Согласовано

декан юридического факультета

МГУ имени М.В.Ломоносова

**д.ю.н., проф. Голиченков А.К.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017года

Разработано

заведующий юридической клиникой

на общественных началах

**Дранжевский М.Д.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«28» июня 2017 года

**Правила работы Студенческой бесплатной юридической консультации**

**(юридической клиники) юридического факультета**

**МГУ имени М.В.Ломоносова**

Настоящие правила разработаны в соответствии с Положением о Студенческой бесплатной юридической консультации (юридической клинике) юридического факультета МГУ имени М.В.Ломоносова, принятым Ученым советом юридического факультета 21 октября 2011 года (далее – Положение о Студенческих консультациях).

*1.Общие принципы организации и функционирования*

1.1. Основными формами работы в Студенческой бесплатной юридической консультации (юридической клинике) юридического факультета МГУ имени М.В.Ломоносова (далее – Юридическая клиника) являются: личный прием Посетителей консультационными группами и работа с просьбами о юридической помощи, поступающими дистанционно, в том числе по электронной почте. Кроме того, по решению Заведующего Юридическая клиника может участвовать в любых проектах, имеющих своей целью обучение студентов-юристов и/или оказание бесплатной юридической помощи населению.

1.2. В состав консультационной группы входят Руководитель консультационной группы (далее – Руководитель), Консультанты, Стажеры. Помимо указанных лиц в состав консультационной группы могут входить по решению Заведующего Юридической клиники другие лица, чье присутствие способствует достижению целей Юридической клиники.

Руководитель должен иметь педагогический опыт и стаж работы по юридической специальности в области юридического консультирования физических лиц не менее двух лет. При утверждении кандидатур Руководителей предпочтение отдается преподавателям факультета, а также аспирантам факультета третьего года обучения.

Консультанты и Стажеры набираются из числа студентов юридического факультета всех форм обучения, успевающих по учебе, начиная со второго семестра второго курса бакалавриата.. При успешном прохождении курса тренингов профессиональных практических навыков юриста студент получает статус Стажера и имеет право участвовать в работе консультационных групп. При успешном прохождении стажировки на личных приемах и зачёта на знание настоящих правил студент получает статус Консультанта.

В качестве исключения, по решению Заведующего, в работе Юридической клиники могут участвовать студенты других юридических вузов и юридических факультетов.

1.3. Консультанты по своему желанию и с одобрения Заведующего могут проходить в Юридической клинике любые виды учебных, ознакомительных, преддипломных и иных практик, установленных локальными актами МГУ им. М.В.Ломоносова и юридического факультета.

*2. Руководство Юридической клиникой и организация ее функционирования*

2.1 Общее руководство Юридической клиникой осуществляет Заведующий, который назначается на должность Деканом юридического факультета МГУ имени М.В. Ломоносова.

2.2. Заведующий:

1) осуществляет набор Руководителей,

2) предлагает Декану кандидатуру Администратора Юридической клиники, определяет его обязанности и контролирует его работу,

3) представляет Юридическую клинику в отношениях с государственными органами и иными организациями,

4) решает прочие вопросы организации и функционирования Юридической клиники.

2.3. Администратор:

1. по поручению Заведующего представляет Юридическую клинику в отношениях с государственными органами и иными организациями,
2. после согласования с Руководителями, Консультантами и Стажерами определяет режим работы Юридической клиники,
3. следит за соблюдением Руководителями, Консультантами, Стажерами правил работы Юридической клиники,
4. осуществляет общее делопроизводство и централизованную запись посетителей,
5. осуществляет ведение статистики, отражающей работу Юридической клиники, на основе заполняемых Консультантами электронных карт приёма в Автоматизированной информационной системе “Юрклиника” (далее - АИС), готовит периодические отчеты работы Юридической клиники;
6. следит за материальным обеспечением работы Юридической клиники;
7. исполняет иные обязанности по обеспечению работы Юридической клиники по распоряжению Заведующего и решает прочие оперативные вопросы организации и функционирования Юридической клиники.

