

# Стандарты оказания юридической помощи

## Оглавление

1. Отношения с клиентами .....	2
1.1. Стандарт 1.1. Установление отношений с клиентом .....	2
1.2. Стандарт 1.2. Предмет оказываемой помощи, права и обязанности, ответственность .....	2
1.3. Стандарт 1.3. Обеспечение конфиденциальности .....	2
1.4. Стандарт 1.4. Указания и информированность клиента .....	3
1.5. Стандарт 1.5. Помещение пункта оказания юридической помощи .....	3
1.6. Стандарт 1.6. Системы коммуникации и общение с клиентом .....	3
1.7. Стандарт 1.7. Сборы, расходы и иные платежи .....	4
2. Процедуры .....	5
2.1. Стандарт 2.1. Внешний регламент .....	5
2.2. Стандарт 2.2. Внутренний регламент .....	5
2.3. Стандарт 2.3. Системы учета .....	5
2.4. Стандарт 2.4. Клиентские дела .....	6
2.5. Стандарт 2.5. Системы учета .....	6
2.6. Стандарт 2.6. Обеспечение эффективности работы .....	6
3. Обеспечение качества .....	7
3.1. Стандарт 3.1. Качества лица, оказывающего юридическую помощь .....	7
3.2. Стандарт 3.2. Критерии распределения дел между лицами, оказывающими юридическую помощь .....	7
3.3. Стандарт 3.3. Контроль за исполнением .....	7
3.4. Стандарт 3.4. Повышение квалификации .....	8
3.5. Стандарт 3.5. Ресурсы для исполнения поручения .....	8
3.6. Стандарт 3.6. Длительность результата .....	8
4. Исполнение поручения .....	8
4.1. Стандарт 4.1. Удостоверение проблемы клиента .....	8
4.2. Стандарт 4.2. Изучение дела .....	9
4.3. Стандарт 4.3. Предпринимаемые меры .....	9
4.4. Стандарт 4.4. Консультирование в процессе исполнения поручения .....	9
4.5. Стандарт 4.5. Конфликт интересов .....	10
4.6. Стандарт 4.6. Участие в переговорах от имени клиента .....	10
4.7. Стандарт 4.7. Представительство в суде .....	10
4.8. Стандарт 4.8. Представительство клиента в административных органах .....	11
5. Внутреннее управление .....	12
5.1. Стандарт 5.1. Наличие органа управления .....	12
5.2. Стандарт 5.2. Невмешательство .....	12

## **1. Отношения с клиентами<sup>1</sup>**

### **1.1. Стандарт 1.1. Установление отношений с клиентом**

Пункт оказания юридической помощи и непосредственное лицо, оказывающее юридическую помощь, должно установить с клиентом отношения, которые:

- 1.1.1. обеспечивают достойное отношение к клиенту
- 1.1.2. исключают любое недоверие или страх клиента по отношению к правовой системе
- 1.1.3. не допускают дискриминации по основаниям национальности, гражданства, пола, возраста, инвалидности и иным основаниям.

### **1.2. Стандарт 1.2. Предмет оказываемой помощи, права и обязанности, ответственность**

Пункт оказания юридической помощи и непосредственное лицо, оказывающее юридическую помощь, должно обеспечить наличие взаимного понимания с клиентом в отношении:

- 1.2.1. предмета оказываемой помощи
- 1.2.2. взаимоотношений между клиентом и лицом, оказывающим юридическую помощь
- 1.2.3. обязанностей клиента
- 1.2.4. обязанностей лица, оказывающего юридическую помощь

### **1.3. Стандарт 1.3. Обеспечение конфиденциальности**

Пункт оказания юридической помощи и непосредственное лицо, оказывающее юридическую помощь, согласно этическим и юридическим требованиям должно:

---

<sup>1</sup> Здесь и далее для целей Пособия под клиентом понимается гражданин, который обратился за бесплатной (субсидируемой) юридической помощью

- 1.3.1. обеспечить сохранность документов и информации клиента, касающихся предмета оказания юридической помощи
- 1.3.2. предотвращать раскрытие информации и ознакомление с документами клиента, касающимися предмета оказания юридической помощи, не уполномоченным на то лицом.

