

3. ТРУДОВЫЕ И ЖИЛИЩНЫЕ ПРАВА (15%)

- Незаконные увольнения, отказ в трудоустройстве
- Выселение, утрата жилья, вопросы временной регистрации

4. ЗАЩИТА ОТ АДМИНИСТРАТИВНОГО И УГОЛОВНОГО ПРЕСЛЕДОВАНИЯ (10%)

- Обжалование незаконных задержаний
- Юридическая помощь в случаях привлечения к административной и уголовной ответственности

5. ПРОЧИЕ ВОПРОСЫ (5%)

- Жалобы на дискриминацию и стигматизацию
- Взаимодействие с социальными службами, НКО

Работа специалистов по социально-правовому сопровождению в рамках проекта «КАСКАД» была организована по многоуровневой модели, включающей в себя консультирование, сопровождение, взаимодействие с государственными учреждениями и правозащитными организациями.

27% от общего числа кейсов не были закрыты из-за системных барьеров, таких как отказы государственных органов без возможности обжалования, недостаток ресурсов для судебных процессов или отсутствие у клиента мотивации продолжать сопровождение. Для минимизации таких случаев рекомендуется усилить правовое просвещение клиентов и привлекать дополнительные ресурсы через партнерские сети.

Чек-лист мониторинга и обратной связи

- ☐ ОТСЛЕЖИВАНИЕ СРОКОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
- ☐ ПОЛУЧЕНИЕ И АНАЛИЗ ОТВЕТОВ
- ☐ ОКАЗАНИЕ ПОМОЩИ КЛИЕНТУ В ПОНИМАНИИ РЕЗУЛЬТАТА
- ☐ ПЛАНИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ ШАГОВ (ЖАЛОБА, ОБРАЩЕНИЕ И Т.Д.)
- ☐ ФИКСАЦИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ И ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ

2.7. МОДЕЛЬ РАБОТЫ ПАРАЮРИСТОВ В РАМКАХ ПРОЕКТА «КАСКАД»

ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ РАБОТЫ

1. **ВЫЯВЛЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ И ПЕРВИЧНЫЙ КОНТАКТ С КЛИЕНТОМ**

- Специалист проводил предварительное консультирование клиента, выявлял правовые барьеры, мешающие получению медицинской и социальной помощи
- В некоторых случаях клиент направлялся на очную встречу в партнерские организации или контактные центры



ОЦЕНКА СИТУАЦИИ И РАЗРАБОТКА ПЛАНА СОПРОВОЖДЕНИЯ

- Определение возможных путей решения проблемы, в том числе административных, судебных и досудебных механизмов
- Подготовка комплекта документов для обращения в государственные органы или суд



СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРИ ОБРАЩЕНИИ В ГОСУДАРСТВЕННЫЕ И СОЦИАЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

- Подготовка заявлений, жалоб, ходатайств, составление юридически грамотных документов
- Помощь в получении медицинского страхования, регистрации, социального пособия, восстановлении утраченных документов
- Взаимодействие с МФЦ, МВД, органами социальной защиты, центрами СПИД, прокуратурой



ЮРИДИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ И ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО

- Работа с профессиональными юристами в сложных случаях
- Судебное представительство (при наличии юридического образования) в ситуациях отказа в социальных услугах или нарушения прав клиента
- Внесудебное урегулирование споров, в том числе медиация



МОНИТОРИНГ И ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- Оценка результатов сопровождения, фиксация обращений и их статусов
- Анализ системных проблем в учреждениях и внесение предложений по

