



Интервьюирование

Понятие и этапы



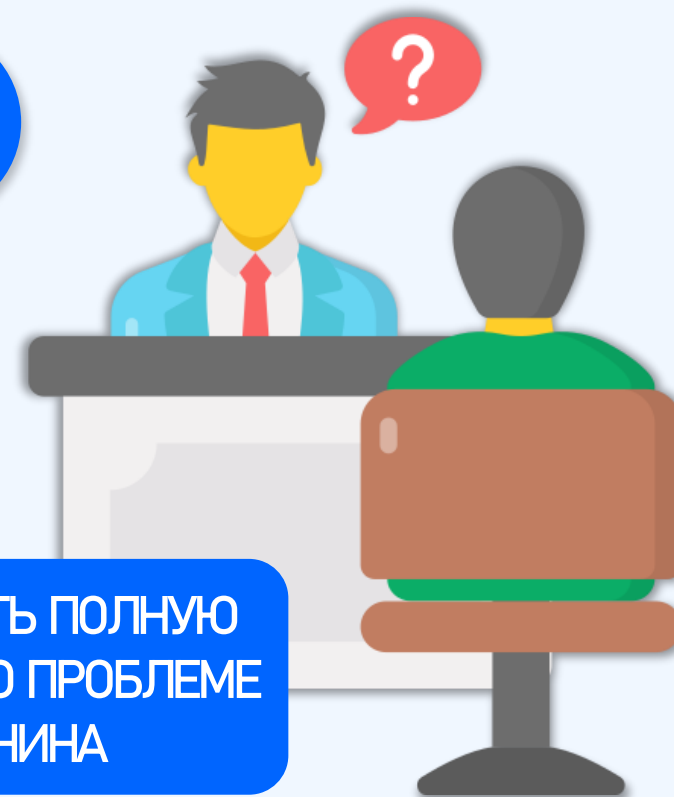
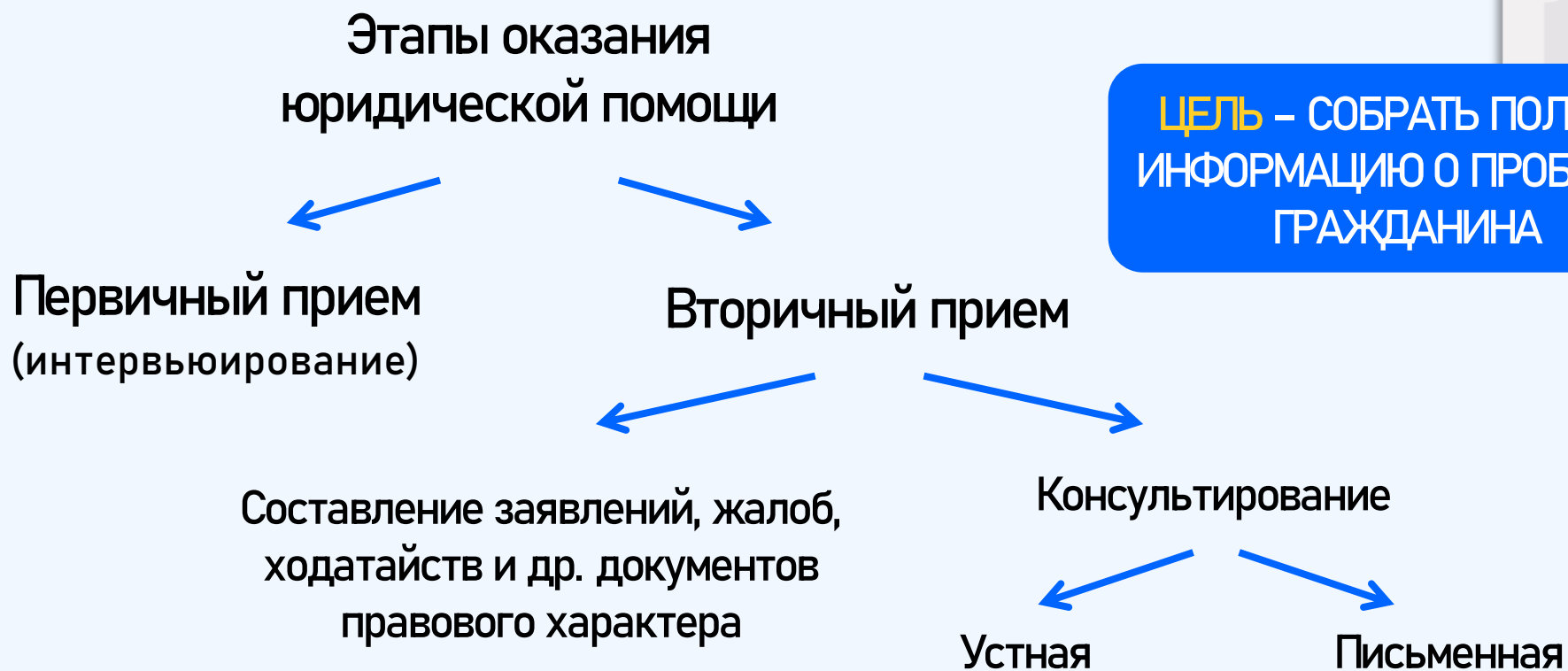
Виды юридической помощи:

- Правовое информирование;
- Правовое консультирование в устной и письменной форме;
- Правовая экспертиза по вопросам применения действующего законодательства;
- Составление заявлений, жалоб, ходатайств и других документов правового характера.