#### **1.4. Стандарт 1.4. Указания и информированность клиента**

Лицо, оказывающее юридическую помощь, с учетом этических и юридических требований должно:

- 1.4.1. строго следовать решениям клиента в отношении цели и предмета поручения
- 1.4.2. согласовывать с клиентом средства, которые используются для достижения цели поручения
- 1.4.3. добросовестно и полно информировать клиента о статусе исполнения поручения

#### **1.5. Стандарт 1.5. Помещение пункта оказания юридической помощи**

Пункт оказания юридической помощи должен располагать надлежащим помещением с тем, чтобы обеспечить:

- 1.5.1. доступ клиента к предоставляемой юридической помощи
- 1.5.2. конфиденциальность документов и информации, предоставляемой клиентом

#### **1.6. Стандарт 1.6. Системы коммуникации и общение с клиентом**

Пункт оказания юридической помощи должен располагать надлежащими средствами коммуникации с тем, чтобы обеспечить:

- 1.6.1. разумный доступ клиента к предоставляемой юридической помощи
- 1.6.2. по мере возможности, но прилагая должные усилия, общение с клиентом на его родном языке. Как минимум, каждый сотрудник пункта должен общаться на русском языке, а одно лицо (если их несколько), оказывающее

юридическую помощь от имени пункта должно быть способным общаться на английском языке. При выборе лиц (если их несколько), привлекаемых пунктом для исполнения конкретного поручения, надлежит максимально учитывать необходимость знания данным родного языка клиента.

### **1.7. Стандарт 1.7. Сборы, расходы и иные платежи**

Пункт оказания юридической помощи и непосредственное лицо, оказывающее юридическую помощь, должно установить четкую политику в отношении тех сборов (например, оплата судебной пошлины), расходов (например, в случае необходимости оплаты экспертизы, заключений и т.п.) и иных платежей, за осуществление которых ответственность несет клиент, в частности:

- 1.7.1. еще в момент принятия поручения на оказание юридической помощи клиент должен быть исчерпывающим образом проинформирован о вышеуказанной политике в отношении сборов, расходов и иных платежей
- 1.7.2. лицо, оказывающее юридическую помощь, постоянно работающее в пункте оказания юридической помощи, не может принимать поручение от клиента в качестве своего частного клиента за гонорар или иным образом получать гонорар от данного клиента
- 1.7.3. лицо, оказывающее юридическую помощь клиенту по поручению пункта оказания юридической помощи, на безвозмездной основе или за оговоренную с пунктом компенсацию, не может брать с клиента гонорар за данную помощь,
- 1.7.4. пункт оказания юридической помощи и непосредственное лицо, оказывающее юридическую помощь, к которому пункт направляет клиента (в случае, например, направления клиента к адвокату в Пермском крае), должны, еще до момента принятия поручения, заключить соглашение о том, кому причитается гонорар за оказание помощи в том случае, если он может быть взыскан с противной стороны

## **2. Процедуры**

### **2.1. Стандарт 2.1. Внешний регламент**

Пункт оказания юридической помощи должен утвердить внешний регламент (правила), определяющий

- 2.1.1. виды оказываемой юридической помощи
- 2.1.2. право заявителя на получение правовой помощи
- 2.1.3. формы заявлений на оказание правовой помощи

### **2.2. Стандарт 2.2. Внутренний регламент**

Пункт оказания юридической помощи должен утвердить внутренний регламент (правила), касающийся:

- 2.2.1. принятия поручения
- 2.2.2. ресурсов, выделяемых пунктом для исполнения поручения, с тем, чтобы обеспечить должное качество исполнения
- 2.2.3. очередность исполнения поручений
- 2.2.4. максимальное количество поручений, которые пункт может разумно принять и исполнить

### **2.3. Стандарт 2.3. Системы учета**

Пункт оказания юридической помощи должен утвердить, внедрить и поддерживать внутренние системы, обеспечивающие своевременное, результативное и эффективное исполнение поручения, в частности:

- 2.3.1. единую систему ведения клиентских дел
- 2.3.2. систему фиксирования информации и сроков при исполнении поручения

## **2.4. Стандарт 2.4. Клиентские дела**

В отношении каждого клиента должно вестись отдельное клиентское дело с разбивкой его на отдельные поручения. Данное дело должно, в частности, содержать (см. также *Приложение «Правила ведения клиентских дел»*):

- 2.4.1. записи всех фактов и операций
- 2.4.2. план действий по поручению с указанием на основные шаги, которые необходимо предпринять, а также согласованные с клиентом сроки их исполнения
- 2.4.3. хронологическую запись всей проделанной работы по каждому вопросу

## **Стандарт 2.5. Системы учета**

Пункт оказания юридической помощи должен установить четкую политику в отношении тех сборов (например, оплата судебной пошлины), расходов (например, в случае необходимости оплаты экспертизы, заключений и т.п.) и иных платежей, которые клиент несет самостоятельно.

