Ставропольский филиал Президентской академии/ ЮРИДИЧЕСКАЯ КЛИНИКА

Проект «Эффективный регион»

Об итогах реализации проекта «Оптимизация процесса оказания бесплатной юридической помощи в рамках работы Юридической клиники»

ПРЕЗИДЕНТСКАЯ АКАДЕМИЯ
СТАВРОПОЛЬ

1 ЭТАП

«ПОДГОТОВКА И ОТКРЫТИЕ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА»

Ключевые параметры проекта

Границы процесса, указанные в паспорте проекта:
От: поступления запроса на оказание услуги
До: получения ответа (консультации)

Клиническое образование, реализуемое в форме юридических клиник, является важнейшим элементом в подготовке квалифицированных юристов.

Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» предусматривает создание юридических клиник при образовательных и научных организациях и закрепляет за ними статус субъекта негосударственной системы оказания бесплатной юридической помощи.

Документы не содержат детального, пошагового алгоритма действий участников процесса оказания юридической помощи.

Сокращение времени протекания процесса

Текущее состояние: 49 часов

Целевое значение: 9 часов



Легенда:

- Риск/возможность
- Качественное описание риска/возможности
- Количественные параметры риска/возможности
- Показатель проекта, связанный с риском/возможностью

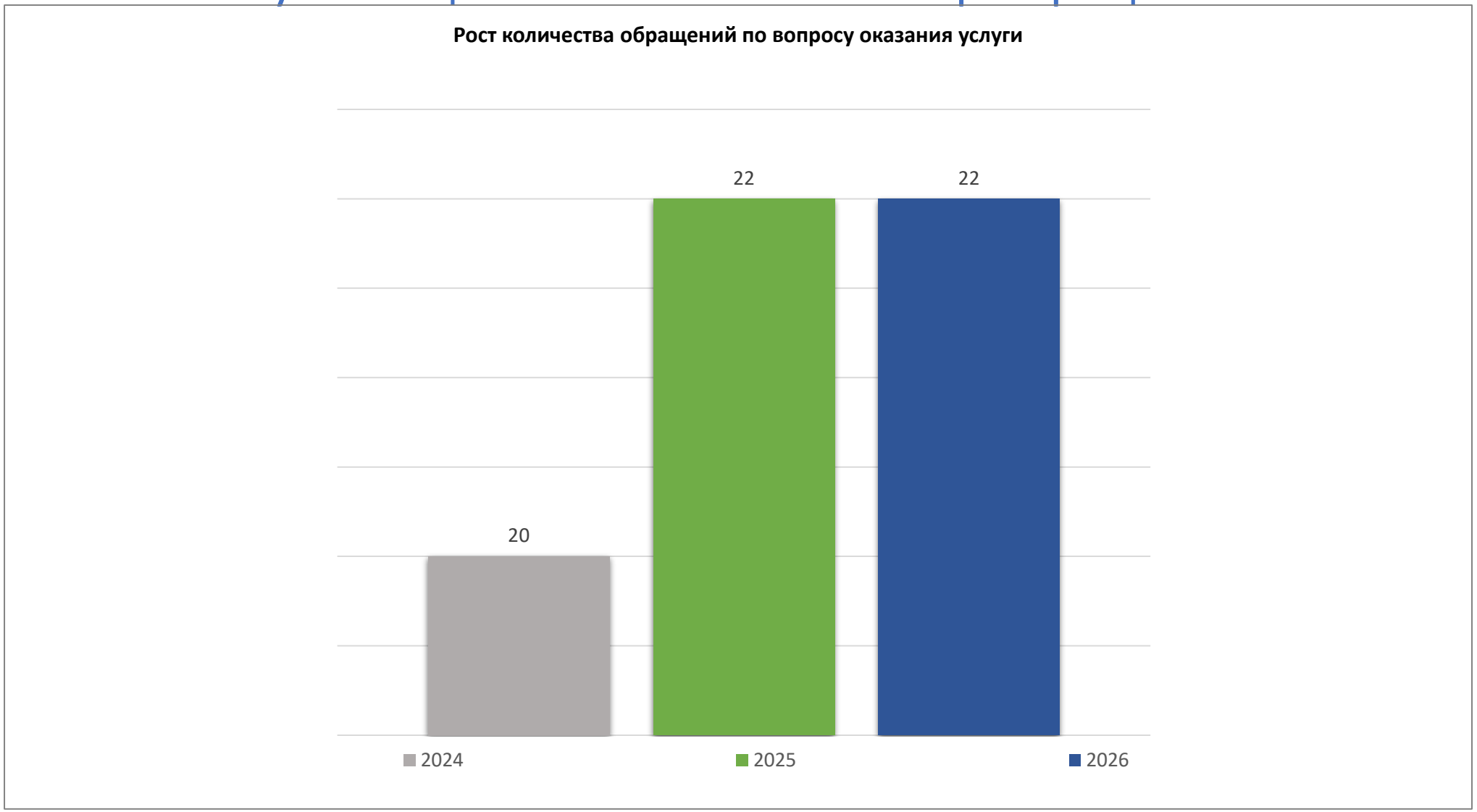
Важно: процесс оказания юридической помощи гражданам в юридической клинике образовательной организации является многослойным, поскольку включает делопроизводство, правоприменительную деятельность, информационные правоотношения, морально-этические аспекты. Такая многослойность обусловлена симбиозом юридических, социально-психологических и иных профессиональных характеристик консультационной работы юриста.

В процесс оказания юридической помощи входит прием обращений граждан, определение наличия права на бесплатную юридическую консультацию, организационные вопросы, связанные с распределением обязанностей, составление тактического плана консультации, проведение интервьюирования (подготовительный этап) и непосредственно консультирования обратившегося гражданина, документальное оформление производимых действий, включая подготовку юридических документов, фиксация обращения и документов, подготовленных в ходе консультации, в номенклатурных папках, анализ ситуаций в учебных целях др.

