



Организация по безопасности и
сотрудничеству в Европе
Миссия в Молдове



Национальный совет по
юридической помощи,
гарантируемой государством

РУКОВОДСТВО ДЛЯ БУДУЩИХ ЮРИСТОВ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ПЕРВИЧНОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ, ГАРАНТИРУЕМОЙ ГОСУДАРСТВОМ

Кишинэу • 2015



Организация по безопасности и
сотрудничеству в Европе
Миссия в Молдове



Национальный совет по
юридической помощи,
гарантируемой государством

РУКОВОДСТВО

ДЛЯ БУДУЩИХ ЮРИСТОВ ПО

ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ПЕРВИЧНОЙ

ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ,

ГАРАНТИРУЕМОЙ ГОСУДАРСТВОМ

Кишинэу • 2015

Данная публикация разработана в рамках проекта *«Обеспечение возможностей для реализации прав посредством предоставления первичной юридической помощи на уровне сообщества»*, внедряемого Институтом уголовных реформ в сотрудничестве с Национальным советом по юридической помощи, гарантируемой государством, в партнерстве и при финансовой поддержке Миссии ОБСЕ в Молдове.

Авторы:

Виктор ЗАХАРИЯ, доктор, конф. унив., Молдавский государственный университет, директор IRP
Гл. I; Гл. II, 2.2, 2.4, 2.5; Гл. III

Ион КЭПЭЦЫНЭ, адвокат, эксперт IRP
Гл. II, 2.1-2.3

Координатор:

Чеслав ПАНЬКО, менеджер проекта, IRP

Институт уголовных реформ (IRP)

ул. М. Ломоносова, № 33

мун. Кишинэу, Республика Молдова

тел./факс: (22) 92-51-71

e-mail: info@irp.md

www.irp.md

© IRP 2015

Все права на данную публикацию принадлежат Институту уголовных реформ. Полный текст публикации, равно как и отрывки из нее, подлежат воспроизведению с обязательным указанием источника. Изложенные в данной работе мнения принадлежат авторам, которые несут за них всю полноту ответственности, и данные мнения не обязательно отражают точку зрения Института уголовных реформ, Национального совета по юридической помощи, гарантируемой государством, или Миссии ОБСЕ в Молдове.

Миссия ОБСЕ в Молдове оказала финансовую поддержку для издания этой публикации. Эта поддержка не подразумевает одобрения со стороны Миссии содержания публикации, изображений или манеры изложения информации и мнений.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	7
1.1. Основные понятия относительно доступа к правосудию, юридической помощи и юридической помощи, гарантируемой государством	7
1.2. Система юридической помощи, гарантируемой государством	11
<i>1.2.1. Формы юридической помощи, гарантируемой государством</i>	11
<i>1.2.2 Условия предоставления юридической помощи, гарантируемой государством</i>	12
1.2.2.1 Первичная юридическая помощь, гарантируемая государством.....	12
1.2.2.2 Квалифицированная юридическая помощь, гарантируемая государством.....	13
1.2.2.3 Срочная юридическая помощь, гарантируемая государством.....	16
<i>1.2.3. Субъекты, уполномоченные оказывать услуги по предоставлению юридической помощи, гарантируемой государством</i>	16
1.2.3.1 Параюристы	16
1.2.3.2 Общественные объединения.....	18
1.2.3.3 Общественные адвокаты.....	18
1.2.3.4 Адвокаты по заявлению.....	19
<i>1.2.4. Управление системой предоставления юридической помощи, гарантируемой государством</i>	20
1.2.4.1 Национальный совет по юридической помощи, гарантируемой государством.....	20
1.2.4.2 Территориальные бюро НСЮПГГ.....	22
1.3 Место и роль будущих юристов в системе предоставления юридической помощи, гарантируемой государством	23

II. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПЕРВИЧНОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПОСРЕДСТВОМ ИНФОРМИРОВАНИЯ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ	25
2.1 Юридическая помощь. Общие понятия.....	25
2.2 Первичная юридическая помощь. Этапы и тактические цели.....	26
2.2.1 <i>Интервью</i>	27
2.2.2 <i>Документирование</i>	31
2.2.3 <i>Юридическое консультирование</i>	36
2.3 Полезные советы относительно общения с бенефициарием первичной юридической помощи.....	40
2.4 Направление бенефициария к другим услугам.....	44
2.4.1 <i>Направление бенефициариев первичной юридической помощи в территориальные бюро НСЮПГГ</i>	45
2.4.2 <i>Направление лиц, обратившихся за первичной юридической помощью, в другие государственные и частные учреждения (иные, нежели территориальные бюро НСЮПГГ)</i>	49
2.5 Интервьюирование и консультирование бенефициария по телефону и другими способами.....	50
III. УПРАВЛЕНИЕ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ	51
3.1 Взаимодействие консультантов с руководством системы предоставления юридической помощи, гарантируемой государством.....	51
3.1.1 <i>Взаимодействие консультантов с НСЮПГГ</i>	51
3.1.2 <i>Взаимодействие консультантов с территориальными бюро НСЮПГГ</i>	52
3.1.3 <i>Взаимодействие консультантов с общественными адвокатами</i>	52
3.2 Продолжительность консультирования.....	52
3.3. Учет первичной юридической помощи.....	53

ВВЕДЕНИЕ

Обеспечение доступа к правосудию является основополагающим принципом правового государства. Эффективная юридическая помощь является основным элементом доступа к правосудию и государство обязано гарантировать предоставление юридической помощи социально-уязвимым лицам, в том числе и тем, кто не располагает достаточными средствами для того, чтобы нанять адвоката. Доступ к закону, к предоставленной законом защите и к юридической помощи может быть обеспечен различными способами. Важным является то, чтобы предлагаемые варианты были рентабельными и покрывали юридические нужды населения.

Согласно основополагающим принципам и директивам ООН относительно Доступа к юридической помощи, гарантируемой государством в рамках уголовного процесса (A/RES/67/187), государства должны признавать и поощрять вклад адвокатских объединений, университетов, гражданского общества, других групп и учреждений, в области предоставления юридической помощи, гарантируемой государством (Принцип 14, Партнерства, п.39). Государства должны предпринять необходимые меры для поощрения и введения поощрительных мер мотивационного характера для студентов факультетов права относительно их участия, под соответствующим наблюдением и в соответствии с законодательством и национальной практикой, в деятельности клиник юридической помощи или в работе других профильных структур, организованных на уровне общественности, в качестве неотъемлемой части академического обучения или профессионального развития (Директива 16, Партнерство с негосударственными структурами, предоставляющими юридическую помощь, гарантируемую государством и с университетами, п.72).

Национальный совет по юридической помощи, гарантируемой государством (НСЮПГГ) установил (повторно) в качестве одной из стратегических задач, на 2015-2017 гг., диверсификацию спектра услуг по предоставлению юридической помощи общественными объединениями, а также пилотирование новых моделей предоставления соответствующей помощи, ориентированных на нужды социально-уязвимых бенефициариев.

В этом же контексте, в рамках проекта «Обеспечение возможностей для реализации прав посредством предоставления первичной юридической помощи на уровне сообщества», внедряемого Институтом уголовных реформ совместно с Национальным советом по юридической помощи, гарантируемой государством, в партнерстве и при финансовой поддержке Миссии ОБСЕ в Молдове, предпринимается усилия по развитию механизма привлечения студентов-юристов в процесс предоставления первичной юридической помощи, гарантируемой государством. За счет диверсификации услуг, преследуется фактическая цель обеспечения лучшего доступа социально-уязвимых граждан к закону, информации о законе и к инструментам защиты прав человека.

Вместе с тем, студенты-юристы имеют право на качественное профессиональное образование. Профессиональные навыки не передаются, а формируются за счет систематической практики и должны развиваться до окончания обязательного обучения. Данная программа предоставляет студентам-юристам возможность встретиться с бенефициариями с определенными проблемами юридического характера, проинформировать и проконсультировать их, под надзором и при методической поддержке профессионалов юридической отрасли. Помимо получения профессиональных навыков, студенты обладают исключительной возможностью работать в тандеме с общественными адвокатами, перенимая хорошие профессиональные навыки и ценности.

Предоставление квалифицированной юридической помощи зависит от уровня ответственности системы предоставления юридической помощи, гарантируемой государством. Для того, чтобы подготовить студентов-юристов к взаимодействию с лицами, получающими юридическую помощь, гарантируемую государством, необходимо обучение. Для того чтобы пополнить навыки, полученные в рамках процесса обучения и была разработана настоящая публикация, задача которой в осуществлении руководства в области предоставления первичной юридической помощи студентами факультета права.

Руководство содержит краткое описание системы юридической помощи, гарантируемой государством, уточняя потенциальное место и роль в данной системе студентов-юристов. Также, руководство отражает алгоритмы и этапы, которым необходимо следовать в рамках взаимодействия с бенефициариями первичной юридической помощи, гарантируемой государством, будучи приведены также и определенные правила управления и логистики.

Необходимо отметить, что многие рекомендации, приведенные в руководстве, прошли проверку в рамках повседневной деятельности, осуществляемой на основании поданного заявления, адвокатами, общественными адвокатами, параюристами; таким образом, рекомендуется включать накопленный передовой опыт в деятельность студентов-юристов, задействованных в качестве консультантов. И все-таки, какими бы не были изначальные правила взаимодействия, они в первую очередь предполагают контроль и надзор со стороны представителей системы предоставления юридической помощи, гарантируемой государством, за порядком планирования и проведения мероприятий, с извлечением выводов и принятием соответствующих мер.

Мы убеждены, настоящее руководство будет полезно как для студентов-юристов, так и для лиц, работающих в системе предоставления юридической помощи, гарантируемой государством, а его должное применение приведет к усилению защиты прав уязвимых категорий населения и укрепит профессиональные навыки будущих юристов.

**Виктор ЗАХАРИЯ,
Директор IRP**

І. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Основные понятия относительно доступа к правосудию, юридической помощи и юридической помощи, гарантируемой государством

Доступ к правосудию предполагает возможность любого физического или юридического лица, считающего, что его право было нарушено, обратиться в компетентную судебную инстанцию и быть восстановленным в правах этой инстанцией¹.

Обеспечение свободного доступа к правосудию является основополагающим принципом правового государства и обязательным условием, вытекающим из международных актов, одной из сторон которых является Республика Молдова. В конституциях большинства стран мира доступ к правосудию закреплен в качестве конституционного принципа.

Статья 20 Конституции Республики Молдова предусматривает, что «Любое лицо имеет право на эффективное восстановление в правах компетентными судами в случае нарушения его прав, свобод и законных интересов. Ни один закон не может ограничить доступ к правосудию». Своей обобщенной формулировкой, ст. 20 Конституции позволяет любому человеку – гражданину Республики Молдова, иностранному гражданину или лицу без гражданства, обратиться в судебную инстанцию для защиты своего нарушенного права или законного интереса, независимо от того, предусмотрено ли это прямым образом в Конституции или в другом законе. Также, ст. 26 Конституции Республики Молдова предусматривает, что «Право на защиту гарантируется. Каждый человек имеет право самостоятельно реагировать законными способами на нарушение своих прав и свобод. На протяжении всего процесса стороны имеют право пользоваться помощью адвоката, выбранного или назначенного. Вмешательство в деятельность лиц, осуществляющих защиту в установленных пределах, наказывается законом».

При том, что предпринимаются определенные меры для улучшения доступа к правосудию, судебные процедуры продолжают оставаться достаточно сложными, рассмотрение дел иногда затягивается на довольно длительное время, адвокаты не всегда добросовестно выполняют свою миссию, а некоторые стороны процесса (лица, обратившиеся в судебную инстанцию), из-за личного негативного опыта и по другим основаниям², не доверяют правосудию. Проводя анализ потенциальных ожиданий граждан от правосудия, необходимо принимать во внимание ряд аспектов:

- препятствия организационного характера относительно доступа в судебные инстанции и к внесудебным средствам разрешения конфликтов, к которым можно отнести географическое расположение, ограничение часов приема

¹ В. Захария, Н. Хриптиевски, Т. Раку, М. Бербек-Росташ. *Методологическое руководство для параюристов.* - Изд.: Cartier, 2011, стр. 11.

² В. Захария. *Доступ к правосудию: концепция, требования, успехи и перспективы.* - Изд.: Cartier, 2008 (Bons Offices), p.85.

граждан и времени принятия заявлений, языковой барьер и т.д., которые могут привести к существенному ограничению доступа к правосудию;

- уровень осведомленности населения относительно деятельности судебных инстанций и процедур разрешения ими судебных споров;
- существование оптимальной системы судебных издержек и комплексного механизма обеспечения юридической помощи для социально-уязвимых слоев;
- независимость и беспристрастность судебных властей, справедливое правосудие и практическое и реальное применение механизмов правосудия (включая исполнение решений судебных инстанций и обеспечение эффективного социального воздействия).

Сложно оценить доступ к правосудию в ситуации, когда неизвестны данные относительно общественных нужд, интересов и опыта; при отсутствии достаточной информации относительно того кто и почему обращается в судебную инстанцию и относительно того, кто и почему не обращается. При оценке доступа к правосудию очень важно принимать во внимание воздействие правосудия на проблемы общества, готовность государственной власти удовлетворить потребности потенциальных заявителей в судебных инстанциях, барьеры, препятствующие доступу к правосудию, внутреннюю готовность лица обратиться к правосудию, осознание и отношение населения относительно того, что касается вопросов системы правосудия.

Опыт системы предоставления юридической помощи, гарантируемой государством, говорит о том, что, когда у человека возникает вопрос юридического характера, он:

- в большинстве случаев даже и не осознает существование проблемы юридического характера;
- иногда отказывается от разрешения проблемы по самым разным мотивам;
- в определенном количестве случаев пытается сам их разрешить, но безуспешно;
- в некоторых случаях решает их.