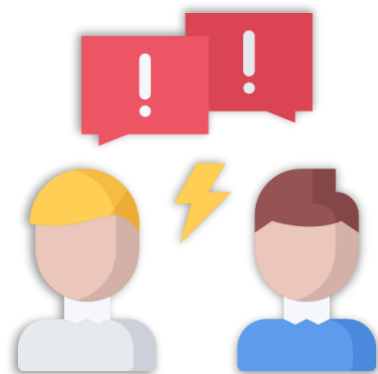
“

Интервьюирование – это этап оказания юридических услуг, в ходе которого специалист **получает от гражданина** необходимую информацию для оказания правовой помощи.



Трудности интервьюирования

«ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ БАРЬЕР»



Клиент

Студент

Недоверие к студенту

Страх раскрытия личной информации

Трудность в коммуникации

Страх перед трудностями

Отсутствию опыта

«ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ БАЛАНС»



Последовательное **соблюдение правил сбора необходимой информации** позволит установить первый контакт между студентом и клиентом, преодолеть барьер и достигнуть нужного результата.

Стадии интервьюирования:

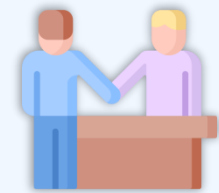
01

Подготовка к
приему гражданина



02

Встреча
гражданина



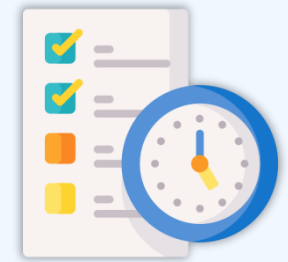
03

Собеседование
с гражданином



04

Назначение
вторичного приема

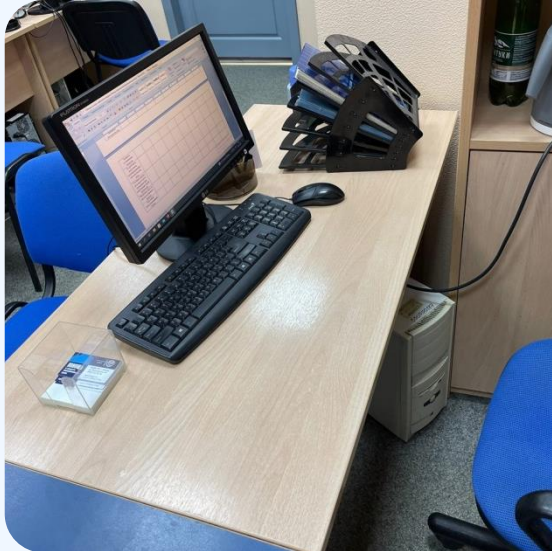


Подготовительная
стадия

01.

Рабочее место

Подготовка к собеседованию сводится к тому, чтобы в часы дежурства (первая смена - с 09:00 до 12:00, вторая смена - с 14:00 до 17:00) находился на своем рабочем месте, и чтобы рабочее место было организовано надлежащим образом:



01. Подготовить стол, свободный от посторонних предметов

02. Подготовить стул

03. Подготовить ручку и бумагу для записей

04. Повторить правила оказания юридических услуг

Встреча
гражданина

02.

Типы клиентов:



Молчун

Очень застенчивые люди, неохотно отвечающие на вопросы, но при этом очень вежливые. Они не могут четко изъясняться.



Говорун

Как правило, это те люди, чья «разговорчивость» обусловлена недостатком общения и внимания. Много говорят о вещах, не относящихся к делу.



Агрессор

Ведут себя требовательно, настаивают на немедленном решении проблемы. Допускают прямые или косвенные оскорбления студентов, ухмыляются от их неопытности.



Бормотун

Речь путаная, медленная, завуалированная. Нечетко и неторопливо отвечают на вопросы.

Действия при встрече гражданина:

01

Доброжелательно поприветствовать гражданина



04

Удостовериться в статусе социально незащищенного гражданина



02

Представиться и узнать имя гражданина



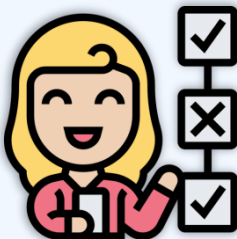
05

Спросить у гражданина понятны ли ему условия и согласен ли он с ними



03

Разъяснить условия оказания услуг



06

Зарегистрировать гражданина



Приветствие гражданина:



Специалист:

— Здравствуйте, вы к нам на консультацию?