Временной промежуток предоставления истребуемой юридической помощи определен в Правилах приема лиц, обратившихся за бесплатной юридической помощью, неконкретно, безотносительно времени решения каждой задачи

Взаимодействие обратившегося за юридической помощью с клиницистами часто затягивается из-за отсутствия четкого регламента работы

Визуализация обоснования выбора процесса



Команда проекта

Роль участника	ФИО участника	Должность участника
Руководитель проекта	Перепадя Ольга Александровна	И.о. заведующего кафедрой юридических и специальных дисциплин Ставропольского филиала РАНХиГС
Администратор проекта	Шевченко Геннадий Викторович	Начальник отдела «Юридическая клиника» Ставропольского филиала РАНХиГС
Участник проекта	Гриневская Диана Александровна	Студентка 4 курса направления подготовки «Юриспруденция»
Участник проекта	Аносов Валерий Александрович	Магистрант 2 курса зфо направления подготовки «Юриспруденция», преподаватель кафедры юридических и специальных дисциплин Ставропольского филиала Президентской академии
Участник проекта	Будякова Наталья Анатольевна	Специалист отдела «Юридическая клиника»

Контактные данные администратора проекта: Шевченко Г.В., 8-906-464-77-90

Работа команды над 1 этапом проекта



Стартовое совещание





Обучение команды на фабрике процессов

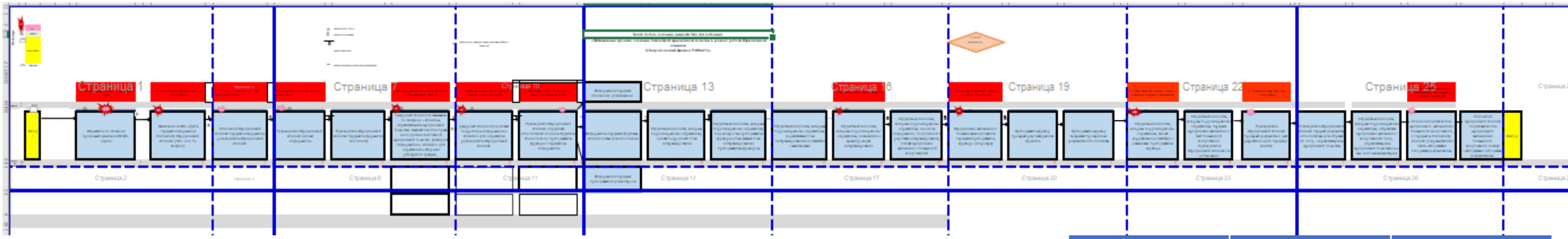




2 ЭТАП
«ДИАГНОСТИКА И ЦЕЛЕВОЕ СОСТОЯНИЕ»

Текущее и целевое состояния процесса

Текущее состояние:



Целевое состояние:



Минимальное время выполнения процесса (операций + перемещения + ожидания)	Максимальное время выполнения процесса (операций + перемещения + ожидания)	Колебания (разница между максимальным и минимальным временем выполнения процесса)
Текущее состояние		
985 мин	2965 мин	1980 мин
Целевое состояние		
385 мин	480 мин	95 мин

Сравнительный анализ количественных параметров текущего и целевого состояний процесса

Параметр	Текущее состояние, единица измерения	Целевое состояние, единица измерения
Количество операций в процессе	24	11
Количество участников процесса	7	3
Количество документов, используемых в процессе	5	2
Максимальное / минимальное время выполнения совокупности операций	2 дня 1 час 40 минут/ 16 часов 41 минута	1 рабочий день - 8 часов/ 6,5 часов
Максимальное / минимальное время, затраченное на совокупное перемещение между операциями	23 часа / 9 часов	6 часов / 3 часа
Максимальное / минимальное время совокупного ожидания в процессе	14 часов 20 минут/ 60 минут	60 минут/ 15 минут
Количество точек возвратов на предыдущие этапы	3	1
Количество точек вариативности в процессе	3	1
Количество ежей	12	2
Стоимость процесса (сумма стоимости часа (минут) задействованных сотрудников в процессе *максимальное время выполнения всех операций процесса)	64 тыс.руб	16 тыс.руб

Проблемы процесса

Наименование проблемы (переформулированные ежи с текущей карты)	Корневая причина возникновения проблемы	Уровень проблемы (Ф – федеральный, Р – региональный, М – муниципальный, О – уровень организации)	Как будет решена проблема (решена полностью, решена частично, решение эскалировано на региональный / федеральный уровень, решение не планируется)
Поступление обращений на оказание БЮП в Общий отдел создает лишние звенья в процедуре и увеличивает время работы с обращением	1. Не регламентирована процедура на уровне регулирования федеральным законодательством об оказании бесплатной юридической помощи	Ф	Решение не планируется
В текущем состоянии начало работы по исполнению обращений на оказание БЮП гражданам не привязано к графику работы ЮК	2.Обращения могут поступать, как в Общий отдел, так и на контакты ЮК, но работа с ними объективно может начинаться в соответствии с графиком дежурств студентов-консультантов. Отсутствие учета проблемы ведет к существенным временным потерям	О	Решена полностью
У студентов-консультантов нет нормативно регламентированной возможности обеспечивать качественное исполнение обращений граждан на получение БЮП в связи с возможной занятостью в учебном процессе либо в общественных мероприятиях в процессе работы с обращением	3.1. Решение вопроса с освобождением студентов-консультантов от других обязанностей на время работы с обращением на оказание БЮП затруднительно, т.к. вопрос не регламентирован 3.2. У руководителя ЮК нет полномочий, позволяющих при необходимости решать вопрос с освобождением студентов-консультантов от выполнения других обязанностей на время работы в ЮК	О	Решена полностью
Нормативно не регламентирован статус преподавателя-куратора для работы в ЮК	4. Отсутствие статуса преподавателя-куратора значительно затрудняет процесс исполнения обращения и увеличивает его продолжительность	О	Решена частично
Работа студентов-консультантов с обращениями граждан на оказание БЮП требует обеспечения им свободного доступа к СПС КонсультантПлюс	5.Отсутствие возможности свободного обращения к поисковым системам при подготовке юридического заключения, юридических документов значительно снижает эффективность работы и увеличивает продолжительность процедуры исполнения обращений	О	Решена частично