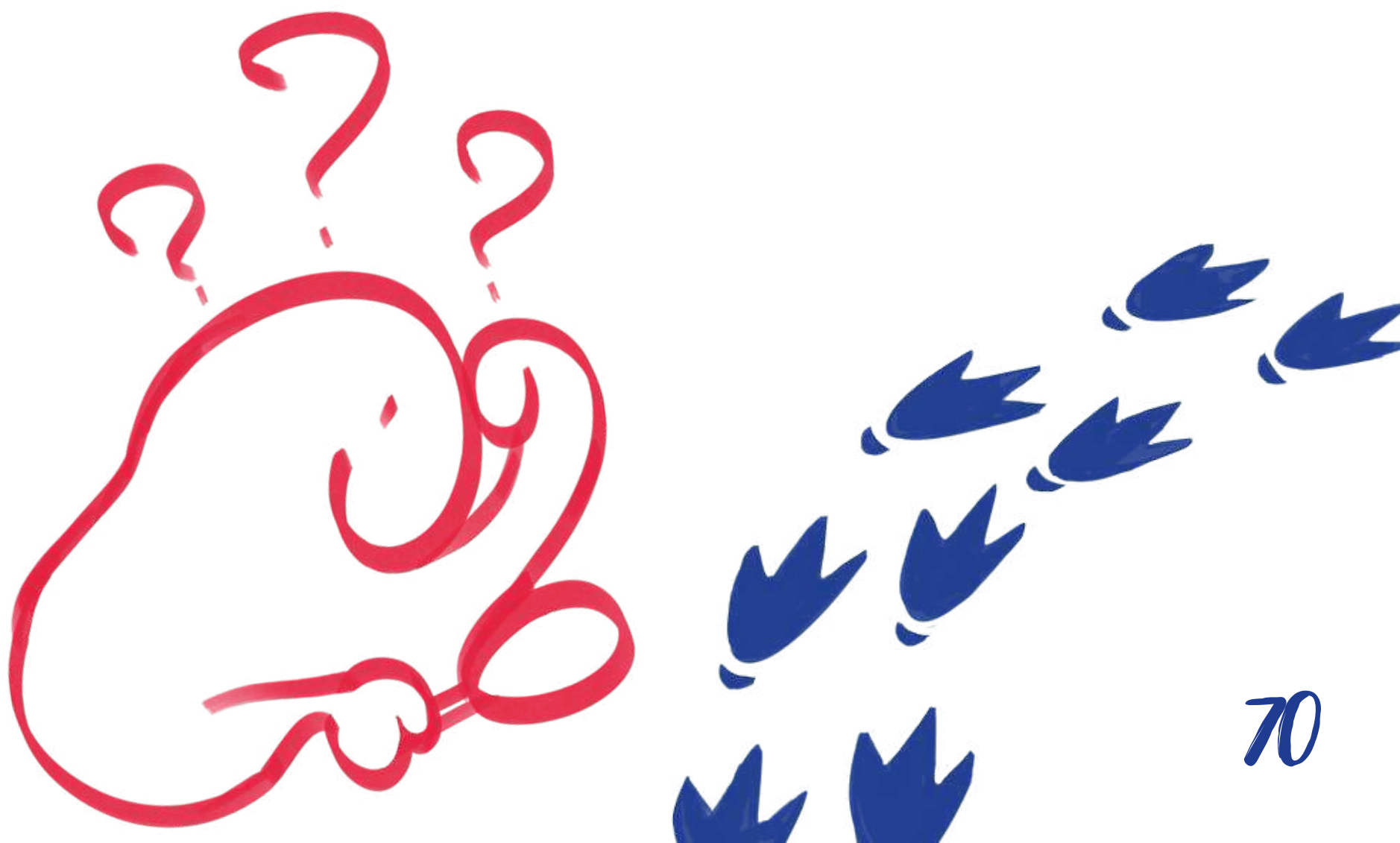
изменению механизмов правовой помощи

ФОРМАТЫ РАБОТЫ СПЕЦИАЛИСТОВ

- **Очные консультации** — в офисах проекта, мобильных пунктах, на базах партнерских НКО
- **Онлайн-консультирование** — через форумы, чаты, каналы
- **Групповые тренинги и правовое просвещение** — лекции, вебинары для клиентов и сотрудников организаций-партнеров

КЛЮЧЕВЫЕ ПРОБЛЕМЫ, С КОТОРЫМИ СТАЛКИВАЛИСЬ СПЕЦИАЛИСТЫ

- Высокая бюрократизация процессов в государственных учреждениях
- Недостаток правовой грамотности у клиентов, сложности с восстановлением документов
- Смена нормативной базы, требующая постоянного обновления знаний
- Предвзятое отношение к клиентам со стороны сотрудников учреждений



ГЛАВА 3

КТО МОЖЕТ ПОМОЧЬ ЗАЩИТИТЬ ПРАВА?