Гражданин:

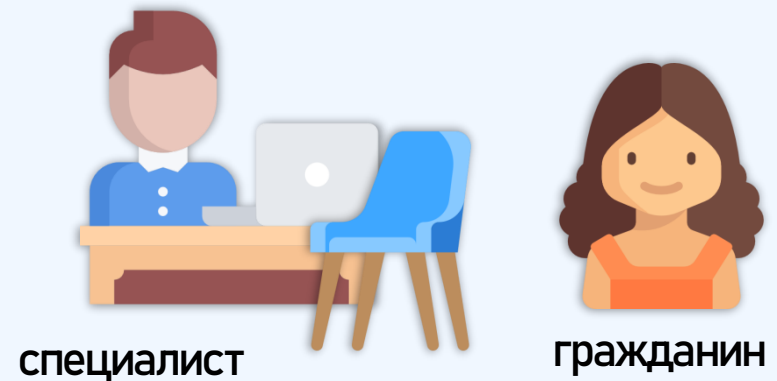
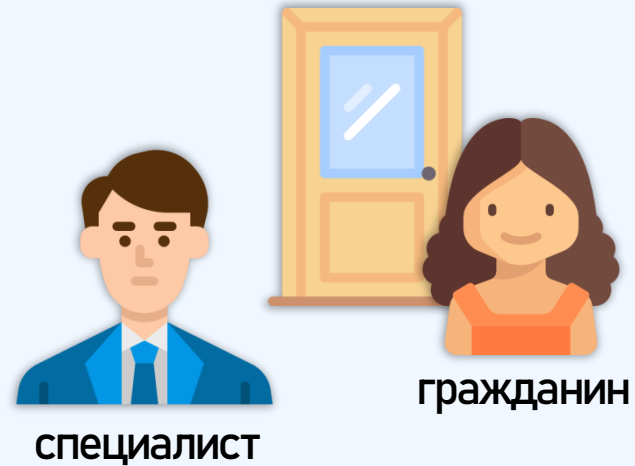
— Здравствуйте, да, я на консультацию.

Специалист:

— Присаживайтесь, пожалуйста.

Гражданин:

— Хорошо, спасибо.



Знакомство с гражданином:



Специалист:

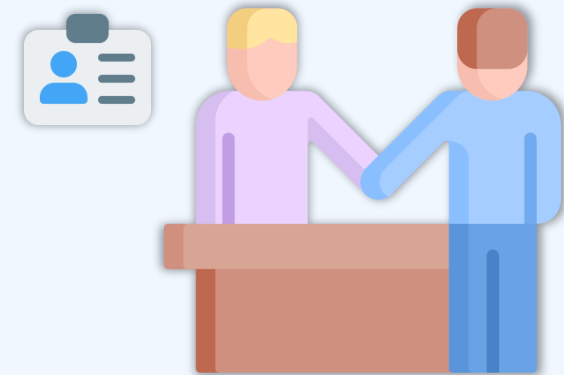
— Меня зовут Иван, как к вам могу обращаться?

Гражданин:

— Надежда Викторовна.

Специалист:

— Приятно познакомиться.



специалист

гражданин

Разъяснение условий оказания услуг:



Специалист:

— Надежда Викторовна, вы у нас впервые?

Гражданин:

— Да, я у вас в первый раз.

— Нет, я у вас уже был.

Специалист:

— Тогда давайте я ознакомлю вас с условиями оказания юр. помощи.

Специалист:

— Условия оказания юр. помощи помните?

Гражданин:

— Нет, не помню.

— Да, помню.

Специалист:

— Тогда давайте я вам их напомним.



*специалист рассказывает
правила оказания юр. помощи*

Условия оказания юридических услуг:



Юридические услуги оказываются **студентами под контролем руководителя;**



Юридические услуги в форме устных консультаций оказываются гражданам **по истечению 3-х рабочих дней**, а составление письменных документов **по истечении 5-ти рабочих дней;**



Юридические услуги оказываются **по всем правовым вопросам**, кроме вопросов коммерческой деятельности и уголовных дел;



Юридические услуги оказываются **только социально незащищенным категориям граждан** – бесплатно.

Определение статуса гражданина:



Специалист:

— К какой из категорий социально незащищенных граждан вы относитесь?

Гражданин:

— Я пенсионер.



гражданин специалист



Специалист:

— Можете предоставить документ, удостоверяющий ваш статус социально незащищенного гражданина?

Гражданин:

— Да, вот вам мое пенсионное удостоверение.

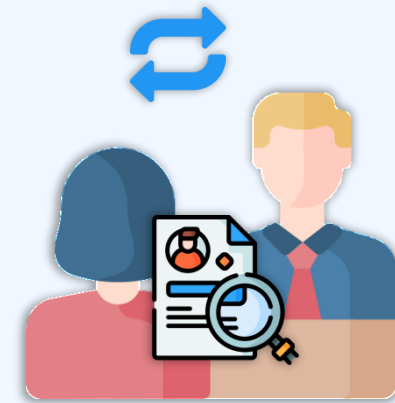
(гражданин передает документ специалисту)

Специалист:

(специалист проверяет документ гражданина)

— Спасибо, я возвращаю вам ваше пенсионное удостоверение.

(специалист возвращает документ гражданину)




гражданин специалист

К социально незащищенным гражданам относятся:

- Безработные граждане;
- Инвалиды;
- Пенсионеры;
- Малоимущие;
- Беременные женщины;
- Многодетные родители;
- Одинокие мамы;
- Женщины воспитывающие детей до 3-х лет;
- Студенты и др.



 **Примечание:** работающим гражданам услуги не оказываются, за исключением работающих + социально незащищенных граждан

Получение согласия от гражданина на условия:

Специалист: — Вам наши условия понятны?

Гражданин: — Да.

Специалист: — Согласны ли вы с условиями оказания услуг?

Гражданин:

— Я не согласна.

Специалист:

— Тогда я вынужден отказать вам в оказании юридической помощи и рекомендую обратиться в иную организацию.