Работа команды над 2 этапом проекта



Картирование, анализ проблем



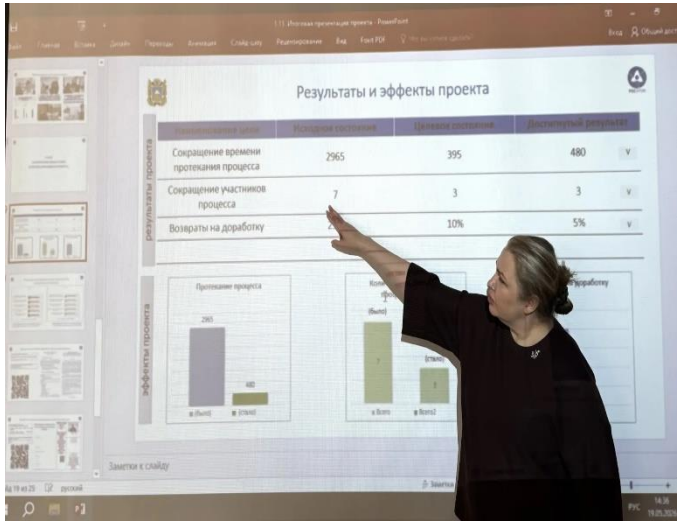


Ярмарка ежей





Защита плана действий



3 ЭТАП
«ВНЕДРЕНИЕ УЛУЧШЕНИЙ»

Ключевые мероприятия для решения проблем

Проблема	Мероприятие	Изменения законодательства, стандартизация улучшений	Эффекты от реализации мероприятий	Влияние на достижение целевого показателя, отраженного в паспорте проекта
Поступление обращений на оказание БЮП в Общий отдел создает лишние звенья в процедуре и увеличивает время работы с обращением	Разработать электронную форму обращений граждан в Юридическую клинику **выполнено**	Внести дополнения в Порядок работы Юридической клиники, подробно прописав процедуру обращения в юридическую клинику	Обращение гражданина поступает напрямую в ЮК эффект получен	Сокращение времени протекания процесса на 6-8 рабочих часов, из процесса выведен 1 человек значение достигнуто
В текущем состоянии начало работы по исполнению обращений на оказание БЮП гражданам не привязано к графику работы ЮК	Нормативно привязать возможность обращений граждан за БЮП к графику работы ЮК. Информацию о режиме работы ЮК с инструкцией по порядку обращения разместить на сайте филиала, на информационном стенде ЮК, в качестве приложений к заключаемым договорам о сотрудничестве по оказанию БЮП **выполнено**	Внести дополнения в Порядок работы ЮК график работы	Граждане имею возможность гарантировано обратиться в ЮК в установленное время эффект получен	Сокращение времени протекания процесса на 2-4 рабочих часов значение достигнуто

Ключевые мероприятия для решения проблем

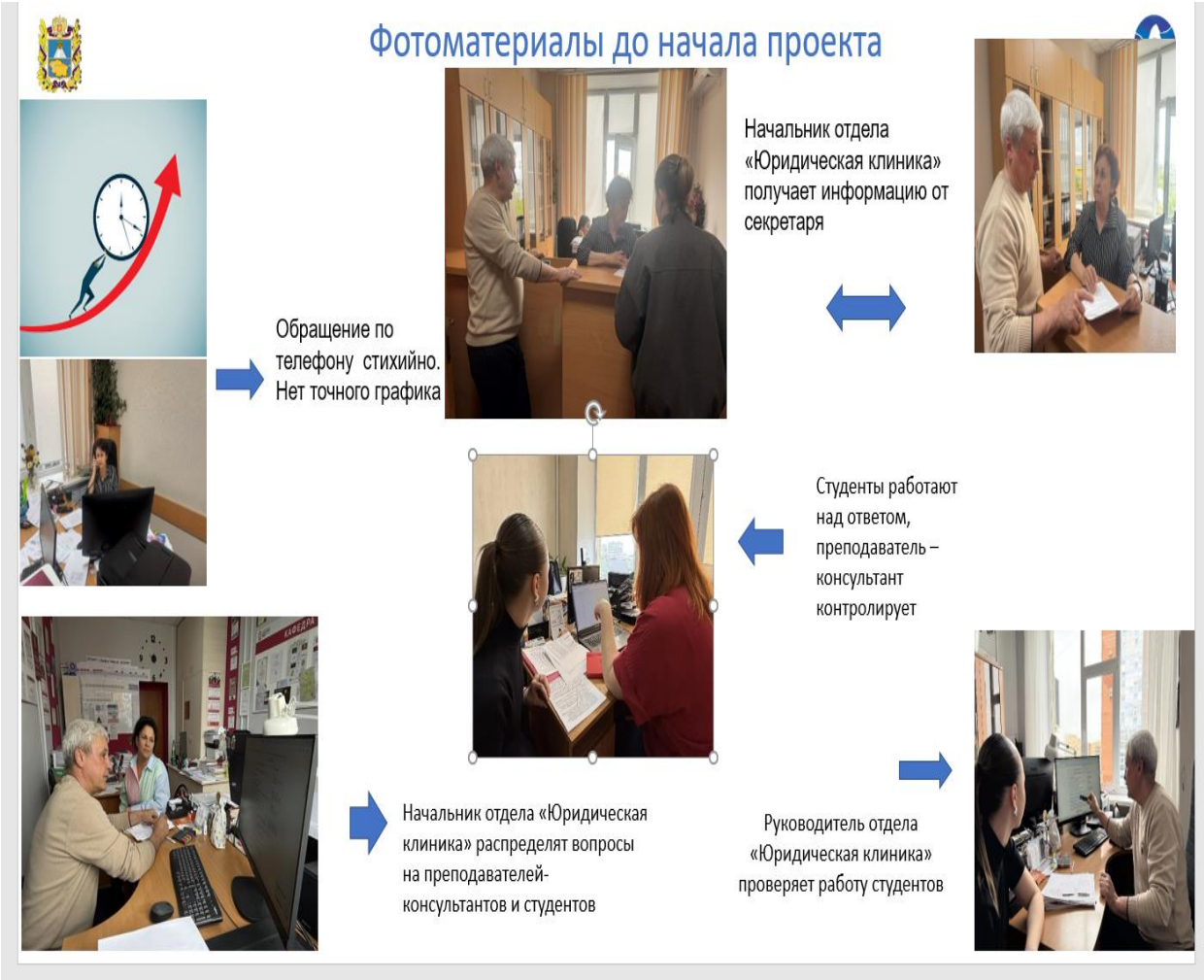
Проблема	Мероприятие	Изменения законодательства, стандартизация улучшений	Эффекты от реализации мероприятий	Влияние на достижение целевого показателя, отраженного в паспорте проекта
У студентов-консультантов нет нормативно регламентированной возможности обеспечивать качественное исполнение обращений граждан на получение БЮП в связи с возможной занятостью в учебном процессе либо в общественных мероприятиях в процессе работы с обращением	Внести дополнение в должностную инструкцию Начальника отдела «Юридическая клиника», предоставляющее соответствующее полномочие выполнено	Должностные инструкции	Из процесса выведены три Человека эффект получен	Из процесса выведены три человека, что привело к сокращению процесса на 360 минут значение достигнуто
Работа студентов-консультантов с обращениями граждан на оказание БЮП требует обеспечения им свободного доступа к СПС КонсультантПлюс	Обеспечить ЮК двумя ПК с подключением к СПС КонсультантПлюс с обновляемыми базами	Служебная записка на имя руководителя об установке техники и СПС КонсультантПлюс	Повысится качество услуги по оказанию бесплатной юридической помощи	При наличии оборудованного рабочего места, время оказания юридической помощи сократиться на 2 часа и качество услуги повысится

