



ГРОМАДСЬКА СПІЛКА

**МЕРЕЖА  
ПРАВОВОГО  
РОЗВИТКУ**

ГРОМАДСЬКА  
СПІЛКА  
«МЕРЕЖА  
ПРАВОВОГО  
РОЗВИТКУ»  
LEGAL DEVELOPMENT NETWORK

ldn.org.ua  
office@ldn.org.ua  
facebook.com/legalnetwork

<b>Статус документа</b>	<p>Розглянуто на засіданні робочої групи 15-16.09.2016 року в м. Одесі та внесено відповідні правки за результатами обговорення. Пропозицій від членів робочої групи, які були відсутні на засідання 15-16.09.2016 року, не надходило.</p> <p>Розглянуто на засіданні правління Мережі (06.02.2017 року) та внесено за результатами розгляду відповідні правки.</p> <p>Пропозицій та зауважень від членів правління Мережі у визначений строк (до 15.02.2017 року) не надходило.</p> <p>Затверджено на Загальних зборах Мережі правового розвитку 24-25.02.2017 року, з врахуванням правок.</p> <p>Затверджено доповнення на Загальних зборах Мережі правового розвитку 10-11.10.2017 року.</p> <p>Затверджено доповнення на Загальних зборах Мережі правового розвитку 21-22.03.2019 року.</p>
-------------------------	---

## СТАНДАРТИ МЕРЕЖІ ПРАВОВОГО РОЗВИТКУ

### Вступ.

#### **1. Стандарти для організацій – Офісів Мережі правового розвитку.**

- 1.1. Юридичний статус Офісу.
- 1.2. Документи Офісу.
- 1.3. Персонал Офісу.
- 1.4. Приміщення Офісу.
- 1.5. Облаштування Офісу.
- 1.6. Інформація про Офіс та Мережу.
- 1.7. Зворотний зв'язок від клієнтів.
- 1.8. Інформування в громаді про діяльність Офісу.
- 1.9. Призупинення діяльності Офісу.
- 1.10. Річний звіт про діяльність Офісу (організації).

#### **2. Стандарти надання правової допомоги.**

- 2.1. Загальні принципи надання послуг.
  - 2.1.1. Безоплатність послуг.
  - 2.1.2. Доступність послуг.
  - 2.1.3. Заборона дискримінації.
  - 2.1.4. Повага до прав людини та верховенство права.
  - 2.1.5. Професіоналізм.
  - 2.1.6. Висока якість послуг.
  - 2.1.7. Повага до прав клієнта.
  - 2.1.8. Діяльність в інтересах клієнта.
  - 2.1.9. Самостійність, незалежність та відповідальність клієнта.
  - 2.1.10. Простота надання послуг.
  - 2.1.11. Оперативність надання послуг.
  - 2.1.12. Забезпечення конфіденційності.
  - 2.1.13. Реєстрація та облік наданих послуг.
  - 2.1.14. Ефективна комунікація між надавачами правової допомоги та суміжними організаціями.

в у л . Б о р и с а Г м и р і ,  
б . 17 , о ф . 4 , К и ї в ,  
У к р а ї н а , 02140

vul. Borysa Hmyri, 17, office  
4, Kyiv, Ukraine, 02140

2.1.15. Належне перенаправлення Клієнта.

2.2. Стандарти для надання окремих видів послуг з правової допомоги.

2.2.1. Надання первинної правової допомоги в приміщенні Офісу (стаціонарний прийом).

2.2.2. Дистанційне надання первинної правової допомоги.

2.2.2.1. Надання письмової правової консультації на звернення клієнта, яке надійшло поштою.

2.2.2.2. Надання правової інформації за допомогою телефону.

2.2.3. Надання правових консультацій з використанням Інтернет – технологій.

2.2.4. Надання правової допомоги на виїзних прийомах.

2.2.5. Надання правової допомоги шляхом проведення групових консультацій.

2.2.6. Надання вторинної правової допомоги.

### **3. Стандарти для співробітників Офісу, залучених до надання правової допомоги.**

3.1. Юрист Офісу.

3.2. Залучені до консультацій студенти-правники.

3.3. Підтримка та підвищення професійного рівня, наставництво.

3.4. Етичні стандарти роботи юриста.

### **4. Стандарти мережевої діяльності.**

4.1. Законність та дотримання високих стандартів.

4.2. Неупередженість.

4.3. Добровільність участі та незалежність.

4.4. Прозорість та рівна участь.

4.5. Публічність.

4.6. Внутрішня комунікація та етика спілкування в Мережі.

4.7. Високі стандарти звітності.

4.8. Система розвитку та підтримки Офісів.

4.9. Розвиток людського потенціалу.

4.10. Інноваційність та відповідність потребам.

4.11. Управління якістю БПД та внутрішня система моніторингу діяльності.

4.12. Співпраця та партнерство з зовнішніми суб'єктами.

4.13. Уникнення конфлікту інтересів.

4.14. Просування бренду та позиціонування.

### **5. Моніторинг дотримання Стандартів.**

5.1. Внутрішній моніторинг в рамках Офісу.

5.1.1. Моніторинг діяльності Офісу.

5.1.1.1. Оперативний моніторинг.

5.1.1.2. Стратегічний моніторинг.

5.1.2. Моніторинг якості правової допомоги.

5.1.2.1. Поточний моніторинг.

5.1.2.2. Розгляд скарг та інших звернень щодо якості правової допомоги.

5.1.2.3. Стратегічний моніторинг.

5.2. Внутрішній моніторинг в рамках Мережі.

5.2.1. Моніторингова діяльність регіонального координатора Мережі.

5.2.1.1. Дистанційний моніторинг.

5.2.1.2. Моніторингові візити.

5.2.2. Моніторинг активності в рамках Мережі.

5.2.3. Мережеві моніторингові візити.

5.2.4. Управління якістю надання правової допомоги.

5.3. Зовнішній моніторинг.

## **Вступ.**

**Стандарти Мережі правового розвитку** - це система спільно напрацьованих та усвідомлених основних принципів та правил діяльності Мережі правового розвитку як об'єднання зацікавлених неурядових організацій, місією якого є посилення правових можливостей, захист прав і свобод людини, розвиток громад.

Метою розробки і впровадження цих Стандартів є підвищення якості надання послуг та здійснення діяльності Мережі; розвиток Мережі та її Офісів, підвищення їх спроможності та авторитету; сприяння професійному та особистому розвитку співробітників Мережі (Офісів) та підвищення їх вмотивованості.

Дотримання цих Стандартів є обов'язковим для всіх Офісів Мережі та підлягає постійному моніторингу. Виявлені та задокументовані за результатами моніторингу чи в інший спосіб

порушення Стандартів можуть стати підставою для виключення з членів Мережі. З іншого боку, сумлінне дотримання Стандартів та їх розвиток може передбачати додаткову мотивацію.

Стандарти передбачають формулювання основних правил та принципів для організацій (Офісів); послуг та діяльності Мережі; співробітників Мережі (Офісів); мережевої діяльності. Окремим блоком надано основні принципи та форми здійснення моніторингу дотримання Стандартів.

Принципи та правила, які перелічені в Стандартах та передбачають наявність певних процедур чи повноважень, описані та конкретизовані в інших документах Мережі – зокрема, Положенні «Про Офіс Мережі правового розвитку», Правилах надання правової допомоги, Етичному кодексі Офісу, Комунікаційній стратегії Мережі, Положенні про регіонального координатора та інших документах.

#### **Скорочення:**

Мережа – ГС «Мережа правового розвитку»;

Стандарти – Стандарти діяльності ГС «Мережа правового розвитку»;

Офіс – Офіс ГС «Мережа правового розвитку»;

Клієнт – особа, яка отримує послуги ГС «Мережа правового розвитку».

