

**Роджер СМИТ**  
**Профессор, ОВЕ**  
**приглашенный профессор права**  
**Лондонского университета South Bank,**  
**почетный профессор Университета Кента**

## **Международные стандарты бесплатной юридической помощи: сравнительный анализ<sup>1</sup>**

Данный документ обобщил вопросы развития в области обеспечения качества юридической помощи во всем мире. Он заканчивается короткой секцией о возможном применении в Казахстане. Документ состоит из следующих разделов:

1. Введение
2. Международные обязательства, в частности Международный Пакт о Гражданских и Политических Правах ООН (МПГПП)
3. Международные стандарты, такие как *Принципы и Руководство ООН по Доступу к Бесплатной Юридической Помощи в Системе Уголовного Правосудия*<sup>2</sup>
4. Национальные стандарты - с международными последствиями - пути развития при различных обстоятельствах и в частности:
  - 4.1 Понятие "Активная защита" в Англии и Уэльсе
  - 4.2 Стандарты, установленные в трех странах бывшего Советского Союза
  - 4.3 Аккредитация
  - 4.4 Экспертная оценка
  - 4.5 Оценивание действий суда
  - 4.6 Контроль потока дел
  - 4.7 Образование/обучение
  - 4.8 Оценка клиента
5. Возможное применение в Казахстане

### **1. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА: КОРОТКОЕ ВВЕДЕНИЕ**

Установление систематических стандартов в положениях о бесплатной юридической помощи началось в Соединенных Штатах в 1970-ых и набрало скорость в 1990-ых в результате работы Англии и Шотландии, двух ведущих юрисдикций Объединенного Королевства. Существовал ряд причин, по которым интерес Великобритании рос в вопросах качества. К ним относились

---

<sup>1</sup> Настоящий анализ подготовлен Центром исследования правовой политики при технической поддержке Посольства США в Казахстане в рамках проекта «Улучшение условий доступа к правосудию в Казахстане». Мнения и взгляды, содержащиеся в настоящем анализе, не отражают точку зрения посольства США в Казахстане.

<sup>2</sup> URL: [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/UN\\_principles\\_and\\_guidelines\\_on\\_access\\_to\\_legal\\_aid.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/UN_principles_and_guidelines_on_access_to_legal_aid.pdf)

увеличивающиеся суммы денег, которые уходили на бесплатную юридическую помощь в юрисдикции Великобритании (которая также была самой дорогой на душу населения в мире); усиливающееся беспокойство государства в отношении демонстрации ценностей за деньги; значительное беспокойство, за то что часть дел продемонстрировала, что адвокаты, оказывающие бесплатную юридическую помощь по уголовным делам, не предотвратили судебные ошибки; и, наконец, создание нового органа, администрирующего бесплатную юридическую помощь, Совета по бесплатной юридической помощи, который хотел продемонстрировать общественное воздействие. Влияние работы Великобритании на стандарты качества распространилось по всему миру, поддержанное международными сетями такими, как Группа по бесплатной юридической помощи и теми, кто присоединился к открытию Инициативы Открытое Общество Правосудия. В результате, сейчас появилось определенное количество моделей и элементов, которые могут быть полезными таким юрисдикциям, как Казахстан.

### **Качество: определение**

Качество содержит в себе несколько элементов. Некоторые учения предполагают, что качество в правовых услугах состоит из:

- (a) технической компетенции;
- (b) хорошей заботы о клиенте;
- (c) практичности для клиента.<sup>3</sup>

В моей собственной формулировке, качество системы бесплатной юридической помощи состоит из:

- (a) сферы и критериев отбора системы юридической помощи

При исследовании должно тестироваться, насколько программа соответствует минимальным требованиям международных договоров и более широким требованиям лучших практик.

- (b) этика

Сюда относятся не только серьезные вопросы, как недопущение коррупции, но и уважение к первоочередным интересам клиента.

- (c) техническая компетентность
- (d) хорошая забота о клиенте.

Последний пункт может рассматриваться в качестве суб-категории раздела "этики". Но последний пункт может быть определен как вызывающий ряд определенных проблем сам по себе.

## **2. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ГОСУДАРСТВА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОГО ДОСТУПА К ПРАВОСУДИЮ**

Казахстан подписал Международные обязательства, в частности Международный Пакт о Гражданских и Политических Правах (МПГПП) в 2003 г. и ратифицировал его в 2006.<sup>4</sup> Следовательно, Пакт устанавливает обязательства в рамках ст. 14 (см. Приложение 1). Это означает, что все люди равны перед судом, и четко требуется, чтобы правовая помощь была доступна в уголовных делах, которые "требуют интереса правосудия". Сомнения по поводу

<sup>3</sup> Мэйсон С. Бесплатная Юридическая Помощь: придавая квадратную форму (замкнутому) кругу Институт предоставления законных услуг, сентябрь 2010 г., цитировалось в quoted in Группа по Обеспечению Качества Потребителю Законных Услуг в ноябре 2010 г.

<sup>4</sup> URL: <http://indicators.ohchr.org>

следования Казахстаном Статьи 14 Пакта были обозначены в отчете НПО в Комитет по Правам Человека в 2011.<sup>5</sup> Это привело к большому количеству критики в адрес работы системы правосудия и юридической помощи. К ним относились:

*Одно из самых распространенных нарушений в уголовных делах является отсутствие своевременного доступа к квалифицированной юридической помощи.*

В документе также было заявлено, что:

*Адвокаты, работающие по уголовным делам в Казахстане, наблюдают частый отказ в праве говорить со своими клиентами в конфиденциальном порядке.*

Перечисленные проблемы неизбежно влияют на качество юридической помощи. Сам комитет по Правам Человека не высказал никаких комментариев в отношении соответствия юридической помощи положениям Статьи 14 в своем периодическом отчете, опубликованном в феврале 2015 г.<sup>6</sup>

Казахстан не подписал Конвенцию о защите прав человека и основных свобод (Европейская Конвенция по Правам Человека - далее ЕКПЧ), но следует отметить, что положения Статьи 6 Конвенции очень похожи на статьи МПГПП - хотя и есть небольшие отличия (см. Приложение 2). Обязательства обеих статей в отношении юридической помощи в уголовных делах довольно идентичны, но ЕКПЧ более полезна в вопросах правовой помощи в гражданском процессе. В ЕКПЧ ничего не говорится о необходимых качествах представления интересов.

Тем не менее, право на юридическую помощь подчиняется общей цели обеспечения «справедливое ... разбирательство дела» что подразумевает степень эффективности. В отличие от МПГПП, ЕКПЧ подлежит истолкованию Европейским Судом по Правам Человека. Этот факт традиционно подлежит взвешиванию между степенью государственных обязательств над масштабами и качеством предоставления правовой помощи:

*Государство не может быть ответственным за каждый недостаток со стороны адвоката, назначенного с целью предоставления юридической помощи... [Государства] должны вмешиваться только в случае отказа от адвоката, чтобы обеспечить эффективное представительство...<sup>7</sup>*

Также декларируется:

*на Государство не возлагается поиск через использование государственных средств, для обеспечения полного равенства средств между лицом, получающим правовую помощь адвоката, и противоположной стороной, пока каждая сторона не будет обеспечена целесообразной возможностью для предоставления его или ее дела согласно условиям, которые не ставят его или ее в значительное невыгодное положение перед противником...<sup>8</sup>*

Ключевой проблемой является тот факт, что помощь должна быть значительной, чтобы предоставить "целесообразную возможность" человеку представлять свое дело в таком свете, который не ставит в значительно невыгодное положение сторону, которой эта помощь

<sup>5</sup> URL: [http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrc/docs/ngos/Almaty\\_report\\_HRC102.pdf](http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrc/docs/ngos/Almaty_report_HRC102.pdf)

<sup>6</sup> URL: <http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G15/023/57/PDF/G1502357.pdf?OpenElement>