прогнозируемый эффект

прогнозируемое значение

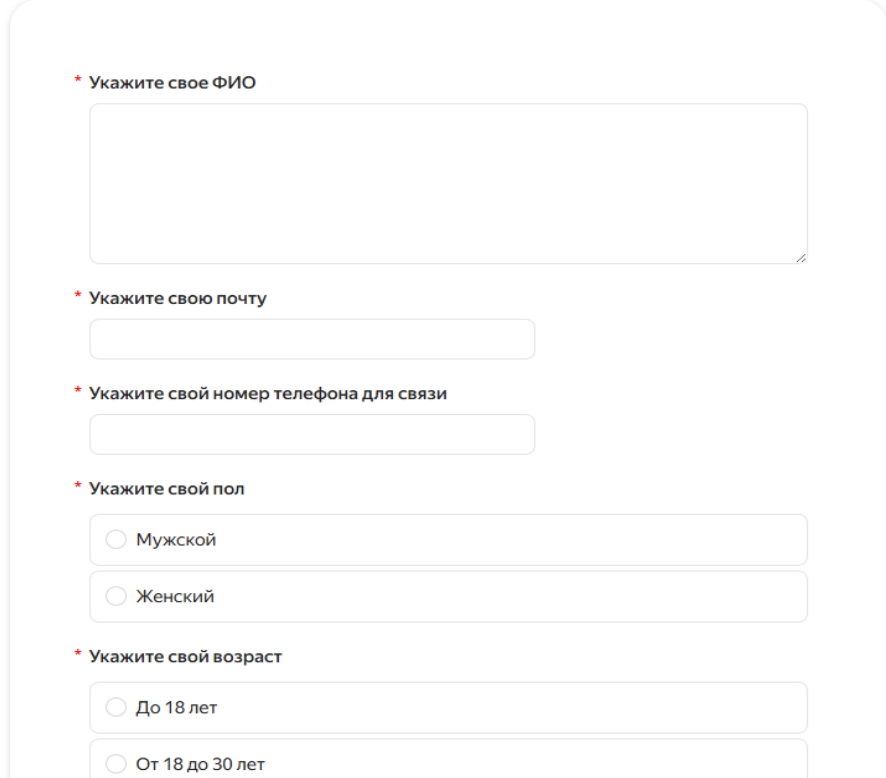
Как улучшили процесс?