Исследования в данной области³ и накопленный сетью параюристов опыт показывают, что определенное число жителей сельских местностей утверждают, что у них нет и не было проблем юридического характера. В большинстве случаев, те, кто говорит о том, что у них нет проблем юридического характера – люди со скромным достатком, возможно, не имеющие достаточного гражданского образования для понимания возникающих проблем. Как правило, их материальное положение весьма скромно: есть место для проживания, земельный участок, птица, у некоторых и домашний скот, в исключительных случаях – транспортное средство, сельскохозяйственное оборудование, минимальный

³ Martin Gramatikov, Probleme cu caracter juridic ale populației din Republica Moldova cu soluții și fără, http://www.cnajgs.md/uploads/asset/file/ro/248/Probleme_cu_caracter_juridic_%C3%AEn_Republica_Moldova_cu_solu%C5%A3ii_%C5%9Fi_f%C4%83r%C4%83.pdf

ежемесячный доход. В этом же контексте, отмечаем, что более или менее обеспеченные, имеющие помимо дома, участков, скота и птицы, еще и сельскохозяйственное оборудование и транспортное средство, заявляют, что зачастую сталкиваются с проблемами юридического характера, в том числе, со сложностями по регистрации предприятия, расчета налогов и т.д.

К наиболее распространенным проблемам юридического характера, с которыми сталкивается население, можно отнести следующие: конфликты с соседями, насилие в семье, права потребителя, составление правовых документов, земельное право и др. Многие из тех, кто заявили, что сталкивались с проблемами юридического характера, не предприняли попытки найти помощь для их решения, так как не знали, как поступать в подобных ситуациях. Другая причина состоит в недостатке денежных средств и лиц или же служб, которым можно было бы доверять.

Единственным учреждением, куда могут обратиться за помощью жители сел, являются местные органы, а именно – мэрия и участковый полицейский. Так, в принципе все те, кто искал решения своих проблем в другом месте, в конечном итоге, обратился или в мэрию, или в местную полицию. Очень немногие обратились за помощью к адвокату (и то, только потому, что это был друг или родственник) или к юристу. Граждане считают, что, на данный момент, фактически, не существует эффективных средств разрешения конфликтов или имеющихся у них проблем правового характера. Лидеры общественного мнения (например, мэр, директор школы, инспектор полиции, лидер сельскохозяйственного объединения) считают, что население не пытается решать проблемы юридического характера по следующим причинам: отсутствие денег, отсутствие власти, в которую бы верили, недостаток информации, в том числе и незнание инстанции, куда необходимо обращаться.

Так, наибольшим препятствием на пути обращения к правосудию является ограниченный доступ к юридической помощи, в том числе и предоставляемой адвокатом.

Право обратиться в судебную инстанцию, в ситуации, когда лицо не располагает достаточными средствами, теряет свой смысл, если оно не сопровождается правом на юридическую помощь, гарантируемую государством.

Эффективная юридическая помощь является основополагающим элементом доступа к правосудию и государство обязано гарантировать юридическую помощь лицам, не располагающим достаточными финансовыми средствами для того, чтобы нанять адвоката.

Известны различные формы предоставления юридической помощи, гарантируемой государством. Как правило, с целью предоставления юридической помощи, гарантируемой государством, избирается один из возможных вариантов или же их совокупность:

- государство покупает у частных адвокатов юридические услуги для социально уязвимых лиц;
- государство создает систему общественных адвокатов;
- государство, совместно с профессиональными объединениями адвокатов, организует сеть стажеров бюро общественных адвокатов, которые, в частности, и предоставляют юридические услуги, в том числе и в сельской местности;
- государство оказывает финансовую поддержку юридическим клиникам, функционирующим при учебных заведениях, для предоставления юридической помощи социально уязвимым лицам, в частности, по гражданским делам. В некоторых случаях, сами учебные заведения развивают различные практические программы для студентов по системе юридических клиник; в результате, лица, не имеющие денежных средств, могут получить юридическую помощь (как правило, консультирование, составление заявления), прибегнуть к услугам по медиации и т.д.;
- государство финансово поддерживает или создает систему центров по предоставлению юридической помощи, которые, обычно, предоставляют комплекс юридических и психосоциальных услуг социально уязвимым лицам;
- государство создает и поддерживает финансово сеть параюристов – лиц, предоставляющих юридическую помощь. Зачастую офисы параюристов создаются в сельской местности, один параюрист предоставляет юридическую помощь населению нескольких сел.

Закрепленная в конституционных положениях система юридической помощи, гарантируемой государством Республика Молдова, действует на основании положений Уголовно-процессуального кодекса, Гражданского процессуального кодекса, Кодекса об административных правонарушениях, Закона об адвокатской деятельности и других нормативно-законодательных актов. Условия, объем и порядок предоставления юридической помощи, гарантируемой государством для обеспечения защиты основных прав и свобод человека, регламентируются *Законом о юридической помощи, гарантируемой государством*. На основании данного закона, Национальный совет по юридической помощи, гарантируемой государством, принял ряд подзаконных нормативно-правовых актов, которые более детально раскрывают положения органического закона. Постановления Совета публикуются в Официальном мониторе Республики Молдова, а также размещаются на официальной веб-странице Совета (<http://www.cnajgs.md>).

Система юридической помощи, гарантируемой государством, стремится обеспечить для всех лиц свободный и равный доступ к эффективной юридической помощи, в рамках рентабельной, доступной и недискриминационной системы юридической помощи, гарантируемой государством.

1.2 Система юридической помощи, гарантируемой государством

1.2.1. Формы юридической помощи, гарантируемой государством

Закон о юридической помощи, гарантируемой государством⁴ дает определение юридической помощи - *предоставление юридических услуг, предусмотренных настоящим законом, за счет средств, предназначенных для оказания таких услуг лицам, не имеющим достаточных финансовых средств для оплаты этих услуг и отвечающим условиям, определенным настоящим законом.*

Закон отмечает⁵, что юридическая помощь, гарантируемая государством, предоставляется в следующих формах:

- a) информирование, дача консультаций и разъяснений по правовым вопросам;
- b) составление документов правового характера;
- c) представительство в органах публичного управления;
- d) защита интересов подозреваемого, обвиняемого, подсудимого в уголовном процессе;
- e) защита и представление интересов осужденного;
- e¹) защита и представление интересов детей, ставших жертвами преступлений;
- f) защита интересов лица в производстве по делам об административных правонарушениях;
- g) защита и представление интересов лица в гражданском процессе;
- h) защита и представление интересов лица в административном суде.

Так, предоставляются следующие формы юридической помощи, гарантируемой государством:

- a) первичная юридическая помощь;
- b) квалифицированная юридическая помощь (предоставляемая в обычном порядке и срочная юридическая помощь).

Первичная юридическая помощь – информирование о правовой системе Республики Молдова, действующих нормативных актах, правах и обязанностях субъектов права, способах реализации и пользования правами в судебном и внесудебном порядке; консультирование по правовым вопросам; помощь в составлении документов правового характера; иные формы помощи, не подпадающие под определение квалифицированной юридической помощи⁶.

Квалифицированная юридическая помощь – предоставление юридических консультаций, представительство и/или защита в органах уголовного преследования, в судебных инстанциях по уголовным делам, делам об административных правонарушениях, гражданским или административным делам, представительство в органах публичного управления.

⁴ Закон о юридической помощи, гарантируемой государством № 198 от 26.07.2007, опубликованный в Официальном мониторе № 157-160 от 05.10.2007, статья 614.

⁵ Ст. 7 Закона о юридической помощи, гарантируемой государством

⁶ Ст. 2 Закона о юридической помощи, гарантируемой государством

1.2.2 Условия предоставления юридической помощи, гарантируемой государством

Юридическая помощь, гарантируемая государством, предоставляется на принципах:

- а) равенства в правах всех лиц, пользующихся такой помощью;
- б) профессиональной компетентности лиц, предоставляющих такую помощь;
- в) качества, эффективности и экономичности предоставляемых услуг;
- г) конфиденциальности;
- е) недопустимости конфликта интересов⁷.

Юридическая помощь, гарантируемая государством, предоставляется гражданам Республики Молдова, иностранным гражданам и беженцам, в рамках процедур или дел, относящихся к компетенции органов государственной власти или судебных инстанций Республики Молдова⁸.

1.2.2.1 Первичная юридическая помощь, гарантируемая государством

За первичной юридической помощью нуждающиеся в ней лица обращаются с письменным или устным заявлением к уполномоченным субъектам (параюристам или в общественные объединения, если таковые есть в данной местности) по месту жительства. Первичная юридическая помощь предоставляется *независимо от доходов заявителя*. Первичная юридическая помощь предоставляется непосредственно в момент обращения. В случае невозможности немедленного предоставления юридической помощи, заявителю сообщается дата и время приема, который должен состояться не позднее, чем в трехдневный срок с момента обращения с письменным или устным заявлением. Лицо, обратившееся за первичной юридической помощью, вправе обратиться с одним и тем же вопросом только один раз, за исключением случаев выявления новых обстоятельств, относящихся к соответствующему вопросу. В случае инвалидности лица, нуждающегося в первичной юридической помощи, таковая может быть предоставлена по его месту жительства.

В случае выявления наличия конфликта интересов, субъект, предоставляющий первичную юридическую помощь, вправе с согласия заявителя продолжить предоставление услуг или указать возможности получения этих услуг от других компетентных органов или лиц.

Если в процессе предоставления первичной юридической помощи выявляется необходимость предоставления квалифицированной юридической помощи, заявитель информируется об условиях получения такой помощи, и по его просьбе ему оказывается помощь в составлении заявления о предоставлении квалифицированной юридической помощи.

⁷ Ст. 4 того же закона

⁸ Ст. 6 того же закона

Учет первичной юридической помощи ведется субъектами, предоставляющими эту помощь, в специальном регистре, в который вносятся фамилия и имя заявителя, его персональные данные, адрес местожительства, вопрос, в связи с которым испрашивалась первичная юридическая помощь, продолжительность приема, а также результат предоставленной консультации. В случае, когда заявитель обращается с устным заявлением, подтверждение предоставления первичной юридической помощи удостоверяется его подписью в регистре.

1.2.2.2 Квалифицированная юридическая помощь, гарантируемая государством

Имеют право на квалифицированную юридическую помощь лица, которые:

- a) нуждаются в юридической помощи по уголовным делам, когда того требуют интересы правосудия, но не имеют достаточных средств для оплаты этих услуг;
- b) нуждаются в срочной юридической помощи в случае задержания в рамках уголовного процесса или производства по делам об административных правонарушениях;
- c) имеют право на обязательную юридическую помощь на основании пунктов 2)–12) части (1) статьи 69 Уголовно-процессуального кодекса Республики Молдова;
- d) имеют право на обязательную юридическую помощь на основании пунктов a), b), c) статьи 77 Гражданского процессуального кодекса Республики Молдова;
- e) нуждаются в юридической помощи по делам об административных правонарушениях, гражданским и административным делам, но не имеют достаточных средств для оплаты этих услуг, при том, что данные дела являются сложными с правовой или процессуальной точек зрения⁹.

Имеют право на квалифицированную юридическую помощь дети, ставшие жертвами преступлений¹⁰.

Предоставление квалифицированной юридической помощи может испрашиваться на любом этапе уголовного процесса, а в гражданских делах – также до начала процесса.

Заявление о предоставлении квалифицированной юридической помощи, составленное по утвержденному Национальным советом образцу (См. Приложение № 1), подается лицом, имеющим право на получение юридической помощи, гарантируемой государством в территориальное бюро НСЮПГГ, а также может быть подано родственниками или представителями заявителя, лично или по почте.

⁹ Ст. 19 Закона о юридической помощи, гарантируемой государством

¹⁰ Ст. 19 того же закона

В некоторых случаях, **квалифицированная юридическая помощь предоставляется независимо от доходов лица**¹¹ (не проверяется его платежеспособность), а именно:

- в случае задержания (предоставляется срочная юридическая помощь в рамках уголовного процесса или производства по делам об административных правонарушениях);
- если лицо имеет право на обязательную юридическую помощь на основании пунктов 2)–12) части (1) статьи 69 Уголовно-процессуального кодекса Республики Молдова;
- если лицо имеет право на обязательную юридическую помощь на основании пунктов а), б), с) статьи 77 Гражданского процессуального кодекса Республики Молдова;
- в случае детей, ставших жертвами преступлений;
- лицам, подозреваемым в совершении правонарушения, за которое предусмотрено наказание в виде ареста за правонарушение;
- лицам, к которым может быть применено наказание в виде выдворения в рамках процедуры рассмотрения дел о правонарушениях;
- лицам, в отношении которых запрашивается замена наказания в виде штрафа или неоплачиваемого труда в пользу общества на наказание в виде лишения свободы или ареста за правонарушение;
- лицам, являвшимся получателями социальной помощи, установленной в соответствии с действующим законодательством, на протяжении шести календарных месяцев, предшествующих месяцу подачи заявления.

Во всех других случаях проверяется платежеспособность лица, и квалифицированная юридическая помощь предоставляется лицам, *доход которых ниже уровня дохода, установленного Правительством для получения юридической помощи в соответствии с настоящим законом*. В случаях, когда платежеспособность подлежит проверке, заявитель должен приложить к своему заявлению декларацию о доходе (См. Приложение № 2), а также, в зависимости от ситуации, справку о составе семьи, справку с места/мест работы о среднем ежемесячном доходе, полученном за последние 6 месяцев, справку от Национальной кассы социального страхования о ежемесячных социальных пособиях.

Этапы процедуры обработки (территориальными бюро НСЮПГГ) заявления о получении юридической помощи, гарантируемой государством:

- получение ответственным специалистом территориального бюро НСЮПГГ заявлений или прошений о получении квалифицированной юридической помощи, гарантируемой государством;
- регистрация ответственным специалистом территориального бюро НСЮПГГ заявлений или прошений в регистрах учета, специализированных в зависимости от типа дела;

¹¹ Ст. 20 Закона о юридической помощи, гарантируемой государством

- обработка ответственным специалистом территориального бюро НСЮПГГ заявлений или прошений о получении квалифицированной юридической помощи, гарантируемой государством, и их представление руководителю территориального бюро НСЮПГГ;
- рассмотрение заявлений или прошений о получении квалифицированной юридической помощи, гарантируемой государством, руководителем территориального бюро НСЮПГГ;
- принятие руководителем решения относительно согласия или отказа в предоставлении бесплатной или частично оплачиваемой квалифицированной юридической помощи, гарантируемой государством;
- регистрация решения ответственным специалистом территориального бюро НСЮПГГ в специализированных регистрах учета, в зависимости от типа дела;
- оповещение ответственным специалистом бюро заявителя и назначенного адвоката, в течение 1 или 3 рабочих дней, о вынесенном руководителем бюро решении.