Защита прав представителей КГН в рамках социально-правового сопровождения требует привлечения различных специалистов и организаций. В зависимости от сложности ситуации и финансовых возможностей клиента помощь может быть оказана как на платной, так и на бесплатной основе. В данном разделе рассматриваются основные субъекты, которые могут помочь в защите прав, их особенности, преимущества и ограничения.

3.1. ПЛАТНАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ: АДВОКАТЫ

Адвокаты предоставляют квалифицированную юридическую помощь на платной основе и являются ключевыми фигурами в сложных правовых спорах, особенно когда дело доходит до судебного разбирательства. В Российской Федерации деятельность адвокатов регулируется Федеральным законом от 31.05.2002 № 63-ФЗ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации».

Преимущества:

- Высокий уровень профессионализма и глубокие знания законодательства, включая судебную практику
- Полномочия представлять интересы клиента в судах всех инстанций, включая Верховный суд РФ
- Возможность разработки стратегии защиты с учетом специфики дела – например, дискриминации по ВУЧ-статусу или нарушений прав в медицинской сфере

- Конфиденциальность, гарантированная адвокатской тайной (ст. 8 Закона № 63-ФЗ)

Ограничения:

- Высокая стоимость услуг (от нескольких тысяч рублей за консультацию до десятков и сотен тысяч за ведение дела), что делает их недоступными для большинства представителей КГН
- Не все адвокаты специализируются на проблемах уязвимых групп, что может снизить эффективность помощи в специфических случаях (например, при стигматизации ЛЖВ или ЛУИН)

Примеры ситуаций:

- Представительство в суде по делам о незаконном увольнении из-за ВИЧ-статуса
- Обжалование отказа в предоставлении антиретровирусной терапии (АРТ) в медицинском учреждении

Для обращения к адвокату клиент может воспользоваться услугами адвокатских палат или частных кабинетов, предварительно уточнив опыт специалиста в аналогичных делах и стоимость услуг.

3.2. БЕСПЛАТНАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ: НКО, ЮРИДИЧЕСКИЕ КЛИНИКИ И ДРУГИЕ СТРУКТУРЫ

Бесплатная юридическая помощь в России доступна определенным категориям граждан в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации». Она предоставляется через государственные и негосударственные структуры, включая НКО и юридические клиники. Подробности можно

найти на сайте Минюста РФ (<https://minjust.gov.ru/ru/pages/besplatnaya-yuridicheskaya-pomoshh>).

Кто может получить бесплатную помощь:

- Граждане с доходом ниже прожиточного минимума
- Инвалиды I и II групп
- Ветераны Великой Отечественной войны, Герои РФ и другие льготные категории
- Лица, пострадавшие от чрезвычайных ситуаций, и некоторые другие группы

Однако представители КГН не всегда подпадают под эти категории напрямую, что требует дополнительных усилий для получения помощи через НКО или партнерские программы.

Источники помощи:

1. НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ (НКО)

Многие НКО, такие как Санкт-Петербургский благотворительный фонд «Гуманитарное действие», оказывают бесплатную правовую поддержку в рамках проектов, подобных «КАСКАД». Они помогают с оформлением документов, обжалованием отказов и защитой от дискриминации.

2. ЮРИДИЧЕСКИЕ КЛИНИКИ

Создаются при вузах (например, СПбГУ, МГУ) и предоставляют консультации и сопровождение под руководством преподавателей и студентов-юристов. Услуги бесплатны, но ограничены по объему и сложности дел.

3. ГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА БЕСПЛАТНОЙ ПОМОЩИ

Работает через адвокатов, включенных в реестр Минюста, и доступна только для предусмотренных законом категорий граждан.

Преимущества:

- Доступность для людей с низким доходом или без средств
- Специализация НКО на проблемах КГН (например, ВИЧ-сервисные организации знают специфику стигматизации)
- Комплексный подход: НКО часто совмещают правовую и социальную помощь

Ограничения:

- Ограниченный перечень дел, подпадающих под бесплатную помощь (например, жилищные споры, социальные выплаты)
- Недостаток ресурсов у НКО и юридических клиник, что может привести к задержкам
- Отсутствие полномочий у студентов юридических клиник представлять интересы в суде

В рамках проекта «КАСКАД» за 2021–2024 годы было рассмотрено более 2 700 кейсов, включая восстановление документов и обеспечение доступа к АРТ, что демонстрирует эффективность бесплатной помощи через НКО для КГН.