БЫЛО

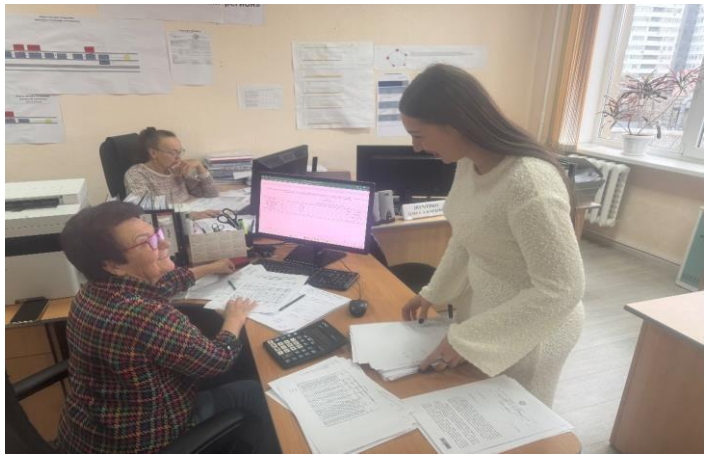


СТАЛО

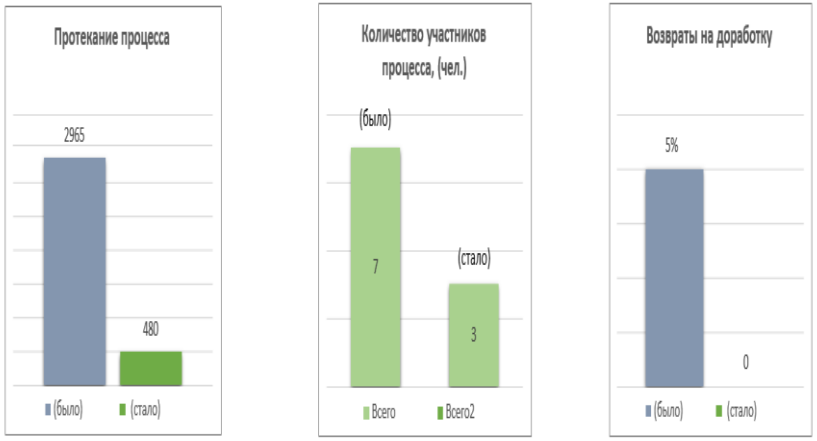
ссылка на форму:
https://forms.yandex.ru/u/6a070393e010db311ee8aff5



Работа команды над 3 этапом проекта



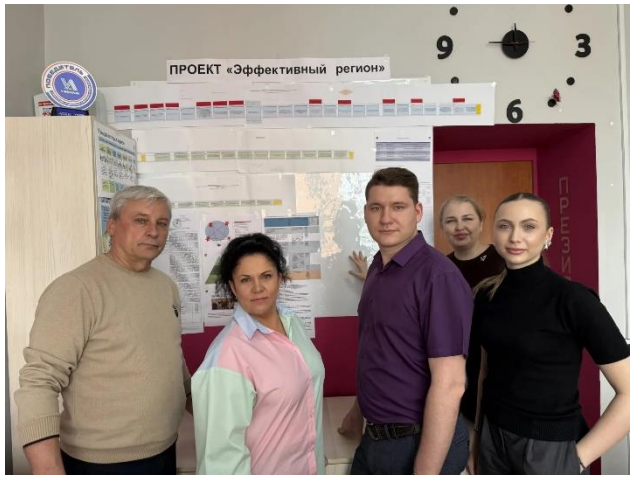
Производственный анализ № 2





Работа в проектной комнате. Мониторинг хода реализации проекта и показателей SQDCM





Оперативные совещания по решению проблем, выявленных в ходе внедрения улучшений и стандартизации



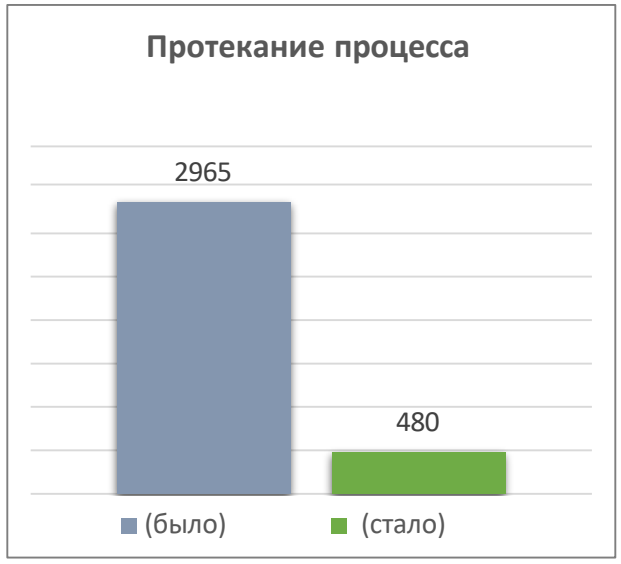
4 ЭТАП
«ЗАКРЕПЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ И ЗАКРЫТИЕ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА»

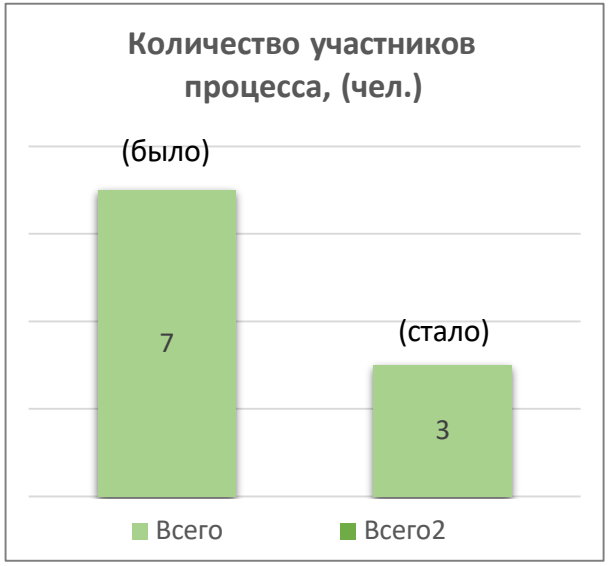
Результаты и эффекты проекта

результаты проекта

Наименование цели	Исходное состояние	Целевое состояние	Достигнутый результат	
Сокращение времени протекания процесса	2965	395	480	V
Сокращение участников процесса	7	3	3	V
Возвраты на доработку	25%	10%	5%	V

