



Правила работы
консультантов и стажеров
Студенческого Правового Бюро
факультета права НИУ-ВШЭ НН

2019 год

I. Членство в «Студенческом правовом бюро».

1. Вступление в СПБ обязывает его сотрудников работать в юридической клинике в качестве консультанта или стажера и исполнять обязанности, предусмотренные настоящими Правилами.

2. Сотрудники СПБ могут быть исключены из сотрудников СПБ по решению координатора деятельности юридической клиники с обязательным учетом мнения руководителя центра и директора СПБ за нарушение данных правил.

3. Порядок и организация деятельности студентов, обучающихся по программе подготовки 40.03.01 «ЮРИСПРУДЕНЦИЯ», в юридической клинике определяется «Положением о проектной деятельности студентов факультета права НИУ ВШЭ – Нижний Новгород», в соответствии с п.1.5 Положения, «работа в юридической клинике обязательна для каждого обучающегося по программе бакалавриата очной формы данного направления подготовки, начиная со второго курса. Работа в юридической клинике может быть заменена иной проектной деятельностью решением академического руководителя (на основании личного заявления студента)»

II. Управление в СПБ

1. Консультанты СПБ являются сотрудниками, работающими непосредственно с клиентами и осуществляющими консультирование.

2. Стажеры СПБ работают под руководством консультантов в качестве их помощников.

3. Как консультанты, так и стажеры равны между собой и пользуются одинаковыми правами, и несут одинаковые обязанности, связанные с работой в СПБ, независимо от возраста, курса, стажа работы в СПБ.

4. Руководители центров являются непосредственными руководителями и организаторами работы консультантов и стажеров в конкретном центре.

5. Директор СПБ осуществляет общее руководство деятельностью СПБ, организует работу руководителей центров.

6. Координатор деятельности СПБ осуществляет контроль за деятельностью СПБ, направляет и координирует деятельность СПБ.

7. Один и тот же сотрудник может одновременно являться консультантом и руководителем центра; консультантом и директором СПБ.

8. Все вопросы, касающиеся работы центра, консультанты и стажеры решают непосредственно с руководителем центра.

9. Если сотруднику СПБ не удалось решить вопрос непосредственно с руководителем центра, либо он не согласен с его решением, он может обратиться к директору СПБ.

10. Если сотрудник СПБ в корне не согласен с решением директора СПБ по серьезному вопросу, он вправе обратиться к координатору СПБ.

11. Сотрудники СПБ могут вносить директору и координатору предложения касающиеся работы СПБ в целом через руководителей своих центров.

12. Председатели ТОС/СОС не являются непосредственными начальниками сотрудников СПБ. Их отношения должны быть основаны на взаимном уважении и партнерстве.

13. Председатели ТОС/СОС не могут давать сотрудникам СПБ императивных указаний относительно консультирования и организации работы СПБ. Сотрудники СПБ должны подчиняться только указаниям председателей относительно пользования помещением, мебелью, техникой (кроме мебели и техники, которая является собственностью ВШЭ).

14. В случае возникновения конфликтных ситуаций с председателями ТОС/СОС, сотрудники СПБ должны сообщить об этом руководителю своего центра.

III. Организационные правила работы в СПБ

1. Консультанты и стажеры работают в СПБ 1-2 раза в неделю по два или три часа, в соответствии с расписанием, составляемом руководителем центра.

2. Консультанты и стажеры вправе высказывать руководителю центра

свои пожелания относительно расписания, однако руководитель центра выполняет их, только если есть соответствующая возможность.

3. Консультанты и стажеры должны приходить и уходить с дежурства вовремя.

4. Приходя на дежурство, консультанты и стажеры должны ставить соответствующую отметку и свою подпись в журнале посещаемости.

5. Консультанты и стажеры могут отсутствовать на дежурстве только по уважительной причине (болезнь, учебные занятия, вузовские и иные обязательные мероприятия).

6. В случае, если консультант или стажер пропускает дежурство, опаздывает на него или вынужден уйти раньше, он должен заранее предупредить об этом руководителя своего центра, а также хотя бы одного из своих товарищей по дежурству.