*3. Правила приема посетителей*

3.1. Юридическая клиника оказывает бесплатную юридическую помощь всем обратившимся за ней гражданам и некоммерческим организациям. Решение об оказании бесплатной юридической помощи индивидуальным предпринимателям и коммерческим организациям может быть принято Заведующим исходя из необходимости достижения полезного образовательного эффекта.

3.2. Консультационная помощь может быть оказана по любой отрасли права, однако консультирование по вопросам не юридического содержания не осуществляется. Администрация Юридической клиники оставляет за собой право отказать в предоставлении помощи, если вопрос Посетителя не имеет образовательной ценности для студентов Юридической клиники.

3.3. Перед началом приема Консультант обязан ознакомить Посетителя Юридической клиники с Правилами приема посетителей и получить от него согласие на обработку персональных данных.

3.4. В ходе консультаций могут быть составлены различные документы, но строго правового характера, в том числе жалобы, заявления, обращения, иски и т.п. Представительство интересов посетителей в государственных органах Юридической клиникой не осуществляется. Исключения из этого правила могут быть сделаны в конкретном случае по решению Заведующего в целях обучения студентов.

3.5. Консультирование посетителя осуществляют Консультанты и Стажеры. Заведующий, Руководители, Администратор посетителей не консультируют, а обучают Консультантов и Стажеров, оказывают им необходимую помощь в даче консультаций, осуществляют контроль качества даваемых консультаций и организуют работу консультационных групп.

3.6. Консультирование на личном приеме осуществляется следующим образом. Консультант в ходе беседы с Посетителем выясняет фабулу дела и формулирует вопросы Посетителя, занося их в электронную карту приема в АИС[[1]](#footnote-1). Фабула дела и сформулированные вопросы доводятся до сведения Руководителя, который при необходимости делает уточнения. Затем Консультант работает над ответом, не консультируя Посетителя. Подготовив ответы на поставленные вопросы (со ссылками на законодательство и, по возможности, на судебную практику), Консультант (без участия Посетителя) доводит их до сведения Руководителя, который делает необходимые правки или даёт Консультанту дополнительные поручения по поставленным вопросам. Если Руководитель считает, что ответы сформулированы надлежащим образом на все поставленные Посетителем вопросы, он разрешает довести их до сведения Посетителя. Ответы на вопросы в краткой форме заносятся в электронную карту приема в АИС.

По итогам состоявшегося приема Руководитель проводит беседу со всеми Консультантами и Стажерами группы, в которой обращает внимание на наиболее сложные вопросы, рассмотренные в ходе консультирования Посетителей, и наиболее удачные методы работы с посетителями по этим вопросам.

3.7. Прием Посетителей ведется только по предварительной записи, осуществляемой Администратором. Исключение из этого правила может быть сделано в каждом конкретном случае по решению Руководителя после согласования с Администратором.

3.8. Продолжительность приема одного Посетителя не должна превышать 1,5 часа. В случае если за это время Посетителю не даны ответы на все поставленные им вопросы, назначается повторный прием. К повторному приему посетителя Консультант заранее готовит ответы на вопросы, поставленные на первом приеме, и согласовывает их с Руководителем. По согласованию с Посетителем и Руководителем Консультант может не проводить повторный прием, а направить подготовленные ответы и документы Посетителю обычной или электронной почтой, о чем делается отметка в АИС.

Вопрос о повторном и последующих приёмах Посетителя решается Консультантом по согласованию с Руководителем. Вопрос о дате и времени повторного приема решается Администратором по рекомендации Консультанта.

Последующие приемы Посетителя осуществляет тот же Консультант, который осуществлял первый прием, что позволяет ускорить решение проблемы Посетителя. Более одной консультации в неделю одному Посетителю может быть предоставлено по договоренности с Консультантом с согласия последнего.

Если Посетителю назначается повторный приём для передачи составленных Консультантом документов, Консультант должен подготовить необходимые документы и передать их для проверки Руководителю лично или по электронной почте до дня, предшествующего дню приема.

3.9. По решению Заведующего, Руководителя или Администратора, Юридическая клиника отказывает в помощи Посетителю, нарушившему правила работы Юридической клиники или проявившему грубое неуважение к представителям Юридической клиники.