— Я согласна.

Специалист:

— Отлично, тогда давайте перейдем к процедуре регистрации.



Основания отказа в оказании юридических услуг:

На этапе первичного
приема:

01

гражданин не согласен с условиями оказания услуг;

02

если отсутствует документ, подтверждающий статус социально незащищенного гражданина;

03

гражданин отказывается от заполнения и подписания регистрационной карточки.

Основания отказа в оказании юридических услуг:

На любом этапе
ведения дела:

01

по делу гражданина работает юрист;

02

гражданин обратился в интересах другого лица и отсутствует документ, удостоверяющий полномочия на представления интересов;

03

гражданин обратился за защитой противоправных интересов (действия, направленные на нарушение законодательства, злоупотребления правом или нарушения интересов третьих лиц);

Основания отказа в оказании юридических услуг:

04

специалистами оказывается/оказывалась правовая помощь противоположной стороне по данному или связанному с ним спору;

05

гражданин обратился за правовой помощью по уголовному делу;

06

гражданин обратился за правовой помощью по вопросам коммерческой деятельности (консультирование о получении дохода от объектов имущества или денежных средств и т.п.);

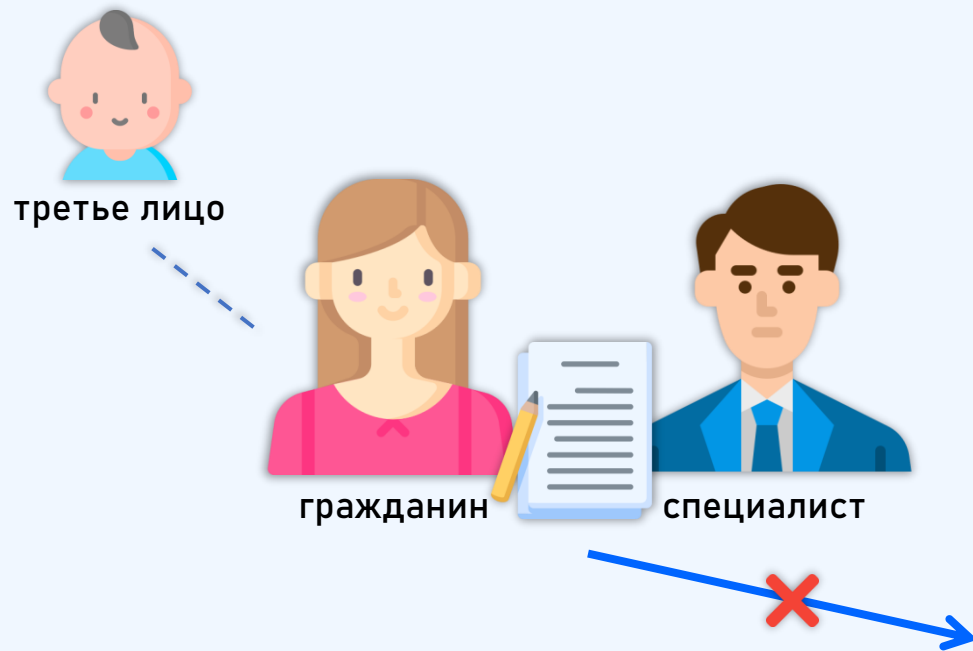
07

гражданин является ИП или представителем организации, и обратился по поводу предпринимательского спора;

08

в иных случаях, если это нарушает интересы Университета и его сотрудников.

Юридическая помощь в интересах третьего лица



Специалист **в обязательном порядке** должен удостовериться в полномочиях представителя, путем предъявления гражданином **соответствующего документа** (доверенности, свидетельства о рождении и т.д.), дающего ему право представлять интересы от имени и в интересах этого лица

Если этот документ **отсутствует**, то специалист **рекомендует** гражданину **повторно обратиться** за оказанием услуг только **после предъявления документа**

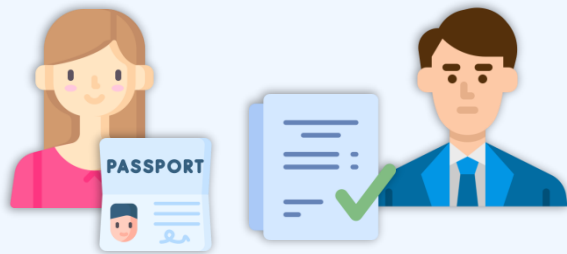
Регистрационная карточка



регистрационная
карточка

С целью учета количества обращений и сбора данных о гражданах, специалисты в обязательном порядке осуществляют регистрацию гражданина, путем заполнения регистрационной карточки (не позже окончания первичного приема)

Перед заполнением рег. карточки гражданина нужно ознакомить с ее содержанием и разъяснить цель сбора информации



Для правильного заполнения данных о гражданине в регистрационной карточке, специалист просит предоставить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность

После заполнения сведений о гражданине документ должен быть **НЕМЕДЛЕННО** возвращен гражданину

Зарегистрировать гражданина:



Специалист:

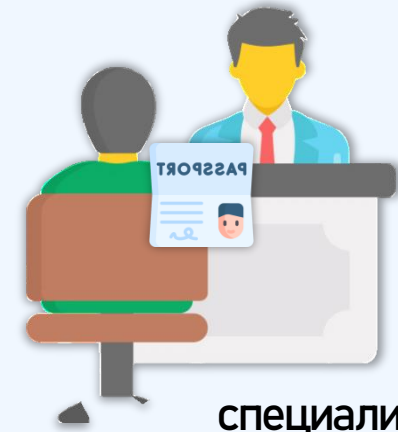
— Можно вас попросить предоставить документ, удостоверяющий вашу личность, для правильного заполнения регистрационной карточки?

