



**ИНСТРУКЦИЯ
ПО ПРИЕМУ ГРАЖДАН
ЮРИДИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ
ЮРИДИЧЕСКОГО ИНСТИТУТА
ФГБОУ ВО «КемГУ»**

Утверждаю

Руководитель юридической клиники

«24» ноября 2016 года

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned above a solid horizontal line.

1. Порядок приема

1.1. Организация приема граждан

На первой встрече консультант:

1. Знакомит доверителя с Положением о Юридической клинике (далее - ЮК), а также с положениями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», регулирующими права субъекта персональных данных;

2. Разъясняет доверителю порядок оказания бесплатной юридической помощи, информирует доверителя о целях и способах обработки персональных данных доверителя и предлагает доверителю заполнить и подписать согласие на обработку его персональных данных;

3. После оформления документов, консультант проводит интервьюирование доверителя.

В рамках приема граждан консультант выясняет, с каким вопросом обратился Заявитель и определяет, каким образом ЮК может оказать содействие в решении его вопроса, предлагает решение, а при необходимости подготавливает документы с использованием типовых форм, разработанных в ЮК, или составляет документы самостоятельно.

4. Максимальный срок подготовки консультации составляет 14 календарных дней (в том числе: подготовка проекта консультации пять дней, срок согласования с куратором пять дней, при наличии замечаний куратора консультант устраняет их в двухдневный срок, куратор согласовывает исправленное правовое заключение в течение двух дней).

В ходе подготовки консультации консультант вправе связаться с доверителем по оставленному номеру телефона, адресу электронной почты или иным образом, и уточнить обстоятельства дела, имеющие значение для разрешения проблемы.

Во время второй встречи:

1. доверителю предоставляется устная или письменная консультация и (или) проект документа (претензия, договор и т.д.);
2. предлагается сообщить о результатах обращения в ЮК.

При приеме граждан консультант обязан руководствоваться настоящей инструкцией, Положением о юридической клинике и Кодексом этики юридической клиники.

ВАЖНО! ЮК не консультирует и не оказывает содействие по вопросам в рамках уголовного, уголовно-процессуального, уголовно-исполнительного, административного, таможенного и налогового права, не предоставляет адвокатов, не осуществляет функций по представлению интересов доверителя как лица, участвующего в деле в гражданском, арбитражном или административном процессе, не представляет интересы

посетителя перед третьими лицами, организациями, должностными лицами или органами власти. Для решения такого рода вопросов посетителю рекомендуется обратиться к юристам, оказывающим правовую помощь на профессиональной основе.

Решение об оказании помощи в составлении искового заявления и иных сложных процессуальных документов принимается по согласованию с Руководителем ЮК, в зависимости от компетенции консультанта и степени сложности дела.

Все предоставляемые консультации и проекты документов согласовываются с Руководителем ЮК и (или) куратором.

1.2. Регистрация обращений

1.2.1. Каждое Обращение гражданина, независимо от способа его подачи, должно быть зарегистрировано. Основным документ, в котором ведется полный Реестр обращений – Журнал обращений. Журнал является отчетным документом ЮК.

1.2.2. При осуществлении приема каждого гражданина консультант обязан оформить карточку приема с заполнением данных обратившегося и фабулы дела и предложить обратившемуся заполнить согласие на обработку персональных данных.

1.2.3. Практически по каждому обращению заявитель приносит документы. В процессе работы с обращением консультант ни в коем случае не берет у заявителя оригиналы документов. Все необходимые для работы материалы копируются и сохраняются в отдельной папке. При завершении работы по обращениям, копии документов могут быть возвращены заявителям.

1.2.4. При завершении работы по обращениям в карточке приема делается отметка о результатах работы по обращению.

1.2.5. При составлении проектов документов, их копии прилагаются к карточке приема.

2. Алгоритмы приема

Необходимо помнить, что в Юридическую Клинику обращаются активные и равнодушные граждане. Иногда хватает просто человеческого участия и возможности высказаться, в иных, более предметных случаях, необходимо руководствоваться нижеизложенными правилами и алгоритмами обработки сообщений.

Все поступающие обращения можно разделить на следующие категории:

Обращение – выплеск эмоций

В такого рода обращениях заявитель эмоционально передает описание того что везде все плохо, все вокруг воры и т.п., например, «... у нас в подъезде грязь, управляющая компания только ворует деньги».

Характерной особенностью такого обращения является то обстоятельство, что заявитель либо вообще не выражает, либо не может четко выразить цель своего обращения, то есть то, чего же он хочет добиться от Клиники. Обычно на вопрос: что вы хотите? Следует ответ – «хочу всех наказать...». Сложность работы с такими обращениями состоит в том, что заявитель изначально заблуждается в возможностях, а также целях деятельности Клиники. Поэтому основной задачей работы консультанта является сообщение цели и возможностей Клиники посетителю, дабы исключить у него неоправданных ожиданий. Цель работы на данном этапе сводится к тому, что заявителю предлагается переработать свое обращение, четко сформировать свою проблему и свою просьбу о том какая ему нужна помощь от Клиники для решения этой проблемы. До поступления обновленного обращения, работа с данным обращением считается завершенной. Новое обращение проводится по алгоритму обращений 1ой или 2-ой степени действия.