## **1. Стандарти для організацій – Офісів Мережі правового розвитку.**

### **1.1. Юридичний статус Офісу.**

Офіс може створюватись та діяти як окрема юридична особа (громадське об'єднання чи благодійна організація) або бути структурним підрозділом існуючого громадського об'єднання чи благодійного фонду. В обох випадках статутні документи юридичної особи повинні відповідати чинному законодавству України та передбачати організацію та надання правової допомоги та інші основні напрямки діяльності Мережі. Офіс повинен мати статус неприбуткової організації.

### **1.2. Документи Офісу.**

Офіс (організація) повинен мати затверджене Положення «Про Офіс Мережі правового розвитку» (розроблене згідно Типового положення), Правила надання правової допомоги, затверджену організаційну структуру, інші затверджені документи, які прийняті в Мережі та підлягають обов'язковому затвердженню Офісом. Офіційне найменування Офісу формується за наступною моделлю: «Прикметник від назва населеного пункту» + «офіс Мережі правового розвитку» + «скорочена або повна назва організації, на базі якої працює офіс, у родовому відмінку».

Окрім статутних документів юридичної особи, діяльність Офісу повинна регламентуватись затвердженими політиками в сфері матеріально-фінансової діяльності, положенням про конфлікт інтересів, положенням про документообіг та іншими. Для всіх співробітників обов'язкова наявність відповідних посадових інструкцій. В Офісі належним чином має бути організовано документообіг (зокрема, журнал вхідної та вихідної кореспонденції, книга скарг та пропозицій, документація з обліку кадрів тощо). В Офісі на належному рівні повинен вестись бухгалтерський облік та звітування (як перед державними органами, так і перед донорськими структурами щодо отриманого фінансування). В Офісі повинна діяти ефективна система захисту як паперових документів, так і електронної інформації. Офіс повинен мати уніфіковану корпоративну електронну адресу та бути долученим до використання системи управління проектами в рамках Мережі.

### **1.3. Персонал Офісу.**

Кожен Офіс визначає для себе самостійно, залежно від потреби, кількість осіб, яка необхідна для організації прийому громадян, інформування про діяльність Офісу та здійснення іншої діяльності. Безперечно, це повинна бути команда односторонців, котрі окрім професійних стандартів, повинні дотримуватись етичних правил та бути вмотивованими. В обов'язковому порядку, має бути призначений керівник Офісу, котрий здійснює загальне управління діяльністю, виконує функції контролю, забезпечує комунікацію та звітування (відповідно до посадової інструкції). Функцію бухгалтерського обліку та контролю повинен забезпечувати бухгалтер Офісу (на постійній чи частковій зайнятості). Для виконання функцій поширення інформації та зв'язків зі ЗМІ залучається інформаційний редактор (прес-секретар). Проте, основну базову функцію з надання правової допомоги несуть саме юристи-консультанти Офісу (принаймні два), котрі залучаються на платній чи безоплатній основі. Саме від дотримання консультантами професійних та етичних стандартів, залежить як надання якісної правової допомоги, сприяння дотриманню та захисту прав людини, так і довіра клієнтів до безоплатної форми надання правової допомоги та подальший розвиток самого інституту надання безоплатної правової допомоги.

#### **1.4. Приміщення Офісу.**

Для ефективної роботи Офіс повинен мати постійне окреме приміщення (кімнату) на праві власності чи оренди (пріоритетною є довгострокова оренда комунальної власності). Приміщення повинно бути придатне для публічного прийому клієнтів та відповідати принципам фізичної доступності (пріоритетно на першому поверсі з обладнаним пандусом). Бажано, щоб приміщення не було підвальним, холодним, неосвітленим, без вікон. Місце розташування приміщення повинно бути логістично зручним (біля зупинок громадського транспорту) та легким для пошуку. Для забезпечення конфіденційності роботи з клієнтом, повинна бути окрема (ізольована) кімната (простір). Приміщення Офісу повинно відповідати стандартам протипожежної безпеки, санітарним нормам.

#### **1.5. Облаштування Офісу.**

В кімнаті (просторі) для роботи з клієнтом необхідні щонайменше стіл, 2 стільці, вішак для верхнього одягу, шафи для зберігання поточних справ, архіву, юридичної літератури, а також шафа (сейф) для документації. Інтер'єр повинен включати багато світла, приємний декор (бажано в кольорах фірмового стилю Мережі), кімнатні квіти, календар, годинник, грамоти (подяки, нагороди) співробітників Офісу. Завжди потрібно мати аптечку, питну воду та стаканчики для клієнтів (кулер). В аспекті технічного обладнання, Офіс повинен мати не менше однієї телефонної лінії та постійний доступ до Інтернету, не менше одного комп'ютера (ноутбука), принтер, сканер, копір. Програмне забезпечення повинно бути ліцензійним.

#### **1.6. Інформація про Офіс та Мережу.**

Приміщення Офісу повинно бути в обов'язковому порядку обладнано зовнішньою (фасад чи вхідні двері) та внутрішньою табличкою з вказанням затвердженого графіку роботи, адреси та контактами Офісу (в загальнодоступних та видимих місцях), банером, вказівниками – уніфікованого вигляду, як визначено фірмовим стилем Мережі. Окрім розміщення графіку роботи в приміщенні, він розміщується та періодично оновлюється на сайті Офісу, сторінках Офісу в соціальних мережах та у ЗМІ. В достатній кількості повинні бути наявні інформаційно-довідкові матеріали про Офіс (Мережу) та його послуги (візитівки, буклети тощо). Всі співробітники Офісу повинні мати ідентифікатори з вказанням ПІБ та посади в Офісі (відповідно до фірмового стилю Мережі). В обов'язковому порядку у вільному публічному доступі в Офісі повинні бути документи Офісу та правила надання послуг (зокрема правової допомоги). Бажано мати в Офісі роздатковий матеріал з актуальних правових проблем (буклети, брошури, посібники тощо), який би Клієнти могли взяти з собою.

#### **1.7. Зворотний зв'язок від клієнтів.**

Всім клієнтам повинна бути надана інформація та при необхідності забезпечена можливість подати скаргу, пропозицію чи подяку (що включає надання форми документа; ПІБ та посади особи, на чие ім'я подавати документ; роз'яснення процедури та способу направлення документа). Скарга на неналежну якість правової допомоги повинна бути скерована до керівника Офісу (керівника Організації). Якщо Клієнт не отримав відповідь на свою скаргу щодо неналежної якості правової допомоги чи незадоволений відповіддю, він має право звернутись зі скаргою (заявою) до Мережі.

Крім цього, Клієнт може скористатись Книгою скарг та пропозицій, яку необхідно розмістити в доступному місці. В ній Клієнт може залишити свій запис, відгук, розгорнутий коментар, вказати, в чому полягала надана йому допомога, як це вплинуло на вирішення його справи, надати зауваження, звернутись до керівництва Офісу тощо. Офіс повинен забезпечити захист персональної інформації як співробітників, так і клієнтів.

#### **1.8. Інформування в громаді про діяльність Офісу.**

Мешканці громади мають бути поінформованими про наявність послуг та діяльність Офісу та мати довіру до нього. Заходами зміцнення довіри може бути оцінка ступеня задоволеності клієнта, створення дружньої атмосфери прийому, встановлення зручного графіку прийому. Для висвітлення своєї діяльності у громаді, Офіси повинні використовувати всі доступні та прийнятні інструменти. В першу чергу, цю функцію повинні виконувати веб-сайт Офісу та (або) сторінка в соціальних мережах. Крім того, це може бути, зокрема, організація (спів-організація чи просто участь) заходів - прес-конференцій, брифінгів, інформаційних сесій, конференцій, «круглих столів», дискусій, семінарів, тренінгів, днів «відкритих дверей», мистецьких заходів тощо; використання інформаційних інтернет-ресурсів (спеціалізовані ресурси, веб-нари тощо), соціальних мереж тощо; поширення поліграфічної (брошури, буклети, посібники тощо) та відео-продукції (ролики); розміщення публікацій в усіх видах ЗМІ (газети, радіо, телебачення, інформаційні Інтернет - ресурси). Необхідно приймати активну участь в різноманітних консультативно-дорадчих органах (громадські ради, робочі групи, МКМР з правової освіти населення тощо).