<sup>7</sup> ECtHR 24 November 1993 Imbrioscia v Switzerland No 13972/88

<sup>8</sup> ECtHR 15 February 2015 Steel and Morris v UK No 68416/01

предоставляется. Суд был сильнее в определении, когда представление интересов должно быть предоставлено, и брал на себя обязанность в серии дел, разработанных для того, чтобы Государство обеспечило правовую помощь во время первого допроса полицией или прокурором, которое могло быть частью версии обвинения.<sup>9</sup>

В начале, и МПГПП и ЕКПЧ происходили из - и были вдохновлены - Декларацией ООН по Правам Человека 1948 г, которая требует: " Каждый человек, для определения его прав и обязанностей и для установления обоснованности предъявленного ему уголовного обвинения, имеет право, на основе полного равенства, на то, чтобы его дело было рассмотрено гласно и с соблюдением всех требований справедливости независимым и беспристрастным судом."<sup>10</sup> и что " Каждый человек, обвиняемый в совершении преступления, имеет право считаться невиновным до тех пор, пока его виновность не будет установлена законным порядком путем гласного судебного разбирательства, при котором ему обеспечиваются все возможности для защиты".<sup>11</sup> Ряд других конвенций ООН фиксируют доступность правовой помощи (предполагая, что помощь будет бесплатной в соответствующих обстоятельствах) в определенных делах, например, Конвенция ООН о Правах Ребенка.<sup>12</sup>

Ниже приведены некоторые права, на которые государство должно учитывать при создании честной системы:

Рассмотрение качества юридической помощи должно происходить в рамках общего контекста обязательства государства, чтобы соблюдались права, которые способствуют эффективной защите. Они обеспечивают поле, в рамках которого адвокаты будут работать. Если государство не обеспечивает эти права, то адвокатам не удастся открыто добиваться их соблюдения, и, таким образом, качество правовой помощи может быть ненадлежащим. Ниже приведены некоторые из прав, на которые государство должно обращать внимание в создании справедливой системы:

- (a) право на презумпцию невиновности;
- (b) право хранить молчание и не свидетельствовать против себя;
- (c) право быть судимым без неоправданной задержки;
- (d) общее требование справедливого и публичного разбирательства;
- (e) право на информацию о характере и причине обвинения;
- (f) право на получение юридической помощи в уголовных делах при определенных обстоятельствах;
- (g) право частных консультаций с адвокатом;
- (h) право расследовать дело в отношении обвиняемого;
- (i) право быть судимым с свое присутствие и участвовать в процессе;
- (m) достаточное время и возможности для подготовки к защите;
- (n) право вызывать и допрашивать свидетелей;
- (o) право свободного толкования.

Данные права гарантируются МПГПП. ЕКПЧ как в оригинальной форме, так и в толковании Европейского Суда по Правам Человека, добавляет еще ряд прав, которые также могут рассматриваться в качестве ключевых элементов программы качества юридической помощи, например, предоставление представительства с момента первого значительного уголовного преследования или допроса полицией.<sup>13</sup>

---

<sup>9</sup> See *Salduz v Turkey* (27 November 2008)

<sup>10</sup> Article 10

<sup>11</sup> Article 11.1

<sup>12</sup> Article 37(d)

<sup>13</sup> *Salduz v Turkey* 27 November 2008, No 36391/02

### 3. ПРИНЦИПЫ И РУКОВОДСТВА: СТАНДАРТЫ ООН

В 2013 г. Управление ООН по Наркотикам и Преступности (UNODC) опубликовало Принципы и руководящие положения Организации Объединенных Наций, касающиеся доступа к юридической помощи в системах уголовного правосудия (см. Приложение 3).<sup>14</sup> Они были утверждены Генеральной Ассамблеей ООН в 2012 г. в качестве "полезной рамочной программы" для ориентирования Стан Участниц, которые были "приглашены" "принять и усилить меры обеспечения "эффективной юридической помощи" в соответствии с ними. UNODC также опубликовало Справочник по реализации,<sup>15</sup> написанный Профессором Эд Кэйп. Принципы, Руководство и Справочник представляют замечательные ресурсы в отношении обеспечения качества положений о юридической помощи. Они объединяют широкий подход к качеству, предложенный в первой секции выше (см. Приложение 4).

Руководство и Принципы представили полезный инструмент продвижения улучшения юридической помощи и гарантировали их рассмотрение в структурах ООН. Огромная международная конференция экспертов по вопросам юридической помощи, прошла в Южной Африке в июне 2014 г. Она была проведена в поддержку "Йоханнесбургской Декларации". Руководящие принципы помогли юридической помощи интегрироваться в обсуждения ООН о преступлениях и их предотвращении. "Декларация Дохи" была принята после конференции о преступлениях в апреле 2015 г. и повторно подтвердила обязательство:

*Рассмотреть и реформировать политику в отношении юридической помощи для расширения доступа к эффективной юридической помощи в уголовном производстве для тех, кто без достаточных средств или когда того требуют интересы правосудия, в том числе, когда необходимо, путем разработки национальных планов в этой области и для наращивания потенциала для предоставления и обеспечения доступа к эффективной юридической помощи по всем вопросам и в любой форме, учитывая Принципы и Руководящие Принципы Объединенных Наций в области Доступа к Юридической Помощи в Системах Уголовного Правосудия.<sup>16</sup>*

Для полноты следует отметить, что Европейский союз активно принимал участие в программе, касающейся гарантий обвиняемым в уголовном судопроизводстве. Дорожная карта по процессуальным правам принятая в 2009 году Советом юстиции предлагает пять законодательных мер:

- право на устный и письменный перевод;
- право на информацию о правах (Свидетельство о Правах);
- право на юридическую помощь до и в ходе судебного разбирательства;
- право задержанного лица общаться с членами семьи, работодателями и консульскими служащими;
- право на защиту уязвимых подозреваемых;
- Зеленый документ о досудебном содержании под стражей.

Будучи не членом ЕС, эти стандарты не имеют прямого отношения к Казахстану. Тем не менее, Инструкция, которая была согласована, является полезным индикатором обязанностей, принятых членами ЕС, как возникающих вследствие ЕКПЧ, и могут быть полезными при составлении любого теста на соответствие обязательствам ЕКПЧ.

<sup>14</sup> URL: [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/UN\\_principles\\_and\\_guidelines\\_on\\_access\\_to\\_legal\\_aid.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/UN_principles_and_guidelines_on_access_to_legal_aid.pdf)

<sup>15</sup> URL: [http://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/democratic-governance/access\\_to\\_justiceandruleoflaw/early-access-to-legal-aid-in-criminal-justice-processes-handbook.html](http://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/democratic-governance/access_to_justiceandruleoflaw/early-access-to-legal-aid-in-criminal-justice-processes-handbook.html)

<sup>16</sup> URL: [http://www.unodc.org/documents/congress//Documentation/ACONF222\\_L6\\_e\\_V1502120.pdf](http://www.unodc.org/documents/congress//Documentation/ACONF222_L6_e_V1502120.pdf)

## 4. НАЦИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ С МЕЖДУНАРОДНЫМИ ПОСЛЕДСТВИЯМИ

Ассоциации адвокатов, как правило, с подозрением относятся к просьбам провести мониторинг, оценить и улучшить качество предоставляемых услуг их членов по двум причинам: они могут чувствовать, что их члены отреагируют агрессивно на такие инициативы, и они также могут быть обижены в связи с вмешательством в их автономную деятельность, особенно в юрисдикциях, где она недавно была получена. В этом отношении, опыт Великобритании и США может быть полезен. В этих странах достаточно большое количество денег уходит на предоставление юридической помощи.