Обращение малоинформативное

В такого рода обращениях изложено очень мало юридически значимой информации для принятия какого-либо решения. Например, «...ступени при входе во второй подъезд дома, а также ступени, ведущие к первому этажу подъезда, находятся в аварийном состоянии». Из данного обращения не ясно:

- из чего следует вывод, что состояние аварийное (либо это частное мнение самого заявителя, или имеются какие-то заключения и подтверждающие документы)
- какие имеются конкретные дефекты ступеней
- как давно появилось такое состояние ступеней
- в связи с чем возникло такое состояние ступеней
- обращался ли заявитель в свою УК (или контролирующие органы) для решения этого вопроса и какие были их действия.

Характерно, что заявитель так же, как и в обращении «выплеск эмоций», не выражает просьбу о том, какую он желает получить помощь, но обстоятельств, изложенных в обращении существенно больше, чем в первой группе. При поступлении такого рода обращений, заявителю необходимо предложить доработать свое обращение, ответить на значимые для разрешения проблемы вопросы. Консультант сам формирует вопросы, на которые необходимо ответить заявителю. Необходимо разъяснить, что до получения ответов на эти вопросы работа по его обращению проводиться не будет. До получения дополнительной информации работа по обращению считается завершенной. При поступлении дополнений, работа проводится по алгоритму обращений 1-ой или 2-ой степени действия.

Обращения 1 степени действия

Данный вид обращений характеризуется тем, что достаточно полно и всесторонне изложена проблема, но заявитель самостоятельно никуда с этой проблемой не обращался, соответственно нет никаких ответов каких-либо органов.

Данный тип обращений характеризуется тем, что заявитель совершенно четко определяет цель обращения в Клинику - получить пошаговую инструкцию того, как решать его проблему, либо ждет помощи в составлении каких-либо заявлений в компетентные органы.

1) Консультант может оказать помощь в составлении первичного заявления, если этого желает посетитель ЮК.

2) Консультант, в зависимости от своей квалификации, либо помогает грамотно оформить первичное заявление в компонентный орган или уполномоченному лицу, либо формирует обращение в Журнале для дальнейшей обработки.

Обращения 2 степени действия

Данный вид обращений отличается от 1-ой степени действия тем, что заявитель для решения своей проблемы уже предпринял ряд шагов, но проблема не разрешилась, либо результат не устраивает заявителя. На этой стадии заявитель обычно желает помощи от Клиники гораздо более значительной, чем просто консультация и помощь в составлении заявления. При поступлении обращений с проведенной предварительной работой, в том числе повторных обращений после получения неудовлетворительных ответов от обращений 1-ой степени действия, консультант копирует все полученные документы от заявителя, и берет их в работу. Консультант проводит оценку ситуации, принимает решения по алгоритму дальнейших действий для разрешения проблемы.

Вариант решения проблемы:

Формирование проекта заявления в контрольно-надзорные органы для проведения проверки. Основная цель консультирования - четко изложить для контрольных органов конкретное нарушение и изложить просьбу-

предложение о том, как необходимо отреагировать на имеющееся нарушение (например – прошу выдать предписание.). Заявителю ненавязчиво необходимо разъяснить, что Клиника не имеет возможности повлиять на результат проверки, и, если такой результат будет отрицательным, дальнейшая работа возможно будет прекращена.

По окончании данной стадии работы с любым результатом, работа с обращением завершается.

Обращения перегруженные

Данный вид обращений характеризуется тем, что заявитель указывает на множество проблем одновременно. В таком обращении может одновременно содержаться информация о непредставлении льгот, о плохой уборке мест общего пользования, о нелегальной парковке во дворе и т.д. При этом заявитель не может ранжировать данные проблемы по их значимости. Также, из-за большого количества проблем, не может четко сформулировать конечную просьбу. Заявитель понимает, что самостоятельно решить все эти проблемы не может, надеется, что их решат, притом все сразу, специалисты Клиники. Необходимо выявить наиболее приоритетную проблему (максимум две проблемы) и приступить к ее решению по алгоритму обращений 1-ой или 2-ой степени действия.

Если выделяются две проблемы, то они решаются отдельно друг от друга. Консультант разъясняет заявителю о невозможности решения всех проблем одновременно, предлагается переоформить обращение относительно одной-двух приоритетных проблем.

Обращения «Спам»

Любые обращения неинформативного вида. Работа с «Безысходными» обращениями и спамом не проводится.