7. Консультанты и стажеры могут заранее отпрашиваться с дежурства у руководителя центра по личным обстоятельствам, не являющимся уважительными причинами. Это не должно носить регулярный характер.

8. Если консультант или стажер должен был дежурить один, или все его товарищи по дежурству уже отпросились или предупредили об отсутствии по уважительным причинам, он не может отпрашиваться с дежурства, если только не найдет себе замену на время дежурства среди консультантов/стажеров своего или другого центра.

9. Консультанты и стажеры должны знать или иметь под рукой номера телефонов руководителя своего центра, своих товарищей по дежурству, чтобы в случае необходимости предупредить о своем отсутствии.

10. Консультанты и стажеры обязаны сообщить свой номер телефона руководителю центра и своим товарищам по дежурству, своевременно информировать их о смене номера телефона.

11. Если консультант или стажер не проинформировал о смене своего номера телефона, вследствие чего не был проинформирован о переносе, назначении дежурства, мероприятиях СПб, он считается надлежаще

проинформированным и пропустившим мероприятие по своей вине.

12. Если консультант/стажер по просьбе руководителя центра задерживался на дежурстве, приходил раньше, подменял на дежурстве других консультантов/стажеров, он вправе отсутствовать на дежурстве по расписанию (или придти позже, или уйти раньше), *предварительно* обговорив это с руководителем центра.

13. Помимо еженедельных дежурств, консультанты и стажеры должны посещать иные мероприятия СПБ, объявленные руководителем центра, директором или координатором как обязательные. К обязательным мероприятиям СПБ применяются правила о дежурствах (см. выше пп. 3,5,6,7,11).

14. Консультанты и стажеры могут посещать иные необязательные мероприятия СПБ.

15. Консультанты и стажеры не должны использовать технику, бумагу и прочее оснащение своих рабочих мест в личных целях.

IV. Правила консультирования и работы с клиентами

(распространяются на консультантов и в отдельных случаях – на стажеров)

1. Консультант (стажер) должен общаться с клиентом вежливо. Не допускается оскорбление или иное грубое обращение с клиентом.

3. Консультант должен оказывать клиенту юридическую помощь. Информационную (сообщение телефонов, адресов) и психологическую (разговор, выражение сочувствия, понимания) помощь консультант оказывает по собственному усмотрению.

4. Консультант *обязан* отказать клиенту в приеме/даче консультации в случае, если:

А) Клиент находится в состоянии алкогольного или иного опьянения

Б) Клиент отказывается назвать свои имя, отчество и фамилию, и контактные данные

В) Клиент отказывается поставить свою подпись в графе «согласен с оказанием помощи студентами»

Г) Просьба клиента противоречит закону или основам правопорядка и нравственности.

Д) Консультирование данного клиента влечет конфликт интересов (противоречие интересов клиента интересам консультанта, его близких, других сотрудников СПБ, интересам СПБ как организации, НИУ ВШЭ, ТОС, либо интересам другого клиента, работа с которым уже начата).

5. Консультант *вправе* отказать клиенту в приеме/даче консультации в случае, если:

А) Клиент грубит или оскорбляет консультанта

Б) Консультант перенаправляет клиента в иную организацию, специализирующуюся на оказании *бесплатной* юридической по данной категории вопросов. При этом консультант сообщает клиенту адрес, телефон этой организации, условия оказания помощи. Эту информацию консультант берет из имеющихся в центре сборников.

6. Во всех случаях отказа от приема клиента или дачи ему консультации консультант обязан уведомить об этом руководителя центра, описав ситуацию и причину отказа. Руководитель может принять решение о перенаправлении клиента другому консультанту, либо о полном отказе от оказания помощи данному клиенту.

7. Не допускается самостоятельное консультирование клиентов по вопросам уголовного права или процесса. В случае обращения за помощью клиента с подобным вопросом, консультант должен сообщить об этом руководителю центра. При получении его одобрения, консультант вправе проинтервьюировать клиента и проводить дальнейшее консультирование только под непосредственным контролем координатора СПБ.

8. *До начала* выяснения сути вопроса клиента, консультант обязан заполнить данные о клиенте и получить его подпись, подтверждающую согласие на получение консультации в юридической клинике. Только после этого консультант может приступить к интервьюированию.