3.3. ОПАСНОСТИ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВА В СУДЕ ГРАЖДАНАМИ БЕЗ ЮРИДИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Представительство интересов в суде гражданами без юридического образования (например, самими клиентами или социальными работниками без статуса адвоката) может быть рискованным и привести к нежелательным последствиям.

Риски:

1. НЕПРАВИЛЬНАЯ ПРАВОВАЯ КВАЛИФИКАЦИЯ

Без знаний законодательства и судебной практики можно неверно определить основания иска или пропустить сроки обжалования (например, 3 месяца по ст. 219 КАС РФ).

2. ПРОЦЕССУАЛЬНЫЕ ОШИБКИ

Неправильное оформление документов (иска, ходатайств) или несоблюдение процессуальных норм (ГПК РФ, КАС РФ) могут привести к отказу в принятии заявления.

3. УПУЩЕНИЕ ДОКАЗАТЕЛЬСТВ

Отсутствие опыта в сборе и представлении доказательств (аудио, справки, свидетельства) снижает шансы на успех.

4. ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ВОВЛЕЧЕННОСТЬ

Клиенты или непрофессиональные представители могут поддаваться эмоциям, что мешает объективной защите интересов.

Пример:

Клиент (ЛУИИ), самостоятельно подавший иск об отказе в выдаче ОМС, не указал ссылки на ФЗ № 323-ФЗ и не приложил письменный отказ, что

привело к отклонению иска судом из-за недостаточности доказательств.

Рекомендация:

Гражданам без юридического образования следует ограничиться досудебным урегулированием (подача жалоб, обращений) и привлекать квалифицированных специалистов для судебных процессов.

3.4. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В ВУЧ-СЕРВИСНЫХ НКО

ВУЧ-сервисные НКО, такие как фонд «Гуманитарное действие» в рамках проекта «КАСКАД», имеют уникальные особенности в оказании юридической помощи, адаптированные под потребности КГН (ЛЖВ, ЛУН, СР, ЛПН и др.).

Особенности:

1. СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ НА КГН

НКО обладают глубоким пониманием проблем стигматизации, дискриминации и правовых барьеров, связанных с ВУЧ, наркозависимостью или секс-работой.

2. МОДЕЛЬ РАБОТЫ ПАРАЮРИСТОВ

В проекте «КАСКАД» применяется многоуровневая модель (см. п. 2.7 документа), включающая в себя:

- Выявление проблемы и первичный контакт с клиентом
- Оценку ситуации и разработку плана сопровождения
- Сопровождение при обращении в госорганы и НКО

- Юридическое консультирование и представительство (при поддержке юристов)
- Мониторинг и обратную связь

3. КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД

Помимо правовой помощи, предоставляется социальная поддержка (доступ к АРТ, психологическая помощь), что усиливает эффективность.

4. ГИБКОСТЬ ФОРМАТОВ

Очные консультации, онлайн-чаты, групповые тренинги по правовой грамотности.

Преимущества:

- Доступность для маргинализированных групп, которые избегают официальных структур из-за страха осуждения
- Накопленный опыт: за 2021–2024 годы в «КАСКАД» обработано более 2 800 кейсов, из них 77% успешно закрыты
- Партнерская сеть: сотрудничество с медучреждениями, НКО и правозащитниками ускоряет решение проблем

Ограничения:

- Ограниченные ресурсы (финансовые, человеческие), что влияет на масштаб помощи
- Зависимость от грантов и проектного финансирования

Пример:

В 2023 году параюрист «КАСКАД» помог клиенту из КГ ЛЖВ восстановить доступ к АРТ после отказа в поликлинике, подав жалобу в Минздрав со ссылкой на ФЗ № 38-ФЗ, что привело к выдаче препаратов без суда.