### 4.1 Понятие "Активная защита" в Англии и Уэльсе

В Англии и Уэльсе, пока самых больших юрисдикциях Великобритании, плохая информационная кампания о низких стандартах деятельности солиситоров и их представителей во время допроса полиции, привели в начале 1990-ых Юридическое сообщество (соответствует Коллегии Адвокатов) к необходимости принять меры на этот счет. В частности, было подготовлено издание, объединяющее лучшие практики солиситоров в уголовных делах, «Активная Защита».<sup>17</sup> Идея активной защиты предполагается исходя из названия. Адвокаты должны предпринимать инициативы, а не только лишь реагировать на обвинения. В важных вехах дела они должны "...анализировать и подводить итоги полученной до сих пор информации; ... рассматривать последствия этого для обвинения и защиты; ... принимать решения о действиях, которые необходимо предпринять в результате, в частности, в оборонительном расследовании.<sup>18</sup> В дополнение, Юридическое сообщество опубликовало «Уголовная Защита: руководство по наилучшей практике в уголовных судах».<sup>19</sup> Обязательство активно защищать, получило практическую силу вследствие изменений программы тренингов для адвокатов; развития специальных программ уголовной аккредитации; и обязательств, в частности, проводить тренинги для представителей полиции для их активной роли в обеспечении справедливого обращения с подозреваемым в ходе допроса.

### 4.2 Стандарты, установленные в трех странах бывшего Советского Союза

Подход определения стандартов наилучшей практики последовал в других юрисдикциях. В Молдове, два юриста совместно с Офисом общественных защитников составили хороший практический справочник, который был опубликован Коллегией Адвокатов. Это спровоцировало дискуссии по стандартам в рамках других стран этого региона, поддержанные Открытой инициативой правового общества. Подобные инициативы были поддержаны органами юридической помощи в Украине, Грузии и Молдове. В результате, представители трех стран собрались на серии встреч в 2013 году и опубликовали в 2014 году Типовой Кодекс Поведения для Адвокатов в Уголовных Делах и Модель Практических Стандартов для Уголовной Защиты (см Приложение 5).<sup>20</sup> Эти документы могут рассматриваться в качестве полезных рекомендаций для Казахстана, так как они отражают опыт стран с похожим историческим контекстом.

<sup>17</sup> R Ede and E Shepherd, Law Society, 2000, now out of print.

<sup>18</sup> As reported in Ede and Edwards, p37

<sup>19</sup> R Ede and A Edwards, Law Society, 2002

<sup>20</sup> URL: <http://www.legalaidreform.org/criminal-legal-aid-resources/item/752-the-model-code-of-conduct-for-legal-aid-lawyers-in-criminal-cases>

### 4.3 Аккредитация

Шагом следующим за изложением передовой практики, является создание схем аккредитации в качестве средства поощрения минимальных стандартов. Они могут аккредитовывать либо в конкретных областях знаний или общее руководство стандартами в рамках адвокатской практики. Опять же, лидирующими юрисдикциями по данному направлению можно считать Англию и Уэльс - преимущественно по причине большого количества частных практикующих юристов в общем, и в частности, в связи с большой вовлеченностью практикующих в финансируемые государством работы. Юридическое сообщество разработало программу для аккредитации представителей юридической помощи во время первоначального допроса подозреваемого в полиции. Ответственность за это сейчас перешла в Управление Представителей Солиситоров. Детали являются доступными для общественности.<sup>21</sup> Первоначально программа была предназначена только для неквалифицированных представителей, которые направлялись адвокатами в полицейские участки, но сейчас является обязательной для любого адвоката. В ее сегодняшней форме, программа Квалификации полиции связана с программой аккредитации тех, кто появляется в мировых (низовых) уголовных судах и составляет часть Программы Аккредитации Уголовного Судопроизводства. Это возможно самая детальная программа аккредитации в сфере уголовной деятельности в мире. Например, чтобы пройти Квалификацию Полиции кандидат должен подготовить портфолио из своих работ. Портфолио должно состоять из 4 отчетов по делам, по которым предоставлялась помощь в полицейском участке, при непосредственном прямом участии работающего солиситора. Первые два отчета должны охватить инстанции, в которых вы наблюдали работу солиситора, и два других отчета в инстанциях, в которых вы предоставляли помощь клиенту под прямым контролем работающего по делу солиситора.<sup>22</sup> Затем кандидат должен пройти "тест критических инцидентов", который можно описать следующим:

*Этот тест - ролевая игра, основанная на аудио записях смоделированных допросов в полиции. Вы можете предоставить свои комментарии во время пауз в записях. Вы можете также прервать запись допросов для предоставления своих советов. Ваши ответы записываются и впоследствии оцениваются.<sup>23</sup>*

Наконец, любой кандидат без лицензированной юридической квалификации должен пройти письменный тест на "знание и понимание основ уголовного права, доказательственного права, полицейских процедур, роли консультанта и необходимых навыков".

Юридическое сообщество разработало программу аккредитации полицейского участка по реагированию на озабоченность общественности. Тем не менее, практикующие адвокаты также поддерживаются программы аккредитации, разработанной для более положительных причин, в частности, чтобы те, кто являются экспертами в области информировали о таких фактах. В настоящее время Сейчас существует 14 специальных программ аккредитации, покрывающих области права от планирования до личности пострадавшего.

В дополнение, существует одна общая программа, Лэксель (Lexcel), описанная как "Качество юридической практики Юридического сообщества за выдающиеся достижения в управлении юридической практикой и передовой опыт в области заботы о клиенте".<sup>24</sup> В пояснении Юридического сообщества о плюсах квалификации Лэксель (Lexcel) отмечаются коммерческие преимущества, которые будут представлены ниже. Агентство Правовой Помощи также несет ответственность за разные, но схожие программы, которые применяются

<sup>21</sup> <http://www.sra.org.uk/solicitors/accreditation/police-station-representatives-accreditation.page>

<sup>22</sup> <http://www.sra.org.uk/solicitors/accreditation/police-station-representatives-accreditation.page#portfolio>

<sup>23</sup> <http://www.sra.org.uk/solicitors/accreditation/police-station-representatives-accreditation.page#portfolio>

<sup>24</sup> <http://www.lawsociety.org.uk/support-services/accreditation/> and <http://www.lawsociety.org.uk/support-services/accreditation/lexcel/>

только к предоставляющим юридическую помощь лицам. Аккредитация требуется для любого лица, занимающегося правовой помощью.

Особенность применений Лэксель можно увидеть в требуемом списке документированных доказательств. Это относится к вопросам, которые во многих юрисдикциях, остались бы на ответственности самих практикующих адвокатов. После некоторого первоначального недовольства, справедливо сказать, что большинство практикующих адвокатов в Англии и Уэльсе признали тот факт, что это указывает на ряд политик, которые должны принять все практикующие адвокаты и, более того, существует возможность потенциально отказаться от них. Для ознакомления с дальнейшими выдержками из материалов Лэксель, разработанных Юридическим сообществом и содержащих ее преимущества, смотрите Приложение 6.

Ниже представлен ряд документов, требуемых для аккредитации:

*Ваш Бизнес План;*  
*Политика Равенства и Диверсификации;*  
*Акцентирование и процедура рассмотрения;*  
*Организационная структура 2013, которая определяет штат сотрудников, названия их должностей и область ответственности;*  
*Процесс найма на работу;*  
*Официальное введение в должность;*  
*Деловая характеристика работника;*  
*Система контроля;*  
*Управление файлами;*  
*Процесс и процедура рассмотрения управления файлами;*  
*Процесс выбора и оценки подрядчиков;*  
*Процедура подачи жалоб;*  
*Процедура получения отзывов от клиентов;*  
*Руководство управления.<sup>25</sup>*

#### **4.4 Рецензирование досье**

Органы по юридической помощи сначала в Англии и Уэльсе и далее в Шотландии разработали методологию для дальнейшего механизма обеспечения качества: рецензирование досье. Национальное законодательство позволяет органам юридической помощи иметь доступ к досье клиентов, которым предоставляется юридическая помощь, для проверки качества в качестве исключения обычному правилу привилегии адвокатской тайны и конфиденциальности. Основная методика состоит в том, что независимый орган (в Англии и Уэльсе независимый академический институт) назначает опытных и уважаемых практиков как рецензентов. Они просматривают произвольно выбранный ряд досье и распределяют их по специальным критериям. Общая программа тренингов для рецензентов предназначена для поощрения общих стандартов. Досье оцениваются по пяти бальной шкале от отличного к неудачному. Компании далее оцениваются на основе качества их работы, о чем свидетельствует досье.<sup>26</sup> Целью программы не сокращение количества практикующих адвокатов, а улучшение стандартов, таким образом, те, кто получили низкие оценки мотивированы улучшить свой результат. Отдельные программы сейчас введены для телефонных консультаций.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> URL: <http://www.sqm.uk.com/faqs.html>