эффекты проекта

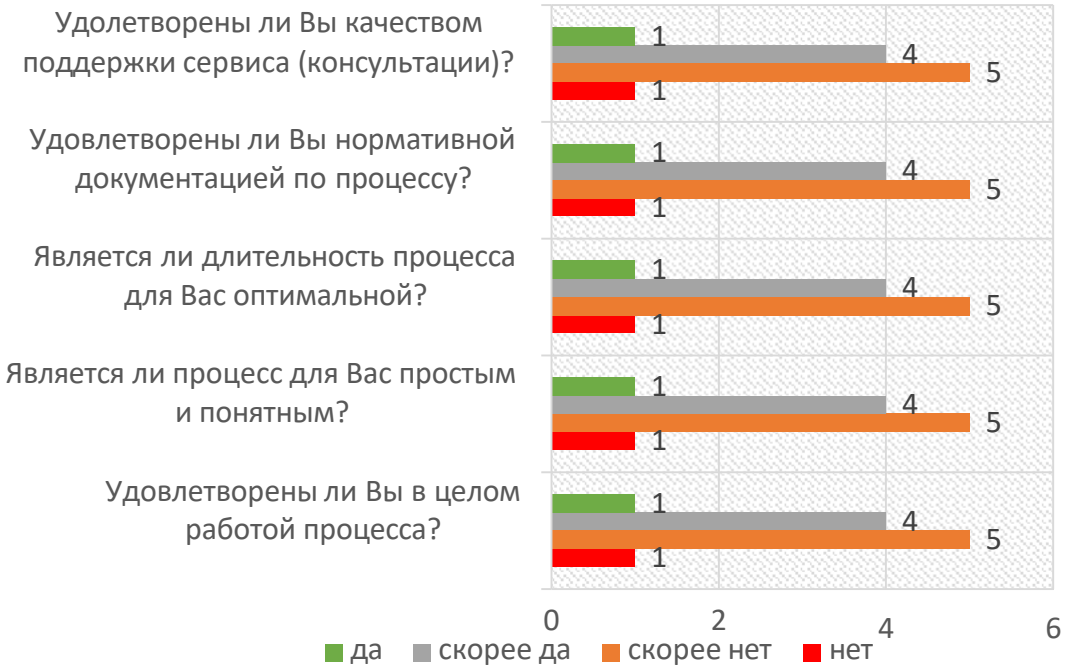






Результаты анкетирования внутренних клиентов (сотрудники организации)

Было



Опрос проводился с 01 по 30 сентября 2025 года.
В анкетировании приняли участие 10 человек.

Стало



Опрос проводился с 01 по 25 декабря 2025 года.
В анкетировании приняли участие 10 человек.

Документы, регламентирующие улучшения процесса

Описание внедренного улучшения:
Порядок работы ЮК установил порядок обращений граждан в ЮК, в том числе через электронную форму, а так же закрепил график работы

Каким документом закреплено (стандартизировано) внедренное улучшение:
Приказ директора №254 от 05.11.2025

Инструкция по работе с обращениями граждан в юридическую клинику

1. Обращение в юридическую клинику

Юридическая клиника — участник негосударственной системы бесплатной юридической помощи. Юридические клиники создаются на базе высших учебных заведений с целью оказания правовой помощи и правового просвещения населения и формирования у обучающихся по юридической специальности навыков оказания юридической помощи.

Юридическая помощь может оказываться:

- на личных приемах в помещении юридической клиники;
- дистанционно онлайн с использованием видеоконференцсвязи;
- дистанционно по электронной почте.

2. Виды оказываемой юридической помощи

Юридическая клиника оказывает бесплатную юридическую помощь в следующих формах:

- устное правовое консультирование;
- письменное правовое консультирование;
- составление заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера.

Юридическая клиника оказывает юридическую помощь по следующим категориям дел:

- гражданское право;
- жилищное право;
- семейное право;
- трудовое право;
- право социального обеспечения;
- земельное право;
- гражданский процесс;
- исполнительное производство;
- административное право.

Бесплатная юридическая помощь в Юридической клинике не предоставляется по вопросам уголовного, уголовно-процессуального и

Порядок работы Юридической клиники Ставропольского филиала федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»

1. Общие положения

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», Порядком создания образовательными учреждениями высшего профессионального образования юридических клиник и порядка их деятельности в рамках негосударственной системы оказания бесплатной юридической помощи, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.11.2012 № 994, Порядком ведения списка юридических клиник и его размещения на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", утвержденным приказом Министерства юстиции Российской Федерации от 19 августа 2022 года № 166, Уставом РАНХиГС, иными локальными нормативными актами Академии и Ставропольского филиала РАНХиГС и определяет задачи, функции и порядок организации работы Юридической клиники Ставропольского филиала РАНХиГС (далее – Юридическая клиника).

1.1 Студенческая Юридическая клиника является структурным подразделением Ставропольского филиала РАНХиГС, созданным для достижения целей, закрепленных в законодательстве Российской Федерации об образовании и о бесплатной юридической помощи.

1.2 Юридическая клиника реализует свои функции под контролем Министерства юстиции Российской Федерации, во взаимодействии со структурными подразделениями Академии и Ставропольского филиала РАНХиГС, а также в пределах своей компетенции имеет право взаимодействовать с государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и самостоятельно вести переписку с ними.

1.3 Полное наименование: Юридическая клиника Ставропольского филиала федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации». Сокращенное наименование: Юридическая клиника Ставропольского филиала РАНХиГС.

1.4 Адрес местонахождения: Россия, 355002, г. Ставрополь, ул. Лермонтова, 189, аудитория 102.

1.5 Порядок работы юридической клиники утверждается приказом директора Ставропольского филиала Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации.

2. Цели юридической клиники

Документы, регламентирующие улучшения процесса

Описание внедренного улучшения:

- **Разработана форма электронного обращения**
- **Установлен график приема граждан при очном обращении**
- **Установлен график работы с обращениями, поступающими в электронном виде**

Документ, в котором закреплено (стандартизировано) внедренное улучшение:

Внесены изменения в Порядок работы Юридической клиники

Форма обращения в Юридическую клинику Ставропольского филиала РАНХиГС

* Укажите свое ФИО

* Укажите свою почту

* Укажите свой номер телефона для связи

* Укажите свой пол

- Мужской
- Женский

* Укажите свой возраст

- До 18 лет
- От 18 до 30 лет

Руководитель Клиники ШЕВЧЕНКО ГЕННАДИЙ ВИКТОРОВИЧ кандидат юридических наук, доцент	
Прием граждан при очном обращении в юридическую клинику	Вторник, среда 13:00 – 17:00
Работа с обращениями, поступающими на электронную почту Юридической клиники и на интерактивную страницу Юридической клиники на сайте филиала	Вт. 13:30-17:00 Ср. 12:00-17:00 Чт. 12:30-17:00 Пт. 13:30-15:30
Контакты	г. Ставрополь, ул. Лермонтова, 189. 1 этаж, кабинет 102. **Название официального сайта:** stav.ranepa.ru, **E-mail Руководителя Юридической клиники:** shevchenko-gv@ranepa.ru gennadiy.shevchenko.1964@mail.ru **Контактный телефон:** +7 (906) 464-77-90