Отказывается¹² в предоставлении квалифицированной юридической помощи, если:

- заявление о предоставлении юридической помощи явно необоснованно;
- лицо не обладает правом, для защиты которого испрашивается юридическая помощь, и это не следует из представленных документов;
- лицо в состоянии покрыть в полном объеме расходы на предоставление юридических услуг за счет своего имущества, за исключением имущества, на которое в соответствии с действующем законодательством не может быть обращено взыскание.

В предоставлении квалифицированной юридической помощи по делам об административных правонарушениях, гражданским и административным делам **может быть отказано**, если:

- заявление связано с коммерческой деятельностью заявителя;
- стоимость иска ниже половины прожиточного минимума, рассчитанного в утвержденном Правительством порядке;
- заявителю уже предоставляется квалифицированная юридическая помощь по данному делу;
- заявление связано с возмещением вреда, причиненного ущемлением чести, достоинства и деловой репутации;
- заявление связано с нарушением права соседства, за исключением случаев, когда речь идет об устранении угрозы обрушения, соблюдении расстояния для построек, межевых спорах.

Отказ в предоставлении квалифицированной юридической помощи должен быть обоснованным и может быть обжалован в административном суде в течение 15 рабочих дней со дня сообщения решения¹³.

¹² Ст. 24 Закона о юридической помощи, гарантируемой государством

¹³ Ст. 24 Закона о юридической помощи, гарантируемой государством

1.2.2.3 Срочная юридическая помощь, гарантируемая государством

Если лицо нуждается в срочной юридической помощи *при задержании* в рамках уголовного процесса или процедуры по административному правонарушению, по заявлению лица или органа, осуществившего задержание, территориальное бюро НСЮПГГ обязано предоставить срочную юридическую помощь посредством назначения одного из дежурных адвокатов. Процедура прошения и назначения адвоката для предоставления срочной юридической помощи устанавливается Регламентом¹⁴. Дежурный адвокат предоставляет юридическую помощь в момент задержания лица.

Адвокат, значащийся в перечне дежурных адвокатов, может быть назначен в качестве такового в любое время суток. Каждое территориальное бюро НСЮПГГ располагает собственным перечнем дежурных адвокатов.

1.2.3. Субъекты, уполномоченные оказывать услуги по предоставлению юридической помощи, гарантируемой государством

Первичная юридическая помощь может предоставляться параюристами и общественными объединениями, специализирующимися в области предоставления юридической помощи.

1.2.3.1. Параюристы

Параюрист – лицо, пользующееся заслуженным авторитетом в местном сообществе, имеющее неполное юридическое образование или полное высшее образование, не занимающееся адвокатской деятельностью и допущенное после прохождения специального обучения к предоставлению жителям данной местности первичной юридической помощи за счет средств, предназначенных для предоставления юридической помощи, гарантируемой государством, согласно положению о статусе и квалификации параюристов¹⁵. Предоставляя первичную юридическую помощь, параюристы осуществляют общественную деятельность, способствуя реализации обязанности государства обеспечивать всем лицам доступ к эффективным юридическим услугам, независимо от их финансового положения.

Параюристы работают на основании Положения о деятельности параюристов¹⁶, Стандартов качества деятельности параюристов¹⁷ и других нормативно-правовых актов, утвержденных НСЮПГГ. Отбор и обучение параюристов

¹⁴ Решение НСЮПГГ №8 от 19.05.2009 «Об утверждении Положения о процедуре запроса и назначения адвоката для оказания срочной юридической помощи», опубликованное 06.07.2010 в Официальном мониторе №114-116/410.

¹⁵ Ст. 2 Закона о юридической помощи, гарантируемой государством.

¹⁶ Постановление НСЮПГГ № 27 от 29.10.2014 «Об утверждении Положения о деятельности параюристов», опубликованное в Официальном мониторе №1-10, ст. 49 от 16.01.2015.

¹⁷ Решение НСЮПГГ № 17 от 15.07.2014 «Об утверждении стандартов качества работы параюристов».

осуществляет НСЮПГГ за счет бюджетных средств и средств, поступивших из других незапрещенных законом источников, выделенных на эти цели. Вознаграждение деятельности параюристов осуществляется за счет государственного бюджета, других незапрещенных законом источников, на основании договора о сотрудничестве, заключенного с территориальным бюро НСЮПГГ, в районах деятельности которого предоставляются услуги.

С целью предоставления первичной юридической помощи, гарантируемой государством, параюрист выполняет следующие обязанности:

- по заявлению жителей местности, предоставляет информацию и осуществляет консультирование;
- по запросу проводит медиацию конфликтов между членами сообщества;
- организует публичные семинары и лекции на разные темы, касающиеся его профессиональной компетенции;
- с целью предотвращения проблем правового характера или конфликтов, предоставляет информацию жителям местности, в которой он работает;
- принимает участие, в рамках, установленных законом, в местных процессах принятия решений;
- направляет дела, в которых необходима квалифицированная юридическая помощь адвокатам и, в зависимости от ситуации, в территориальные бюро НСЮПГГ;
- другие полномочия, предусмотренные законодательством.

Параюрист задействуется на начальном этапе и, в рамках профессиональной компетенции, помогает лицу, нуждающемуся в первичной юридической помощи, найти оптимальное решение с точки зрения результата и соответствующих затрат. Параюрист обязан проинформировать бенефициария первичной юридической помощи относительно категорий оказываемых им услуг и своей специальной профессиональной квалификации. Параюристу запрещено упоминать или же своими действиями намекать каким-либо образом на наличие соответствующей профессиональной подготовки в качестве юриста или адвоката. Параюрист должен отказать в принятии дела и в предоставлении первичной юридической помощи, в случае если его профессиональная подготовка не позволяет выполнить соответствующим образом свои обязательства. Параюристу запрещено оказание услуг, которые согласно закону относятся к исключительной компетенции других категорий профессионалов, таких как адвокаты, юридические консультанты и т.д. Если в процессе предоставления первичной юридической помощи, лицо, обратившееся за таковой, настаивает на применении незаконного метода разрешения своей проблемы, параюрист обязан объяснить недостатки подобного решения, его юридические последствия и отказать в последующем предоставлении первичной юридической помощи в части решения заявленных проблем.¹⁸

¹⁸ Пкт. 29-33 Положения о деятельности параюристов.

Органы местного публичного управления могут обеспечивать параюристов помещениями и необходимой материально-технической базой. В процессе предоставления первичной юридической помощи параюристы независимы от любого вмешательства со стороны местных властей.

Каждый параюрист ведет строгий учет предоставленной первичной помощи. Дополнительно, существует установленная процедура представления отчетов, мониторинга и проверки деятельности параюриста и содержания проведенного консультирования.

С более подробной информацией о деятельности сети параюристов можно ознакомиться по адресу: www.parajurist.md и www.cnajgs.md.

1.2.3.2. Общественные объединения

Как было уже указано выше, специализированные в области оказания юридической помощи общественные объединения вправе предоставлять услуги по оказанию первичной юридической помощи. НСЮПГТ может заключать договора о сотрудничестве с общественными объединениями для обеспечения предоставления первичной юридической помощи, согласно положениям Закона о юридической помощи, гарантируемой государством.

Механизм сотрудничества с общественными объединениями в области оказания первичной юридической помощи¹⁹ способствует развитию партнерства между ТБ НСЮПГТ и общественными объединениями (см. Приложение № 3).

Квалифицированная юридическая помощь предоставляется общественными адвокатами и адвокатами, предоставляющими юридическую помощь по заявлению.

В исключительных случаях, квалифицированная юридическая помощь может предоставляться любым другим адвокатом, назначенным территориальным бюро²⁰.

1.2.3.3 Общественные адвокаты

Общественный адвокат – лицо, наделенное в соответствии с Законом об адвокатуре правом осуществлять адвокатскую деятельность, допущенное на основании определенных селективных критериев к предоставлению бесплатной или частично бесплатной квалифицированной юридической помощи за счет средств, предназначенных для предоставления юридической помощи, гарантируемой государством²¹. Общественные адвокаты пользуются всеми правами и гарантиями и несут те же обязанности, что и адвокаты, согласно Конституции,

¹⁹ Решение НСЮПГТ № 19 от 19.09.2014 «Об утверждении механизма сотрудничества территориальных бюро Национального совета по юридической помощи, гарантируемой государством, с общественными объединениями».

²⁰ Ст. 31¹ Закона о юридической помощи, гарантируемой государством

²¹ Ст. 2 Закона о юридической помощи, гарантируемой государством

Закону об адвокатской деятельности, Кодексу этики адвокатов, а также согласно другим нормативно-правовым актам, принятым НСЮПГГ.

Закон о юридической помощи, гарантируемой государством, предусматривает, что в населенных пунктах по месту нахождения территориального бюро НСЮПГГ, квалифицированная юридическая помощь предоставляется, как правило, общественными адвокатами. В случае необходимости НСЮПГГ может проводить отбор общественных адвокатов и для других населенных пунктов.²²

Общественные адвокаты осуществляют свою деятельность на основе Положения о деятельности общественных адвокатов, утвержденного НСЮПГГ²³. Общественные адвокаты предоставляют юридическую помощь по делам, распределенным территориальным бюро НСЮПГГ или по делам, принятым в рамках срочной процедуры, согласно графику дежурства. Могут быть приняты в процедуру и другие дела, согласно положению о деятельности бюро общественных адвокатов. В соответствии с нормативами НСЮПГГ, устанавливается минимальное количество ежемесячно поступающих в процедуру рассмотрения общественного адвоката дел, и получаемая ими *фиксированная ежемесячная плата*.

1.2.3.4 Адвокаты по заявлению

Адвокатом, предоставляющим юридическую помощь по заявлению, является лицо, которое в соответствии с Законом об адвокатуре получило право на занятие адвокатской деятельностью и которое может быть затребовано для предоставления квалифицированной юридической помощи за счет средств, предназначенных для предоставления юридической помощи, гарантируемой государством.

Для того, чтобы быть допущенными к предоставлению юридической помощи, гарантируемой государством, адвокаты проходят соответствующий конкурс²⁴, подписывают договор с территориальным бюро НСЮПГГ, проходят начальную подготовку и переподготовку. Адвокатам, предоставляющим юридическую помощь по заявлению, выплачивается вознаграждение в соответствии с Положением, утвержденным НСЮПГГ.²⁵

НСЮПГГ разрабатывает и ведет учет списков общественных адвокатов и адвокатов, предоставляющих юридическую помощь по заявлению, согласно

²² Ст. 30 того же закона

²³ Решение НСЮПГГ № 18 от 06.10.2008 «Об утверждении Положения о деятельности общественных адвокатов», опубликованное в Официальном мониторе № 47-48/173 от 03.03.2009.

²⁴ Постановление НСЮПГГ № 6 от 05.06.2008 «Об утверждении Положения о конкурсе по отбору адвокатов для предоставления квалифицированной юридической помощи, гарантируемой государством», опубликованное в Официальном мониторе № 160-161, ст. 461, от 22.08.2008.

²⁵ Решение НСЮПГГ № 22 от 19.12.2008 «Об утверждении Положения о размере и порядке оплаты услуг адвокатов, предоставляющих квалифицированную юридическую помощь, гарантируемую государством», опубликованное в Официальном мониторе № 10-11, ст. 29, от 23.01.2009.

территориальной компетенции территориальных бюро. Периодически, к 30 июня и 31 декабря, списки обновляются и публикуются.

В случае, если на территории деятельности судебной инстанции не работают адвокаты, фигурирующие в списках адвокатов, предоставляющих юридическую помощь по заявлению, или же если находящиеся в списке адвокаты не могут удовлетворить существующий спрос, территориальное бюро НСЮПГГ назначает адвоката из не числящихся в списке адвокатов, предоставляющих юридическую помощь по заявлению, чье бюро расположено в районе деятельности соответствующего территориального бюро. Назначенный в подобных условиях адвокат обязан предоставить квалифицированную юридическую помощь в запрошенном объеме, но которая не может превышать 120 часов в год; вознаграждение за его услуги выплачивается на тех же условиях, что и адвокатам, предоставляющим юридическую помощь по заявлению.

1.2.4. Управление системой предоставления юридической помощи, гарантируемой государством

Согласно Закону о юридической помощи, гарантируемой государством, управление системой предоставления юридической помощи, гарантируемой государством, осуществляется Министерством юстиции, Коллегией адвокатов, Национальным советом по юридической помощи, гарантируемой государством, и его территориальными бюро.

1.2.4.1. Национальный совет по юридической помощи, гарантируемой государством

Национальный совет по юридической помощи, гарантируемой государством, является коллегиальным органом, имеющим статус юридического лица публичного права, состоящим из семи членов и созданным для управления процессом предоставления юридической помощи, гарантируемой государством.

В состав Национального совета входят два члена, назначаемых Министерством юстиции, два члена, назначаемых Коллегией адвокатов, один член, назначаемый Министерством финансов, один член, назначаемый Высшим советом магистратуры, и один член – представитель общественных объединений или академической среды. Председатель Национального совета избирается тайным голосованием из числа его членов на весь срок полномочий. Председатель Национального совета может быть отозван досрочно по требованию одной трети членов совета. Деятельность Национального совета обеспечивается административным аппаратом, в который входят исполнительный директор НСЮПГГ и другие сотрудники. Административный аппарат функционирует согласно Положению о его деятельности.²⁶

²⁶ Решение НСЮПГГ № 15 от 24.09.2012 «Об утверждении Положения о деятельности административного аппарата Национального совета юридической помощи, гарантируемой государством», опубликованное в Официальном Мониторе № 234-236/1340 от 09.10.2012.

В задачи Национального совета входит:

- a) реализация политики в области юридической помощи, гарантируемой государством;
- b) обеспечение начального и непрерывного обучения, в том числе через Национальный институт юстиции, лиц, задействованных в системе предоставления юридической помощи, гарантируемой государством;
- c) анализ практики исполнения настоящего закона и принятие рекомендаций по единообразному его применению;
- d) ведение национального регистра лиц, предоставляющих юридическую помощь, гарантируемую государством;
- e) обеспечение функционирования административного аппарата и территориальных бюро совета;
- f) утверждение годового отчета о деятельности в системе предоставления юридической помощи, гарантируемой государством, и представление его Министерству юстиции, Правительству и Парламенту;
- g) представление Министерству юстиции ежеквартальных отчетов об использовании финансовых средств, выделенных для предоставления юридической помощи, гарантируемой государством;
- h) сотрудничество с иностранными и международными организациями и общественными объединениями, осуществляющими деятельность в области юридической помощи, гарантируемой государством;
- i) обеспечение внедрения пилотных программ предоставления юридической помощи, гарантируемой государством.