<sup>26</sup> More information is available at [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/314274/independent-peer-review-process.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/314274/independent-peer-review-process.pdf)

<sup>27</sup> URL: <https://www.gov.uk/guidance/legal-aid-agency-audits>



Недавняя статья, представленная теми, кто разработал рецензирование, описывает результаты этой деятельности в Шотландии:

*Программа установила, что ошибки юридических консультации, профессиональная небрежность или ненадлежащее исполнение профессиональных обязанностей является относительной редкостью в Шотландии. В частности, примеры неправомερных действий, отмывания денег или злоупотребления системой юридической помощи очень несвойственны, хотя привлечение к ответственности клиента в частном порядке, которому предоставляется юридическая помощь, не такая уж редкость. Самые типичные примеры нарушений:*

- Отсрочка в принятии мер или обращении за юридической помощью;
- Слабая связь с клиентами в отношении процедуры оплаты для тех, кто пользуется юридической помощью;
- Слабые файловые записи телефонных звонков или допроса;
- Отсутствие писем об условии соглашения в досье.<sup>28</sup>

Некоторые юрисдикции последовали опыту Великобритании в принятии некоторых форм рецензии - из последних Китай, также "модель Великобритании была продемонстрирована или протестирована в Онтарио, Финляндии, Северной Ирландии, Молдове, Голландии и Новой Зеландии".<sup>29</sup> Существует степень затрат, связанных с введением коллегияльной оценки - в частности, связанная с оплатой рецензентам, - и в Нидерландах возникла проблема по конфиденциальности (но сейчас видимо уже преодолена), поскольку там не было аналогичного нормативного доступа к досье для управления юридической помощью.

#### **4.5 Оценивание действий в суде**

Методика экспертной оценки полностью зависит от рассмотрения письменных материалов в досье адвоката. В странах, которые ввели экспертную оценку, четко ясно, что качество таких досье существенно улучшилось. Тем не менее, такой подход к экспертной оценке нуждается в адаптации для работы по обеспечению основных компетенций в судебных слушаниях. Это являлось спорной областью программы в Великобритании, которая зависела от оценки качества судьями. Разработчики экспертной оценки выражают свое беспокойство:

*Несмотря на то, что это помогает преодолеть материально-технические проблемы, это также имеет некоторые недостатки. Во-первых, судьи не являются коллегами, во-вторых, существует беспокойство, что требование оценить судьями появляющихся перед ними адвокатов может изменить отношения между адвокатами и судьями, и может даже подорвать независимость адвокатов, работающих по таким делам. Последнее беспокойство привело к правовым проблемам. Тем не менее, равно проблематичным остается факт, что для удовлетворения человеческих вариаций великодушно производить оценки при рецензировании, обычно необходимо использовать пропорцию двойного оценивания и/или наблюдать за различными рецензентами во время оценивания, обеспечивая обратную связь, с учетом их различий. Существующие предложения для Программы Стандартов Качества для Адвокатов (QASA) не содержат таких гарантий.<sup>30</sup>*

---

<sup>28</sup> 'Exporting Quality' A Paterson and A Sherr, Conference Paper, International Legal Aid Group, Edinburgh 2015. URL: <http://www.internationallegalaidgroup.org/images/edinburgh2015/conferencepapers/exportingquality.pdf>

<sup>29</sup> as above.

<sup>30</sup> as above

Интересен ответ органов юридической помощи в Чили. Их инспекторы, работающие на полной ставке, на самом деле слушают стенограмму судебных слушаний для их обсуждения с практикующими адвокатами, чтобы оценить их в дальнейшем.<sup>31</sup> Фактически, Чили имеет одну из наиболее строгих программ качества в мире.<sup>32</sup> Она даже включает статистические измерения исходов по делам, количества оправдательных и обвинительных приговоров в сравнении с рекомендациями стороны обвинения в суде в отношении применения закона.

#### 4.6 Контроль потока дел

Проблема качества, которая возникла в частности, в Соединенных Штатах, состояла в большом количестве дел, требующих оплачиваемых адвокатов в области юридической помощи. В дебатах о приемлемых стандартах загруженности, представляющие практикующих адвокатов органы пытались навязать максимальные стандарты загруженности, для защиты их членов от, того, что они видят, как эксплуатацию. Так, Американская Ассоциация Юристов (ABA) и Национальная Ассоциация Юридической Помощи и Защитников (NLADA) опубликовали руководство по максимальному количеству дел, которые как они полагают общественный защитник может удовлетворительно осуществлять за оплату, которую он должен получить. NLADA достаточно оптимистично рекомендует: "Общественный защитник должен получить компенсацию по ставке не меньше чем председательствующий по делу судья, работающий в суде первой инстанции."<sup>33</sup> Ассоциация также определила максимальную рабочую нагрузку, которую можно осуществлять безопасно:

*Объем нагрузки общественного защитника не должен превышать следующих показателей: тяжкое уголовное преступление на адвоката в год: не более 150; проступки (не считая дорожных) на адвоката в год: не более 400; ювенальные дела на адвоката в год: не более 200; дела по Закону о Психическом Здравье на адвоката в год: не более 200; и апелляций на адвоката в год: не более 25.<sup>34</sup>*

В целях установления разумного представительства по делам, Американская Ассоциация Юристов (ABA) и Национальная Ассоциация Юридической Помощи и Защитников (NLADA) эффективно разработали хороший практический справочник для практикующих адвокатов и доноров.<sup>35</sup> Беспокойство в отношении загруженности возможно относится к программам общественных защитников - и в большей степени является проблемой США, чем в других странах. Это можно рассматривать в качестве политической меры для некоторого диалога со спонсорами при надлежащем уровне персонала.

#### 4.7 Образование/обучение

Во время предыдущих консультаций предпринятых в отношении качества юридической помощи в Молдове, стало ясно, что одна из проблем действительно относится к обучению адвокатов в целом. Это также может быть проблемой в Казахстане. Конечно, в Молдове

---

<sup>31</sup> 'Ten Lessons for Legal Aid Contracting from Chile' Roger Smith. URL: <http://www.internationallegalaidgroup.org/images/newsletters/26.pdf>

<sup>32</sup> URL: <http://www.internationallegalaidgroup.org/images/edinburgh2015/conferencepapers/PeerReviewSysteminChile.pdf>

<sup>33</sup> Standard 13.7/ URL: [http://www.nlada.org/Defender/Defender\\_Standards/Standards\\_For\\_The\\_Defense](http://www.nlada.org/Defender/Defender_Standards/Standards_For_The_Defense)

<sup>34</sup> Standard 13.12 as above

<sup>35</sup> See the list of NLADA standards at [http://www.nlada.org/Defender/Defender\\_Publications/Defender\\_Pubs\\_IndigentDefense#Standards%20for%20the%20Defense](http://www.nlada.org/Defender/Defender_Publications/Defender_Pubs_IndigentDefense#Standards%20for%20the%20Defense) and for the ABA criminal standards see [http://www.americanbar.org/groups/criminal\\_justice/standards.html](http://www.americanbar.org/groups/criminal_justice/standards.html)

чувствовалось, что наследством от прежних времен был курс всемирного права, который носил очень академический характер и не содержал практического обучения юристов, которое является частью – в различных видах - моделей Великобритании и США. Различные рекомендации были разработаны Программой Развития ООН, которые могут выступать в качестве рекомендаций, если имеют отношение к делу.<sup>36</sup>

#### **4.8 Оценка клиента**

Одним из компонентов улучшения качества может быть клиентская оценка практикующих адвокатов. Некоторые программы юридической помощи требуют собирать отзывы от клиентов посредством заполнения форм. Обычно, полученная информация напрямую используется органами управляющими юридической помощью и является полезным компонентом оценки качества.