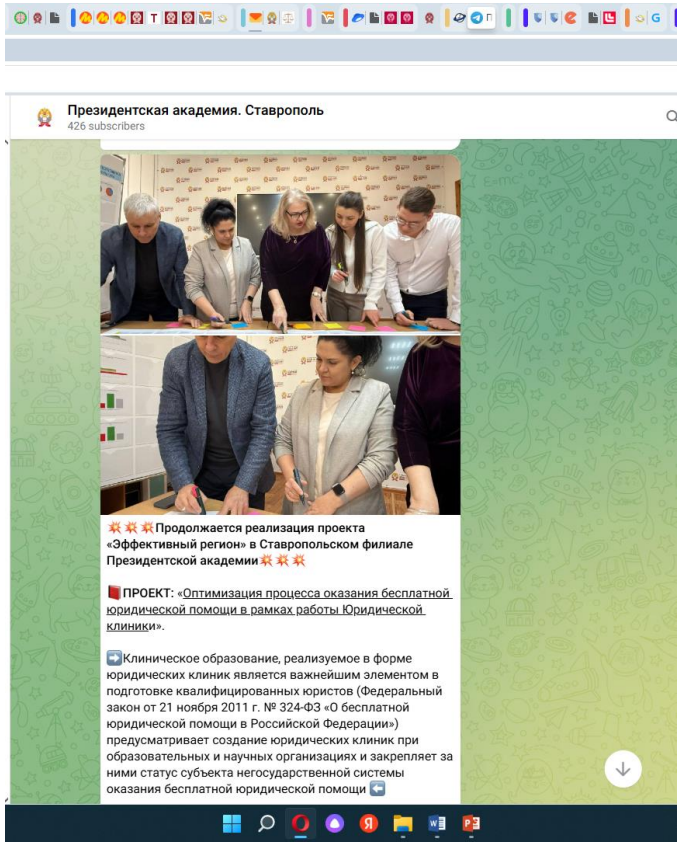
Публикации в СМИ о реализации проекта

https://web.telegram.org/a/#-1001889381740

Продолжается реализация проекта «Эффективный регион» в Ставропольском филиале Президентской академии



https://stavropolkray.ru/stati/nauka-i-obrazovanie/item/17074-prodolzhaetsya-realizatsiya-proekta-effektivnyj-region-v-stavropolskom-filiale-prezidentskoj-akademii.html



https://www.mngz.ru/vse-obo-vsem/4228714-prodolzhaetsya-realizaciya-proekta-effektivnyy-region-v-stavropolskom-filiale-prezidentskoy-akademii.html

Развитие команды проекта

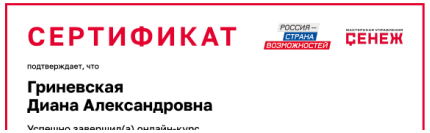
ФИО, должность участника команды, принявшего участие в образовательном мероприятии	Наименование образовательного мероприятия	Дата образовательного мероприятия
Перепадя О.А., и.о. заведующего кафедрой юридических и специальных дисциплин Ставропольского филиала Президентской академии	1.Онлайн-курс Мастерской управления «Сенеж» «Как внедрить инструменты бережливого производства в свою работу»	18 июня 2025 года
Шевченко Г.В., начальник отдела «Юридическая клиника» Ставропольского филиала Президентской академии	2. Фабрика процессов «Фабрика производственных процессов»	03 июля 2025 года
Будякова Н.А., специалист Юридической клиники Ставропольского филиала Президентской академии	3. Президентская Академия, КПК «Технологии бережливого производства в высшем образовании»	6-17 октября 2025 года
Аносов В.А., магистрант, преподаватель кафедры юридических и специальных дисциплин Ставропольского филиала Президентской академии		
Гриневская Диана Александровна, студентка 4 курса направления подготовки «Юриспруденция»		


СЕРТИФИКАТ

подтверждает, что

Перепадя
Ольга Александровна

Успешно завершил(а) онлайн-курс
«Как внедрить инструменты бережливого производства в свою работу»


СЕРТИФИКАТ

подтверждает, что

Гриневская
Диана Александровна


СЕРТИФИКАТ

подтверждает, что

Шевченко
Геннадий Викторович

Успешно завершил(а) онлайн-курс
«Как внедрить инструменты бережливого производства в свою работу»

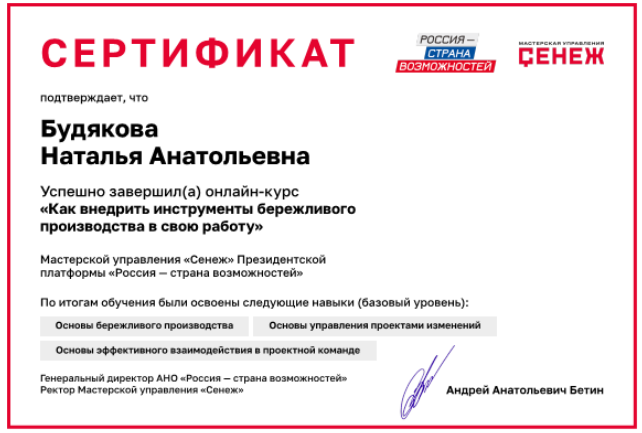
Мастерской управления «Сенеж» Президентской платформы «Россия – страна возможностей»