Гражданин:

— Да, можно. Держите мой паспорт.
(гражданин передает документ специалисту)

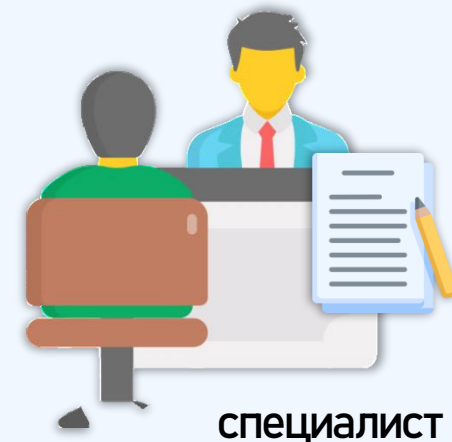
Специалист:

— Регистрационная карточка заполняется с целью учета количества обращений и сбора данных о гражданах.



специалист

гражданин



специалист

гражданин



Специалист:

— Вам необходимо будет расписаться в регистрационной карточке, записать свою фамилию и инициалы, а также поставить подпись.

Гражданин:

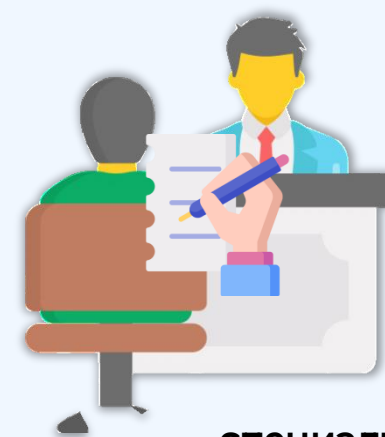
— Хорошо.

(гражданин расписывается в регистрационной карточке)

Специалист:

— Всё, я возвращаю вам ваш паспорт.

(специалист возвращает документ гражданину)



гражданин специалист



гражданин специалист

Собеседование
с гражданином

03.

Начало собеседования



После регистрации гражданина, специалист предлагает ему **рассказать о проблеме**, с которой он пришел. Специалист должен проявлять **терпение** в общении с ним и **интерес к его проблеме**, а также разговаривать с ним **понятным языком** и **избегать юридических терминов и просторечья**



Если гражданин во время описания своей проблемы начинает рассказывать об обстоятельствах, **не относящихся к делу**, специалисту необходимо **тактично прервать** его и предложить продолжить рассказ

Начало собеседования:



Специалист:

— Я готов выслушать ваш вопрос.

Гражданин:

— У меня случилось следующее...

(гражданин начинает рассказывать о своей проблеме)



гражданин

специалист



В процессе беседы с гражданином о проблеме, специалист делает **краткие записи о юридических фактах**, имеющих значение для разрешения проблемы. При необходимости специалист может задавать ему **уточняющие вопросы**, выяснить дополнительные обстоятельства

Уточняющие вопросы:



Гражданин:

— Мы со своим супругом хотим развестись.

Специалист:

— Несовершеннолетние дети у вас есть?

Гражданин:

— Да, один несовершеннолетний ребенок.

Специалист:

— Спор о дальнейшем месте проживания ребенка и порядка общения с ним после развода между вами есть?



специалист

гражданин

Тактичное перебивание:

(если гражданин начинает уходить от темы либо рассказывает о фактах, которые не имеют отношения к вопросу, то специалист тактично прерывает его рассказ)



Специалист:

— Прощу прощения, то, что вы рассказываете, какое отношение имеет к вашей проблеме?

Гражданин:

— Видимо я сильно отошла от темы. С какого момента мне продолжить рассказ?

Специалист:

— Можете рассказать о том событии поподробнее?



специалист

гражданин

Документы

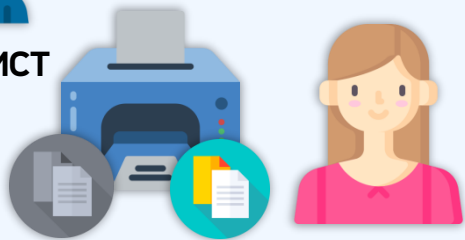


гражданин специалист

В целях проверки фактов и обстоятельств, на которые ссылается гражданин, специалист должен запросить соответствующие документы. При предоставлении испорченных или мало различимым текстом документов, специалист вправе потребовать предоставления новых документов, а в случае их отсутствия отказать в оказании услуг



специалист



гражданин

Специалист обязан снять копии с оригинальных документов для дальнейшей работы, а подлинники незамедлительно вернуть гражданину. **ЗАПРЕЩАЕТСЯ** специалистам оставлять оригиналы документов гражданина в деле

До закрытия дела, копии всех документов по нему, хранятся вместе с регистрационной карточкой в общей папке-скоросшивателе

Копии документов, хранящиеся в деле, после завершения работы также возвращаются гражданину

Категорически **ЗАПРЕЩЕНО** выносить за пределы ЮК КИУ какие-либо документы, а также разглашать какую-либо ставшую известной по делу информацию



Запрос документов у гражданина:

Гражданин:

— «20» января 2005 г. в браке у нас родилась дочь.