В целях реализации своих задач Национальный совет осуществляет следующие основные функции:

- a) руководит процессом предоставления юридической помощи, гарантируемой государством;
- b) представляет Министерству юстиции предложения по расходам на предоставление юридической помощи, гарантируемой государством, для их включения в государственный бюджет;
- c) осуществляет контроль за управлением бюджетными средствами, выделяемыми для предоставления юридической помощи, гарантируемой государством;
- d) устанавливает порядок проведения конкурсов по отбору координаторов территориальных бюро, организует подобные конкурсы и устанавливает порядок их проведения для отбора кандидата на должность исполнительного директора, организует такой конкурс, назначает на должность и освобождает от должности исполнительного директора;
- e) разрабатывает методику расчета дохода и определяет уровень дохода, дающий право на получение квалифицированной юридической помощи, и представляет их Правительству для утверждения;
- f) утверждает формы документов на получение и предоставление юридической помощи, гарантируемой государством, установленных настоящим законом;

- g) утверждает по согласованию с Коллегией адвокатов критерии отбора адвокатов для предоставления квалифицированной юридической помощи;
- h) устанавливает порядок проведения конкурсов по отбору адвокатов, предоставляющих квалифицированную юридическую помощь;
- i) устанавливает порядок и условия оплаты услуг лиц, предоставляющих юридическую помощь, гарантируемую государством;
- j) определяет и периодически пересматривает стандарты деятельности и профессионального совершенствования адвокатов, параюристов, а также других категорий лиц, предоставляющих юридическую помощь, гарантируемую государством;
- k) устанавливает по согласованию с Коллегией адвокатов критерии оценки качества юридической помощи, гарантируемой государством;
- l) осуществляет мониторинг процесса предоставления квалифицированной юридической помощи и процесса оценки качества юридической помощи, гарантируемой государством, предоставляемой уполномоченными лицами;
- m) анализирует информацию об оказанной юридической помощи и рассматривает предложения по совершенствованию системы предоставления юридической помощи, гарантируемой государством.

Решения НСЮПГГ обязательны для всех его территориальных бюро, адвокатов, предоставляющих юридическую помощь, гарантируемую государством, и параюристов.

1.2.4.2. Территориальные бюро НСЮПГГ

Территориальные бюро НСЮПГГ являются юридическими лицами публичного права и действуют в городах (муниципалитетах) местонахождения апелляционных палат. В рамках одного территориального бюро работают координатор и административный аппарат. Территориальные бюро обеспечивают предоставление юридической помощи, гарантируемой государством, в районе деятельности апелляционных палат, выполняя следующие функции:

- a) организация предоставления юридической помощи, гарантируемой государством; заключение договоров с адвокатами, включенными в списки адвокатов, предоставляющих юридическую помощь, гарантируемую государством;
- b) рассмотрение заявлений и документов, представленных лицами, обращающимися за юридической помощью, гарантируемой государством, и вынесение решений о ее предоставлении;
- c) назначение адвокатов для предоставления квалифицированной юридической помощи, в том числе срочной юридической помощи; заключение договоров сотрудничества с параюристами и общественными объединениями, предоставляющими юридическую помощь, гарантируемую государством;
- d) сбор статистических сведений относительно потребности в юридической помощи, гарантируемой государством, и уровня обеспечения ею на соответствующей территории;

е) выполнение других функций в соответствии с Законом о предоставлении юридической помощи, гарантируемой государством.

Работа по обеспечению предоставления квалифицированной юридической помощи осуществляется непосредственно координатором территориального бюро, отобранным и назначенным НСЮПГГ на основе организованного в установленном порядке конкурса. Территориальные бюро функционируют на основании Положения, утвержденного НСЮПГГ²⁷.

1.3 Место и роль будущих юристов в системе предоставления юридической помощи, гарантируемой государством

Практика других государств четко показывает, что доступ к закону, к предоставляемой законом защите и юридической помощи может обеспечиваться различными способами. Важным является то, чтобы предлагаемые варианты были рентабельными и удовлетворяли юридические потребности населения.

Проведя анализ внедрения в практику положений Закона о юридической помощи, гарантируемой государством, НСЮПГГ установил (подчеркнул), в качестве одной из стратегических задач НСЮПГГ на 2015-2017 гг., обеспечение большего разнообразия спектра услуг по предоставлению юридической помощи, гарантируемой государством, в том числе, посредством внедрения и расширения механизма предоставления первичной юридической помощи общественными объединениями, а также путем пилотирования новых моделей предоставления юридической помощи, гарантируемой государством, ориентированных на социально уязвимые категории лиц²⁸. Задача НСЮПГГ состоит в обеспечении внедрения пилотных моделей по предоставлению юридической помощи, гарантируемой государством.

В соответствие с законодательством Республики Молдова, квалифицированная юридическая помощь, гарантируемая государством, может предоставляться только адвокатами. Общественные объединения вправе предоставлять квалифицированную юридическую помощь только представляя интересы в отношениях с органами государственной власти. Таким образом, потенциал студентов-юристов (цикл I лицензия и цикл II мастерат), равно как и адвокатов-стажеров, остается невостребованным. И это при том, что *система юридической помощи, гарантируемой государством, не обеспечивает эффективного удовлетворения юридических потребностей населения, в частности, в области предоставления первичной юридической помощи.*

²⁷ Постановление НСЮПГГ № 15 от 30.07.2008 «Об утверждении Положения о функционировании территориальных бюро Национального совета по юридической помощи, гарантируемой государством», опубликованное в Официальном мониторе № 160-161/463 от 22.08.2008.

²⁸ См.: Стратегия деятельности в области системы предоставления юридической помощи, гарантируемой государством на 2015-2017 гг., http://www.cnaigs.md/uploads/asset/file/ro/532/Notararea_44_aprobare_Strategie_si_Plan_act.pdf

Студенты 3 и 4-го курсов факультетов права аккредитованных в Республике Молдова университетов и мастранты в области права могли бы занять особое место в системе предоставления первичной юридической помощи, гарантируемой государством.

Также и адвокаты-стажеры могли бы занять отдельное место в данной системе, с возможностью расширения данной роли в рамках предоставления квалифицированной юридической помощи по не уголовным делам.

Предоставление первичной юридической помощи требует определенной профессиональной квалификации. Студенты-юристы и адвокаты-стажеры проходят профессиональную подготовку во время обучения в университете, специализированного обучения и стажировки в адвокатуре. В рамках постепенного развития механизмов привлечения студентов-юристов и адвокатов-стажеров в процесс предоставления юридической помощи, гарантируемой государством (разработка критериев отбора, определение порядка специализированного обучения, развитие инструментов мониторинга и надзора их деятельности и т.д.) и в условиях их нахождения в непосредственной близости от территориальных бюро НСЮПГГ, целесообразно сосредоточить усилия студентов-юристов и адвокатов-стажеров на распространении информации о системе юридической помощи, гарантируемой государством и о порядке доступа к услугам, а также в области первичного юридического консультирования, с передачей дела уполномоченному лицу территориального бюро НСЮПГГ.

Студенты-юристы должны распространять информацию относительно услуг по предоставлению юридической помощи, гарантируемой государством и относительно порядка доступа к данным услугам, а также осуществлять предварительное юридическое консультирование бенефициариев, с передачей дела уполномоченному лицу территориального бюро НСЮПГГ.

Постепенно, в зависимости от соответствия минимальным требованиям относительно профессионального потенциала, студенты-юристы, а в особенности адвокаты-стажеры, смогли бы осуществлять первичное юридическое консультирование, при координировании уполномоченного/назначенного лица территориального бюро НСЮПГГ.

Студенты-юристы в процессе первичного юридического консультирования должны интегрировать и соблюдать этические стандарты деятельности адвокатов.

II. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПЕРВИЧНОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПОСРЕДСТВОМ ИНФОРМИРОВАНИЯ И КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Для предоставления юридической помощи, в том числе и гарантируемой государством, необходимо обладать определенными профессиональными навыками. Понятие *навыки* предполагает комплекс знаний, привычек, умений, включает также и готовность учиться с позиции «знать как».

Навыки не передаются, а формируются за счет систематической практики в рамках и посредством деятельности.

Навыки должны развиваться до окончания обязательного образования и должны быть движущим фактором обучения впоследствии, составляя неотъемлемую часть процесса обучения в течение всей жизни.

Ниже приводятся рекомендации, которые могут быть полезными для лиц, заинтересованных в изучении технических и психологических механизмов предоставления юридической помощи адвокатом/юристом/консультантом.

2.1 Юридическая помощь. Общие понятия

Под юридической помощью следует понимать комплексную деятельность, осуществляемую адвокатом/юристом/консультантом от имени и в интересах бенефициария, которая предполагает многочисленные действия по использованию законных средств, осуществляемые совместно с бенефициарием юридической помощи, с целью восстановления нарушенных или предположительно нарушенных субъективных прав для обеспечения их соблюдения.

Можем разграничить *первичную юридическую помощь* и *вторичную юридическую помощь*. Оба вида юридической помощи являются одинаково важными, цель данного разграничения состоит в необходимости констатирования момента передачи права осуществлять полномочия, право, которое в обычном порядке принадлежит лицу, получающему юридическую помощь.

Так, первичная юридическая помощь не предполагает передачи прав (в частности, процессуального характера) от лица, получающего юридическую помощь, лицу, оказывающему данные услуги (адвокату/юристу/консультанту). Носитель прав осуществляет их от своего имени и в собственных интересах. Роль лица, предоставляющего юридическую помощь, является пассивной и сводится, чаще всего, к юридическому консультированию.

Вторичная юридическая помощь, напротив, предполагает передачу бенефициарием полномочий осуществлять свои определенные права лицу, оказывающему услуги, от его имени и в его законных интересах. Так, лицо, оказывающее услуги берет на себя активную роль в осуществлении процессуальных прав от имени и в интересах бенефициария, в рамках переданных ему полномочий.

Следуя цели данной работы, главный акцент будет поставлен на стратегию, тактику и содержание первичной юридической помощи. И все-таки важно под-

черкнуть, что от эффективности первичной юридической помощи, в большой степени, зависит успех вторичной юридической помощи, то есть, восстановление нарушенных субъективных прав бенефициария.

Необходимо отметить, что деятельность адвоката/юриста/консультанта (в дальнейшем - консультант) в рамках оказания первичной юридической помощи, осуществляется при прямом взаимодействии, с разной степенью интенсивности, с лицом, получающим юридическую помощь, что, в свою очередь, требует от консультанта особых навыков в области общения с бенефициарием, равно как и с другими лицами.

2.2 Первичная юридическая помощь. Этапы и тактические цели

Как уже было отмечено, первичная юридическая помощь в большей части оказывается консультантом с привлечением бенефициария в проводимые мероприятия. В данном смысле, возникает ряд естественных вопросов: что это за мероприятия, какова их цель и содержание и какими навыками должен обладать консультант для достижения поставленной задачи – оказание квалифицированных услуг бенефициариям?

Для облегчения понимания перечисленных аспектов, схематично разделим мероприятия по предоставлению первичной юридической помощи на три категории, идентифицируя цель каждого взятого в отдельности мероприятия. Так, в рамках первичной юридической помощи можно выделить следующие мероприятия:

- a) интервью;
- b) документирование;
- c) консультирование.

! В контексте настоящей работы предлагаем следующие определения мероприятий, проводимых в рамках первичной юридической помощи, принимая во внимание тот факт, что они могут не совсем совпадать с определениями, данными в соответствующих справочниках.

Так, под **интервью** необходимо понимать взаимодействие бенефициария и консультанта, с целью получения от первоисточника (бенефициария) необходимой информации относительно фактических обстоятельств, которые предопределили или могут предопределить нарушение одного из субъективных прав.

Полученная информация должна быть достаточной для идентификации проблемы юридического характера, разрешение которой и возложено на консультанта. Следовательно, **цель интервью будет достигнута тогда, когда после беседы бенефициария с консультантом, станет возможной идентификация проблемы бенефициария и восстановление предварительной картины фактов и обстоятельств, исходя из представленной бенефициарием информации.**

Документирование в качестве этапа первичной юридической помощи, заключается в получении информации относительно изложенных бенефициарием фактических обстоятельств, относящихся к делу, из других источников, в проведении анализа положений законодательства и судебной практики, с целью идентификации реальной проблемы бенефициария и выявления возможных решений, юридического или неюридического характера. Таким образом, документирование представляет собой деятельность, осуществляемую самостоятельно лицом, предоставляющим юридическую помощь, но которая не исключает участия бенефициария.

Этап документирования считается окончанным тогда, когда консультант идентифицировал и четко сформулировал проблему/проблемы бенефициария юридического характера и идентифицировал решение каждой из них.

Консультирование - это этап представления решений проблемы бенефициария, объяснение каждого из идентифицированных и представленных решений.

Каждый из этапов первичной юридической помощи предполагает ряд мероприятий, выполняемых в их логической последовательности, которые приводят к достижению их основной (стратегической) цели: представление решений по разрешению юридической проблемы, с которой столкнулся получатель юридической помощи.

Также важно отметить, что каждый из этапов первичной юридической помощи содержит в себе определенные элементы техники и психологии юридической помощи. Под техническими элементами (аспектами) понимается очередность действий, обеспечивающих эффективную реализацию целей каждого этапа, и повышающих уверенность бенефициария в том, что консультант прилагает усилия для разрешения проблемы, с которой столкнулся бенефициарий. Под психологическими элементами (аспектами) понимается совокупность навыков консультанта идентифицировать «психологический портрет» бенефициария, его позиционирование в микро- или макроколлективе, в семье, в обществе, что, в свою очередь, в целом, способствует эффективному взаимодействию между консультантом и бенефициарием.

2.2.1 Интервью

Интервью является первым этапом первичной юридической помощи, предоставляемой консультантом заявителю, и включает в себя одно или более собеседований, целью которых является получение первичной информации, необходимой для предоставления юридической помощи.

Главная цель интервью состоит в получении от заявителя информации, необходимой и достаточной для идентификации проблем юридического характера, с которыми столкнулся заявитель.