Для постійної ефективної інформаційної підтримки діяльності Офісу, необхідно встановити партнерські зв'язки з місцевими ЗМІ та журналістами. Для цього необхідно систематично надавати журналістам якісні цікаві прес-релізи, соціологічні дослідження, моніторинги, експертні оцінки, «історії успіху» та інші продукти Офісу, а також забезпечити надання достовірної, ексклюзивної та збалансованої інформації. Для підтримки ефективної комунікації з журналістами варто запрошувати на публічні заходи всіх без виключення представників ЗМІ, організовувати неформальні спілкування та налагодити особисті контакти (наприклад, «прес-каву», день «відкритих дверей»), завжди відгукуватися на прохання надати коментар чи взяти участь в теле- чи радіо-програмі, допомагати журналістам у пошуку інформації.

#### **1.9. Призупинення діяльності Офісу.**

Призупинення діяльності Офісу. Діяльність Офісу з одного чи з усіх напрямків роботи може бути тимчасово призупинена без втрати статусу члена Мережі – у зв'язку зі зміною фактичного місцезнаходження Офісу, здійсненням ремонту в приміщенні, щорічною відпусткою співробітників Офісу чи з інших підстав, які унеможливають надання Офісом одного або всіх видів послуг. У випадку появи таких причин, Офіс повинен поінформувати про плановане призупинення діяльності Виконавчу дирекцію Мережі правового розвитку не пізніше, ніж за 2 місяці шляхом простого повідомлення. Повідомлення повинно містити точні дати призупинення діяльності Офісу та обґрунтування причин для цього. Якщо призупинення діяльності Офісу триватиме не більше 1 місяця, повідомлення про призупинення діяльності Офісу береться Виконавчою дирекцією до відома і не передбачає прийняття рішень органами управління Мережі правового розвитку. З моменту отримання такого повідомлення, Виконавча дирекція забезпечує інформування клієнтів та партнерів про відповідне призупинення діяльності Офісу шляхом зазначення такої інформації на інформаційних ресурсах Мережі. У випадках призупинення діяльності Офісу більше ніж 1 місяць, на підставі повідомлення Офісу, рішення повинно бути прийнято Правлінням Мережі правового розвитку. У випадку відсутності повідомлення про призупинення діяльності Офісу, ненадання послуг Офісом буде вважатися порушенням Стандартів Мережі правового розвитку.

#### **1.10. Річний звіт про діяльність Офісу (організації).**

По закінченню кожного календарного року, Офіс в обов'язковому порядку має підготувати та оприлюднити річний звіт про свою діяльність. Такий звіт є свідченням відкритості та прозорості Офісу та інформує Клієнтів, органи влади, донорські структури про його діяльність, основні успіхи та досягнення. Звіт є показником надійності, дієвості та спроможності. У річному звіті (за попередній рік) має міститися інформація про основні напрямки діяльності, виконані проекти, склад організації та інформацію про джерела фінансування та видатки організації.

Типова структуру типового річного звіту складається з наступних елементів: Титульна сторінка (звітний період, назва організації, її логотип, фото); Зміст; Місія та завдання організації; Послуги, які надає організація; Основні досягнення (коротко про основні успішні проекти, цифри, конкретні факти); Організаційна структура: колективний керівний орган, засновники, команда; Основні сектори, де працює організація та клієнти; Основні проекти виконані за звітний період; Інформація про нагороди, подяки; Інформація про партнерів (коаліції, мережі, рухи); Інформація про донорів; Інформація про волонтерів; Довідка про проходження аудиту (аудиторський висновок – за наявності); Фінансові показники організації (адміністративні та проектні витрати); Контактна інформація (телефон, поштова адреса, соціальні мережі, електронна пошта). Річний звіт Офісу повинен бути розміщений на інтернет-ресурсах організації та на спеціалізованих ресурсах, надрукований у вигляді окремого видання та поширений серед партнерів, донорів, органів влади, журналістів, клієнтів тощо.

## **2. Стандарти надання правової допомоги.**

### **2.1. Загальні принципи надання послуг.**

#### **2.1.1. Безоплатність послуг.**

Всі послуги, які надаються, є безоплатними для Клієнта, без обмеження щодо надання правової допомоги виключно вразливим прошаркам населення. Допомога надається безпосередньо на особистий запит клієнта.

#### **2.1.2. Доступність послуг.**

Всі послуги, які надаються, повинні бути фізично доступні для всіх Клієнтів. За рахунок залучення пара-юристів забезпечується постійний доступ до правової допомоги у найвіддаленіших точках. Якщо приміщення Офісу з якихось причин недоступне для Клієнта, надання послуг може надаватись за місцем помешкання чи в іншому прийнятному місці для Клієнта. Послуги повинні бути своєчасними, всебічними, актуальними, наданими в доступній (зрозумілій) формі.

#### **2.1.3. Заборона дискримінації.**

Будь-які обмеження в наданні послуг за віком, статтю, віросповіданням, політичними поглядами чи іншими факторами – забороняються. Особисті погляди співробітника Офісу не повинні бути перешкодою для отримання Клієнтом послуг.

#### **2.1.4. Повага до прав людини та верховенство права.**

Людина, її гідність та права, право на захист – є пріоритетними для співробітників Офісу. Співробітники Офісу чутливі та адаптивні до правових потреб людини, віддані ідеям верховенства права, справедливості, рівного доступу до правосуддя та правової допомоги.

#### **2.1.5. Професіоналізм.**

Послуги повинні надаватись відповідно до найвищих стандартів професіоналізму та професійної етики, бути націлені на досягнення найкращих результатів й загалом на задоволення інтересів клієнта. Всі співробітники Офісу повинні мати достатню фахову підготовку та практичний досвід для надання послуг. Рівень кваліфікації консультантів, наявність досвіду роботи є одними з найважливіших показників, які визначають якість роботи Офісу.

#### **2.1.6. Висока якість послуг.**

Кожна послуга, яка надається Офісом, повинна бути ретельно підготовлена та надана на високому професійному рівні, з врахуванням стандартів для окремих видів послуг. За якість наданої правової допомоги відповідає керівник Офісу. В Офісі забезпечується моніторинг результатів надання правової допомоги та відслідковується прогрес у вирішенні питання клієнта. Для надання вторинної правової допомоги така вимога обов'язкова, здійснюється за допомогою адвоката по справі. Для надання первинної правової допомоги такі дії здійснюються, в першу чергу, щодо випадків підготовки заяв та звернень, а також щодо надання правових консультацій в ситуаціях порушень прав людини. Такий моніторинг здійснюється юристом, котрий надавав відповідну допомогу, шляхом звернення до Клієнта відповідно до зафіксованих в Анкеті клієнта контактів, в строки, які відповідають специфіці справи.

Для забезпечення необхідного контролю якості послуг, в Офісі повинна бути налагоджена система нагляду та контролю (з боку керівника Офісу та фахівців, які володіють відповідними знаннями та досвідом). Формами контролю та нагляду можуть бути: дослідження якості послуги за допомогою анкети клієнта, аналізу звернення (справи) та наданих послуг; інтерв'ю з клієнтом безпосередньо після отримання послуги та за деякий час після цього; аналіз скарг та пропозицій клієнтів; залучення зовнішнього аудиту тощо.