Специалист:

— Свидетельство о заключении брака и рождении ребенка у вас с собой?

Гражданин:

— Да, они у меня с собой.

Специалист:

— Можете мне их предоставить?

Гражданин:

(гражданин передает документы специалисту)



специалист гражданин

Снятие копий с документов гражданина:



Специалист:

— Для дальнейшей работы по нашему делу, мне необходимо снять копии с ваших документов. Разрешите?

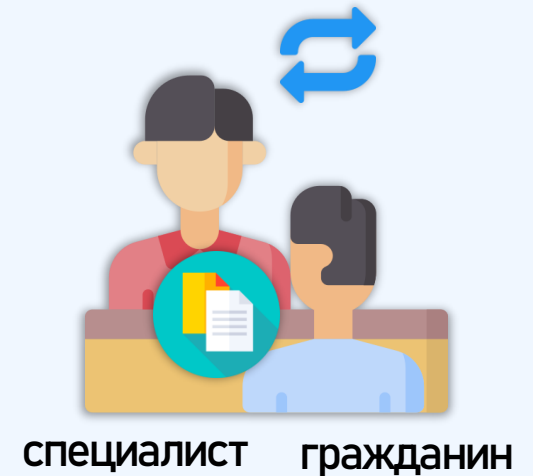
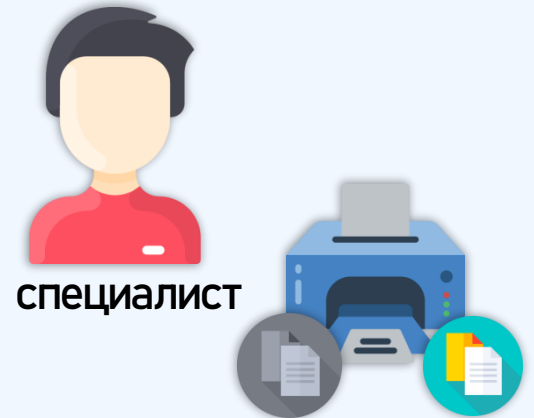
Гражданин:

— Да, конечно.

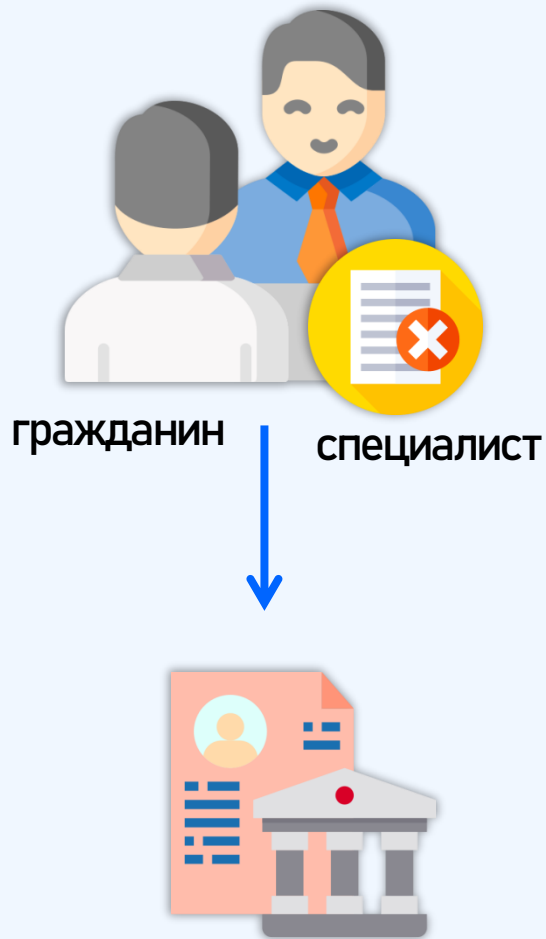
Специалист:

(специалист снимает копии с оригиналов документов, полученных от гражданина, затем возвращает их обратно гражданину)

— Я возвращаю вам ваши документы.



Промежуточная встреча



Если гражданин **не имеет при себе нужные документы**, то ему назначается **промежуточная встреча**, и разъясняется о том, какие документы он должен принести

Если для их получения нужно обратиться в организацию или иные органы власти, то **ему разъясняется, куда именно следует обратиться** для их получения

Для этого **работа по делу приостанавливается** на срок **не более 1-ого месяца**, и возобновляется только после получения необходимого документа

По истечении месячного срока или при невозможности получения документов, **дело подлежит закрытию**

Промежуточная встреча:



Специалист:

— А этот документ у вас с собой?