Так как заявитель не всегда четко осознает проблему, с которой столкнулся, необходимо знать как «управлять» интервью для достижения поставленной цели. Таким образом, можно выделить два основных аспекта интервью:

- a) технический аспект (техника интервью);
- b) психологический аспект (психология интервью).

Важно знать и учитывать то, что интервью – это комплексное мероприятие, и указанные выше аспекты не могут существовать отдельно друг от друга.

В обобщенном понимании, техника интервью предполагает следование определенному **алгоритму/этапам**, которые способствуют достижению цели интервью. К таковым относятся:

a) подготовительный этап

На данном этапе задачей консультанта является сбор информации относительно личности заявителя: возраст, социальное положение, образование, социальный статус и т.д. Данная информация позволит выбрать адекватные средства для получения необходимой информации и для построения самого процесса интервью.

Выбор и *правильное формулирование вопросов*, порядок и правильность их постановки, являются существенным фактором в достижении успеха интервью. На данном этапе важно правильно построить само интервью, представить, как бы мы хотели, чтобы оно проходило.

Первичная информация о заявителе также позволяет нам составить его *«психологический портрет»*. Проще говоря, под психологическим портретом необходимо понимать совокупность моральных качеств человека (смелый, трусливый, жадный, воспитанный, уважительный, агрессивный и т.п.) и ценностей, которые он разделяет. Знание этих качеств и ценностей поможет нам выбрать правильные слова и корректно сформулировать вопросы, равно как и позволит выйти из возможного тупика, который может возникнуть в процессе интервью.

К сожалению, чаще всего пренебрегают именно этим этапом интервью. Это, в свою очередь, может породить определенные трудности в установлении эффективного психологического контакта, и даже стать предпосылкой некоего психологического дискомфорта, который впоследствии необходимо будет преодолевать.

Подготовительный этап также предполагает решение определенных проблем технического характера: выбор времени и места интервью, определение его длительности, лиц, которые могли бы участвовать или быть привлечены к интервью, согласование данных аспектов с заявителем.

b) интервью

Данный этап предполагает беседу консультанта с заявителем и проходит согласно предварительным договоренностям. Рекомендуется начинать интервью со *свободного изложения заявителем проблемы/проблем, заявленных к разрешению*.

Для того чтобы данный этап прошел успешно, необходимо создать комфортную для заявителя психологическую атмосферу, достичь продуктивного психологического контакта, доверительного характера, который должен поддерживаться постоянно. Здесь нам помогают знания, навыки, опыт, а также предварительная подготовка, в частности, тот самый первичный «психологический портрет» заявителя, над составлением которого поработали изначально. Чаще всего, на данном этапе интервью консультант может открыто задавать вопросы.

После того как заявитель закончил свободное повествование, консультант задает заранее подготовленные вопросы или те, которые возникли в процессе повествования. На данном этапе задаются вопросы *как открытого, так и закрытого характера*.

Важно помнить, что само по себе интервью это не простая беседа, а диалог, имеющий конкретную цель – воссоздание четкой картины произошедшего, что породило проблему/проблемы, с которыми столкнулся заявитель.

Таким образом, очень важно помочь заявителю/бенефициарию представить наиболее полную и точную информацию.

В данном контексте эффективны конкретизирующие вопросы, целью которых, в частности, является выявление проблемы/проблем, с которыми столкнулся заявитель и исключение информации, не имеющей какого-либо значения или использованной для воссоздания фактической картины. Данные вопросы также помогают отделить, по мере возможности, факты, относящиеся к категории предположений или подозрений.

На данном этапе также выявляются ожидания заявителя.

с) обобщение

На третьем этапе интервью *консультант и заявитель меняются ролями*: консультант представляет краткую картину фактов, изложенных заявителем, исключая из информации, полученной от заявителя, очевидно несущественные детали, и пытается идентифицировать проблему/проблемы юридического характера, которую/которые заявитель желает разрешить. Заявитель, в свою очередь, может задавать вопросы, уточнять, вносить поправки и т.д.

Очень важно поддерживать на данном этапе достигнутую ранее атмосферу сотрудничества и доверия.

Необходимо помнить: обобщение не является консультацией, что, зачастую, не учитывается даже опытными адвокатами.

д) подведение итогов

Это заключительный этап интервью, состоящий в совместном формулировании «плана работы», который подлежит совместной реализации с заявителем,

с целью облегчения получения дополнительной информации из других источников. Другими словами, совместный план должен обеспечить участие бенефициария на этапе документирования. Возможно, как следствие интервью, будет необходимо представить определенные документы, справки и др. Некоторые из них, несомненно, должны быть запрошены у органов государственной власти. Также будет необходимо запросить определенную информацию из других источников и провести в связи с этим интервью с заявителем. В данном контексте необходимо распределение обязанностей между консультантом и заявителем. Также можно будет назначить новое интервью, обговорив дату, место и время.

В техническом плане полезно и даже необходимо вести записи на протяжении всего интервью, отмечая наиболее важную информацию: цифры, обстоятельства, имена, названия, адреса и т.д. Также рекомендуется закрепить письменно и «план совместных мероприятий» с указанием точных данных относительно его исполнения.

Необходимо запомнить, что, фактически, окончание интервью означает начало следующего этапа юридической помощи - документирования.

С точки зрения психологического аспекта, в рамках интервью преследуется цель установления, закрепления и поддержания комфортной психологической атмосферы, атмосферы сотрудничества и доверия между консультантом и заявителем. Достижение психологического комфорта существенно облегчает работу консультанта и предполагает наличие постоянно поддерживаемых усилий.

Консультант должен обладать глубокими знаниями в области индивидуальной и коллективной (групповой) психологии, а также владеть практическими навыками. Существенную помощь, даже решающего характера, оказывает знание традиций и обычаев общества, отношений, сложившихся в обществе (в том числе, родственного характера), знание социального и экономического положения жителей, культурного, языкового и религиозного влияния, политических и религиозных предпочтений общества и т.д. Данные знания позволяют составить «психологический портрет» заявителя, что позволит правильно и на базе уважения установить контакт между консультантом и заявителем, выбрать адекватные ситуации место, форму одежды, слова, уменьшая тем самым число инцидентов и исключая укоренение негативной практики, а именно: стереотипов относительно пола, возраста, этнического происхождения и любых других критериев.

Важно знать, что, вследствие встречи/беседы с консультантом, у заявителя появляются определенные ожидания, а неадекватное поведение при отсутствии элементарного психологического контакта может привести к разочарованию, недопониманию и, в конечном итоге, к отказу от помощи. Таким образом, намного сложнее поддерживать/укреплять психологический контакт с заявителем, нежели установить его.

В ходе интервью могут возникнуть ситуации недопонимания и разочарования, представляющие собой угрозу для работы консультанта. Именно поэтому

очень важно уметь вовремя обратить внимание на подобные реакции заявителя и преодолеть внезапно возникшие ситуации психологического дискомфорта.

2.2.2 Документирование

Документирование, в качестве этапа первичной юридической помощи, предполагает получение из других источников дополнительной информации относительно изложенных заявителем фактических обстоятельств, касающихся проблемы; анализ законодательных положений и судебной практики, с целью идентификации реальной проблемы бенефициария и возможных решений, юридического и неюридического характера.

Документирование – это следующий за интервью этап; благодаря своему комплексному характеру, документирование может быть разделено на следующие под-этапы:

Алгоритм/рекомендуемые этапы документирования:

а) получение из других источников дополнительной информации относительно изложенных заявителем фактических обстоятельств

Цель данного этапа состоит в сборе информации из различных «нейтральных» источников (то есть, из других источников, нежели «бенефициарий»), независимо от того, дополняет ли данная информация, подтверждает или опровергает изложенные бенефициарием факты или же, по каким-либо причинам, не была сообщена консультанту в ходе интервью.

Это могут быть различные источники информации (показания очевидцев: членов семьи, односельчан, коллег по работе и др., записи, фото- и видеоизображения; аудиозаписи и т.д.).

Важно, чтобы данные источники позволили консультанту наиболее полно воспроизвести фактическую картину, повлекшую за собой возникновение проблемы, с которой столкнулся бенефициарий;

б) анализ информации

Чаще всего под анализом понимают метод исследования феномена, ситуации, факта и т.д., основанный на системном изучении каждого взятого в отдельности элемента феномена, ситуации, факта. Другими словами, анализ это изучение, исследование и тщательное рассмотрение проблемы.

С точки зрения деятельности консультанта, анализ информации может быть определен как продолжаемая деятельность по исследованию информации, полученной из различных источников, целью которой является установление факта нарушения охраняемого законом права, указанного заявителем, или его отсутствия.

Так как информация собрана из различных источников (повествование заявителя, документы, СМИ и т.д.), она несет в себе сильный «индивидуальный» отпечаток и поэтому не может изначально рассматриваться в качестве «правди-

вой», и должна быть квалифицирована как возможная. Феномен «индивидуальной правдивости» является следствием зачастую противоречивых интересов лиц и учреждений, прямо или косвенно вовлеченных в ситуацию заявителя. Таким образом, главная задача консультанта, на этапе анализа собранной информации, состоит в том, чтобы рассмотреть информацию таким образом, чтобы отделить реально произошедшие факты от фактов предположительно существующих. Необходимо отметить, что факты, отнесенные к категории предположительно существующих, возможны и могут впоследствии перейти в категорию реально существующих.

Наиболее важным и полезным инструментом по констатации правдивости информации и ее признания реально существующей, возможной или предполагаемой, является перекрестная проверка информации, поступившей из различных источников, относительно одного и того же произошедшего факта.

Как правило, под событием или деянием понимается происшествие или обстоятельство, которое имели место в реальной жизни, или же совершенное кем-то в реальности действие. Так, перекрестная проверка делает возможным констатацию реальности события, обстоятельства, случая и т.д.

Необходимо помнить, что констатированные факты не являются доказательственными с процессуальной точки зрения. Также необходимо учитывать, что некоторые обстоятельства и события не подлежат проверке или констатации, так как, согласно действующему законодательству, они презумируются в качестве существующих. К таковым относятся общепризнанные (общеизвестные) обстоятельства, факты, установленные окончательным судебным решением, факты презумированные как таковые, до выявления обратных доказательств. Данные факты не могут быть подвергнуты перекрестной проверке и должны быть *apriori* заложены в основу версии относительно произошедшего в том случае, если они указываются заявителем.

Констатация картины реально имевших место в прошлом обстоятельств это только один из этапов анализа информации, целью которого является формулирование версии относительно произошедшего. Под версией, чаще всего понимаем манеру представления, интерпретации произошедшего, основанную на собранных «доказательствах» и которая подлежит последующему доказыванию в судебной инстанции. Построение версии произошедшего необходимо для сопоставления события (факта) с правовыми положениями и служит предпосылкой для констатации существования или отсутствия нарушения одного из охраняемых законом прав индивидуального или коллективного характера.

В том случае, если установленные в результате перечисленных действий обстоятельства, подпадают под действие правовых норм, следующим этапом деятельности по предоставлению юридической помощи, который подлежит реализации в соответствии с теми же правилами первоначального анализа информации, является отделение уместной информации от информации, не имеющей отношения к делу о предполагаемом нарушении охраняемого законом права.

Уместной считается информация, подтверждающая, опровергающая или ставящая под сомнение обстоятельства, взятые за основу при построении нашей версии относительно предположительно нарушенного охраняемого законом права. Другими словами, анализ уместности информации означает проверку ее полезности для принятия решения в рассматриваемом деле.

Проверка уместности собранной информации помогает сформировать фактическую картину реально произошедшего, а также помогает понять является ли произошедшее нарушением какого-либо права. Проведя данную логическую операцию, можем сделать вывод относительно предварительной доказательной базы, которая и будет взята за основу для последующего обращения в государственные органы или в судебную инстанцию, с прошением о восстановлении нарушенного права или с прошением о недопущении подобных нарушений в будущем.

Необходимо отметить, что ключом к успеху при проверке уместности собранной информации является хорошее знание положений законодательства, каждое нарушение какого-либо права имеет свой «состав» (общность конstitutивных элементов – объективная сторона, субъективная сторона, объект и субъект незаконного деяния).

Необходимо запомнить, что анализ собранной информации – это деятельность логического характера, осуществляемая на этапе документирования, но, тем не менее, ее необходимо рассматривать как деятельность постоянного характера, так как появление нового факта, по сути, порождает необходимость его анализа и включения в общую фактическую картину.

Любая новая информация может изменить общую фактическую картину.

с) юридическая квалификация

Как следствие констатации фактической картины, идентификации актуальной и уместной информации по отношению к изложенной бенефициарием «проблеме» и «построения» версии случившегося, обстоятельствам необходимо дать юридическую квалификацию, то есть рассмотреть их в соотношении с правовой нормой, подлежащей применению для защиты или восстановления нарушенного или предположительно нарушенного права.

Так, должен быть проведен анализ юридических норм, применимых в отношении дела, вне зависимости от их происхождения (внутренние или международные нормы), природы (законодательные или законотворческие), цели (материальные или процессуальные) и т.д. На данном этапе документирования отдельная роль отводится толкованию нормы закона.

д) идентификация решений

После завершения мероприятий по получению информации от лица, нуждающегося в юридической помощи или из других источников документирования, по анализу информации, переходим к следующему под-этапу документирования – идентификации решения/решений юридической проблемы, с которой

столкнулся бенефициарий и которую он хотел бы решить, опираясь на помощь консультанта. Успех данного этапа зависит от:

- сложности и разнообразия полученной информации;
- сложности проблемы/проблем, подлежащих решению;
- полноты констатации фактической картины обстоятельств, которые поспособствовали появлению проблемы;
- правильности идентификации и правильного формулирования проблемы юридического характера, нуждающейся в разрешении;
- правильной оценки возможности/способности разрешить указанную бенефициарием проблему.

Идентификация решения указанной бенефициарием проблемы представляет собой интеллектуальный и творческий процесс, требующий существенных усилий со стороны консультанта. Здесь важно учитывать также ожидания бенефициария и его реальные возможности. Одна проблема может иметь несколько решений, а выбор одного из них зависит от преследуемого бенефициарием интереса. Таким образом, задача консультанта на данном этапе предоставления юридической помощи состоит в идентификации, путем тщательного анализа собранной информации, нескольких решений указанной юридической проблемы.