По решению Руководителя Юридическая клиника отказывает в дальнейшем приеме Посетителю, который получил исчерпывающие ответы на все поставленные перед Юридической клиникой вопросы во время предыдущих приемов. Если такому Посетителю потребуется помощь по вопросу, ранее не ставившемуся перед Юридической клиникой, он имеет право вновь записаться на прием. Однако если в ходе нового приема выяснится, что у Посетителя отсутствует новая правовая проблема и консультация по поставленному вопросу ему уже давалась, Юридическая клиника в дальнейшем отказывает в помощи такому Посетителю.

Не подлежит записи на прием Посетитель, ранее неоднократно не явившийся на назначенный ему прием без предварительного предупреждения Администратора. При этом Посетитель должен предупредить Администратора о невозможности явиться на прием не позднее, чем за 6 часов до начала приема. Данное правило не применяется к Посетителю, если обстоятельства непреодолимой силы не позволили ему уведомить Администратора в надлежащий срок.

*4. Правила подготовки ответов на письменные обращения*

4.1 Письменные обращения граждан и некоммерческих организаций, могут поступать в адрес Юридической клиники посредством обычной и электронной почты, передаваться руководством юридического факультета и университета, а также организациями-партнерами при участии Юридической клиники в совместных проектах, направленных на обучение студентов и/или оказание бесплатной юридической помощи.

4.2. Подготовка ответов по письменным обращениям включает следующие этапы:

1) Администратор осуществляет первичную обработку обращений, оценивая возможность подготовки ответа на них с учетом настоящих правил. Администратор определяет кому из Консультантов и Руководителей может быть поручена подготовка ответа на обращения, исходя из их общей загруженности в Юридической клинике, и выясняет направлялись ли ранее ответы на обращения, поступившие от того же адресата.

2) Администратор передает Консультанту материалы обращения, полученного в бумажном виде, или заносит в АИС материалы обращения, полученного в электронном виде. При помощи АИС Администратор назначает Руководителя и указывает сроки подготовки ответа на обращение.

3) Подготовив ответ и прикрепив его к электронной карте приема в АИС, Консультант направляет электронную карту через АИС Руководителю.

4)Руководитель проверяет подготовленный ответ и карту приема и утверждает их или направляет на доработку Консультанту.

5) После утверждения ответа Руководителем Консультант направляет подготовленный ответ на адрес электронной почты посетителя указанный в АИС. Консультант передает Администратору подготовленный ответ в бумажном виде и возвращает Администратору материалы обращения, если они были направлены в Юридическую клинику в бумажном виде.

6) Администратор направляет ответ на поступившее бумажное обращение адресату.

4.3 Срок подготовки ответа на обращение составляет для Консультанта не более 7 дней со дня его получения, после чего он должен занести подготовленный ответ в АИС. Срок согласования содержания ответа с Руководителем и исправления допущенных ошибок и недочетов составляет не более 14 дней со дня занесения ответа в АИС. Полностью согласованный с Руководителем текст ответа должен быть направлен Консультантом Посетителю или передан Администратору в бумажном виде не позднее, чем через 21 день со дня получения материалов задания.

4.6 Письменный ответ на поступившее обращение должен содержать следующую информацию:

1) адрес, фамилия, имя, отчество адресата в правом верхнем углу листа;

2) уважительное обращение к адресату, расположенное по центру листа, под информацией, указанной в подпункте 1 пункта 4.6, и выровненное по центру;

3) введение, содержащее информацию о времени и источнике получения обращения;

4) суть обращения и вопросы, заданные адресатом;

5) ответы на поставленные вопросы, а также пояснения к ним.

Форма письменного ответа на поступившее обращение является Приложением №1 к настоящим правилам.

4.7 Возможен отказ в ответе на поступившее обращение по следующим основаниям:

1)у Посетителя неразборчивый почерк, не позволяющий понять суть его обращения и существенные обстоятельства дела.