9. Такие поля регистрационного листа, как «дата приема», «ФИО»,

согласие с помощью, «суть проблемы», «первоначальная консультация», «действия консультанта», «подпись консультанта» являются обязательными для заполнения. Поле «окончательная консультация» заполняется, после ответа клиенту на повторной консультации. Поля «адрес, телефон», «возраст», «социальное положение» заполняются при отсутствии на то возражений клиента. Поле «телефон» обязательно для заполнения, если клиенту назначена повторная консультация, либо если консультация дается по телефону. Поле «стажер» заполняется, если в работе с клиентом консультанту помогал стажер.

10. Консультант обязан заполнять регистрационный лист на каждого клиента. Если один клиент задал одновременно несколько вопросов, консультант по своему усмотрению может завести один или несколько регистрационных листов. Если один и тот же клиент обращается через некоторое время по той же самой проблеме, что обращался раньше, следует делать пометки в имеющемся регистрационном листе.

11. Регистрационный лист должен быть заполнен разборчиво и аккуратно.

12. Регистрационный лист должен быть заполнен таким образом, чтобы из него была четко ясна суть проблемы и обстоятельства, имеющие значения, способы решения проблемы, предложенные посетителю.

13. Регистрационный лист должен содержать ссылку на основные нормативные акты, которым руководствовался консультант при подготовке ответа клиенту.

14. Регистрационные лист не должен заполняться формально. Не допускаются общие формулировки, например «вопрос по наследству», «разъяснен закон». Регистрационные листы, заполненные таким образом, не могут учитываться при оценке работы консультантов, и при решении вопроса о зачете практики.

15. К регистрационному листу должны быть приложены копии документов, полученных от клиента, составленных для клиента, и иных,

имеющих отношение к делу.

16. Консультант должен делать копии документов (их ксерокопий) представленных клиентом, если это необходимо ему для работы. Консультантам (стажерам) **запрещается** принимать от клиента оригиналы (и их ксерокопии) каких-либо документов, писем, квитанций, бумаг.

17. Консультация должна быть дана клиенту в доступной для него форме, понятным языком.

18. По желанию клиента консультация может быть дана в письменной форме, ее копия подписывается клиентом и приобщается к регистрационному листу.

19. Консультант, в исключительных случаях, может дать консультацию немедленно, после выяснения сути вопроса, только если он уверен в правильности ответа, его соответствии закону. После интервьюирования, консультант должен назначить клиенту повторную встречу для консультирования по поступившему вопросу.

20. Консультант *обязан* назвать клиенту дату и время повторной консультации, а также получить от клиента его номер телефона для связи. Эти данные должны быть отмечены в регистрационном листе.

21. В случае отмены или переноса времени повторной консультации, консультант обязан заранее уведомить об этом клиента по телефону.

Если время на решение проблемы клиента ограничено определенным сроком (например, подача апелляционной, кассационной жалобы), а консультант не может оказать полноценную помощь в день приема, он должен назначить дату повторного приема с учетом этого срока. Если это невозможно, он должен немедленно сообщить об этом руководителю центра и действовать в соответствии с его указаниями.

Если консультант будет вынужден отказать клиенту в срочной помощи, он должен сообщить клиенту информацию о возможности получения помощи в других учреждениях (если клиент относится к категории граждан, имеющих право на получение бесплатной юридической помощи в

соответствии с Законом Нижегородской области об оказании бесплатной юридической помощи населению), либо известную ему информацию о возможных последствиях пропуска сроков.

22. При назначении клиенту повторной встречи для консультации, консультант обязан рассмотреть вопрос клиента к назначенному сроку, и лично ответственен за проведение консультации.

23. Предпочтительно, чтобы с одним и тем же клиентом по одной и той же проблеме работал один и тот же консультант (стажер).

24. Если консультант не может сам, по уважительной причине, дать клиенту консультацию, он вправе перенести ее на другой день (с согласия клиента) или попросить другого консультанта передать подготовленную для клиента информацию/документы.