Идентифицированные решения должны быть реальными и предполагать определенный финал, который, в свою очередь, должен осознавать консультант. Для этого необходимо установить преимущества/недостатки каждого решения, риски и затраты на каждое взятое в отдельности идентифицированное решение. Прогнозирование данных элементов определяет последующую юридическую помощь, так как каждое из разработанных решений предполагает соответствующее ему усилие со стороны консультанта, а не бенефициария.

В том же контексте преимущества/недостатки решения могут быть объяснены по формуле «*что я получу, если...*», в связи с другой формулой «*что я могу потерять, если...*», и, фактически, должен быть представлен в виде весов, на одной чаше которых плюсы решения, на другой – его минусы. Преимущества/недостатки могут быть разными: социального, экономического, психологического характера, но, независимо от происхождения, они должны быть приняты во внимание.

Консультант должен рассматривать каждого бенефициария и его проблему как нечто обособленное, даже если данная проблема схожа или идентична с другими, разрешенными им в процессе своей деятельности проблемами.

Данное правило исходит из того, что каждый человек – уникальная личность, имеющая свое собственное специфическое понимание вещей. Соблюдение данного правила позволит консультанту избежать ошибок при толковании ситуации и быть уверенным в том, что собрана вся необходимая информация для определения решений, адекватных идентифицированной(ым) проблеме/проблемам.

е) формулирование решения/решений

Будучи идентифицированы, решения проблемы, изложенной бенефициарием, должны быть сформулированы таким образом, чтобы они включали в себя не только путь, которому необходимо следовать с целью восстановления нарушенного или предположительно нарушенного права бенефициария, но и содержать конкретные действия, которые должны поспособствовать решению проблемы бенефициария. То есть, если на этапе идентификации решения, мы заняты вопросом: «что я получу?», то на этапе формулирования решения, консультант также должен ответить на вопрос: «что я должен сделать, чтобы получить?».

Другими словами, решение – это ответ на проблему. Решение, рассматриваемое как умственная операция, это ответ, разработанный в результате анализа совокупности фактических и правовых элементов, разрешающий сложность или проблему, с которой столкнулось лицо, обратившееся за юридической помощью. Таким образом, для того, чтобы разработать решение, необходимо проанализировать и сопоставить идентифицированную фактическую картину с положениями закона, охраняющими предположительно нарушенное право лица, обратившегося за юридической помощью.

Так, для формулирования решений, важно установить наиболее близкую к произошедшему в реальности фактическую картину с одной стороны, и, с другой стороны, важным является теоретическая подготовка в рассматриваемой области. Также важно понимать, что разработанные консультантом решения предназначены устранить юридическую проблему лица, обратившегося за юридической помощью, соответственно, разработанные решения должны быть законными. Это, в свою очередь, не исключает других аспектов медицинского, психологического, педагогического характера, так как не всегда излагаемые заявителем проблемы носят только юридический характер, они могут быть обычными, повседневными.

В тактическом понимании, решение не является ничем иным, нежели путем, которому необходимо следовать для разрешения проблемы, соответственно, может существовать множество путей достижения поставленного результата. Математически – проблема может быть решена посредством множества методов (формул). В одинаковом понимании, необходимо разработать несколько решений проблем заявителя, каждое из которых должно иметь один и тот же финальный результат.

Разработанное решение должно рассматриваться в качестве предположительного плана действий, который, будучи утвержденным, подлежит реализации, приведению в действие. Соответственно, каждое из разработанных решений, должно содержать финальную цель (ожидаемый результат) действия, подлежащего реализации и результаты (промежуточные результаты).

Как и любой другой план, решение (решения) имеют свои сильные и слабые стороны. Их анализ и выявление необходимо для оценки возможности реализа-

ции выбранного плана и того, каково прямое влияние выбранного заявителем решения. Так, очень важно проанализировать преимущества, недостатки и риски каждого варианта (решения). На данном этапе необходима не только способность анализировать факты, законы, но и способность прогнозировать последствия следования одному или другому пути (решению). Также, необходимо учитывать и определенные аспекты объективного характера – время, затраты, и субъективного характера – желание заявителя решить проблему, его психологический комфорт и психологический комфорт членов его семьи, реакцию общества, изменение отношения и видения и т.д.

Разработка решений представляет собой индивидуальную умственную деятельность консультанта, процесс, фактически, не исключаяющий участия лица, обратившегося за юридической помощью.

Завершение данного действия материализуется разработкой схемы, включающей в себя все решения проблемы заявителя и план мероприятий для каждого из идентифицированных решений, сроки исполнения, ожидаемые эффекты, затраты, преимущества/недостатки (риски) решения и т.д.

Ниже предлагается схема данного действия.

Решение № 1	Действия	Исполнитель	Срок исполнения	Ожидаемый результат	Затраты	Риски	Преимущества/Недостатки	Информация об исполнении
Решение № 2								

Фактически, разработка подобной схемы представляет собой окончание этапа документирования и подготовку к консультированию лица, обратившегося за юридической помощью.

2.2.3 Юридическое консультирование

Юридическое консультирование – это третий этап первичной юридической помощи. Консультирование бенефициария предполагает общение консультанта и бенефициария относительно проблемы последнего, для того, чтобы представить весь спектр потенциальных решений и идентифицировать наиболее подходящие для бенефициария решения.

Это деятельность по разъяснению значимости определенных обстоятельств, положений законодательства, возможных путей следования для устранения проблемы. Для того, чтобы консультирование увенчалось успехом, как и в случае с интервью, необходимо установить психологически комфортную для бенефици-

ария атмосферу. На протяжении всего общения с бенефициарием, консультант должен разговаривать спокойно и медленно, следя за реакцией бенефициария на его слова (разъяснения), для того, чтобы свои слова и манеру изложения привести в соответствие с особенностям положения бенефициария.

Ниже описаны несколько этапов, которым необходимо следовать для эффективности консультирования:

а) подготовительный этап

Данный этап заканчивается формулированием схемы решений и уяснением некоторых технических аспектов: выбор времени и места консультирования, его длительности, определение лиц, которые могут присутствовать или принимать участие, и обсуждение всех этих аспектов с заявителем.

б) консультирование

Данный этап предполагает общение лица, обратившегося за юридической помощью, с консультантом, согласно ранее достигнутым договоренностям. Обычно, данный этап начинается с изложения консультантом предпринятых с целью разработки решения действий, а также с высказывания заявителем своего желания продолжить совместные действия.

После, следует этап **представления разработанных решений** и разъяснения преимуществ и недостатков каждого из них. На протяжении данного этапа могут появляться взаимные вопросы и разъяснения относительно тех или иных общих или специальных аспектов.

Необходимо отметить, что задача консультанта состоит не в даче указаний бенефициарию, а в оказании помощи в процессе принятия решений.

Так, разъясняя бенефициарию возможные варианты, не нужно навязывать какое-то определенное мнение. Для этого консультант детально разъясняет каждое из предлагаемых решений и их последствия. Также, консультант узнает мнение заявителя относительно того, какое из идентифицированных решений кажется ему наиболее целесообразным.

Зачастую, будет понятно, что человек, фактически, нуждается в том, чтобы его выслушали – в данном случае, посредством простой беседы, вы ему уже помогаете; в других случаях, человек, общаясь с вами, может прийти к определенным выводам и решить самостоятельно проблему; человеку нужен просто совет к кому обратиться для решения своей проблемы (см. информацию относительно перенаправления бенефициария в части 2.4).

Консультация считается оконченной тогда, когда бенефициарий принимает решение относительно того, какое из предложенных решений он принимает и соглашается осуществлять действия, необходимые для следования данному решению, покрывать затраты, принимать на себя связанные с ним риски и ответственность. Если в процессе предоставления первичной юридической помо-

щи бенефициарий настаивает на незаконном методе разрешения его проблемы, консультант обязан разъяснить ему недостатки подобного решения, его юридические последствия и отказать в последующем предоставлении первичной юридической помощи по указанной проблеме. Другими словами, консультант не будет консультировать бенефициария или действовать от его имени, если бенефициарий преследует аморальные или незаконные цели. В данном случае, консультант разъяснит бенефициарию ситуацию, последствия нарушения закона, воздержится от консультирования и порекомендует бенефициарию отказать от действий, противоречащих закону.

с) обобщение

Обобщение консультации – повторное и детальное разъяснение плана действий, которому необходимо следовать, в зависимости от выбранного бенефициарием решения. Здесь консультант должен удостовериться в том, что бенефициарий четко осознает принимаемую на себя ответственность, понимает подлежащие реализации действия, их очередность, сроки приведения их в исполнение. Бенефициарию предлагается идея относительно того, каковым должен быть следующий шаг, после того, как он избрал оптимальное решение. Если это необходимо, скажите бенефициарию, какой шаг предприняли бы вы. К примеру, вы бы направили ходатайство в адрес какого-либо учреждения для получения той или иной информации, или же обговорили бы проблему бенефициария с представителем органа местного публичного управления с тем, чтобы решить ее.

Вы должны быть очень внимательны тогда, когда обещаете что-либо бенефициарию. Запомните, что ваша роль заключается в *консультировании*, что предполагает разъяснение прав, путей их защиты. Вы не должны делать так, чтобы бенефициарии стали зависимы от членов сообщества, а должны научить их как самостоятельно решать свои проблемы.

Есть случаи, когда необходимо что-либо сделать для бенефициария, к примеру, если в семье с детьми без документов, удостоверяющих личность, ни один из родителей не может выехать для подачи соответствующего заявления или для получения определенных документов, Вы можете осуществить эти действия для данной семьи в качестве консультанта. В том случае, если Вы пообещали бенефициарию что-либо сделать для него, объясните четко, что именно Вы беретесь сделать и договоритесь относительно того, когда Вы это сделаете. Можете попросить бенефициария повторить обещанное Вами, для того, чтобы убедиться, что он все правильно понял и ожидаемый им результат разумен. После, запишите все шаги, проделанные Вами в пользу бенефициария, в рамках его дела. Если это необходимо, посоветуйте ему обратиться в компетентную инстанцию, в зависимости от имеющейся проблемы, предложив, по возможности, номер телефона, адрес, фамилию человека из списка, который каждый консультант готовит заранее. Если это необходимо, в зависимости от ситуации,

составьте письмо о поддержке или же помогите бенефициарию составить соответствующее заявление.

Составление заявлений, ходатайств и других документов, необходимых для разрешения проблем бенефициария, является одной из функций консультанта. Но необходимо правильно понимать данную функцию. Консультант должен научить членов сообщества составлять заявления и самостоятельно предпринимать те или иные действия. Так, консультант не должен замещать собой человека, пришедшего за советом, а не за тем, чтобы стать зависимым от консультанта, за исключением тех случаев, когда бенефициарий не может самостоятельно сделать что-либо, по тем или иным причинам.

Если необходимы какие-либо документы от бенефициария, установите дату, когда он должен Вам их представить.

Если проблема не совсем понятна, и, для того, чтобы дать бенефициарию правильный совет, Вы нуждаетесь в дополнительном изучении тех или иных источников (законов, постановлений, учебников и т.д.), не стыдитесь признать это, обговорив, когда он должен прийти снова на консультацию. *Помните: лучше сказать бенефициарию прийти в другой раз или, что вы не знаете ответа, посоветовав ему обратиться к адвокату, нежели дать плохой совет, который еще более усложнит его ситуацию.*

Консультант отказывается принять дело и, соответственно, предоставить первичную юридическую помощь в случае, если его профессиональная квалификация не позволяет этого сделать.

Независимо от типа проблемы, с которой обратился бенефициарий, главной задачей консультанта должно быть оказание помощи в разрешении проблемы, как можно быстрее и с наименьшими затратами. Так, если проблема может быть решена на уровне сообщества, посредством переговоров, медиации или же в конфиденциальном порядке, это должно быть в первую очередь предложено консультантом. Направление в другие службы осуществляется лишь тогда, когда решение проблемы относится к исключительной компетенции других учреждений/государственных органов. Направление к адвокату или в судебную инстанцию может иметь место тогда, когда проблема носит комплексный юридический характер и решается через судебную инстанцию.

d) окончание

Окончание консультации предполагает начало следующего действия. Считается, что консультант качественно справился со своей задачей, если бенефициарий четко понял:

- структуру и причины своей проблемы;
- как данная ситуация регламентируется законом (извлечения из законов представляются только тогда, когда этого требует ситуация и если это не запутает бенефициария);

- каковы возможные решения, в том числе анализ этих решений с точки зрения затрат и действий, которые бенефициарий должен предпринять;
- действия, которые должны быть предприняты;
- их очередность;
- учреждения/организации, специалисты, к которым он должен обратиться;
- ожидаемые результаты;
- какие сроки предусмотрены для того или иного действия, которое бенефициарий должен предпринять (например, срок, установленный для дачи органами государственной власти ответа на запрос бенефициария);
- какие документы должен составить или представить бенефициарий и в адрес какого государственного или частного учреждения он должен их направить. Если это необходимо, консультант оказывает помощь бенефициарию в составлении соответствующих документов (например, запрос о предоставлении информации, заявление о выделении социальной помощи и т.д.);
- каковы затраты, необходимые для решения проблемы бенефициария избранным им путем;
- каковы могут быть риски, сопряженные с действиями бенефициария (например, подарил дом и может остаться без жилья) и рекомендации как их избежать.

Консультант принимает во внимание степень независимости бенефициария в действиях и в суждениях и выстраивает свое участие на том уровне, на котором того требует бенефициарий или его проблема. Например, консультант должен составить для бенефициария документы, если тот сам не может этого сделать (к примеру, не умеет писать или не имеет финансовых возможностей оплатить услуги по напечатанию и распечатыванию). Также, в отдельных наиболее сложных ситуациях, когда высока вероятность того, что бенефициарий самостоятельно не сделает ничего, консультант может сопровождать его при непосредственном обращении в компетентные государственные или частные учреждения.

Консультант принимает решение, координируя его с представителем территориального бюро НСЮПГГ.

В случае, если бенефициарий настаивает на том, чтобы консультант предпринял больше действий, нежели он решил предпринять, консультант должен разъяснить бенефициарию, что роль консультанта состоит в оказании бенефициарию помощи в самостоятельном решении своих проблем, без того, чтобы бенефициарий становился зависимым от вмешательства консультанта. Невмешательство консультанта не обязательно означает и не может быть интерпретировано как отказ или отдаление консультанта от бенефициария и его проблемы.