Защита прав КГН возможна через платные услуги адвокатов, бесплатную помощь НКО и юридических клиник, а также специализированные программы ВУЧ-сервисных организаций. Выбор зависит от сложности дела, финансовых возможностей и доступности ресурсов. Однако представительство в суде без юридического образования сопряжено с рисками, что подчеркивает важность профессиональной поддержки в сложных случаях.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Методические рекомендации «Социально-правовое сопровождение представителей КГН в реализации права на здоровье» представляют собой систематизированный подход к оказанию комплексной поддержки ключевым группам населения (КГН), таким как люди, живущие с ВУЧ (ЛЖВ), люди, употребляющие инъекционные наркотики (ЛУИН), секс-работники (СР), люди с полоролевой неконформностью (ЛПН) и другие уязвимые категории.

Разработанные в рамках проекта «КАСКАД», реализуемого Санкт-Петербургским благотворительным фондом «Гуманитарное действие» с 2021 по 2024 годы, эти рекомендации основаны на обширном практическом опыте и направлены на устранение правовых и социальных барьеров, с которыми сталкиваются КГН при доступе к медицинским и немедицинским услугам.

РЕЗЮМЕ



1. ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО ПОДХОДА

Социально-правовое сопровождение, объединяющее усилия социальных работников и юристов, доказало свою эффективность в решении комплексных проблем КГН. Интеграция правовой помощи в социальную работу позволяет не только устранять юридические барьеры, такие как отказы в медицинской помощи или утрата документов, но и обеспечивать социальную поддержку, включая доступ к жилью,

трудоустройству и психологической помощи.

Модель работы параюристов, описанная в разделе 1.2, стала ключевым инструментом проекта «КАСКАД», позволившим социальным работникам решать типичные правовые вопросы (например, восстановление СНИЛС или регистрация по месту жительства) без привлечения дорогостоящих юридических услуг, что снизило затраты и повысило доступность помощи.

2. РОЛЬ ПАРАЮРИСТА КАК СВЯЗУЮЩЕГО ЗВЕНА

Параюрист как специалист, обладающий базовыми правовыми знаниями, играет центральную роль в сопровождении клиентов. Этапы его работы, подробно изложенные в разделе 1.2 (см. **«Этапы совмещения социальной работы и юридической помощи»**), включают в себя первичную консультацию, разработку плана действий, досудебную работу, мониторинг и обратную связь. Особое внимание в данном материале уделено этическим аспектам (раздел 1.4), подчеркивающим важность конфиденциальности, недискриминации и профессиональной ответственности.

Подраздел **«Права и обязанности параюриста»** акцентирует внимание на необходимости признания границ компетенций: параюрист должен честно объяснять клиенту, почему некоторые проблемы (например, сложные судебные дела) требуют привлечения профессиональных юристов, и организовывать такое перенаправление, что является признаком профессиональной зрелости.

3. ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО ПОДХОДА

За три года реализации проекта «КАСКАД» (2021–2024) было рассмотрено более 2 800 кейсов, из которых 77% успешно закрыты (раздел 2.6). Это демонстрирует высокую эффективность предложенной модели. Основные категории обращений включали в себя восстановление документов (40%), доступ к медицинским услугам (30%) и защиту трудовых прав (15%).

Примеры успешных кейсов, приведенные в разделе 2.5 (см. **«Правила обжалования отказов в услугах»**), показывают, как системный подход – от досудебного урегулирования до судебного разбирательства – позволяет добиваться положительных результатов, таких как выдача полиса ОМС или обеспечение АРТ после необоснованных отказов.

4. НОРМАТИВНАЯ БАЗА И ПРАВОВЫЕ МЕХАНИЗМЫ

Раздел 2.1 предоставляет обзор ключевых законодательных актов, включая Федеральный закон № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральный закон № 38-ФЗ «О предупреждении распространения ВУЧ-инфекции», которые гарантируют право на медицинскую помощь без дискриминации.

Алгоритмы подготовки обращений в государственные органы (раздел 2.4) и правила обжалования отказов (раздел 2.5) дают практические инструменты для защиты прав клиентов, подчеркивая важность правильного оформления жалоб и соблюдения сроков.

5. ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ КАК ОСНОВА РАБОТЫ

Этика в социально-правовом сопровождении, подробно рассмотренная в разделе 1.4, является неотъемлемой частью успешной работы с КГН. Уважение автономии клиента, конфиденциальность, недискриминация, профессиональная компетентность, справедливость и эмпатия формируют фундамент для выстраивания доверительных отношений.