2)посетитель не предоставил контактную информацию (не указан почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому необходимо отправить ответ на его обращение), не сообщил свои фамилию, имя, отчество, год рождения, или есть основания полагать, что предоставленные сведения являются недостоверными.

3)в обращении Посетителя содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу представителей Юридической клиники.

4)посетителю уже был ранее дан ответ по существу на аналогичный вопрос.

5)посетитель обратился с вопросом не юридического содержания.

6)вопрос посетителя не имеет образовательной составляющей.

7)в обращении посетителя отсутствуют сведения, достаточные для оказания юридической помощи.

По подпунктам 1-6 настоящего пункта Администратор отказывает в юридической помощи без направления обращения Консультанту. В случаях отказа в юридической помощи по указанным основаниям карта приема дистанционной консультации консультантом не составляется. Информация о поступившем обращении и ответе на него заносится Администратором в АИС.

По подпункту 7 Администратор отказывает в юридической помощи по решению Руководителя. При этом Консультант должен подготовить ответ на обращение Посетителя, в котором содержится перечень сведений, необходимых для подготовки ответа по существу.

*5.Обязанности и ответственность Консультантов и Стажеров*

Консультанты и Стажеры обязаны:

5.1. Уважать Посетителей Юридической клиники, чутко и внимательно относиться к их проблемам:

1) обращаться к Посетителю только на «Вы», называя его по имени и отчеству, в том числе в разговоре о нем;

2) не допускать резких высказываний в адрес Посетителей;

3) не обсуждать поведение Посетителей в их присутствии;

4) не проявлять раздражительность в разговоре с Посетителем;

5) внимательно выслушать каждого Посетителя, по необходимости задавая уточняющие вопросы, и предложить ему все возможные варианты решения его проблемы;

6) добросовестно проанализировать поставленную перед ними проблему и в любом случае описать Посетителю пути ее решения или минимизации негативных последствий;

7) решать поставленные перед ними вопросы, используя только возможности Юридической клиники, не привлекая внешние ресурсы (в том числе ресурсы факультета) и не направляя посетителей для получения юридической помощи в коммерческие или общественные организации;

8) не допускать в адрес Посетителя насмешек, снисходительного и менторского тона, высказываний, осуждающих действия и слова посетителей.

5.2. Надевать именной бейдж перед началом каждого приема.

5.3. Строить свои отношения с другими работниками Юридической клиники на принципах взаимоуважения и взаимопомощи.

5.4. Обращаться за помощью к Заведующему, Руководителю и Администратору для решения юридических, этических, психологических и организационных проблем, возникающих в ходе консультирования.

5.5. Подчиняться распоряжениям Заведующего, Руководителя и Администратора, в пределах их компетенции, связанным с работой Юридической клиники и порядком консультирования.

5.6. Строго соблюдать график работы Юридической клиники, не опаздывать к началу работы и не уходить раньше окончания работы без согласования с Администратором или Руководителем.

5.7. Не позднее, чем за сутки, сообщать Администратору о неявке на прием или об отказе работать в Юридической клинике.

5.8. Посещать все тренинги и семинары, организуемые администрацией Юридической клиники для подготовки студентов к работе в Юридической клинике. Пропуск указанных мероприятий без уважительных причин не допускается.

5.9. Стажеры обязаны выполнять поручения Консультантов, касающиеся даваемой консультации и работы Юридической клиники в целом.

Стажеры имеют право осуществлять консультирование только совместно с Консультантами, обязанности между Стажерами и Консультантами распределяются по договоренности или в соответствии с решением Руководителя.

5.10. В случае нарушения Консультантом или Стажером Положения о Студенческой бесплатной юридической консультации (юридической клинике) юридического факультета МГУ имени М.В.Ломоносова, настоящих Правил или иных актов, регулирующих деятельность Юридической клиники, Заведующий имеет право наложить на Консультанта или Стажера дисциплинарное взыскание.

5.11.Виды взысканий:

1) замечание,

2) предупреждение о лишении статуса,

3) лишение статуса Консультанта или Стажера.

5.12. Дисциплинарное взыскание не может быть наложено позднее, чем через 3 месяца после совершения нарушения, и не позднее, чем через месяц после обнаружения нарушения.