#### **2.1.7. Повага до прав клієнта.**

Кожен клієнт є цінним та заслуговує максимальної поваги та уваги у вирішенні питання, з яким він звернувся. Співробітники Офісу повинні усвідомлювати, що більшість Клієнтів знаходяться в складних життєвих ситуаціях, відповідно, намагатися надати максимально можливу реальну допомогу, уникаючи безпідставного скерування до інших організацій.

#### **2.1.8. Діяльність в інтересах клієнта.**

Співробітники Офісу у вирішенні будь-якого правового питання виходять виключно з інтересів та реальних потреб клієнта і пропонують найбільш швидкий, ефективний, простий та комплексний підхід до вирішення проблеми клієнта з орієнтацією на потреби. Якщо це доцільно, вирішення справи передбачається без звернення до судових органів, із застосуванням альтернативних способів вирішення конфліктів (відновні практики, медіація тощо). Офіси пропонують якісну правову допомогу у випадках конфлікту з органами державної влади. Співробітники Офісу сповідують про-активний підхід - усвідомлення проблем наперед та розробка і проведення інформаційних превентивних кампаній, підготовка і поширення правових радників тощо. В той же час, співробітники Офісу не вирішують проблеми замість клієнта, а лише показують йому оптимальні шляхи її вирішення.

#### **2.1.9. Самостійність, незалежність та відповідальність клієнта.**

При наданні правових послуг в Офісі повинна бути забезпечена повна самостійність та незалежність клієнта, що передбачає можливість залишити приміщення консультацій в будь-який момент. Лише клієнт повинен визначити, чи потрібна йому правова допомога, а також у випадку наявності декількох оголошених варіантів вирішення його проблеми – повинен самостійно вибрати бажаний для себе варіант поведінки та механізм вирішення його проблеми. За достовірність інформації, яку озвучив клієнт під час отримання послуги, відповідальність несе лише клієнт. З іншого боку, консультант повинен чітко пояснити клієнту свою роль/можливості, а також обов'язки яких він не може на себе взяти.

#### **2.1.10. Простота надання послуг.**

Система надання послуг в Офісі повинна бути організована у простий спосіб, чіткий та зрозумілий для клієнтів. Це передбачає, зокрема, просту та зрозумілу процедуру звернення по допомозі, наявність інформації про Офіс, пропоновані ним послуги та умови отримання цих послуг.

#### **2.1.11. Оперативність надання послуг.**

Зазвичай, проблеми, щодо яких клієнти звертаються за правовою допомогою є невідкладними (або вони вважають їх такими) і можуть загостритись, якщо на них не відреагувати негайно. Зважаючи на такі особливості, там, де це можливо, правова допомога має бути надана «на місці» і негайно, а якщо потрібні додаткові дії (запит інформації чи підготовка проекту юридичного документу), то з мінімальною затримкою або очікуванням. Слід розвивати «швидку правову допомогу» - юридичні он-лайн консультації (в т.ч. через мобільні додатки), правові конструктори тощо.

#### **2.1.12. Забезпечення конфіденційності.**

Інформація, яку повідомив клієнт під час консультування є конфіденційною та не підлягає розголошенню. За відповідною задокументованою згодою клієнта, Офіс має право використовувати певний комплекс інформації (копії документів), необхідний для надання послуги та ведення необхідної звітності, інформування. Офіс повинен забезпечити належне зберігання та захист отриманої від клієнта інформації, як в паперовому, так і в електронному варіанті. У випадку поширення історії клієнта («історії успіху») в ЗМІ – доцільно отримати від клієнта відповідну згоду.

#### **2.1.13. Реєстрація та облік наданих послуг.**

При наданні правової допомоги у всіх видах має бути забезпечена належна реєстрація та облік клієнтів, що є документальним відображенням кількісних і якісних показників роботи. Обліковується окреме звернення. Під час безпосередньої роботи з надання правової допомоги використовують наступні документи: журнал реєстрації клієнтів (у паперовій чи електронній формі); уніфікована вхідна анкета; тека з матеріалами справи; реєстр документації в папці; реєстри справ клієнтів, переданих до архіву; за необхідності договір про надання юридичної допомоги та журнал реєстрації таких договорів; реєстр перенаправлених клієнтів. Окремої уваги потребують формування справи клієнтів, фіксація передачі справ клієнтів до архіву, організація їх зберігання в архіві. Від моменту звернення клієнта до моменту вирішення конкретної справи може минути чимало часу. Важливо протягом всього періоду відслідковувати хід справи. Цього можна досягти шляхом підтримки тісного контакту з клієнтом, обміну даними, акумулюванням та обробкою інформації.

#### **2.1.14. Ефективна комунікація між надавачами правової допомоги та суміжними організаціями.**

Така координація потрібна для того, щоб у випадках, коли конкретний надавач правової допомоги не здатний допомогти клієнту, залишалася можливість направити його до іншої організації, яка володіє найкращими можливостями для такої допомоги. Координація повинна існувати на декількох рівнях:

- між Офісом та іншими надавачами первинної правової допомоги (державними чи недержавними);
- між Офісом та установами, які надають суміжні види послуг (соціальні, медичні, психологічні тощо);
- між Офісом та надавачами вторинної правової допомоги (включаючи державну систему БВПД, адвокатів та юристів, які працюють за принципами pro bono);
- між Офісом та правозахисними організаціями місцевого, національного чи міжнародного рівня.

#### **2.1.15. Належне перенаправлення Клієнта.**

У разі перенаправлення клієнта до іншої організації, необхідно пересвідчитись що там йому буде надано очікувану правову допомогу та відповідним чином обліковувати такі перенаправлення з відслідковуванням результатів наданої допомоги. Для забезпечення ефективного перенаправлення клієнтів, в Офісі повинна бути актуальна база контактів всіх надавачів безоплатної правової допомоги в регіоні, а також організацій, які надають суміжні послуги.

### **2.2. Стандарти для надання окремих видів послуг з правової допомоги.**

**2.2.1. Надання первинної правової допомоги в приміщенні Офісу (стаціонарний прийом).** Послуга надається клієнту безпосередньо у приміщенні Офісу, до якого він повинен з'явитись самостійно. Для ефективного надання первинної правової допомоги в приміщенні Офісу, повинен бути забезпечений сталий графік прийому клієнтів. Для ведення особистого прийому юриста необхідно визначити дні та години, в які клієнти зможуть прийти на особистий прийом. Кожен Офіс самостійно передбачає достатню кількість часу на внутрішню роботу – опрацювання отриманої документації, підготовку розгорнутих письмових консультацій тощо.

Відсутність чи відтермінування прийому клієнтів у визначені графіком дні та години без поважних причин не допускається. Для уникання черг та тривалого очікування клієнта, доцільно застосовувати попередній запис клієнтів (за телефоном, через Інтернет - технології чи в інший

спосіб). Проте, відсутність попереднього запису не може бути підставою для відмови клієнту в наданні послуги. Для клієнтів повинні бути створені комфортні умови для очікування своєї черги до юриста (наявність додаткових стільців та місця для очікування).

## **2.2.2. Дистанційне надання первинної правової допомоги.**

**2.2.2.1. Надання письмової правової консультації на звернення клієнта, яке надійшло поштою.** При підготовці звернення, клієнтові необхідно радити якомога повно та детально викладати обставини порушеної проблеми та чітко формулювати запит до юриста. Відповідно до отриманого звернення, потрібно підготувати розгорнуту письмову правову консультацію стосовно питання звернення та надіслати у відповідь. Надаючи відповідь на звернення, необхідно в обов'язковому аналізувати надану клієнтом інформацію, наводити посилання на законодавство, обов'язково дотримуватись термінів надання відповіді. У відповіді на звернення повинна бути надана базова письмова консультація та додатково повідомлено про можливості отримання допомоги в інший спосіб – стаціонарно чи он-лайн. Згідно з правилами документообігу, письмове звернення має бути зареєстровано в Журналі вхідної кореспонденції і зберігатися у папці «Вхідні документи». Відповідь має бути зареєстрована в Журналі вихідної кореспонденції.