Особое внимание в настоящем материале уделено последствиям разглашения конфиденциальной информации (например, ВУЧ-статуса), которое может привести к юридическим санкциям и утрате доверия (раздел 1.4, **«Правовые и этические последствия разглашения статуса клиента»**).

ВЫВОДЫ

1. ДОСТУПНОСТЬ ПОМОЩИ ЧЕРЕЗ НКО

ВУЧ-сервисные НКО, такие как фонд «Гуманитарное действие», играют ключевую роль в обеспечении бесплатной правовой и социальной поддержки для КГН (раздел 3.4).

Их преимущество — в специализации на проблемах уязвимых групп и гибкости форматов работы (очные консультации, онлайн-чаты, групповые тренинги), что делает помощь доступной даже для тех, кто избегает официальных структур из-за страха стигматизации.

2. НЕОБХОДИМОСТЬ ПРАВОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

Низкий уровень правовой грамотности среди КГН, отмеченный в разделе 2.3, остается значительным барьером. Методические рекомендации предлагают инструменты для повышения осведомленности клиентов, включая групповые тренинги и правовое просвещение (раздел 2.7), что способствует их большей самостоятельности в защите своих прав.

3. СИСТЕМНЫЕ ВЫЗОВЫ И ПУТИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ

Несмотря на успехи, проект «КАСКАД» выявил системные проблемы: высокую бюрократизацию государственных учреждений, предвзятость к КГН со стороны должностных лиц и ограниченность ресурсов НКО (раздел 2.7).

Для их преодоления рекомендации предлагают усиливать партнерскую сеть (раздел 1.2), включая в работу сотрудничество с медицинскими учреждениями, правозащитниками и государственными центрами, а также внедрять обучающие программы для социальных работников по основам права.

ДОЛГОСРОЧНЫЕ ЦЕЛИ

Ожидаемые результаты, описанные во **«Введении»**, включают в себя снижение уровня правовой безграмотности, повышение доступности услуг и создание устойчивой системы поддержки, где социальные и юридические службы работают в тесной связке. Долгосрочная цель – формирование среды, в которой КГН смогут беспрепятственно реализовывать свое право на здоровье, минимизируя стигматизацию и дискриминацию.