При наложении дисциплинарного взыскания должны учитываться тяжесть нарушения и обстоятельства, при которых оно было совершено.

Если в течение 6 месяцев со дня применения дисциплинарного взыскания Консультант или Стажер не будет подвергнут новому дисциплинарному взысканию, то он считается не имеющим дисциплинарного взыскания, за исключением случаев применения взыскания в виде лишения статуса Консультанта или Стажера.

Заведующий до истечения 6 месяцев со дня применения дисциплинарного взыскания имеет право снять его с Консультанта или Стажера по собственной инициативе или ходатайству Руководителя или Администратора.

5.13.Руководитель, Консультант, Стажер может быть исключен из Юридической клиники по решению Заведующего в случае, если он явно не справляется должным образом с возложенными на него обязанностями, даже при отсутствии формальных нарушений с его стороны.

*6. Порядок связи Администратора с Руководителями, Консультантами, Стажерами*

6.1 Основными средствами связи являются: электронная рассылка (sclawmsu@googlegroups.com), группа в социальной сети Вконтакте (<http://vk.com/studcons>), телефон (8-965-29-49-333), электронная почта (gs-legal@yandex.ru).

6.2. Все объявления даются Администратором посредством электронной рассылки, группы социальной сети Вконтакте и размещения на информационном стенде Юридической клиники на юридическом факультете. Если Руководитель, Консультант или Стажер не подписаны на рассылку или группу, им следует сообщить об этом Администратору.

6.3. Посредством электронной почты Администратор направляет дистанционные задания Консультантам и Стажерам, а также Руководителям на проверку.

6.4. Неполучение информации о работе Юридической клиники или заданий в связи с отсутствием подписки на указанные интернет-ресурсы или в связи с несвоевременной проверкой почты не может служить уважительной причиной для неисполнения распоряжений руководства Юридической клиники для Консультантов и Стажеров.

*7. Порядок заполнения электронной карты приема в АИС*

7.1 Электронная карта приема заполняется во время приема Посетителя.

7.2. Электронная карта приема заполняется на каждого нового Посетителя и на каждого Посетителя, пришедшего на повторный и последующие приемы.

7.3. Поля «Дата», «Время», «Консультант» заполняются автоматически. Фамилия, имя и отчество Посетителя заполняются автоматически при записи в расписании.

 7.4. Фабула дела и результат консультации описываются кратко, однако, таким образом, чтобы любой представитель Юридической клиники, в том числе не знакомый с проблемой посетителя, мог понять суть поставленных вопросов и данных на них ответов.

Необходимо указать положения нормативно правовых актов, ставших основой результата консультации.

7.5. В поле «Описание результата» описывается ответ данный на вопрос посетителя с указанием нормативных и судебных актов, использованных при подготовке ответа.

7.6. В поле «Обратная связь»отмечается когда посетитель должен позвонить и сообщить о результатах по своему делу или когда консультант должен связаться с ним.

7.7. В поле «Стажер» указываются один или несколько стажеров. При отсутствии стажеров поле не заполняется.

7.8. Поле «Составленный документ» обязательно для заполнения, если был составлен процессуальный или иной документ для Посетителя. Если документов два или более, их необходимо упаковать в архив (.zip, .rar), после чего загрузить в АИС.

7.9. Категории дел («отрасли права») должны указываться в строгом соответствии с классификацией, указанной в Приложении № 2 к настоящим Правилам..

7.10. После заполнения электронная карта приема направляется консультантом через АИС на проверку Руководителю.

7.11. Перед началом работы с АИС необходимо ознакомиться с инсрукцией пользователя, являющейся приложением к настоящим Правилам.

Приложения к Правилам:

 Приложение № 1 Форма письменного ответа

 Приложение №2 Классификация категорий дел

Приложение № 3 Инструкция для пользователя АИС «Юрклиника» с уровнем доступа «Преподаватель»

 Приложение № 4 Инструкция для пользователя АИС «Юрклиника» с уровнем доступа «Консультант»

1. Автоматизированная информационная система. [↑](#footnote-ref-1)