

---

## **НОРМЫ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ АССОЦИАЦИИ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ (SIP)**

Принципы консультирования носят явный характер. Каждый клиент Ассоциации должен иметь возможность ознакомиться с ними до начала консультации.

### **I. Нормы, определяющие отношение к клиентам**

1. Необходимо стремиться к тому, чтобы закрепить за клиентом право решать им свою судьбу – консультант должен указывать клиенту различные способы решения его проблемы, а также их последствия и предоставить ему возможность выбора.
2. Консультант относится к клиенту с уважением, не унижает его. Он открыт и внимателен к клиенту.
3. Запрещаются всякие формы дискриминации клиентов по отличающим их признакам, в особенности: возрасту, полу, инвалидности, расе, этническому происхождению, национальности, вероисповеданию или отказу от верований, сексуальной ориентации или половому осознанию. Ко всем клиентам следует относиться одинаково, по-партнёрски и без предубеждений.
4. Вся беседа, поведение клиента, а также передаваемая им информация относительно его положения или касающаяся лиц из его окружения, являются конфиденциальными.
  - 4.1. Если для решения дела требуется помощь лиц не работающих в Ассоциации, фрагменты беседы или вся беседа и информации, касающиеся ситуации клиента, могут стать явными с его согласия.
  - 4.2. Согласие клиента не требуется в случае обсуждения его проблемы с другим сотрудником Ассоциации и в рамках её деятельности.
  - 4.3. С согласия клиента в консультации может участвовать третье лицо, к примеру: стажёр/волонтёр/ассистент.
  - 4.4. Если клиент находится под влиянием сильных эмоций, консультация ведётся в присутствии другого сотрудника Ассоциации.
  - 4.5. Место консультирования должно быть так подобрано, чтобы обеспечить безопасность и конфиденциальность беседы.

- 4.6. Konsultant обязан заявить о полученной от клиента информации относительно совершения преступления, если такое сообщение предусмотрено соответствующими положениями действующего в Польше законодательства.
5. Не консультируются стороны одного и того же конфликта.
6. Каждая консультация документируется.
  - 6.1. Клиент в письменном виде изъявляет согласие на обработку своих персональных данных до начала первой консультации.
  - 6.2. Отсутствие согласия на обработку персональных данных обозначает отказ от помощи Ассоциации.
  - 6.3. Данные клиентов хранятся способом, гарантирующим их конфиденциальность и безопасность.
7. Консультации даются бесплатно. В случае, если клиент даёт Ассоциации или её сотруднику доверенность, всё таки клиент должен взять на себя расходы по гербовому сбору, а также возможные судебные и накладные издержки.
8. Клиент имеет право подать заявление о смене консультанта. В таком случае Ассоциация, по мере возможности, обеспечивает нового консультанта либо направляет клиента в другую организацию.

## **II. Нормы, определяющие деятельность консультантов**

9. Консультант обязан передавать всю информацию добросовестно, конкретно и исчерпывающе.
10. Консультант не передаёт информацию, в которой он не уверен или которая опирается на неполные и сомнительные данные, полученные от клиента. Такие данные необходимо своевременно проверить или дополнить.
11. В случае необходимости, особенно в трудных и сложных делах, консультант обязан проконсультироваться с другим сотрудником Ассоциации.
12. Ни консультант, ни Ассоциация не несут ответственность за предоставленную информацию или совет в случае, если:
  - 12.1. представляя фактическое или юридическое состояние дел клиент ввёл их в заблуждение,
  - 12.2. ошибка в консультации была совершена сотрудником неумышленно.

13. Konsultant может отказаться вести дело или давать советы, если:
- 13.1. дело выходит за рамки деятельности Ассоциации,
  - 13.2. это противоречит его убеждениям. В таком случае он указывает другие возможности получения консультации по данному делу,
  - 13.3. клиент относится к консультанту с нарушением основных правил общежития, оскорбляет его, угрожает ему либо пытается склонить его к безнравственным или противоречивым, действующему в Польше законодательству действиям,
  - 13.4. по его мнению потребности клиента являются слишком высокими, неподходящими к данному делу или требуют вложения неотносительно больших, по отношению к ожидаемому клиентом результату, усилий или времени,
  - 13.5. клиент может воспользоваться платной юридической помощью или уже прибегал, по данному делу, к помощи другой неправительственной организации.
14. По везким причинам, в том числе, в связи с наличием угрозы безопасности сотрудников или нарушения клиентом основных правил общественного поведения, решением правления Ассоциации может быть отказано клиенту в предоставлении каких-либо услуг всеми сотрудниками Ассоциации. В этом случае клиент будет проинформирован о других возможностях получения консультаций по данному делу
15. Запрещается:
- 15.1. принимать от клиентов какие-либо подарки или другие свидетельства благодарности,
  - 15.2. оказывать клиентам какие-либо платные услуги – так в течение рабочего времени в Ассоциации, как и после его окончания,
  - 15.3. предлагать клиентам юридические коммерческие услуги (запрет рекламы).
16. Все консультанты обязаны постоянно повышать свои квалификации.
17. Консультантам с небольшим опытом в области консультирования обеспечивается профессиональную поддержку.

### **III. Нормы, касающиеся порядка дачи консультаций или информации**

18. Юридические консультации, включая составление юридических деловых бумаг, даются лишь юристами.
- 18.1. Юридическая консультация — это конкретная информация по конкретному делу, основанная на данных и материалах, полученных от клиента. Юридическая консультация может заключаться в подготовке проекта юридической деловой бумаги, в том числе процессуальной, а также в поддержке клиента в течение производства по его делу в административном органе или в суде.
- 18.2. В ходе консультирования юрист сосредоточивается на юридических вопросах.
- 18.3. Если частью консультации является составление для клиента деловой бумаги, юрист должен подробно ознакомить его с содержанием такой бумаги, тщательно разъясняя ему её содержание.
19. Консультанты без юридического образования дают только юридическую информацию.
- 19.1 Юридическая информация состоит в предоставлении клиенту данных о действующем в Польше законодательстве или практике его применения, в особенности посредством представления и толкования юридических положений, передачи образцов правовых документов, листовок или информационных брошюр.
- 19.2 Если клиент нуждается в юридической консультации, консультант направляет его к юристу.
20. Консультант должен давать консультацию таким образом, чтобы стимулировать клиента к активному и самостоятельному выполнению необходимых действий.
21. Во время дачи консультаций необходимо пользоваться языком понятным клиенту: мысль следует формулировать чётко и доходчиво; консультант должен удостовериться в понимании его клиентом.
22. Если клиент не говорит по-польски, консультант должен или пользоваться, хотя бы на базовом уровне, языком понятным клиенту, или же прибегнуть к помощи переводчика.
23. Ассоциация не предоставляет клиентам телефон или ксерокс для их личных целей.
24. Указанные нормы соответственно применяются также и к другим формам поддержки, оказываемой Ассоциацией.
-