ПЕРСПЕКТИВЫ ПРИМЕНЕНИЯ РЕКОМЕНДАЦИЙ

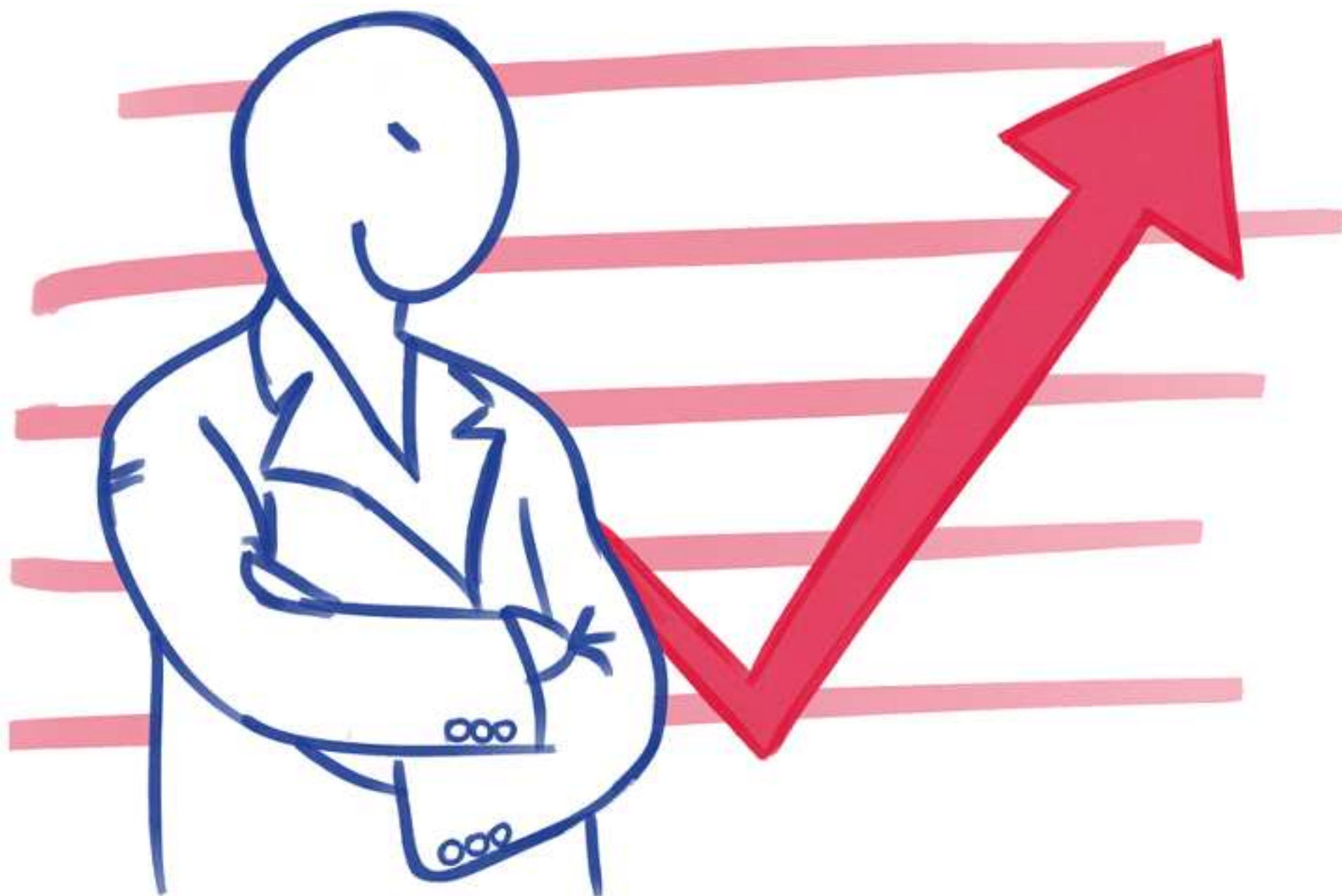
Эти методические рекомендации предназначены для широкого круга специалистов: сотрудников НКО, социальных работников государственных учреждений, юристов и правозащитников. Их внедрение позволит повысить качество социально-правовой поддержки, особенно в регионах с высоким уровнем стигматизации КГН. Модель работы параюристов, доказавшая свою эффективность в проекте «КАСКАД», может быть адаптирована для других ВУЧ-сервисных и социально-ориентированных организаций, а также интегрирована в государственные программы социальной помощи.

Кроме того, рекомендации подчеркивают важность постоянного обучения специалистов. Раздел 1.3 (см. **«Требуемые компетенции специалиста-консультанта»**) выделяет ключевые навыки, такие как знание законодательства, умение работать с уязвимыми группами и стрессоустойчивость, которые необходимо развивать через тренинги и супервизии. Это особенно актуально в условиях изменяющейся нормативной базы и роста числа обращений от КГН.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ СЛОВО

Проект «КАСКАД» продемонстрировал, что социально-правовое сопровождение – это не просто инструмент решения текущих проблем, но и стратегический подход к улучшению качества жизни уязвимых групп. Успехи, достигнутые за три года работы, подтверждают, что интеграция социальной и юридической помощи, этичное отношение к клиентам и использование правовых механизмов способны существенно снизить барьеры, с которыми сталкиваются КГН.

Однако для устойчивого эффекта необходимы дальнейшие усилия: расширение финансирования НКО, усиление правового просвещения и развитие межведомственного взаимодействия. Эти методические рекомендации — шаг к созданию более справедливой и доступной системы поддержки, где каждый человек, независимо от его социального статуса или диагноза, сможет реализовать свое право на здоровье и достойную жизнь.



ДЛЯ ЗАМЕТОК

И ДУДЛ♥В



Документ разрешается копировать, распространять и адаптировать для некоммерческих целей при условии соответствующей ссылки на этот документ. Несанкционированное использование не разрешается. Адаптация этого документа требует разрешения СПб БФ «Гуманитарное действие».



Издано

в рамках

проекта

«Каскад»

2025г.