## **2.5. Стандарт 2.6. Обеспечение эффективности работы**

Для эффективного выполнения пунктом оказания юридической помощи своих задач он должен:

- 2.5.1. поддерживать контакт с бедными слоями населения своей территории для того, чтобы понимать их нужды, а также определять приоритеты в своей работе и распределять надлежащим образом ресурсы
- 2.5.2. осуществлять свою работу так, чтобы помощь была максимально доступна целевой группе, в частности, оказывать помощь по удаленным каналам связи, организовывать выезд на дом
- 2.5.3. подключать к своей работе студентов, бывших адвокатов (адвокатов на пенсии) с обеспечением надлежащего контроля за их деятельностью
- 2.5.4. поддерживать постоянные рабочие отношения с палатами адвокатов

### **3. Обеспечение качества**

#### **3.1. Стандарт 3.1. Качества лица, оказывающего юридическую помощь**

Пункт оказания юридической помощи должен обеспечить, что лицо, оказывающее юридическую помощь:

- 3.1.1. является компетентным по соответствующим вопросам
- 3.1.2. чуток и отзывчив по отношению с клиенту
- 3.1.3. нацелен на оказание высоко качественной юридической помощи

#### **3.2. Стандарт 3.2. Критерии распределения дел между лицами, оказывающими юридическую помощь**

Пункт оказания юридической помощи должен распределять клиентские поручения и регулировать загрузку лиц, оказывающих юридическую помощь, (если их несколько) в соответствии с установленными пунктом правилами и с учетом:

- 3.2.1. уровня знаний и опыта лица, оказывающего юридическую помощь
- 3.2.2. сложности и состояния текущей работы данного лица
- 3.2.3. другие обязанности данного лица
- 3.2.4. наличие у данного лица помощников и контролирующих
- 3.2.5. иных факторов, которые могут оказать непосредственное влияние на исполнение клиентского поручения.

#### **3.3. Стандарт 3.3. Контроль за исполнением**

Пункт оказания юридической помощи должен обеспечить контроль за исполнением поручения лицом, оказывающим юридическую помощь с целью обеспечения полноценного и качественного представительства интересов клиента, за что пункт несет ответственность. С этой целью необходимо привлекать квалифицированного адвоката (в случае, если помощь не оказывается непосредственно адвокатом), который должен в процессе исполнения сложного поручения или по его завершении:

- 3.3.1. оценивать качество исполнения поручения
- 3.3.2. устанавливать, были ли выявлены все, относящиеся к поручению вопросы и были ли использованы все средства защиты
- 3.3.3. обеспечить своевременное и ответственное исполнение
- 3.3.4. обеспечить участие клиента в установлении цели поручения и определении средств, с помощью которых предстоит данную цель достичь, а также информирование о ходе исполнения поручения
- 3.3.5. устанавливать, в каких областях лицо, оказывающее юридическую помощь, должно повысить свою квалификацию

#### **3.4. Стандарт 3.4. Повышение квалификации**

Пункт оказания юридической помощи должен обеспечивать регулярное повышение квалификации своих сотрудников (если их несколько) с помощью соответствующих тренингов, семинаров и обучения на рабочем месте.

#### **3.5. Стандарт 3.5. Ресурсы для исполнения поручения**

Пункт оказания юридической помощи должен обеспечить адекватные ресурсы для необходимого юридического анализа и изучения фактов дела. В частности, он должен располагать актуальной правовой базой данных и доступом в Интернет.

#### **3.6. Стандарт 3.6. Длительность результата**

Оказание правовой помощи должно осуществляться настолько квалифицировано и тщательно, чтобы обеспечивать максимальную длительность ее результата.

### **4. Исполнение поручения**

#### **4.1. Стандарт 4.1. Удостоверение проблемы клиента**

Лицо, оказывающее юридическую помощь, должно предварять каждый этап исполнения поручения изучением проблемы клиента, в ходе которого оно должно:

- 4.1.1. максимально извлечь все факты и обстоятельства, касающиеся проблемы клиента
- 4.1.2. предварительно определить юридические вопросы, связанные с проблемой клиента
- 4.1.3. установить изначальные цели клиента
- 4.1.4. проинформировать клиента о природе юридической проблемы и следующих шагах, которые должны быть предприняты как данным лицом, так и самим клиентом

#### **4.2. Стандарт 4.2. Изучение дела**

Каждое поручение клиента должно быть изучено с целью получения достоверной и полной информации об относящихся к делу фактах, независимо от того, говорят ли они в пользу позиции клиента или же напротив.