2.3 Полезные советы относительно общения с бенефициарием первичной юридической помощи

Не вызывает сомнения тот факт, что наибольшее взаимодействие консультанта с бенефициарием первичной юридической помощи, как это было отме-

чено ранее, состоит в прямом вербальном контакте. Также важно отметить и то, что от создания психологической атмосферы, благоприятствующей сотрудничеству между консультантом и бенефициарием первичной юридической помощи, зависит способность консультанта построить эффективный диалог и найти оптимальную формулу общения. Далее остановимся на некоторых аспектах общения и сформулируем отдельные рекомендации, которые, если им следовать, помогут установить атмосферу сотрудничества, поддерживать ее на протяжении всего периода предоставления юридической помощи и разрядить ситуацию, если в отношениях консультант-бенефициарий присутствует напряженность. Сформулированные рекомендации и выводы, фактически, могут быть применены и в других человеческих взаимоотношениях.

Правда заключается в том, что на сегодняшний день мы можем отправить сообщение с Луны, но для нас гораздо сложнее выстраивать и поддерживать хорошие взаимоотношения с окружающими нас людьми. Причина этого заключается не в том, что люди не умеют общаться, а в том, что люди не умеют общаться эффективно. Много говорить совсем не означает говорить эффективно. Не зря общение стоит в первой пятерке проблем, с которыми сталкивается любой менеджер, а одним из источников конфликтов является деструктивное общение.

Многие специалисты пришли к выводу о том, что в общении используемые слова не имеют большого значения, более важны тон голоса, жесты и мимика. Так, информация, получаемая нами с учетом поведения, позы, визуального контакта, мимики и жестов человека, более правильная и полная, нежели сказанные слова. Например, мы очень легко можем распознать, когда кто-то испуган, скучает, разозлен или рад, используя только лишь так называемый язык тела, а тогда, когда мы ведем с кем-либо беседу, это позволяет нам понять желает наш собеседник слушать или нет. В целом, общение может быть вербальным, невербальным и паравербальным.

Вербальное общение осуществляется только за счет произнесенных слов. Однако иногда достаточно содержательные сообщения могут быть переданы и без того, чтобы было произнесено хотя бы одно слово. Такой вид общения называется **невербальным**. Например:

- ударяя легонько кого-либо по плечу, выражаете тем самым теплые, близкие отношения, подбадривание;
- ударяя кого-либо со всей силы и серьезностью (даже по плечу), выражаете абсолютно противоположные чувства: ненависти, озлобленности, зависти и т.д.;
- рукопожатие двух лиц – это знак приветствия как при встрече, так и при расставании;
- сжатый кулак выдает состояние внутреннего возбуждения, агрессивности (чем сильнее сжимаются пальцы, тем глубже эмоция);
- прикрытие рта ладонью (или же чашкой, из которой пьешь) во время разговора, передает удивление, неуверенность в собственных словах, неискренность;
- дотронуться до носа или легкое почесывание носа – неуверенность в том, о

чем идет речь (касается как того, что ты говоришь, так и того, что говорит собеседник), неискренность, поиск в процессе разговора нового контраргумента;

- потереть веки пальцами – ложь, но иногда, чувство подозрения и неискренности со стороны партнера; почесывание различных частей головы (лба, уха, затылка, щеки, подбородка и т.д.) – озабоченность, беспокойство, недоверие/чувство небезопасности;
- поглаживание подбородка – момент принятия решения;
- беспокойство рук – (щипание чего-либо, скручивание и раскручивание ручки, теревание одежды и т.д.) – напряжение, нервозность, беспокойство. В общем, жесты или движения телом помогают нам легко «прочитать» или «расшифровать» определенные сообщения, так как люди привыкли говорить одно, а чувствовать другое.

И все-таки существует риск ошибиться, если не принимать во внимание различия в традициях, специфике географических зон, среде и культуру различных народов. Так, изображение круга скрепленными между собой указательным и большим пальцами, оставшиеся три – несобранны, в Америке означает «Хорошо», во Франции – «Ноль», а в Тунисе означает угрозу смерти. Вместо знака «Хорошо», русские поднимают в вертикальном положении большой палец, французы подносят к губам соединенные кончиками большой и указательный пальцы, бразильцы закрепляют между пальцев мочку уха, а жители Сицилии легко щипают себя за щеку. С другой стороны, нельзя отрицать существование универсальных жестов. Так, например, на всех континентах растерянность выражается поднятием плеч, а грусть или радость знаменуются одинаковыми физиономическими изменениями.

Губы – очень экспрессивны в определении эмоций человека, их легче всего «прочитать» (например, напряженная мимика губ или покусывание губ, говорят о беспокойстве, а искривление губ в какую-либо сторону – о скептицизме или насмешке). В рамках невербального общения также выделяют:

1) взгляд и глаза:

- «отсутствующий взгляд» – сконцентрированная медитация/отражение;
- пристальный взгляд в глаза собеседника, когда зрачки уменьшены – признак враждебности, желание взять верх над партнером (доминировать);
- пристальный взгляд в глаза собеседника, когда зрачки расширены – признак сексуального интереса;

2) поза:

- частая смена поз, неусидчивость на стуле, неуговорность – внутреннее беспокойство, напряженность;
- вставание – сигнал о том, что было принято определенное решение, беседа наскучила, что-то шокировало или удивило и т.д.

В заключение, знать выражения лица в различных эмоциональных ситуациях полезно не только для того, чтобы понять других, но и для того, чтобы постоянно работать над своими эмоциями (как правило, перед зеркалом).

Паравербальное общение осуществляется на уровне «музыкальных» параметров общения: тон, ритм, интонация, тембр, темп, интенсивность голоса, паузы, высота голоса и т.д., или определенные нечленораздельные звуки, произносимые человеком (вздохи, усиливающийся кашель и т.д.). Подобное общение также называется звуковым общением.

Находясь в состоянии беспокойства/тревоги или нервного напряжения, помимо мимики и телодвижений, у собеседника меняется также и тембр голоса.

Расшифровывая послание, уделяйте внимание, как силе, так и высоте голоса:

- явно повышенный – энтузиазм, радость, но и недоверие;
- повышенный, в широком диапазоне силы, тона и высоты – обида и страх;
- сильно повышенный, проникновенный – беспокойство;
- мягкий и потухший, с понижением интонации окончания каждой фразы – несчастье, грусть, усталость;
- сдавленные звуки – напряженность, нелояльность.

Невербальные звуки также являются носителями информации:

- свист (явно не художественный) – чувство неуверенности или опасности;
- громкий, несоответствующий моменту смех – напряженность;
- внезапные спазмы голоса – напряженность;
- постоянный кашель – неискренность, недоверие, беспокойство.

Больше всего об эмоциональном состоянии лица нам может сказать анализ его текущей речи: как расставлены логические акценты, насколько быстро произносятся слова, как построены фразы, какие отклонения от нормы прослеживаются (неуверенный или неправильный выбор слов, обрыв фраз на полуслове, замена слов, появление слов или фраз паразитов, исчезновение пауз и т.д.).

Вместе с тем:

- быстрая речь выражает явное беспокойство или сильное желание убедить в чем-то кого-то;
- медленная речь – высокомерие, усталость, несчастье, депрессивное состояние;
- речь с перерывами – неуверенность;
- краткая, уверенная речь – очевидная уверенность;
- неуверенность в выборе слов – неуверенность в себе или желание удивить кого-то;
- появление дефектов речи (повторение слов или деформация/искажение слов, обрывание фраз на полуслове);
- умышленные паузы в речи – напряжение;
- слишком длинные паузы – незаинтересованность или несогласие.

Все же, в межличностных отношениях, самой эффективной формой общения является та, при которой выражаются мнения, эмоции, чувства, без того, чтобы нападать на собеседника. Подобное общение называют языком ответственности, язык, посредством которого можно избежать множества конфликтов и который предполагает три шага/действия:

- описание поведения (*когда возвращаетесь поздно домой..., когда оставляете вещи разбросанными...*);
- формулирование своих эмоций и чувств, появившихся как следствие поведения собеседника (*...я беспокоюсь, ...я злюсь*);
- объяснение последствий подобного поведения в отношении твоей персоны (*потому что я думаю о том, что твоему здоровью и жизни угрожает опасность; потому что ты не проявляешь уважения к чуждому труду*). Каждое послание, начинающееся с «Ты(!)» пробуждает, как следствие, защитную реакцию. Послание, сформулированное от первого лица, напротив, фокусируется, прежде всего, на том, что чувствует человек. Вдобавок, четко выражая то, что мы чувствуем, делает нас более понятными для других (так как обеспечивает более полный обмен информацией) и облегчает задачу по обнаружению причины проблемной ситуации.

Существует все-таки риск, что данные послания приобретут негативный характер, а именно в тех случаях, когда они произносятся нервным тоном. Не забывайте о важности тона голоса, жестов и мимики тогда, когда хотите войти к кому-либо в доверие. Мы общаемся для того, чтобы:

- узнать друг друга;
- разделить друг с другом эмоции;
- обменяться информацией;
- убедить других понять нашу точку зрения;
- построить отношения.

«Декалог» общения

Ты не можешь не общаться.

Общаться означает:

- знать себя и уважать себя;
- понимать нужды других;
- уметь слушать;
- понимать послания;
- предоставлять *ответную реакцию (feedback)*;
- понимать как функционируют отношения;
- знать как выражать свои чувства;
- принимать конфликты;
- брать на себя ответственность за разрешение конфликтов.

2.4 Направление бенефициария к другим услугам

Под направлением бенефициария первичной юридической помощи понимается предоставление консультантом бенефициарию рекомендации обратиться, для разрешения проблемы, в какое-либо учреждение или к определенному лицу, являющимся компетентными, по мнению консультанта, разрешить данную проблему или же направление к адвокату для получения квалифицированной юридической помощи.

Консультанты должны быть готовы предоставить информацию общего характера из различных областей права. Вместе с тем, консультант должен отказать в предоставлении помощи тогда, когда считает, что его знания и/или профессиональные навыки недостаточны для предоставления бенефициарию качественной помощи. Данные дела должны быть перенаправлены компетентным органам/лицам.

Задача консультанта состоит в правильном определении компетентного органа/лица в разрешении проблемы, с которой столкнулся бенефициарий и в направлении бенефициария в соответствующее учреждение/к соответствующему лицу, без вмешательства в процесс рассмотрения и разрешения проблемы.

Цель направления состоит в оказании бенефициарию первичной юридической помощи в разрешении проблемы, с которой тот столкнулся, посредством предоставления информации относительно того, какое учреждение/лицо, компетентно в разрешении данной проблемы.

При разрешении вопроса о направлении по компетенции консультант должен быть уверен в том, что:

- перенаправление осуществляется в соответствии с положениями действующих нормативных актов;
- бенефициарий понимает почему и куда перенаправляется его дело;
- бенефициарий понимает что он должен предпринять;
- по возможности, с согласия и по просьбе бенефициария, консультант осуществляет запись бенефициария в учреждение/к лицу, в адрес которого тот перенаправляется, или же помогает бенефициарию записаться.

2.4.1. Направление бенефициариев первичной юридической помощи в территориальные бюро НСЮПГГ

Консультант может предоставлять только первичную юридическую помощь. В случае если, в процессе предоставления первичной юридической помощи, констатируется необходимость предоставления квалифицированной юридической помощи, заявитель информируется об условиях предоставления подобной помощи и, по запросу, консультант предоставляет помощь по формулированию заявления о предоставлении квалифицированной юридической помощи. Если бенефициарий располагает достаточными денежными средствами, ему необходимо указать на то, что он, по желанию, может нанять адвоката.

В любом случае, в контексте развития механизма привлечения консультантов (студентов-юристов или адвокатов-стажеров) в рамках предоставления юридической помощи, гарантируемой государством, перенаправление осуществляется после координирования с ответственным лицом ТБ НСЮПГГ.

Для того чтобы направить бенефициариев первичной юридической помощи в территориальные бюро НСЮПГГ, консультант должен обладать следующими знаниями и навыками:

- a) знание нормативной базы, регламентирующей процедуру запроса предоставления квалифицированной юридической помощи и критериев приемлемости;
- b) знание контактной информации и программы работы территориальных бюро НСЮПГГ;
- c) практические навыки по составлению документов, таких как:
 - заявление о предоставлении квалифицированной юридической помощи;
 - декларация-тип о доходах и приложения к ней.

Направляя дело на рассмотрение в территориальные бюро НСЮПГГ для предоставления квалифицированной юридической помощи, консультант реализует три основные задачи:

- **продвижение** системы юридической помощи, гарантируемой государством, доводя до сведения лиц информацию о возможности получения квалифицированной юридической помощи, гарантируемой государством;
- **фильтрация** неприемлемых заявителей, уменьшая тем самым число необоснованных заявлений о предоставлении квалифицированной юридической помощи, адресуемых территориальным бюро НСЮПГГ, осуществляя предварительную проверку соблюдения условий приемлемости бенефициариев первичной юридической помощи, и
- **консультирование** лиц, подавших заявление на предоставление квалифицированной юридической помощи, оказывая помощь в составлении необходимых документов, в формировании дела и его подаче в соответствующее территориальное бюро.

Для реализации задачи *по фильтрации заявлений о предоставлении квалифицированной юридической помощи*, консультант наделен следующими полномочиями:

- осуществляет предварительную проверку соблюдения потенциальным бенефициарием условий, необходимых для получения квалифицированной юридической помощи, гарантируемой государством;
- консультирует бенефициария и помогает ему составить заявление о предоставлении квалифицированной юридической помощи и связанные с ним документы, подлежащие подаче в соответствующее территориальное бюро;
- направляет лиц, нуждающихся в квалифицированной юридической помощи в территориальные бюро НСЮПГГ, с необходимым пакетом документов.