### **2.2.2.2. Надання правової інформації за допомогою телефону.**

Обов'язкова наявність в Офісі телефонного номеру (окремого номеру мобільного, стаціонарного, стільникового) слугує оперативному консультуванню і вчасному наданню правової допомоги. Проте, необхідно враховувати, що спілкуючись телефоном, консультант не бачить документів клієнта та орієнтується лише на його розповідь. Відповідно, консультування по телефону має носити більш загальний характер. Спілкуючись з клієнтом, консультанту необхідно робити акцент на роз'ясненні норм чинного законодавства та пропонувати узагальнені моделі вирішення тих чи інших проблем. Без ознайомлення з документами, давати правову оцінку конкретній ситуації слід дуже обережно з огляду на небезпеку надання помилкової чи неповної консультації. Таким чином, телефоном краще надавати інформацію, яка є безвідносною до конкретної ситуації клієнта: графік роботи юриста в Офісі, організації (служби), до якої треба звернутися у конкретній ситуації; поради, що робити у невідкладній справі, яка загрожує життю, свободі, майну тощо. Що стосується надання більш конкретної та глибокої консультації, клієнтам необхідно надати інформацію про місце стаціонарного прийому, графік роботи та запропонувати звернутися до консультанта особисто на стаціонарному прийомі. Офіси можуть створювати «гарячі лінії» з надання правових консультацій (включаючи тематичні), які повинні обліковуватися за визначеною формою.

### **2.2.3. Надання правових консультацій з використанням Інтернет – технологій.**

Для надання правової інформації та базових правових консультацій, використовуються, зокрема, такі он-лайн інструменти: надання правових консультацій через електронну пошту, надання скайп - консультацій, надання правових консультацій на інформаційних ресурсах Мережі (сервіси «консультація юриста впродовж 24 годин» та «правовий чат»). Використання таких інструментів направлено на підвищення доступності надання правової завдяки, зокрема, оперативності та дистанційності надання правових консультацій з можливістю «живого» спілкування. Необхідно враховувати, що за допомогою он-лайн інструментів можна надавати лише правову інформацію та нескладні базові правові консультації. Що стосується надання більш конкретної та глибокої консультації, Клієнтам необхідно надати інформацію про найближчий Офіс, його місцезнаходження, контакти та графік роботи та запропонувати звернутися до юриста особисто на стаціонарному прийомі.

Для контролю якості надання правової допомоги та з метою уникнення негативних впливів Інтернет - середовища, для всіх видів такої допомоги введено правило мінімальної ідентифікації Клієнта. Для надання правових консультацій з використанням Інтернет - технологій використовуються як традиційні методи документування та оцінки якості правової допомоги (анкета Клієнта), так і спеціальні – зокрема, надання відгуку по електронній пошті, проставлення відмітки "Подобається" чи направлення відгуку адміністратору інформаційного ресурсу.

### **2.2.4. Надання правової допомоги на виїзних прийомах.**

Виїзне консультування є ефективним, коли потрібно забезпечити можливість отримання правової допомоги особі, яка за станом здоров'я не може дістатися до приймальні Офісу; коли значна група осіб, що потребують правової допомоги, не можуть її отримати через територіальну віддаленість і незадовільний рух громадського транспорту; коли значна група осіб, що знаходиться в одному місці, потребує правової допомоги з однієї схожої проблеми. Під час проведення мобільних виїздів застосовуються як індивідуальні, так і групові консультації. Повинна бути проведена підготовча робота щодо інформування клієнтів, місця прийому тощо. Мобільні виїзди здійснюються відповідно до графіку, попередньо скоординованому з партнерськими організаціями та установами на місцях.

### **2.2.5. Надання правової допомоги шляхом проведення групових консультацій.**



Оптимальна кількість учасників групових консультацій повинна бути не більше 20 осіб. Для підвищення ефективності надання групових консультацій доцільно застосовувати декілька підходів, зокрема – робота з окремими цільовими групами чи робота за тематичним принципом.

### **2.2.6. Надання вторинної правової допомоги.**

За рішенням Офісу та на підставі звернення клієнта може надаватись вторинна правова допомога (в категоріях справ, які відповідають місії та завданням Мережі та мають стратегічне значення для правового розвитку та посилення громад). Критерії для надання вторинної правової допомоги встановлюються наступні: 1) звернення щодо оскарження рішень, дій чи бездіяльності органів місцевого самоврядування та державної влади; 2) колективні звернення щодо питань, які мають (можуть мати) вплив на розвиток громад; 3) звернення щодо індивідуальних питань, які мають (можуть мати) вплив на розвиток громад.

## **3. Стандарти для співробітників Офісу.**

### **3.1. Юрист Офісу.**

Юристом Офісу може бути особа, яка має фахову юридичну освіту та досвід роботи, визнає та поділяє місію Мережі.

Вимоги до кваліфікації: вища юридична освіта; стаж практичної роботи не менше ніж 2 роки; бажання працювати у сфері надання правової допомоги населенню; достатні знання письмової та усної ділової української мови; навички роботи з комп'ютером та іншою офісною технікою; вміння використовувати ресурси інтернету, електронну пошту, офісні програми, бази даних та законодавства.

Юрист Офісу повинен володіти достатніми професійними навичками практичної юридичної та правозахисної діяльності; спілкування з соціально вразливими та малозабезпеченими верствами населення; складання звітів про виконану роботу та систематизації інформації про діяльність Офісу. Юрист Офісу повинен знати чинне законодавство України, основні галузі національного та міжнародного права, узагальнену практику правоохоронних і судових органів України, Європейського суду з прав людини; етапи та стандарти надання правової допомоги клієнтам, основи інтерв'ювання та консультування; вимоги до складання процесуальних та інших документів правового характеру; особливості участі в судових засіданнях та підготовки виступів в судових дебатах; альтернативні способи вирішення спорів (медіацію тощо); професійну етику юриста та етичні норми Офісу. Основним обов'язком юриста Офісу є надання клієнтам первинної правової допомоги усіма передбаченими способами. Крім того, юрист Офісу зобов'язаний дотримуватися правил роботи центру, правил надання правової допомоги, етичних стандартів, принципу уникнення конфлікту інтересів, а також зберігати у таємниці персональні дані та конфіденційну інформацію про особу (зокрема, про факт і зміст звернення). Необхідне вміння підтримувати постійний зворотний зв'язок, орієнтуючись на реакцію співбесідника, володіти мистецтвом запитувати та іншими комунікативними навичками.

Окрім належного рівня знань із правової тематики, важливим є уміння пристосовуватися до нетипових умов діяльності — наприклад, вирішення правових і соціальних конфліктів за участю великої кількості людей, врегулювання сімейних конфліктів тощо. В практиці Офісів часто зустрічаються т.з. "складні клієнти", робота з якими вимагає значного емоційного врівноваження та витримки.

### **3.2. Залучені до консультацій студенти-правники.**

До надання первинної правової допомоги можуть залучатися особи, які здобувають професію юриста, поділяють місію Мережі у сфері надання правової допомоги, визнають та зобов'язуються дотримуватися правил і стандартів Офісу. Студенти-правники можуть бути залучені як на постійній, так і на тимчасовій основі, з обов'язковим документальним оформленням. Необхідно передбачити здійснення додаткових мотиваційних заходів, аби зберігати на постійному високому рівні зацікавленість в такій роботі.

Вимоги до кваліфікації: очне чи заочне отримання юридичної освіти; бажання працювати у сфері надання правової допомоги населенню; знання письмової та усної ділової української мови; володіння навичками роботи з комп'ютером (інтернет, офісні програми). Основним обов'язком залучених студентів-правників є надання допомоги юристу в роботі з клієнтами та веденні документації.