Однако, сейчас мы наблюдаем сравнительные сайты, появляющиеся в Интернете, некоторые из которых используют клиентскую оценку, а другие - оценку затрат. Для ее поддержки, органы регулирования в Англии и Уэльсе договорились открыть информацию о жалобах и других взаимодействиях с исполнителями.<sup>37</sup> Уже существует ряд сайтов, которые предлагают сравнить адвокатов вместе с другими сравнительными сайтами для других поставщиков услуг, например: [comparelegalcosts.co.uk](http://comparelegalcosts.co.uk) и [legallybetter.co.uk](http://legallybetter.co.uk). Здесь есть некоторые сложности. Могут возникнуть проблемы с целостностью данных, особенно там, где отзывы или информация публикуется только о зарегистрированной практике и/или оплаченной стоимости услуг. В дополнение, отзывы клиентов об их адвокатах становятся менее критичными, чем предполагается в задаче оценки, и также ненадлежащим образом влияет результат работы адвокатов - выиграли они или проиграли какой-либо спор. Тем не менее, сайты обратной связи клиентов развиваются. Любой поставщик услуг должен быть предельно осторожным в обеспечении того, что клиентские отзывы изложены аккуратно и с хорошими перспективами для защиты, если они содержат много критики, то они скорее всего будут оспорены.

Непосредственный доступ недовольных клиентов к сравнительным веб-сайтам, может создать сложности в условиях потенциального споров о факте или возмражении якобы за клевету. Конкретное рассмотрение могло бы применяться если бы веб-сайт был, в любом случае, официальным - либо напрямую созданным Министерством Юстиции или администрацией юридической помощи. Тогда существовало бы дополнительное беспокойство в том, что управляющие веб-сайтом не были бы независимыми в своих суждениях и тогда, например, не отдавали бы предпочтение наиболее нежелательным адвокатам, которые, например, имели дела с подачей исков против государства. Одним из преимуществ Коллегий Адвокатов, ведущих программы аккредитации, в общем и/или в частности состоит в том, что Коллегия может на законных основаниях вести списки своих членов, прошедших такую аккредитацию, что будет представлять собой прозрачный тест.

#### **5. Применение к Казахстану**

Для Казахстана может быть сложно использовать примеры обеспечения качества, которые в значительной степени разработались в таких странах, как Великобритания, где затраты и опыт юридической помощи являются более обширными. Существует ряд инициатив, которые институты Казахстана могут перенять, если они хотят повысить качество предоставления юридической помощи. Они могут содержать следующее:

---

<sup>36</sup> URL: [http://www.cnajgs.md/uploads/asset/file/en/326/Final\\_Report\\_Moldova\\_Legal\\_Aid\\_final\\_April\\_2013\\_EN.pdf](http://www.cnajgs.md/uploads/asset/file/en/326/Final_Report_Moldova_Legal_Aid_final_April_2013_EN.pdf)

<sup>37</sup> URL: <http://www.lawgazette.co.uk/law/solicitor-data-to-be-opened-to-comparison-sites/5042634.fullarticle>

- a. Дискуссии по вопросу качества юридической помощи в Казахстане, проводимые соответствующими органами. Данные ООН свидетельствуют о том, что существуют стратегически важные органы в стране, которые информированы о проблемах.
- b. Аудит текущего состояния оказания юридической помощи согласно руководствам и принципам ООН, следуя подходам из описательного справочника, рекомендуемого выше, или более амбициозно, обзор юридической помощи с точки зрения эффективности системы уголовной защиты в общем, используя методологию, разработанную ведущими командами профессора Кэйпа в восьми Европейских странах и Турции и далее в исследованиях Болгарии, Грузии, Литвы, Молдовы и Украины.<sup>38</sup> Ключевой проблемой наверняка будет вопрос практичности и эффективности доступа подозреваемого к защитнику во время первоначальных допросов полиции или прокурора.
- c. Руководство о хороших практиках в уголовных делах, написанное уважаемым специалистом в области уголовной юстиции в Казахстане. Это можно сделать под эгидой Коллегии Адвокатов, Министерства Юстиции или любого органа управляющего юридической помощью или любой третьей стороной с интересом в этой области. Определение хороших практик будет являться ядром обеспечения качества.
- d. Активное участие Ассоциации Адвокатов в улучшении практики юридической помощи. Не смотря на часто демонстрируемое нежелание вмешиваться в работу своих членов, основная обязанность за качество адвокатов лежит на самих адвокатах, с собственными регулируемыми органами юридической профессии. Государство и государственные институты должны принять, что они не причиняют вред саморегуляции адвокатов. Тем не менее, существует много способов, когда сама Коллегия адвокатов может поддержать или улучшить качество предоставления юридической помощи своими членами - что находится в ее собственных интересах. К ним относятся:
  - (a) Обеспечение того, что такие учебные предметы как уголовное право и практика хорошо отражены в предквалификационном обучении;
  - (b) Создание и поощрение дополнительных программ квалификаций или компетенций для специалистов в области уголовного права, например, путем поощрения университетов проводить вечерние курсы для практикующих адвокатов в области уголовного права или создания программ квалификации для аккредитации специалистов.
  - (c) Поддержка обязательных инициатив профессионального развития. Английские адвокаты должны пройти определенное количество тренингов ежегодно для сохранения своего права практиковать.
  - (d) Поддержка дискуссий по вопросам специальных областей практики, помогая создать сообщество специалистов (таких как Ассоциация Уголовных Адвокатов или Ассоциация Солиситоров Уголовного Права), и участие их самих в процессе развития права и политики (например, Юридическое сообщество имеет комитет по уголовному праву, который играет эту роль и включает в себя около 15 экспертов - практикующих адвокатов).
  - (e) Разработка стандартов практики.
  - (f) Учитывать получают ли их члены преимущество от программы аккредитации специалистов, которые могли бы улучшить практику и признать опыт специалистов-практиков.
  - (g) Стремиться защитить своих членов от эксплуатации спонсоров юридической помощи, например, путем создания рекомендаций максимального количества дел, которые любой адвокат сможет надлежащим образом вести одновременно.

---

<sup>38</sup> E Cape and Z Namaradze Effective Criminal Defence in Eastern Europe Legal Aid Reformers Network, 2012

(h) Рассмотреть, будет ли программа экспертной оценки подходящей. На мой взгляд, будет лучше начать с поощрения передовой практики вместо рассмотрения навязанного регулятивного режима.

e. Обзор юридического образования - проводимого либо Коллегией Адвокатов либо другими институтами – как до, так и после повышения квалификация, с целью поощрения большей практичности и компетентности в решении вопросов юридической помощи.

f. Рассмотрение государством явного принятия стандартов Европейского Суда по Правам Человека в отношении справедливого суда - независимо от того, рассматривается ли вопрос о присоединении к Совету Европы, что-то что будет иметь другие далеко идущие последствия.

e. Правительство рассмотрение явного принятия стандартов EHR в отношении справедливого судебного разбирательства - или не распространяется на приложения, чтобы вступить в Совет Европы, так как это будет иметь другие, далеко идущие последствия.

**Октябрь 2015 г.**

**Статья 14 Международного Пакта о Гражданских и Политических Правах (Выдержки)**

1. Все лица равны перед судами и трибуналами. Каждый имеет право при рассмотрении любого уголовного обвинения, предъявляемого ему, или при определении его прав и обязанностей в каком-либо гражданском процессе, на справедливое и публичное разбирательство дела компетентным, независимым и беспристрастным судом, созданным на основании закона. Печать и публика могут не допускаться на все судебное разбирательство или часть его по соображениям морали, общественного порядка или государственной безопасности в демократическом обществе или когда того требуют интересы частной жизни сторон, или — в той мере, в какой это, по мнению суда, строго необходимо, — при особых обстоятельствах, когда публичность нарушала бы интересы правосудия; однако любое судебное постановление по уголовному или гражданскому делу должно быть публичным, за исключением тех случаев, когда интересы несовершеннолетних требуют другого или когда дело касается матримониальных споров или опеки над детьми.