Для проведения предварительной проверки соблюдения потенциальным бенефициарием условий, необходимых для получения квалифицированной юридической помощи, гарантируемой государством, консультант поочередно предпринимает следующие действия:

- устанавливает тип дела, по которому запрашивается предоставление юридической помощи, гарантируемой государством: уголовное дело, производство по административному правонарушению, гражданское дело (в том числе, административное судопроизводство);
- проводит предварительную проверку того, к какой категории лиц, предусмотренных ст.19 ч.1) п.(а-е) Закона о юридической помощи, гарантируемой государством, относится потенциальный бенефициарий;
- проводит предварительную проверку на предмет наличия одного из оснований для отказа в предоставлении квалифицированной юридической помощи, предусмотренных ст.24 ч.1) и ч.1¹) Закона о юридической помощи, гарантируемой государством;
- исходя из вида и природы дела, проводит предварительную проверку на предмет того, если дело, в которое вовлечен потенциальный бенефициарий, относится к категории дел, по которым квалифицированная юридическая помощь предоставляется вне зависимости от уровня доходов лица (ст. 20 Закона) или же предоставляется в зависимости от уровня доходов (ст. 21 Закона);
- в ситуации, если запрашиваемая юридическая помощь по делу предоставляется вне зависимости от уровня доходов (ст. 20 Закона) консультант оказывает помощь бенефициарию в составлении заявления о предоставлении квалифицированной юридической помощи;
- в ситуации, если запрашиваемая юридическая помощь по делу предоставляется в зависимости от уровня доходов лица (ст. 21 Закона), необходимо проведение соответствующей финансовой проверки.

Для проведения финансовой проверки консультант запрашивает от потенциального бенефициария следующие документы в оригинале:

- справку о составе семьи (в сельских местностях выдается примэриями);
- справку с места/мест работы о ежемесячном доходе, полученном за последние 6 месяцев трудоспособными членами семьи;
- справку, выданную Национальной кассой социального страхования о выплаченных членам семьи социальных пособиях.

С учетом информации, содержащейся в представленных актах, и информации, представленной непосредственно потенциальным бенефициарием, консультант оказывает помощь по расчету и внесению данных в декларацию-тип о доходах. В случае, если будет установлено, что среднемесячный доход ниже установленного прожиточного минимума на душу населения, консультант информирует заявителя о том, что он мог бы быть приемлемым субъектом и ему может быть предоставлена квалифицированная юридическая помощь, гарантируемая государством. В том случае, если будет установлено, что среднемесячный доход больше прожиточного минимума на душу населения, консультант информирует заявителя о том, что он может быть признан неприемлемым субъектом для предоставления квалифицированной юридической помощи, гаран-

тируемой государством, и что он может обратиться к адвокату, действующему в соответствующем регионе, для того, чтобы получить юридическую помощь, оплатив при этом услуги за свой счет.

Консультант информирует и объясняет бенефициарию, что указываемая в декларации информация должна соответствовать действительности и, в том случае, если будет установлено, что это ложная информация, или же, если после того, как бенефициарий представил подобную информацию, его финансовое положение улучшится, до такой степени, что тот может быть лишен права на предоставление квалифицированной юридической помощи, гарантируемой государством, бенефициарий будет обязан возместить все издержки государства по предоставлению соответствующей юридической помощи.

В случае если, в процессе предварительной проверки будет установлено, что бенефициарий может стать приемлемым субъектом для предоставления квалифицированной юридической помощи, консультант оказывает ему помощь в составлении заявления, по образцу, утвержденному НСЮПГГ, в адрес соответствующего территориального бюро о предоставлении квалифицированной юридической помощи.

Консультант оказывает заявителю помощь в формировании дела, которое подлежит подаче в территориальное бюро НСЮПГГ, и которое включает в себя заявление и, в зависимости от ситуации, декларацию-тип о доходах и приложения к ней.

Необходимо отметить, что консультант лишь сообщает о наличии права на получение квалифицированной юридической помощи, гарантируемой государством, и помогает лицу в процессе реализации данного права, без того, чтобы высказываться относительно допустимости/недопустимости этого права.

Консультант только предоставляет консультацию в процессе составления документов, без того, чтобы их подписывать лично или же лично подавать и без того, чтобы принимать решение относительно допустимости заявления.

Только координаторы территориальных бюро НСЮПГГ вправе принять решение относительно удовлетворения или отказа в удовлетворении заявления о предоставлении квалифицированной юридической помощи.

Когда дело укомплектовано, консультант информирует бенефициария о порядке подачи дела в территориальное бюро. По мере возможности, консультант проверяет, если бенефициарий, направленный в территориальное бюро, обратился туда, если его заявление было принято к рассмотрению, и если ему была предоставлена юридическая помощь, гарантируемая государством.

Если отчетливо видно, что лицо не вправе получить квалифицированную юридическую помощь, гарантируемую государством, консультант (после согласования с ответственным лицом ТБ НСЮПГГ) должен порекомендовать заяви-

телю обратиться к адвокатам, предоставляющим юридическую помощь на основании договора, но при этом консультант не вправе запретить лицу обратиться с заявлением к сотруднику территориального бюро. В случае, если консультант направляет бенефициария к адвокатам, предоставляющим услуги по оказанию юридической помощи на договорной основе, ему запрещается рекомендовать какого-либо определенного адвоката.

Каждое направление бенефициариев к адвокатам, предоставляющим юридическую помощь на договорной основе, должно документироваться, делается соответствующая отметка в регистре первичной юридической помощи. Регистр первичной юридической помощи должен содержать краткое описание дела или проблемы бенефициария и основания направления к адвокатам, предоставляющим юридическую помощь на договорной основе (подобная регистрация консультации должна быть и в случае направления бенефициария в другие государственные или частные учреждения).

2.4.2. Направление лиц, обратившихся за первичной юридической помощью, в другие государственные и частные учреждения (иные, нежели территориальные бюро НСЮПГГ)

Консультант направляет лицо, обратившееся за первичной юридической помощью, в другие государственные или частные учреждения, если у него есть разумные основания предполагать, на основании представленной бенефициарием информации, что решение проблемы бенефициария относится к компетенции данного учреждения.

Для перенаправления бенефициариев в другие государственные или частные учреждения, консультант ведет регистр с соответствующими контактными данными потенциальных государственных и частных учреждений, который постоянно обновляется.

В случае если, исходя из фактов и информации, представленных бенефициарием, следует разумный вывод относительно компетенции одного или нескольких государственных или частных учреждений, консультант направляет туда бенефициария, детально объясняя мотивы направления и как найти данное учреждение.

Если консультанту требуется больше информации от бенефициария, консультант может потребовать ее представить. В данном случае, срок для подготовки рекомендации о направлении в другое государственное или частное учреждение составляет 3 дня с момента получения запрошенной информации.

Направление в определенное государственное или частное учреждение предполагает составление консультантом письменной рекомендации о данном учреждении, которая выдается бенефициарию, если тот об этом просит, или же если консультант считает необходимым составить подобную письменную рекомендацию. Рекомендация выдается бенефициарию в тот же день или в течение 3 дней с момента обращения бенефициария.

Каждое направление бенефициариев в другие государственные или частные учреждения должно быть зарегистрировано, а консультант делает соответствующую отметку в регистре первичной юридической помощи. Если консультант оказывает бенефициарию помощь в составлении определенных документов, которые прилагаются к документам о перенаправлении дела, консультант сохраняет один экземпляр данных документов в деле бенефициария, с согласия последнего.

По мере возможности, консультант проверяет, если направленное лицо обратилось в соответствующее/соответствующие учреждение/учреждения и каков был окончательный результат. Также, в течение 6 месяцев с момента перенаправления, консультант проверяет, совместно с учреждением, куда был направлен бенефициарий, как развивается процесс решения проблемы бенефициария (с использованием любых средств общения).

Консультант может следить за процессом решения проблем бенефициариев, используя при этом любые оптимальные способы, отдельно для каждого дела (например, обсуждение с бенефициарием или членами его семьи, общение с учреждением, куда был направлен бенефициарий, другие способы). Консультант должен осуществлять мониторинг за процессом решения проблемы, только в той степени, в какой это возможно, по времени, в зависимости от тех материалов, которые имеются в его распоряжении, а также в той степени, в какой бенефициарий не против проверок/формулирования вопросов в адрес вовлеченных органов государственной власти и сторон.

Консультант должен проинформировать направленного в другие учреждения бенефициария о том, что он может повторно обратиться к консультанту, в случае возникновения каких-либо трудностей в общении с адвокатом или учреждением, куда он был направлен.

2.5 Интервьюирование и консультирование бенефициария по телефону и другими способами

Наиболее часто используемая форма интервьюирования – *лицом к лицу*. Данная форма является наиболее рекомендованной для консультанта. Интервьюирование лицом к лицу позволяет максимально использовать невербальное общение. Если собеседник начинает бить ручкой о стол или тереть руки, это знак для консультанта. Улыбка не может быть передана по телефону или электронной почте.

Вместе с тем, интервьюирование и консультирование бенефициария осуществляется и другими способами.

По телефону

Это самый быстрый способ. Однако у этого способа очень много недостатков, вплоть до того, что собеседник может внезапно повесить трубку.

И все-таки, это распространенный и очень практичный способ, в особенности тогда, когда идет речь о технических деталях.

Мы не всегда располагаем достаточным временем для того, чтобы побеседовать с бенефициарием лицом к лицу.

По электронной почте

Это вариант с наибольшим числом недостатков, последний из способов, к которому стоит обращаться. Если интервьюируемый не понимает вопросы, нет возможности вмешаться с вспомогательными вопросами. Если интервьюируемый отвечает расплывчато, ничего не остается делать, нет возможности повторно задать вопросы или запросить дополнительную информацию и т.д. Единственное преимущество заключается в том, что выигрывается время при переписке. Другой большой недостаток интервьюирования по электронной почте состоит в том, что интервьюируемый имеет перед собой все вопросы. Скорее всего, сначала он прочтет все вопросы, иногда, при этом, не отвечая на каждый из поставленных вопросов в отдельности.

Вне зависимости от способа интервьюирования бенефициария, помните о необходимости следования всем этапам предоставления первичной юридической помощи.

III. УПРАВЛЕНИЕ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Привлечение студентов-юристов к процессу предоставления первичной юридической помощи находится на этапе пилотируемого проекта. Соответственно, невозможно установить жесткие правила, которые не позволили бы тестировать различные варианты. Вместе с тем, предоставление качественной юридической помощи является обязанностью системы предоставления юридической помощи, гарантируемой государством. Из этого следует, что какими бы ни были первоначальные правила взаимодействия, они так или иначе предполагают внимательный мониторинг и надзор со стороны ответственных лиц, с извлечением выводов и принятием соответствующих мер.

3.1 Взаимодействие консультантов с руководством системы предоставления юридической помощи, гарантируемой государством

3.1.1 Взаимодействие консультантов с НСЮПГГ

НСЮПГГ, через административный аппарат:

- способствует процессу отбора консультантов, посредством объявления конкурса отбора среди студентов-юристов;
- устанавливает и дает оценку партнерствам с факультетами права аккредитованных университетов;
- прилагает усилия для идентификации партнеров, заинтересованных в повышении качества юридического образования, юридической грамотности населения, в улучшении доступа к правосудию и улучшении других смежных сегментов, с целью привлечения их в проводимые мероприятия, в том числе и по первоначальному обучению и повышению квалификации;

- совместно с партнерами по развитию, определяет потребности в обучении кандидатов на должности консультантов и принимает участие в организации процесса обучения для новых консультантов;
- рассматривает и обобщает выводы относительно проведения мероприятий и принимает необходимые решения;
- осуществляет мониторинг и надзор за деятельностью территориальных бюро НСЮПГГ при проведении данных мероприятий;
- рассматривает предложения, в зависимости от ситуации, жалобы, поступающие от консультантов, относительно улучшения деятельности территориальных бюро НСЮПГГ.

3.1.2. Взаимодействие консультантов с территориальными бюро НСЮПГГ

Консультанты осуществляют свою деятельность в рамках территориальных бюро НСЮПГГ или в помещениях, где работают общественные адвокаты.

В каждом территориальном бюро НСЮПГГ назначается лицо, ответственное за осуществление мониторинга и надзора за деятельностью консультантов, студентов-юристов и адвокатов-стажеров. Ответственное лицо территориального бюро НСЮПГГ:

- совместно с общественными адвокатами составляет график предоставления первичной юридической помощи, координируя его с консультантами (указывая, в том числе, и лицо, предоставляющее методическую помощь консультанту и осуществляющее надзор за его деятельностью). В зависимости от ситуации, вносит соответствующие изменения в данный график;
- регулярно проверяет соблюдение графика и точность заполнения регистров о предоставлении первичной юридической помощи;
- проверяет качество предоставляемой юридической помощи;
- рассматривает отчеты о предоставлении консультантами первичной юридической помощи;
- способствует взаимодействию консультантов с общественными адвокатами для оказания методической помощи;
- проверяет правильность направления в то или иное территориальное бюро НСЮПГГ каждого из бенефициариев (окончательное решение по делу принимается координатором территориального бюро НСЮПГГ);
- обобщает данные и представляет их координатору территориального бюро для включения в ежеквартальный отчет о деятельности.

3.1.3 Взаимодействие консультантов с общественными адвокатами

Студенты-консультанты должны сотрудничать и консультироваться с общественными адвокатами относительно аспектов, касающихся содержания консультаций, предоставляемых бенефициариям.

3.2 Продолжительность консультирования

Консультанты территориального бюро НСЮПГГ консультируют минимум в течение 2 часов в день, 5 дней в неделю. Исходя из количества консультантов и возможности их привлечения, ответственное лицо территориального бюро НСЮПГГ совместно с общественными адвокатами и после согласования с консультантами принимает решение относительно графика первичной юридической помощи, предоставляемой консультантами.

3.3. Учет первичной юридической помощи

Учет первичной юридической помощи ведется в регистре, в котором описывается проблема, в связи с которой была запрошена первичная юридическая помощь, длительность приема, результат проведенной консультации и данные личного характера, идентифицирующие заявителя:

- a) фамилия и имя заявителя;
- b) дата рождения;
- c) адрес проживания;
- d) номер телефона, электронный адрес;
- e) другие необходимые для поддержания контакта с заявителем данные.

В территориальных бюро должен быть заведен отдельный регистр предоставления первичной юридической помощи консультантами.

Регистр первичной юридической помощи, предоставляемой консультантами

№	Дата обращения	Фамилия и имя заявителя	Личные данные (дата рождения, возраст и т.д.)	Адрес проживания (другие контактные данные)	Проблема	Длительность приема	Содержание консультации	Отметки	Подпись бенефициария	Фамилия, имя, подпись консультанта
1.										
2.										
3.										

Если бенефициарий обращается с устным заявлением, доказательством предоставления первичной юридической помощи является соответствующая подпись в регистре. Если заявитель отказывается поставить подпись в регистре или не желает, чтобы его персональные данные были зафиксированы и обработаны, консультант делает соответствующую отметку в регистре.