### **3.3. Підтримка та підвищення професійного рівня, наставництво.**

Протягом всього часу залучення фахівців до надання правової допомоги, повинна здійснюватися постійна підтримка та підвищення професійного рівня. Реалізується цей принцип як через постійне підвищення кваліфікації в ході різноманітних навчань, тренінгів та семінарів, дистанційне навчання та самопідготовку, так і через здійснення наставництва по відношенню до юристів з невеликим досвідом відповідної діяльності чи студентів-правників. Наставник

зобов'язаний бути прикладом з дотримання професійних та етичних стандартів роботи, а також сприяти їх дотриманню з боку свого підопічного, розвивати його професійні та особисті якості, долучати до традицій команди Офісу та Мережі. З іншого боку, наставник повинен принципово реагувати на порушення професійних та етичних стандартів.

#### **3.4. Етичні стандарти роботи юриста.**

Етичні стандарти роботи юристів визначені в окремому документі — Етичному кодексі Офісу. Етичний кодекс Офісу — це документ, який визначає етичні засади організаційної діяльності Офісу, регулює відносини юриста і клієнта, етику поведінки під час роботи в Офісі. Етичний кодекс містить положення щодо етичних принципів діяльності Офісу, врегульовує взаємовідносини працівників Офісу з клієнтами під час безпосереднього спілкування, працівників між собою.

### **4. Стандарти мережевої діяльності.**

**Діяльність Мережі ґрунтується на наступних засадах:**

#### **4.1. Законність та дотримання високих стандартів.**

Діяльність Мережі та Офісів здійснюється згідно з вимогами чинного законодавства України та міжнародних стандартів діяльності неурядових організацій.

#### **4.2. Неупередженість.**

Мережа та Офіси відокремлені від впливу політичних та релігійних структур, органів державної влади та місцевого самоврядування, бізнесу.

#### **4.3. Добровільність участі та незалежність.**

Участь кожного учасника (офісу) в Мережі є добровільною, в своїй діяльності Офіс є незалежним та може вільно висловлювати свою думку, пропозиції та зауваження щодо спільної діяльності. Мережа створює умови для активного обговорення та врахування думок всіх учасників (Офісів) Мережі. Кожен учасник добровільно може припинити членство в Мережі.

#### **4.4. Прозорість та рівна участь.**

Всі процеси в Мережі здійснюються прозоро та відкрито для всіх її учасників (Офісів). Всім учасникам Мережі (Офісам) забезпечується рівна участь в управлінні Мережею, процесах операційного та стратегічного планування. Всім учасникам (Офісам) забезпечується рівний доступ до всіх документів Мережі – статутних документів, стандартів, політик, стратегій, рішень, планів та звітам.

#### **4.5. Публічність.**

Діяльність Мережі та Офісів повинна бути публічною для всіх зовнішніх суб'єктів. Забезпечується цей принцип підготовкою та оприлюдненням річних звітів; проведенням публічних заходів; розміщенням матеріалів в ЗМІ; представленням інформації на власних медійних ресурсах; публічним представництвом уповноважених осіб. Публічне представництво від імені Мережі здійснюють Голова та Виконавчий директор, від імені Офісу – керівник Офісу чи інша уповноважена особа.

#### **4.6. Внутрішня комунікація та етика спілкування в Мережі.**

Внутрішня комунікація та спілкування в Мережі здійснюється на засадах відкритості, доброзичливості, толерантності та поваги. У випадку виникнення конфліктних ситуацій, в обов'язковому порядку приймаються всі засоби для отримання збалансованої інформації з різних джерел та заслухання позиції всіх сторін конфлікту. Співпраця в Мережі визнається однією з основних цінностей та передбачає обмін досвідом, взаємну підтримку та командну роботу, спільну відповідальність та націленість на спільний результат, цінність внеску кожного Офісу.

#### **4.7. Високі стандарти звітності.**

В Мережі використовується гнучка система звітності за проведену діяльність, яка передбачає надання Офісами щомісячної звітності у визначеному обсязі, форматі та строки; реєстрація справ Клієнтів в системі кейс-менеджменту; надання інформації про діяльність Офісів для публікації на інформаційних ресурсах Мережі та соціальних мережах; надання на запит іншої інформації та даних.

##### **4.7.1. Реєстрація справ Клієнтів в системі кейс-менеджменту**

Інформація про персональні дані всіх Клієнтів (за наявності їх письмової згоди), яким надається правова допомога Офісом, та їх справи має вноситися в систему кейс-менеджменту Мережі. Строк внесення інформації – одразу після відкриття справи або здійснення подальших дій по цій справі. Форма профілю Клієнта та справи затверджується Правлінням Мережі.

#### 4.7.2. Інформація про діяльність Офісів

Офіси звітують про свою роботу щомісячно **до 2 числа наступного місяця** шляхом заповнення відповідної онлайн-форми. Питання онлайн-форми затверджуються Правлінням Мережі. Анонси подій та їх опис можливо, не чекаючи дати звітування, надсилати засобами електронної пошти відповідальному працівнику Виконавчої дирекції Мережі, який призначається Виконавчим директором Мережі.

#### 4.7.3. Звітність про виконання фінансових планів

Офіси та Мережа здійснюють щорічне планування фінансових ресурсів, які необхідні для здійснення діяльності впродовж календарного року.

Звітування про виконання фінансових планів здійснюється щоквартально, до 20 числа місяця, наступного за звітним кварталом, шляхом заповнення відповідної онлайн-форми фінансового звіту.

Форми фінансових планів та звітів, інструкції щодо порядку їх заповнення затверджуються Правлінням Мережі.

Консультативний супровід підготовки та узагальнення інформації фінансових планів і звітів здійснюється відповідальним працівником Виконавчої дирекції Мережі, який призначається Виконавчим директором Мережі.

Строки підготовки фінансових планів та звітування за ними (бюджетний календар):

Строки	Зміст заходів	Відповідальний
До 20 січня	Звітування про виконання фінансових планів Офісів Мережі за 4 квартал минулого року та консолідованого Фінансового плану Мережі за минулий рік	Керівники Офісів Мережі Виконавча дирекція Мережі
До 15 лютого	Підготовка звіту про виконання консолідованого Фінансового плану Мережі за минулий рік	Виконавча дирекція Мережі
До 1 березня	Погодження звіту про виконання консолідованого Фінансового плану Мережі за минулий рік	Правління та Наглядова рада Мережі
До 1 квітня	Затвердження звіту про виконання консолідованого Фінансового плану Мережі за минулий рік Затвердження консолідованого Фінансового плану Мережі на поточний рік	Загальні збори Мережі
До 20 квітня	Звітування про виконання фінансових планів Офісів Мережі та консолідованого Фінансового плану Мережі за 1 квартал поточного року	Керівники Офісів Мережі Виконавча дирекція Мережі
До 20 липня	Звітування про виконання фінансових планів Офісів Мережі та консолідованого Фінансового плану Мережі за 2 квартал поточного року	Керівники Офісів Мережі Виконавча дирекція Мережі
До 20 жовтня	Звітування про виконання фінансових планів Офісів Мережі та консолідованого Фінансового плану Мережі за 3 квартал поточного року	Керівники Офісів Мережі Виконавча дирекція Мережі
До 15 листопада	Підготовка фінансових планів Офісів Мережі на наступний рік	Керівники Офісів Мережі
До 1 грудня	Підготовка проекту консолідованого Фінансового плану Мережі на наступний рік	Виконавча дирекція Мережі

До 20 грудня	Погодження проекту консолідованого Фінансового плану Мережі на наступний рік	Правління та Наглядова рада Мережі
--------------	--	------------------------------------

#### **4.8. Система розвитку та підтримки Офісів.**

Розвиток та підтримка Офісів являється одним з пріоритетів діяльності Мережі. Мережа сприяє у впровадженні Офісами нових ініціатив, активно залучає до мережевих ініціатив та проектів. З метою мотивації та заохочення Офісів може впроваджуватись рейтингова система оцінювання діяльності Офісів по визначених критеріях з подальшими стягненнями та заохоченнями. Для нових членів Мережі передбачений випробувальний термін з наданням необхідної підтримки. Регіональні координатори Мережі сприяють розвитку та дотриманню високих стандартів діяльності Офісів відповідно до території своєї діяльності та виконують також менторські функції.