2. Каждый обвиняемый в уголовном преступлении имеет право считаться невиновным, пока виновность его не будет доказана согласно закону.

3. Каждый имеет право при рассмотрении любого предъявляемого ему уголовного обвинения как минимум на следующие гарантии на основе полного равенства:

(а) быть в срочном порядке и подробно уведомленным на языке, который он понимает, о характере и основании предъявляемого ему уголовного обвинения;

(b) иметь достаточное время и возможности для подготовки своей защиты и сноситься с выбранным им самим защитником;

(с) быть судимым без неоправданной задержки;

(d) быть судимым в его присутствии и защищать себя лично или через посредство выбранного им самим защитника; если он не имеет защитника, быть уведомленным об этом праве и иметь назначенного ему защитника в любом таком случае, когда интересы правосудия того требуют, безвозмездно для него в любом таком случае, когда у него нет достаточно средств для оплаты этого защитника.

(е) допрашивать показывающих против него свидетелей или иметь право на то, чтобы эти свидетели были допрошены, и иметь право на вызов и допрос его свидетелей на тех же условиях, какие существуют для свидетелей, показывающих против него;

(f) пользоваться бесплатной помощью переводчика, если он не понимает языка, используемого в суде, или не говорит на этом языке;

(g) не быть принуждаемым к даче показаний против самого себя или к признанию себя виновным.

4. В отношении несовершеннолетних процесс должен быть таков, чтобы учитывались их возраст и желательность содействия их перевоспитанию.

5. Каждый, кто осужден за какое-либо преступление, имеет право на то, чтобы его осуждение и приговор были пересмотрены вышестоящей судебной инстанцией согласно закону.

6. Если какое-либо лицо окончательным решением было осуждено за уголовное преступление и если вынесенный ему приговор был впоследствии отменен или ему было даровано помилование на том основании, что какое-либо новое или вновь обнаруженное обстоятельство неоспоримо доказывает наличие судебной ошибки, то это лицо, понесшее наказание в результате такого осуждения, получает компенсацию согласно закону, если не будет доказано, что указанное неизвестное обстоятельство не было в свое время обнаружено исключительно или отчасти по его вине.

7. Никто не должен быть вторично судим или наказан за преступление, за которое он уже был окончательно осужден или оправдан в соответствии с законом и уголовно-процессуальным правом каждой страны.

### Статья 6 Европейской Конвенции о защите прав человека (Выдержки)

1. Каждый в случае спора о его гражданских правах и обязанностях или при предъявлении ему любого уголовного обвинения имеет право на справедливое и публичное разбирательство дела в разумный срок независимым и беспристрастным судом, созданным на основании закона. Судебное решение объявляется публично, однако пресса и публика могут не допускаться на судебные заседания в течение всего процесса или его части по соображениям морали, общественного порядка или национальной безопасности в демократическом обществе, а также когда того требуют интересы несовершеннолетних или для защиты частной жизни сторон, или - в той мере, в какой это, по мнению суда, строго необходимо - при особых обстоятельствах, когда гласность нарушала бы интересы правосудия.

2. Каждый обвиняемый в совершении уголовного преступления считается невиновным, до тех пор пока его виновность не будет установлена законным порядком.

3. Каждый обвиняемый в совершении уголовного преступления имеет как минимум следующие права:

(a) быть незамедлительно и подробно уведомленным на понятном ему языке о характере и основании предъявленного ему обвинения;

(b) иметь достаточное время и возможности для подготовки своей защиты;

(c) защищать себя лично или через посредство выбранного им самим защитника **или, при недостатке у него средств для оплаты услуг защитника, пользоваться услугами назначенного ему защитника бесплатно, когда того требуют интересы правосудия;**

(d) допрашивать показывающих против него свидетелей или иметь право на то, чтобы эти свидетели были допрошены, и иметь право на вызов и допрос свидетелей в его пользу на тех же условиях, что и для свидетелей, показывающих против него;

(e) пользоваться бесплатной помощью переводчика, если он не понимает языка, используемого в суде, или не говорит на этом языке.

### Принципы и руководящие положения Организации Объединенных Наций, касающиеся доступа к юридической помощи в системах уголовного правосудия (UNODC) (Выдержки)

Фундаментальным принципом является:

*Государствам следует рассматривать предоставление юридической помощи как один из элементов их обязанностей и ответственности. Для этого им следует рассмотреть вопрос о принятии, когда это необходимо, конкретных законодательных и нормативных актов и обеспечить создание систем комплексной юридической помощи, которые будут доступными, эффективными, устойчивыми и надежными. Государствам следует выделять необходимые кадровые и финансовые ресурсы для системы юридической помощи.*<sup>39</sup>

Другие ключевые принципы включают в себя быстрое и эффективное предоставление:

*27. Государствам следует обеспечивать своевременное и эффективное предоставление юридической помощи на всех этапах процесса уголовного правосудия.*

*28. Эффективная юридическая помощь включает, но не ограничивается этим, предоставление беспрепятственного доступа к услугам юрисконсультов задержанным лицам, обеспечение конфиденциальности коммуникаций, доступа к материалам дела, а также предоставление достаточного времени и возможностей для подготовки своей защиты.*

Таким образом, такие вопросы как конфиденциальность коммуникаций не являются просто проблемами качества для адвокатов в частности или юридической профессии в общем, но как определяют Принципы ООН также является обязанностью государства.

Принципы ООН утверждают, что государства имеют прямые обязательства в отношении гарантий качества:

*37. Государствам следует создать механизмы, гарантирующие, чтобы все юрисконсульты имели образование, профессиональную подготовку, навыки и опыт, которые отвечают характеру их работы, в том числе в отношении степени тяжести соответствующих преступлений, а также прав и нужд женщин, детей и групп с особыми потребностями.*

*38. Дисциплинарные жалобы на юрисконсультов следует незамедлительно рассматривать, и решения по ним следует выносить независимому органу в соответствии с профессиональными кодексами этики и с возможностью пересмотра дела в судебном порядке.*

Принципы ООН конкретизированы в Руководящих положениях. Например:

*...государствам в сотрудничестве с профессиональными ассоциациями следует:*

- a) обеспечить разработку критериев для аккредитации юрисконсультов;*
- b) обеспечить соблюдение юрисконсультами действующих профессиональных кодексов поведения и предусмотреть соответствующие санкции за их нарушения;*
- c) установить нормы для обеспечения того, чтобы юрисконсульты не имели права требовать каких-либо выплат от получателей юридической помощи, за исключением тех случаев, когда это разрешено;*
- d) обеспечить, чтобы дисциплинарные жалобы на действия юрисконсультов рассматривались беспристрастными органами;*
- e) создать надлежащие механизмы надзора за действиями юрисконсультов, в частности в целях предупреждения коррупции.*<sup>40</sup>

<sup>39</sup> Article 2

<sup>40</sup> Guideline 15



и

*...государствам следует, в консультации с гражданским обществом, органами отправления правосудия и профессиональными ассоциациями:*

*b) установить стандарты качества для услуг в сфере предоставления юридической помощи и оказать поддержку в разработке стандартных учебных программ для негосударственных организаций, предоставляющих юридическую помощь;<sup>41</sup>*

---

<sup>41</sup> Guideline 16

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4

### Ранний Доступ к Юридической Помощи в Производстве Уголовной Юстиции: Справочник для политиков и практиков (UNODC) (Выдержки)

Данную секцию о качестве стоит процитировать в широком плане:

*Метод обеспечения качества будет зависеть от того, как юридическая помощь, и отдельно, ранний доступ к юридической помощи, организован и предоставлен. В частности, он будет зависеть от того, как : (а) орган юридической помощи ответственен за администрирование юридической помощью; (b) существуют ли контрактные отношения между органом юридической помощи и поставщиком услуг юридической помощи; и (с) предоставлена ли юридическая помощь посредством услуг общественного защитника.*