#### **4.3. Стандарт 4.3. Предпринимаемые меры**

Лицо, оказывающее юридическую помощь, должно определить направление действий и меры по юридическому сопровождению дела, которые, в частности:

- 4.3.1. соотносят материальные факты с юридическими вопросами, возникающими по делу клиента
- 4.3.2. определяют нормы права, подлежащие применению, и существующие средства защиты
- 4.3.3. позволяют самому данному лицу и клиенту принимать осознанные решения в отношении средств, с помощью которых достигаются цели клиента на каждой стадии исполнения поручения, с учетом всех доступных ресурсов, а также рисков и выгод каждого из альтернативных вариантов

#### **4.4. Стандарт 4.4. Консультирование в процессе исполнения поручения**

Лицо, оказывающее юридическую помощь, должно в процессе исполнения поручения постоянно консультироваться с клиентом и давать советы клиенту с целью:

- 4.4.1. достижения общего с клиентом понимания природы юридической проблемы и цели клиента в получении юридической помощи
- 4.4.2. определения и оценки средств, доступных для достижения целей клиента
- 4.4.3. обеспечение понимания клиентом преимуществ, вреда и потенциального риска каждой их альтернатив
- 4.4.4. обеспечение участия клиента в определении средств, которыми достигаются его цели

#### **4.5. Стандарт 4.5. Конфликт интересов**

Лицо, оказывающее юридическую помощь, должно обеспечивать отсутствие конфликта интересов при исполнении поручения

#### **4.6. Стандарт 4.6. Участие в переговорах от имени клиента**

Переговоры от имени клиента должны быть запланированы и проведены на основе досконального анализа фактов и соответствующих норм права. Они должны проводиться с оппонентом так, чтобы они наилучшим образом обеспечивали достижение целей клиента.

Формальное соглашение с оппонентом может быть заключено только тогда, когда данное соглашение было непосредственно одобрено клиентом.

#### **4.7. Стандарт 4.7. Представительство в суде**

Представительство интересов клиента в суде осуществляется по категориям дел, входящим в компетенцию центра оказания юридической помощи (см. Внешний регламент/ Правила), и должно отвечать следующим требованиям:

- 4.7.1. должна быть разработана и периодически пересматриваема (в частности, связи с новыми обстоятельствами или изменением в праве) ясная, далекоидущая стратегия обвинения по иску клиента или защиты клиента в суде
- 4.7.2. все судебные заявления (включая устные) должны осуществляться в письменном виде (в частности, в виде проектов речей)

- 4.7.3. в случае необходимости должны быть привлечены эксперты и запрошены заключения, а также проведены собственные расследования (исследования) с целью своевременного получения необходимой информации в нужном формате
- 4.7.4. дело должно быть представлено в суде согласно четкому соблюдению всех требований закона и практики
- 4.7.5. если решение было вынесено в пользу клиента, то необходимо предпринять все должные шаги, направленные на получение клиентом всего, что причитается ему на основе судебного решения
- 4.7.6. клиенту должны быть разъяснены фактические и юридические основания для пересмотра негативного судебного решения, а лицо, оказывающее юридическую помощь, может – при участии клиента – принять решение о необходимости «придержаться» определенные факты или юридические основания с тем, чтобы использовать их для пересмотра решения в качестве общей стратегии
- 4.7.7. если имеет место негативное судебное решение, то необходимо определить тем, стоит ли его обжаловать. Данное решение основывается на:
  - а) потенциальных выгод и рисков
  - б) установленных заранее критериев, которые определяют приоритеты в деле клиента и ресурсы лица, оказывающего юридическую помощь
  - в) готовности и желания лица, оказывающего юридическую помощь, обжаловать решение (в случае, если такое обжалование не обязательно охватывается помощью, предоставляемой пунктом оказания помощи)

#### **4.8. Стандарт 4.8. Представительство клиента в административных органах**

Если для целей клиента необходимо представительство его интересов в административных органах (в частности для подачи заявлений, получения документов, выдачи разрешений и т.п.), то пункт оказания юридической помощи

должен стремиться обеспечить такое представительство, если только это не запрещено законом или входит в противоречие с приоритетами центра.

## **5. Внутреннее управление**

### **5.1. Стандарт 5.1. Наличие органа управления**

Пункт оказания правовой помощи должен обладать подходящим органом управления, который обеспечивает:

- 5.1.1. регламентацию работы пункта согласно потребностям клиента
- 5.1.2. соответствие работы пункта требованиям законодательства
- 5.1.3. финансовую целостность пункта
- 5.1.4. снабжение пункта должными ресурсами
- 5.1.5. найм и обучение сотрудников
- 5.1.6. рассмотрение жалоб заявителей на отказ в предоставлении помощи

### **5.2. Стандарт 5.2. Невмешательство**

- 5.2.1. Орган управления пункта (как и Консультационный центр) оказания правовой помощи не должен вмешиваться в отношения между лицом, оказывающим юридическую помощь, и клиентом.