#### **4.9. Розвиток людського потенціалу.**

В Мережі забезпечується підтримка високої мотивація співробітників як Мережі, так і Офісів, розвиток їх професійних навичок та знань, забезпечення командної роботи та корпоративного духу.

#### **4.10. Інноваційність та відповідність потребам.**

Мережа спільно з Офісами розробляють, підтримують та просувають унікальні інноваційні продукти (послуги), які відповідають потребам цільових груп. Для забезпечення відповідності діяльності Мережі потребам цільових груп, постійно проводиться їх вивчення та оцінка.

#### **4.11. Управління якістю правової допомоги та внутрішня система моніторингу діяльності.**

Якість правової допомоги забезпечується на рівні Офісів. В рамках Мережі функціонує Група управління якістю правової роботи, яка займається розглядом скарг на якість правової допомоги в Офісах, підвищенням професійного рівня юристів та розвитком самої системи правової допомоги в Мережі. Для забезпечення належного моніторингу дотримання стандартів, в Мережі впроваджена система внутрішнього моніторингу, яка передбачає проведення комплексу моніторингових заходів на рівні Офісу та на рівні Мережі.

#### **4.12. Співпраця та партнерство із зовнішніми суб'єктами.**

Мережа та Офіси відкриті до зовнішньої співпраці та різноманітних партнерств з зовнішніми українськими та закордонними державними та недержавними організаціями, неформальними об'єднаннями, волонтерськими групами, цінності та мета діяльності яких співпадають з Мережею. Мережа відкрита для нових учасників, які повинні відповідати певним затвердженим критеріям.

#### **4.13. Уникнення конфлікту інтересів.**

Мережа та Офіси повинні уникати конфлікту інтересів з діяльністю інших громадських організацій, спілок, коаліцій та партнерств. Необхідно чітко розмежовувати (організаційно, кадрово, фінансово, медійно та в інший спосіб) діяльність в рамках Мережі з іншою активністю Офісів в рамках діяльності інших ініціатив чи проектів.

#### **4.14. Просування бренду та позиціонування.**

Мережа та Офіси повинні забезпечити формування та збереження високого авторитету Мережі серед клієнтів та зовнішніх суб'єктів та належним чином себе позиціонувати. Обов'язкове використання та просування фірмового стилю та бренд-буку Мережі. Мережа та Офіси повинні використовувати, просувати та розвивати медійні ресурси Мережі.

### **5. Моніторинг дотримання Стандартів.**

Моніторинг дотримання Стандартів – це система заходів, направлених на оцінку рівня дотримання стандартів діяльності Мережі, виявлення проблем та сфер для організаційного розвитку Офісів та Мережі, а також вдосконалення самих стандартів. Система моніторингу дотримання стандартів Мережі передбачає 3-рівневу побудову з відповідальними особами та специфічним набором моніторингових заходів на кожному рівні – внутрішній моніторинг в рамках Офісу, внутрішній моніторинг в рамках Мережі, зовнішній моніторинг. Всі моніторингові заходи повинні бути з одного боку, максимально простими, організаційно та фінансово не витратними, з іншого боку – давати максимально повну та збалансовану інформацію.

#### **5.1. Внутрішній моніторинг в рамках Офісу.**

До сфери внутрішнього моніторингу відносяться як відслідковування здійснення всієї діяльності Офісу (включаючи організацію надання правової допомоги), так і моніторинг якості надання правової допомоги. За здійснення внутрішнього моніторингу відповідає керівник Офісу, до моніторингу якості надання правової допомоги можуть додатково залучатися кваліфіковані юристи-практики з числа співробітників Офісу.

### **5.1.1. Моніторинг діяльності Офісу.**

#### **5.1.1.1 Оперативний моніторинг.**

Оперативний моніторинг діяльності Офісу полягає в періодичному (не рідше одного разу на місяць) порівнянні запланованих показників роботи з фактичними; відповідності дотримання Операційного плану діяльності Офісу; відповідності дотримання календарного плану проведення заходів; підготовку та надання необхідної звітності; дотримання вимог щодо документування діяльності та інформування про проведену роботу; оцінку поточної роботи співробітників Офісу (стягнення, преміювання). Реалізація цього компонента проводиться через традиційні інструменти здійснення контролю керівником – облік робочого часу, проведення нарад, отримання та аналіз звітів від співробітників Офісу тощо.

#### **5.1.1.2. Стратегічний моніторинг.**

Стратегічний моніторинг діяльності Офісу проводиться кожні 3 місяці з метою оцінки дотримання Стратегічного плану діяльності Офісу (за необхідності його коригування); визначення впливу діяльності Офісу; оцінки діяльності Офісу з боку клієнтів, партнерів, органів влади; визначення стратегічних напрямків розвитку персоналу. Реалізація цього компонента проводиться через проведення стратегічних сесій з ключовими співробітниками Офісу (за необхідності, із залученням сторонніх експертів), спілкування з клієнтами та ключовими зовнішніми суб'єктами, моніторингу матеріалів засобів масової інформації.

### **5.1.2. Моніторинг якості правової допомоги.**

#### **5.1.2.1. Поточний моніторинг.**

Поточний моніторинг якості надання правової допомоги здійснюється постійно та передбачає контроль та нагляд за належним здійсненням прийому клієнтів, документуванням та обліком наданих послуг; контроль та нагляд за відповідністю наданих послуг з правової допомоги чинному законодавству та судовій практиці; контроль та нагляд за належним відслідковуванням результатів надання правової допомоги та вирішення питання клієнта. Реалізація цього компонента проводиться через присутність під час надання клієнту правової допомоги (за його згодою); аналіз анкет клієнтів; аналіз підготовлених письмових консультацій, заяв та звернень, судових процесуальних документів; аналіз прийнятих рішень органів влади та судів за результатами підготовлених юристом Офісу документів чи надання консультацій; проведення опитування (інтерв'ю) з клієнтом щодо оцінки якості надання йому правової допомоги (за його згодою). При здійсненні опитування (інтерв'ю) клієнта, необхідно враховувати особливості такого методу – клієнт може відмовитись від цієї процедури, не пам'ятати важливих речей, не в змозі оцінити якість наданої допомоги та ідентифікувати її надавача.

#### **5.1.2.2. Розгляд скарг та інших звернень щодо якості правової допомоги.**

За результатами розгляду скарг чи інших звернень від клієнтів чи інших суб'єктів надання правової допомоги, відповідальний за оцінку якості правової допомоги в Офісі, робить висновки щодо якості надання правової допомоги в конкретному випадку. У випадку надання правової допомоги неналежної якості, приймаються всі можливі заходи для надання такої допомоги відповідно до належних стандартів якості. Паралельно робляться висновки щодо підвищення кваліфікації конкретного юриста та (або) призначення йому наставника, а також, за необхідності, підвищення професійних знань всіх юристів в конкретній сфері чи питанні.

#### **5.1.2.3. Стратегічний моніторинг.**

Стратегічний моніторинг забезпечення якості надання правової допомоги передбачає вдосконалення поточних методів моніторингу якості правової допомоги; визначення та формулювання запитів щодо підвищення кваліфікації юристів; розробку нових форм підвищення рівня якості надання правової допомоги. Реалізація цього компонента проводиться через

проведення стратегічної сесії з юристами, спілкування з клієнтами (за їх згодою) та ключовими зовнішніми суб'єктами.