*Связи с широким разнообразием методов организации и предоставления юридической помощи, не стоит быть регламентированным в описании того, как подходить к вопросу обеспечения качества. В странах, где услуги юридической помощи предоставляются по контракту, стандарты качества могут быть внесены в контракт и контрактные механизмы могут быть использованы для обеспечения выполнения услуг юридической помощи в соответствии с этими стандартами. Похожий способ может использоваться, если услуга юридической помощи предоставляется общественным защитником. В отсутствие таких договоренностей, вопрос обеспечения качества может остаться за коллегией адвокатов и индивидуальными поставщиками услуг, которые зачастую являются не удовлетворительными.*

*Тем не менее, не зависимо от того, какой тип договоренности для предоставления юридической помощи существует, существует возможность описать механизмы обеспечения качества, которые должны быть рассмотрены, проводя различие между теми, кто относится к предоставлению услуг юридической помощи и теми, кто может обратиться за предоставлением юридической помощи.*

#### *Поставщики услуг юридической помощи*

*При рассмотрении стандартов, которые могут потребоваться поставщикам юридической помощи, можно выявить различия между стандартами предоставления услуг и организационными (или управленческими) стандартами. Отношение любого определенного стандарта будет зависеть от способа предоставления раннего доступа к юридической помощи. Например, время реагирования будет соответствовать программам звонков, но не к программам посещения, а этические стандарты и стандарты качества будут применяться в обоих типах программ.*

#### *Стандарты предоставления услуг*

*В отношении стандартов предоставления услуг, следующие аспекты должны быть рассмотрены:*

- Соответствие этическим стандартам: Поставщики услуг юридической помощи не должны препятствовать профессиональной оценке адвокатов и помощников адвокатов, работающих на поставщиков, в определении типа оказываемых консультаций и помощи по индивидуальным делам. Конфиденциальность между адвокатом и клиентом должна быть соблюдена, и поставщику услуг юридической помощи следует также следовать этим же правилам конфиденциальности, которые применяются к поставщикам услуг юридической помощи.*

- *Принятие дел: Запросы на юридическую консультацию и помощь должны быть приняты, если не существует определенной причины этого не делать. Если же такая причина существует, то письменная запись об этом должна быть сделана.*
- *Время ответов: Учитывая чувствительность времени раннего доступа к юридической помощи, поставщики услуг юридической помощи должны работать по определенным стандартам в отношении времени, в рамках которого отвечают на просьбы о юридической консультации и помощи. Это в частности относится к программам вызовов и могут быть выражены в следующем порядке: в x % звонков, ответ (посредством звонков или лично) должен пройти в рамках у минут.*
- *Методы предоставления консультаций или помощи: Консультации и помощь должны быть предоставлены лично, если существует причина этого не делать. Если же такая причина существует, письменная запись об этом должна быть сделана.*
- *Письменные записи: Письменные записи должны сохраниться на все запросы о юридической помощи и о принятых мерах, и в случае предоставления юридической помощи, на всю относящуюся информацию. Следует уделить внимание требованию использования утвержденной про формы документов (смотрите Главу 5 о роли и ответственности поставщиков юридической помощи по этому вопросу).*
- *Непрерывность представления: Следует уделить внимание требованию поставщиков юридической помощи предоставлять непрерывное представительство. В отсутствие определенных причин, поставщик услуг, приняв дело, продолжает предоставлять юридическую помощь лицу пока дело не закроется.*
- *Запрет на взимание оплаты для клиентов юридической помощи: Никакие сборы не должны взиматься у клиентов дел по юридической помощи, за исключением когда это разрешено соответствующим законодательством или правилами.*

### *Организационные стандарты*

*В отношении организационных стандартов, следующие аспекты должны быть рассмотрены:*

- *Трудоустройство персонала с соответствующей квалификацией: Поставщик услуг юридической помощи должен нанимать персонал с соответствующей квалификацией и определить им дела, сопоставимые с их квалификацией, знаниями и опытом.*
- *Условия услуг (заработная плата, пенсия, бонусы и т.д.): Поставщик услуг юридической помощи должен стараться предоставить условия, которые минимум сопоставимы с доступными услугами прокурора и соразмерны с оказываемыми услугами для обеспечения возможности привлекать и поддерживать первоклассный персонал.*
- *Личный надзор и поддержка: Персонал должен быть под ежедневным надзором лицом, который обладает необходимой квалификацией, знаниями и опытом для предоставления такого надзора, и других соответствующих механизмов для поддержки персонала. Надзор должен включать в себя обзор выбранных дел, проработанных соответствующими членами персонала.*
- *Тренинг: Необходимо разработать механизм для определения нужд персонала. Соответствующие тренинги должны предоставляться на регулярной основе с обращением особого внимания на необходимость развития знаний и навыков, необходимых для предоставления юридической помощи на ранних стадиях производства уголовной юстиции, включая для детей и других лиц со специальными потребностями.*

- *Файлы дел:* Должна быть соответствующая процедура для хранения файлов по делам за определенный период времени и для извлечения файлов (например, для ориентирования в "повторных" клиентах и для определения конфликта интересов).
- *Поток дел:* Должен быть необходимый механизм для обеспечения того, что персонал не несет ответственность за чрезмерное количество "живых" дел, учитывая их квалификацию и опыт и сложность и серьезность дела.
- *Качество работы над делами:* Должен быть необходимый механизм для обеспечения и наблюдения качества проделанной работы в индивидуальных случаях. Например, некоторые органы юридической помощи вводят требования, согласно которым поставщики юридической помощи должны предоставлять количество дел или файлов по делам для экспертной оценки.

#### *Поставщики юридической помощи*

*Поставщики юридической помощи, которыми могут быть адвокаты, могут подпадать под профессиональные стандарты коллегий адвокатов или других профессиональных органов, к которым они принадлежат, что в некоторых странах регулируется законом. Однако, в некоторых странах, адвокатам не требуется быть членом коллегии адвокатов, и они не подпадают под обязательство соответствовать профессиональным стандартам. Там, где существуют коллегии адвокатов и имеют дисциплинарную функцию в отношении качества, там существуют значительные возможности в степени, в которой они эффективно регулируют качество. Поставщики юридической помощи, которые не являются адвокатами, обычно не подпадают под режим профессионального поведения. По этим причинам, необходимо учитывать объединенные стандарты качества для поставщиков юридической помощи в виде контракта, дежурного адвоката или любого другого назначения. Такие стандарты содержат следующее:*

- *Соответствие с кодексом поведения:* От поставщиков юридической помощи нужно требовать соответствовать профессиональному кодексу поведения. Если не существует соответствующего кодекса поведения для адвокатов или если поставщики услуг - не адвокаты не связаны никаким кодексом поведения для адвокатов, следует обратить внимание на создание соответствующего кодекса поведения. Это может включать в себя положения по следующим обязанностям: защищать интересы клиентов; действовать честно и независимо; действовать беспристрастно и избегать дискриминации; исполнение обязательств по отношению к другим лицам, таким как прокуроры или суды; сохранять конфиденциальность клиентов; не работать при конфликте интересов (включая конфликты между клиентами и поставщиком юридической помощи); и не приносить в профессию плохую репутацию.
- *Компетентность:* Следует обратить внимание на то, чтобы поставщики юридической помощи не брали дела, не соответствующие их способностям касательно знаний, навыков и опыта.
- *Тренинг:* Следует обратить внимание на требование для поставщиков юридической помощи проходить соответствующие тренинги на регулярной основе для улучшения их знаний и навыков для обеспечения того, что их знания в соответствующем праве и процедурах обновлены и соответствуют нуждам тех, кому они предоставляют юридическую помощь (смотрите Приложение I).
- *Гарантия качества:* Следует обратить внимание на требование для поставщиков юридической помощи направить свою работу для целей гарантии качества, согласно требованиям поставщиков юридической помощи или органов юридической помощи.