В последнем случае, привлечение к работе с делом другого консультанта должно быть отмечено в регистрационном листе. При этом консультант, первоначально принявший клиента, обязан подготовить решение вопроса и объяснить его вновь привлеченному консультанту.

25. Если консультант занят подготовкой решений по вопросам сразу нескольких клиентов, и не успевает справиться со всеми, в то время как в этом же центре есть консультанты, свободные от работы, руководитель центра, по просьбе загруженного консультанта, может принять решение о передаче части работы другим консультантам (стажерам). При этом другие консультанты должны принять эту работу, и сделать соответствующую отметку в регистрационном листе.

26. Консультанты вправе по собственному усмотрению передавать друг другу дела, регулируя свою загруженность. Об этом должна быть сделана отметка в регистрационном листе.

27. При подготовке к даче консультации, консультант может советоваться по своему смотрению с другими консультантами, обратиться за помощью к любому из кураторов-преподавателей НИУ ВШЭ с их согласия.

28. Если консультант не справляется с решением вопроса

самостоятельно, он *должен* обратиться за помощью к руководителю своего центра, и вправе требовать от него дачи советов, рекомендаций, разъяснений по решению проблемы, указаний по изучению нормативных актов и литературы.

29. Консультант не вправе требовать от кого-либо готового полного решения проблемы, а должен сам принимать участие в ее осмыслении и разрешении.

30. Консультанты вправе работать над одним вопросом совместно с другими сотрудниками.

31. В случае, если при приеме клиента консультантом присутствуют другие консультанты или стажеры, не занятые работой с делами, они должны присоединиться к рассмотрению вопроса.

32. В случае, если нет необходимости в совместной работе над проблемой клиента, а приема ожидают другие клиенты, один или несколько консультантов должны перейти к приему ожидающих.

33. Консультант не имеет права давать клиенту консультацию, если он знает, что она не соответствует закону. Консультант не имеет права давать клиенту консультацию, если он не уверен в ее соответствии закону, без предупреждения о том, что его суждения носят вероятностный (не точный) характер.

34. Если консультант при подготовке решения пользуется литературой, интернетом или другими источниками, он *обязан* проверить их на предмет соответствия действующему законодательству.

35. В случае, если вопрос клиента вызывает среди специалистов неоднозначные суждения, предлагает различные варианты решения, консультант должен назвать клиенту их все, объяснить их различия, преимущества, недостатки, последствия. Если консультант располагает достоверной информацией только об одном из суждений/вариантов решения, он должен предупредить клиента о том, что могут существовать и другие.

36. Консультант вправе излагать свое личное мнение по вопросу

клиента, проявлять склонность к тому или иному методу решения проблемы, но не имеет права настаивать на нем, навязывать его.

37. Консультант не имеет права призывать клиента к использованию неправомερных способов решения проблемы (например, к даче ложных показаний, даче взятки). Если клиент сам предлагает использовать такие способы, консультант должен попытаться уговорить его отказаться от этого, предупредить об ответственности. Если клиент непреклонен в своем намерении использовать неправомερные способы, консультант *должен* отказать ему в дальнейшей помощи.

38. При даче консультации консультанту крайне не рекомендуется использовать формулировки, ставящие под сомнение верховенство закона, справедливость правосудия, необходимость соблюдать закон и иные формулировки, снижающий уровень правосознания и правовой культуры клиента.

39. По возможности, консультанту следует повышать уровень правосознания и правовой культуры клиента, формировать убежденность в силе закона.

40. Консультанты вправе давать по телефону как первоначальные, так и повторные консультации. При этом должна быть сделана соответствующая пометка в регистрационном листе и должен быть записан телефон для обратной связи.

41. Представительство интересов клиента в суде осуществляется исключительно по его просьбе и при наличии на то желания консультанта. При этом консультант должен поставить в известность руководителя центра, директора СПб и координатора деятельности клиники.

42. Консультанты и стажеры не вправе принимать от клиентов денежное вознаграждение или ценные подарки за оказанную помощь. В случае предложения денег или подарков, консультант должен поблагодарить клиента, вежливо отказаться, и предложить оставить благодарность в книге отзывов.

43. Консультанты и стажеры могут принимать от клиентов сладости или другие мелкие подарки (сувениры, открытки).