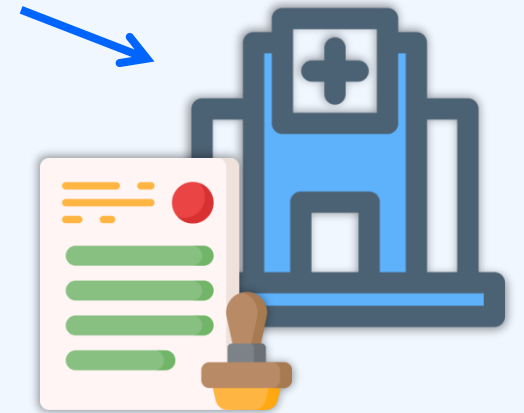
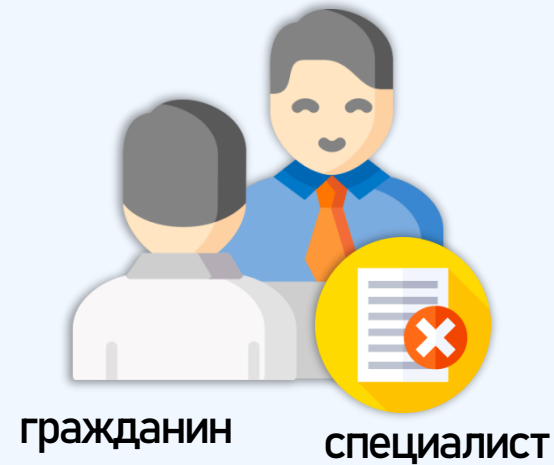
Гражданин:

— У меня его вообще нет.

Специалист:

— Без этого документа мы не сможем работать, поэтому вам его необходимо получить. Вы можете получить этот документ, обратившись в соответствующий государственный орган.

— Мы приостанавливаем ваше дело до получения этого документа.

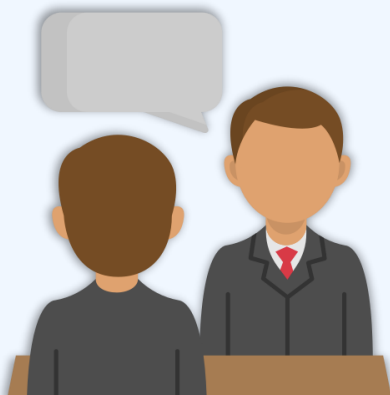


Завершение собеседования



Цель

По завершению собеседования, специалист должен уточнить у гражданина, **какую цель он преследует** при разрешении своей проблемы (например: цель – получение материального содержания от бывшего супруга на ребенка; ожидаемый результат – вынесенное судом решение о взыскании алиментов на несовершеннолетнего)



Ожидаемый результат

Специалист должен разъяснить гражданину о том, что ожидаемый результат по делу **может не совпасть** с его целями (например: полученный результат по делу – невозможность получения алиментов по причине уклонения от них, трудное материальное положение должника и т.п.)

Завершение собеседования:



Гражданин:

(гражданин заканчивает свой рассказ)

Специалист:

— Правильно ли я вас понимаю, что вы хотите расторгнуть брак?

Гражданин:

— Да, я хочу расторгнуть брак.

Специалист:

— Я вас понял, давайте тогда назначим вторичную встречу.



специалист

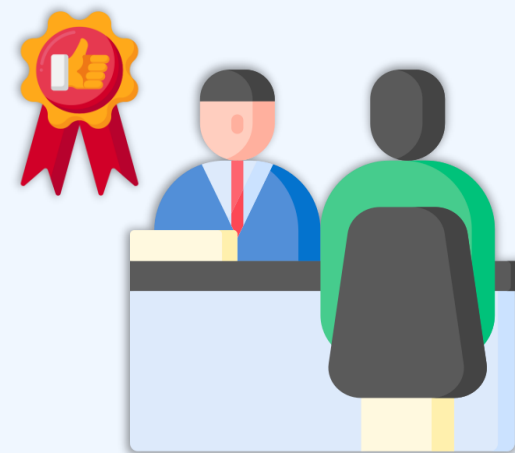


Гражданин:

— Можете сказать, каковы наши шансы на победу в споре?

Специалист:

— Мы никаких гарантий относительно положительности исхода дела не даем, однако обещаем, что мы изучим и проанализируем вашу проблему и дадим ответ, исходя из положений действующего законодательства.



специалист гражданин

Специалисту **ЗАПРЕЩЕНО** давать гражданину каких-либо **обещаний** относительно положительного результата разрешения его проблемы

Свободный рассказ гражданина



РАССКАЗ + УМЕНИЕ СЛУШАТЬ = ПОНИМАНИЕ

Назначение
вторичного
приема

04.

ЗАВЕРШЕНИЕ ИНТЕРВЬЮИРОВАНИЯ

Проверить хронологию событий,
неточности устранить

1.

3.

Уточнить проблему и вопрос
гражданина (цель)

Проверить все необходимые
документы

2.

4.

Согласовать дату и время
вторичного приема (учитывать
возможности свои и гражданина)

Заполнить
регистрационный талон



Часть специалиста

Часть гражданина

Назначение вторичного приема:



Специалист:

— Вам когда и во сколько будет удобно прийти на консультацию?

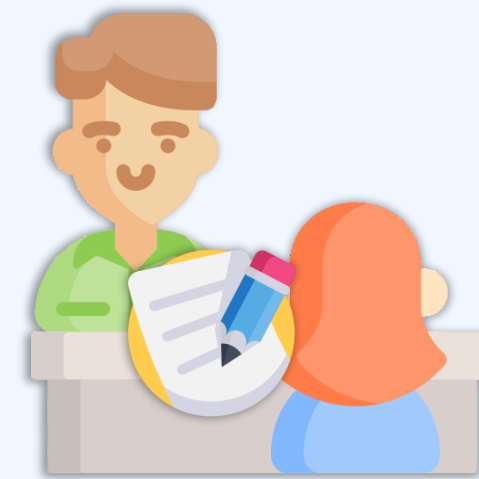
Гражданин:

— В понедельник в 10 часов утра.