- *Защита детей: в странах, где существует соответствующее законодательство по защитным механизмам и исследованиям по защите детей, поставщики юридической помощи, которые предоставляют юридическую помощь детям, должны быть проверены.*

Принципы, Руководство и Справочник представляют совершенный ресурс в отношении гарантий качества положений юридической помощи. Однако, следует разделить их следующие различные направления:

- (a) неременное обязательство государства по международным конвенциям по правам человека, то есть предоставление эффективной системы, которая соответствует минимальным требованиям, например, в рамках стран Европейской Конвенции возможна юридическая помощь для первоначального допроса полиции или прокурора. Этот вопрос был освещен в первой секции выше.
- (b) желательные контрактные положения, которые государства может захотеть применить для предоставления услуг юридической помощи, например, принятием некоторых форм гарантий качества. Они будут рассмотрены в дальнейших разделах.
- (c) этические требования для любого поставщика услуг юридической помощи вести себя профессионально, например, независимо от преследования. Такие этические требования, во многих государствах, налагают основные обязанности на регулятивные органы для юридической профессии, часто сама профессия в рамках Коллегии Адвокатов. Государство принимает на себя вторичные обязательства, то есть гарантии того, что профессия вводит соответствующие требования, а не реализует их. Это также будет описано ниже.

### Пример Кодекса Поведения для Адвокатов в Уголовных Делах и Пример Практических Стандартов для Уголовной Защиты (Украина, Грузия, Молдова) (Выдержки)

Детали документа можно увидеть в ниже представленных выдержках:

#### *1.2. Подготовка в первом допросу клиента:*

*1.2.1. Прежде чем проводить первоначальный допрос клиента, адвокат должен убедиться, что они знакомы с:*

*(ci) элементами нарушения и потенциальными наказаниями любых обвинений, с которыми известно столкнется клиент;*

*(cii) общим и процессуальным правом и его применением в их юрисдикции, и также другим соответствующим правом;*

*(ciii) соответствующей судебной практикой национальных судов;*

*(civ) соответствующими положениями Европейской Конвенции по Правам Человека и, в частности, Статьи 3, 5 и 6; (cv) и соответствующей судебной практикой Европейского Суда по Правам Человека;*

*(cvi) текущим развитием в национальной судебной практике и Европейском Суде по правам Человека.*

*1.2.2. Адвокат должен принять меры для подтверждения отсутствия барьеров в коммуникациях с клиентом - независимо от языка, интеллектуальных способностей клиента и, иным способом, если такие существуют, запросить участие соответствующих дополнительных услуг.*

### Юридическое сообщество Англии и Уэльса: преимущества аккредитации Лэксель (Выдержки)

Это " Качество юридической практики Юридического сообщества за выдающиеся достижения в управлении юридической практикой и передовой опыт в области заботы о клиенте".<sup>42</sup> Сейчас существует две версии Лэксель: одна для национальных практик и вторая для международных. Объяснение Юридического сообщества преимуществ квалификации Лэксель является интересным, потому что оно выделяет коммерческую выгоду, как будет видно ниже. Похожая программа (отметка качества специалиста) обеспечивается администрирующим юридическую помощь органом. Аккредитация обоими требуется для предоставляющих юридическую помощь лиц.

*Для чего необходимо применять аккредитацию Лэксель?*

*Она необходима для эффективного управления качеством вашей юридической помощи. Независимо оцененная система управления качеством показывает ваше обязательство и умение непрерывно предоставлять услуги, которые оправдывают ожидания клиентов, улучшают удовлетворение и помогают нормативным требованиям.*

*Повышение удовлетворенности клиентов:*

*Достижение устойчивого уровня услуг клиентов в вашей практике или департамента/организации.*

*Сокращение количества жалоб клиентов и повышение общего уровня удовлетворенности среди клиентов.*

*Выиграй больше новых дел:*

*Сбалансируй Лэксель для привлечения новой работы и предоставь преимущества в процессе тендерных заявок.*

*Приспособь Лэксель под процессы своих практик или департаментов/организации, чтобы предоставить четкий смысл конкурентных различий.*

*Лэксель утвержден Управлением по Юридической Помощи, вместо Марки Качества Специалиста (SQM - Specialist Quality Mark).*

*Повысьте рабочую эффективность:*

*Повышение доходности и эффективности посредством использования стандартизированных процессов в практике или департаменте/организации.*

*Доступ к более конкурентным льготам страховки.*

*Минимизируйте риски претензий:*

*Защитите свой бренд и репутацию, используя стандартизированные процессы для сокращения рисков претензий и жалоб, которые могут привести к неосторожным претензиям.*

*Улучшение соответствия с нормативными требованиями.*

Квалификация Лэксель или эквивалента сейчас является обязательным для солиситоров, предоставляющих услуги юридической помощи. Однако, она стала практически отраслевым стандартом. Юридическое сообщество публикует отзывы от солиситоров, используя программу, которая содержит следующее:

*Дэрмот Фьюри, Партнер-основатель Гартлан Фьюри дал свое мнение о практических стандартах управления Юридического сообщества:*

*Почему фирма добивается аккредитации Лэксель?*

<sup>42</sup> URL: <http://www.lawsociety.org.uk/support-services/accreditation/> and <http://www.lawsociety.org.uk/support-services/accreditation/lexcel/>

*“Гартлан Фьюри гордится быть прогрессивной фирмой, которая стремится делать вещи как можно эффективнее. Мы искали независимый аудит, который бы подтвердил, что мы предоставляем лучший сервис нашим клиентам во всех сферах. Мы также хотели внести изменения туда, где они были необходимы и для получения оценки третьей стороной о нашей практике. Мы преуспели в достижении этих целей. Мы выбрали Лэксель как более обширную и далеко идущую, чем другие аккредитации. Стандарты были разработаны в течение долго периода, имеют шкалу и преимущество поддержки Юридического сообщества Англии и Уэльса развивать, поддерживать и администрировать ее, что является ключом к ее продолжающему успеху. Международное признание Лэксель на иностранных рынках является дополнительным бонусом для наших клиентов зарубежом”.*

*Как Лэксель повлиял на ваш бизнес?*

*“Лэксель более повлиял на наши методы, относящиеся к досье и управлению людьми. Например, по причине стандартизации всего бизнеса, сотрудник, за услуги которого заказчик выставляет счет, может забрать досье от любого лица в практике и быть информированным о статусе досье. В результате Лэксель повысил уровень международных коммуникаций - это было очень позитивной переменной”.*

*Оно того стоило?*

*“Оно определенно стоило того, чтобы пройти через этот процесс. Единственный большой вклад - это области Управления Рисками, но там было много других “побед”. Мы увеличили эффективность, но также имели позитивное влияние на моральную сторону посредством пересмотренных процессов HR и улучшенных внутренних коммуникаций”.*

*Внешние заинтересованные лица: Что они думают?*

*“Стандарт получил признание многими клиентами - в частности теми, кто находится в Великобритании (например, клиенты банка) и другими страхователями. Мы твердо верим, это было в нашу пользу, включить нашу аккредитацию Lexcel, во время тендерных закупок бизнеса и на очень конкурентном рынке это является позитивным отличительным фактором.”*

*Как вам применение и процесс оценки?*

*“Применение и процесс оценки были позитивными. Применение было довольно простым - ты должен быть уверен, что готов (или почти готов) для оценки, т.к. твоя оценка должна быть закончена после трех месяцев использования программы. Процесс оценки был весьма содержательным, но наш оценщик заверил, что она имела минимальное влияние на наш бизнес, насколько это возможно. Его отзывы были проницательными и полезными”.*

*Советы по практике, заинтересованных в Лэксель?*

*“Во-первых, проверить себя по проверочному листу оценки Лэксель, чтобы убедиться, что ты полностью проинформирован о требованиях. Ваша фирма, возможно, уже с некоторыми из них сталкивалась. После этого необходимо создать план работы по аккредитации - для этого необходимо участие партнера, который сможет обеспечить поддержку сверху вниз. Сформируйте проблемы, которые влияют на вашу фирму, т.к. это займет самое длинное время для реализации. Мы использовали некоторые справочники, предложенные Юридическим сообществом, которые были очень полезными в качестве предоставления шаблонов, форм и методов. Конечно, это должно быть индивидуализировано, но они являются очень полезным стартом.”<sup>43</sup>*

---

<sup>43</sup> lexcel-case-study-gartlan-furey-2.pdf