44. Консультанты и стажеры не вправе требовать или намекать на необходимость подарка.

45. При возникновении конфликтных ситуаций с клиентом (жалобы, неудовольствие клиента), если консультант считает претензии клиента необоснованными, либо не может самостоятельно предложить клиенту устраивающие его способы решения конфликта, консультант должен немедленно сообщить руководителю центра.

46. По требованию клиента вызвать вышестоящих лиц, консультант обязан предоставить ему книгу отзывов для написания отзыва либо жалобы на имя руководителя центра. По желанию клиента, консультант должен сообщить ему имя руководителя центра, объяснить, что он является лицом, ответственным за работу центра и консультантов.

V. Правила работы стажеров.

1. Стажеры не должны привлекаться к самостоятельной даче консультаций и не могут быть ответственными за подготовку к ним.

2. Консультанты могут *периодически* давать стажерам задания, связанные с работой с клиентом, например:

а. Заполнение регистрационного листа

б. Интервьюирование клиента (после прохождения программы подготовки стажеров СПб)

в. Подготовка информации по вопросу

г. Поиск нормативных актов

д. Поиск информации в литературе и интернете

е. Подготовка собственного мнения по проблеме

ж. Подбор и анализ судебной практике по рассматриваемому вопросу.

3. Основные задания для стажеров дает руководитель центра. В обязанности стажера, по усмотрению руководителя, *может* входить:

а. Заполнение журналов посещаемости

- б. Запись клиентов на прием
 - в. Вывешивание расписания работы центра
 - г. Обзванивание клиентов или сотрудников СПБ для сообщения им различной информации
 - д. Ведение архива, своевременная переноска регистрационных листов из текущих папок в архив
 - е. Контроль заполнения консультантами регистрационных листов
 - ж. Напоминание консультантам о необходимости ставить отметку в журнале посещаемости, о записанных клиентах
 - з. Ответы на телефонные звонки
 - и. Сканирование, копирование документов
 - к. Составление ежемесячных отчетов о деятельности центра
 - л. Составление обобщений, статистики по делам, разобранным в центре
 - м. Подготовка материалов по заданной тематике, поиск информации, нормативных документов
 - н. Подготовка конспектов, обобщений, брошюр по тематике посещенных стажерами лекций, семинаров, тренингов
 - о. Проведение мероприятий по привлечению клиентов, печать, раздача, расклейка листовок
 - п. Помощь консультантам по работе с делами
 - р. Контроль за наличием в центре бумаги, работоспособностью техники
 - с. Систематизация рабочих файлов и документов в компьютере
 - т. Своевременная распечатка регистрационных листов
 - у. Интервьюирование клиентов, заполнение регистрационных листов
 - ф. По прошествии нескольких месяцев работы – консультирование клиентов под контролем консультантов, при условии полной проверки подготовленного решения
4. Руководитель центра может давать стажерам и другие задания, связанные с работой центра.

5. Стажеры вправе требовать от руководителя центра равномерного распределения между ними обязанностей.

6. Стажеры вправе по собственной инициативе принимать участие в обсуждении юридических вопросов, высказывать свое мнение, предлагать способы решения проблем клиентов, помогать консультантам в работе, подготавливать интересные материалы.

7. В свободное время, находясь в центре, стажер должен наблюдать процесс приема клиентов, слушать и осмысливать суть дела, обращать внимание на действия, предпринятые консультантом.

8. Стажеры вправе задавать консультантам и руководителю центра интересующие их юридические вопросы, консультироваться с кураторами-преподавателями НИУ ВШЭ с их согласия.

VI. СИСТЕМА ОЦЕНКИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОЕКТНОЙ РАБОТЫ В ЮРИДИЧЕСКОЙ КЛИНИКЕ

Оценка качества выполнения проектной работы производится каждый учебный год, в соответствии с **«ПОРЯДОКОМ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЕКТНОЙ РАБОТЫ В ЮРИДИЧЕСКОЙ КЛИНИКЕ»**. В соответствии с названным Порядком решаются вопросы о возможности прохождения практики в юридической клинике и отчетности по проектной работе студента.