Специалист:

— Хорошо, мне тоже будет удобно в это время.

(специалист заполняет регистрационный талон)



специалист гражданин

Специалисту назначает вторичный прием в свободный от учебных занятий время



Специалист:

— Вам необходимо будет расписаться в двух частях регистрационного талона, записать свою фамилию и инициалы, а также поставить подпись.

Гражданин:

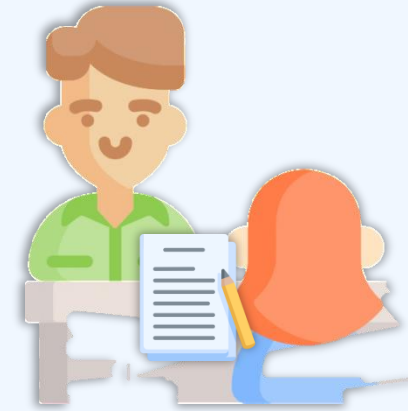
— Хорошо.

(гражданин расписывается в двух частях регистрационного талона)

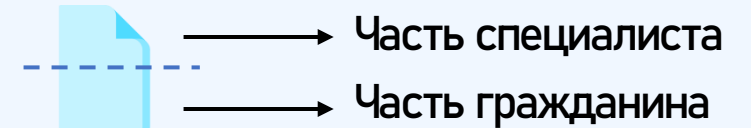
Специалист:

— Верхнюю часть мы оставляем у себя, а нижнюю часть вы забираете себе и приносите с собой на вторичный прием.

(специалист отрывает нижнюю часть регистрационного талона и передает гражданину)



специалист гражданин



Связь с гражданином:



Специалист:

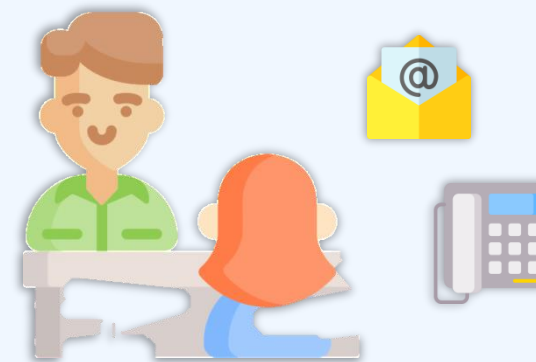
— Если у вас возникнут какие-либо вопросы, можете позвонить на наш стационарный телефон, номер которого указан в вашем регистрационном талоне. А если у нас возникнут вопросы по делу, мы будем звонить по указанному вами номеру.

Гражданин:

— Хорошо.

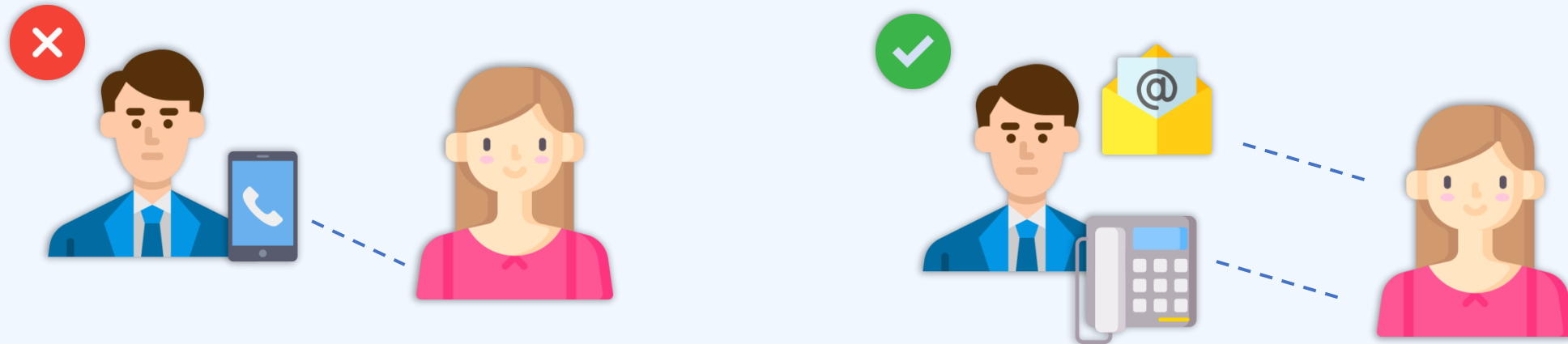
Специалист:

— Также у нас есть корпоративная почта через которую мы с вами сможем обмениваться документами.



специалист гражданин

Связь с гражданином



Специалисту категорически **ЗАПРЕЩЕНО** передавать **свой личный номер телефона** гражданину для связи с ним

В случае необходимости связи с гражданином, специалист должен **связываться с ним по стационарному телефону** из кабинета ЮК КИУ

При необходимости **отправки** клиенту либо **получения от него документов**, специалист может воспользоваться **корпоративной почтой** ЮК КИУ (email: lawclinic@ieml.ru)

Доброжелательно
попрощаться с
гражданином