## **5.2. Внутрішній моніторинг в рамках Мережі.**

### **5.2.1. Моніторингова діяльність регіонального координатора Мережі.**

Регіональний координатор уповноважений від імені Мережі здійснювати моніторинг діяльності Офісів відповідно до закріплених регіонів. Предметом моніторингу регіонального координатора є вся діяльність відповідного Офісу, окрім оцінки якості правової допомоги. Моніторинг здійснюється регіональним координатором в дистанційній формі та в режимі моніторингових візитів. Статус, повноваження та регіони відповідальності регіонального координатора закріплені в Положенні про регіональних координаторів, яке затверджується Правлінням Мережі. Аналітичний звіт регіонального координатора (за 6 місяців роботи) повинен містити висновки щодо дотримання конкретним Офісом стандартів роботи; опис виявлених проблем та рекомендації до їх вирішення; рекомендації для вдосконалення мережевої діяльності.

#### **5.2.1.1. Дистанційний моніторинг.**

Дистанційний моніторинг здійснюється через отримання та перевірку (за необхідністю верифікацію) щомісячних звітів Офісу. Крім того, це моніторинг наповнення бази даних профілів клієнтів та їх справ в системі кейс-менеджменту; моніторинг активності відповідних Офісів щодо поширення інформації про свою діяльність; наповнення інформаційних ресурсів Мережі (соціальних мереж); участі в мережевих ініціативах (он-лайн консультації, участь в мережевих проектах, тематичні ініціативи тощо); участі в операційному та стратегічному плануванні діяльності Мережі. Регіональний координатор розглядає скарги на діяльність відповідного Офісу (окрім скарг на якість правової допомоги) та готує для Мережі проект відповіді та організаційні рекомендації для Офісу.

#### **5.2.1.2. Моніторингові візити.**

З допомогою планових (які можуть виконуватися не частіше одного разу на 6 місяців) та позапланових (на підставі скарг чи отримання іншої інформації, яка потребує перевірки) моніторингових візитів, регіональний координатор оцінює дотримання стандартів безпосередньо в приміщенні Офісу. Про проведення планового моніторингового візиту Офіс заздалегідь повідомляється (не пізніше як за 10 днів до візиту). Позаплановий візит може відбуватися без попереднього повідомлення. В ході проведення моніторингового візиту, регіональний координатор використовує такі інструменти: анкета (чек-лист); спілкування (інтерв'ю) з керівником та співробітниками Офісу, з представниками партнерських організацій; аналіз документів Офісу. За результатами кожного моніторингового візиту складається звіт та передається до Мережі.

### **5.2.2. Моніторинг активності в рамках Мережі.**

За окремими напрямками діяльності та активностями Мережі (зокрема, підтримка інформаційних ресурсів, проведення он-лайн консультування, участь в організації та проведенні заходів тощо), відповідальними за конкретний напрямок проводиться оцінка як кількісних, так і якісних показників діяльності кожного Офісу.

### **5.2.3. Мережеві моніторингові візити.**

Такий вид моніторингу проводиться з метою отримання незалежної оцінки дотримання стандартів Офісами попередньо сформованою моніторинговою групою. Моніторингова група складається з регіонального координатора, члена Правління Мережі, та, визначеного рішенням Правління за результатами відкритого конкурсу, незалежного експерта з організаційного розвитку. Участь зовнішніх експертів забезпечує незалежність оцінки та уникнення конфлікту інтересів у роботі моніторингових груп. Предметом моніторингу моніторингових груп є вся діяльність відповідного Офісу (окрім оцінки якості правової допомоги), а також діяльність відповідного регіонального координатора.

Моніторинговий візит в плановому характері здійснюється раз на рік. Моніторинговий візит може бути також організовано за рішенням Правління в позаплановому режимі - у випадку наявності інформації про грубі порушення Офісом стандартів діяльності, в такому випадку зовнішній експерт з організаційного розвитку може не залучатися до складу моніторингової групи. Про

проведення планового моніторингового візиту Офіс заздалегідь повідомляється (не пізніше як за 20 днів до візиту). Позаплановий візит може відбуватись без попереднього повідомлення.

Персональний склад, графік моніторингових візитів, інструмент оцінювання, формат звіту моніторингової групи та плану організаційного розвитку формується Виконавчою дирекцією Мережі та затверджуються Правлінням Мережі.

Перед плановим моніторинговим візитом Офіс визначає відповідального за супровід моніторингового візиту, готує програму моніторингового візиту, заповнює та надсилає до моніторингової групи інструмент оцінювання в частині відповідальності Офісу.

З метою належної підготовки до моніторингового візиту та аналізу документів Офісу моніторингова група вивчає інструмент оцінювання, що був заповнений Офісом, перед безпосереднім здійсненням моніторингового візиту.

В ході проведення моніторингового візиту, моніторингова група використовує такі інструменти: заповнений Офісом інструмент оцінювання; спілкування (інтерв'ю) з керівником та співробітниками Офісу, з регіональним координатором, з представниками партнерських організацій, з клієнтами (за їх згодою) та представниками інших зацікавлених сторін. В ході проведення позапланового візиту, можуть використовуватись додаткові методи моніторингу.

За результатами кожного моніторингового візиту складається звіт, який обов'язково повинен містити рекомендації для Офісу та Мережі. Попередній варіант звіту надається Офісу для коментарів, і лише після цього направляється до Мережі.

Моніторинг здійснюється виключно в ході виїзду учасників моніторингової групи до фактичного місцезнаходження Офісу та не може бути замінено на будь-яку форму дистанційного проведення.

В ході формування моніторингових груп, необхідно максимально уникати конфлікту інтересів.

У випадку неможливості проведення моніторингу, членами моніторингової групи складається акт про неможливість проведення моніторингу, в якому вказуються причини та підстави такого рішення.

Звіт за результатами моніторингового візиту використовується організаціями-членами Мережі при підготовці своїх планів організаційного розвитку.

#### **5.2.4. Управління якістю надання правової допомоги.**

Скарги на якість наданої БПД в Офісах від клієнтів чи інших суб'єктів надання БПД, адресовані Мережі, розглядаються Групою управління якості БПД. До такої Групи обираються з числа членів Мережі практикуючі фахівці-практики (адвокати) високого рівня з різних сфер права. Група забезпечення якості надання БПД реагує на скарги, організовує проведення навчання та підвищення кваліфікації юристів Офісів та опікується розвитком самої системи БПД в Мережі. За необхідності, члени Групи можуть виступати в якості професійних наставників з боку Мережі. В рамках реагування на скарги, члени Групи можуть затребувати згідно чинного законодавства справи клієнтів, спілкуватись з юристами та клієнтами (за їх згодою), здійснювати інші необхідні заходи для оцінки якості надання правової допомоги.

### **5.3. Зовнішній моніторинг.**

Для цілей зовнішнього моніторингу можуть використовуватись як зовнішня оцінка діяльності Мережі чи окремих Офісів, так і результати соціологічних досліджень, звіти та інші оцінки, які стосуються сфери діяльності Мережі чи населених пунктів, де працюють Офіси. Замовником таких досліджень можуть бути як окремі Офіси чи Мережа, так і зовнішні суб'єкти (наприклад, донори). Предметом зовнішнього моніторингу можуть бути як діяльність Мережі чи окремих Офісів (вся діяльність чи окремі напрямки), так і діяльність інших суб'єктів надання правової допомоги чи виявлення правових потреб (проблем) населення. Дані та рекомендації звітів зовнішнього моніторингу в будь-яких формах, повинні бути враховані в поточній діяльності та плануванні роботи Мережі та Офісів (навіть, якщо вони прямо їх не стосуються).