По итогам обучения были освоены следующие навыки (базовый уровень):

Основы бережливого производства | Основы управления проектами изменений | Основы эффективного взаимодействия в проектной команде

Генеральный директор АНО «Россия – страна возможностей»
Ректор Мастерской управления «Сенеж»

Андрей Анатольевич Бетин


СЕРТИФИКАТ

подтверждает, что

Будякова
Наталья Анатольевна

Успешно завершил(а) онлайн-курс
«Как внедрить инструменты бережливого производства в свою работу»

Мастерской управления «Сенеж» Президентской платформы «Россия – страна возможностей»

По итогам обучения были освоены следующие навыки (базовый уровень):

Основы бережливого производства | Основы управления проектами изменений | Основы эффективного взаимодействия в проектной команде

Генеральный директор АНО «Россия – страна возможностей»
Ректор Мастерской управления «Сенеж»

Андрей Анатольевич Бетин


СЕРТИФИКАТ

№ 0002085

ПОДТВЕРЖДАЮЩИЙ, ЧТО

Перепадя Ольга Александровна

Принял участие в тренинге
на учебной производственной площадке
«Фабрика производственных процессов»

Директор
НО "Фонд содействия инновационному развитию Ставропольского края"

В.А. Черниговский

ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ.РФ


РАНХиГС

УДОСТОВЕРЕНИЕ
о повышении квалификации

000000119045

Документ о квалификации

Регистрационный номер

01474п-2025-У-155

Город
Москва

Дата выдачи 17 октября 2025 г.

Настоящее удостоверение свидетельствует о том, что

Перепадя Ольга Александровна

прошла повышение квалификации в

Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации

по дополнительной профессиональной программе

Технологии бережливого производства в высшем образовании

в срок с 06 октября 2025 г. по 17 октября 2025 г.

в объеме 72 часа

/ Руководитель

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Поощрение участников команды по итогам реализации проекта

ФИО, должность участника команды, поощрённого/награжденного по итогам реализации проекта	Вид поощрения/награждения
Перепадя О.А., и.о. заведующего кафедрой юридических и специальных дисциплин Ставропольского филиала Президентской академии	Благодарность от Директора Благодарственное письмо Аппарата Правительства СК Денежная премия в пределах фонда оплаты труда
Шевченко Г.В., начальник отдела «Юридическая клиника» Ставропольского филиала Президентской академии	Денежная премия в пределах фонда оплаты труда



Перепадя О.А.

АППАРАТ ПРАВИТЕЛЬСТВА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

БЛАГОДАРСТВЕННОЕ ПИСЬМО

Уважаемая Ольга Александровна!

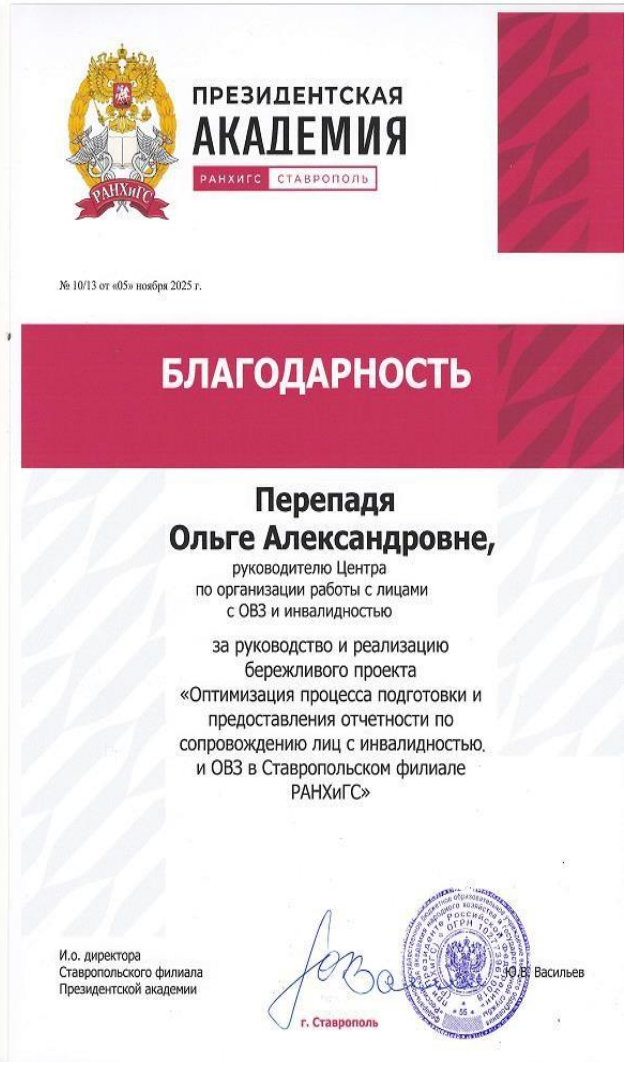
Выражаю Вам благодарность за активное участие в организации и проведении партнерских проверок качества образцов в рамках реализации проекта «Эффективный регион».

Желаю Вам здоровья, благополучия и дальнейших успехов в Вашей профессиональной деятельности на благо Ставрополья!

Заместитель председателя Правительства Ставропольского края, руководитель аппарата Правительства Ставропольского края *И.О.Бабкин*

г.Ставрополь, 2025 г.

Ставрополь



ПРЕЗИДЕНТСКАЯ АКАДЕМИЯ

РАНХИГС СТАВРОПОЛЬ

№ 10/13 от «05» ноября 2025 г.

БЛАГОДАРНОСТЬ

Перепадя Ольге Александровне,

руководителю Центра по организации работы с лицами с ОВЗ и инвалидностью

за руководство и реализацию бережливого проекта «Оптимизация процесса подготовки и предоставления отчетности по сопровождению лиц с инвалидностью, и ОВЗ в Ставропольском филиале РАНХиГС»

И.о. директора Ставропольского филиала Президентской академии

Ю.В. Васильев

г. Ставрополь