|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Министерство образования и науки РФ  Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  «ЮЖНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  ЮРИДИЧЕСКАЯ КЛИНИКА  при юридическом факультете ЮФУ  ул. М. Горького, 88, г. Ростов-на-Дону, 344007  тел. 8 (918) 591-48-30 | C:\Users\Владислав\Desktop\1.2.jpg |

**Памятка клиницисту**

Ни для кого не секрет, что сегодня очень сложно найти квалифицированную юридическую помощь. А те, кому все-таки посчастливилось найти хорошего юриста, неизбежно сталкиваются с высокими ценами за оказанные юридические услуги, которые «по карману» далеко не всем гражданам. Юридическая клиника ЮФУ дает таким людям надежду, помогая малоимущим гражданам отстаивать свои права.

Юридическая клиника ЮФУ является структурным подразделением юридического факультета ЮФУ, оказывающим бесплатную юридическую помощь гражданам, силами студентов под руководством аспирантов и преподавателей юридического факультета ЮФУ.

**1. Дежурство**

Дежурство в юридической клинике проходит каждую пятницу с 10.00 до 13.00. На данный момент Юридическая клиника ЮФУ имеет 2 консультационных кабинета:

1 кабинет располагается по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. М. Горького, 88 (здание юридического факультета ЮФУ), ауд. 119.

2 кабинет - г. Ростов-на-Дону, пересечение ул. Большая Садовая и пр. Ворошиловский 71/16 (Центр Финансовой грамотности ЮФУ).

Дежурство клиницистов заключается в интервьюировании клиента, т.е. в приеме и регистрации его обращения. Дежурство студенты юридической клиники ведут в парах или по трое.

Раз в семестр составляется график дежурств с указанием того, какого числа и в каком консультационном кабинете дежурит студент-клиницист. ***Найти этот график можно в сети «Интернет» по следующей*** [***ссылке***](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1cXKpQcaeA-T9SdqxT5nmO2Z31oxpjHgIGFzqTjtR8Nw/edit#gid=0)***.***

В том случае, если в назначенный день Вы не можете дежурить, в обязательном порядке ***заранее (в крайнем случае, за день до дежурства)*** договоритесь с другим студентом-клиницистом о том, что он подежурит в этот день за Вас. При этом ***поставьте об этом в известность Администратора.***

**1.1 Дежурство в ауд. 119**

Консультационный кабинет, расположенный в ауд. 119, оснащен компьютером, принтером, ксероксом, а также микрофоном с видеокамерой, которые позволяют записывать приемы и консультации клиентов. Перед началом приема клиента необходимо включить микрофон и камеру и начать запись приема (см. Инструкции по использованию программы WebcamMax, находится на столе перед компьютером в ауд. 119).

Сначала объясните клиенту правила консультирования. Обратите особое внимание на то, что время, отводимое на подготовку консультации 2 недели. Если клиента не устраивают данные правила, вежливо объясните, что в таком случае помочь мы ему не можем.

После согласия клиента с правилами консультирования внимательно выслушайте его, не перебивайте. Если после рассказа клиента у Вас остались к нему какие-то вопросы, обязательно задайте их. При этом постарайтесь определить, в чем заключается проблема клиента и что ему нужно. Если проблема клиента лежит вне правовой сферы, вежливо объясните, что помочь мы ему не можем.

После этого откройте на компьютере файл в формате «Microsoft Word» под названием «Регистрационная карточка», заполните регистрационную карточку клиента, распечатайте ее и попросите клиента расписаться. Предупредите его, что не подписанные карточки рассматриваться не будут. Затем вручную заполните бумажный журнал учета клиентов. Обязательно возьмите у клиента номер телефона, чтобы в дальнейшем консультанты могли с ним связаться. Если у клиента имеются при себе документы, связанные с его проблемой, сделайте их ксерокопию. После окончания приема остановите запись и сохраните ее под именем «Прием клиента № (номер клиента в соответствии с номером регистрационной карточки клиента)» в папке «Дежурства», расположенной на рабочем столе.

***В течение 1 дня (пятница) Вы дублируете указанные данные в сообщении Администратору, который внесет их в электронную версию журнала.***

К 13.00 в клинику приходит Куратор, Администратор или Руководитель и вместе с Вами распределяет обращения клиентов между ***дежурившими в этот день*** студентами-Клиницистами. Если никто не приходит, то отдежурившие клиницисты отписываются Администратору в тот же день и распределение дел будет происходить в электронном режиме.

***При большом объеме дел Администратор распределяет оставшиеся обращения клиентов между клиницистами, назначая ответственного Клинициста по каждому делу.***

***Администратор в течение 1 (одного) дня уведомляет клинициста о передаче ему дела в работу, а также сообщает о том, кто назначен ответственным Куратором по его делу.*** ***Ответственный Клиницист должен связаться с клиентом и уведомить его о том, что принял его дело в работу.***

**1.2 Дежурство в Центре финансовой грамотности.**

Консультационный кабинет, расположенный в Центре финансовой грамотности, оснащен компьютером, принтером и ксероксом.

Перед началом приема объясните клиенту правила консультирования. Обратите особое внимание на то, что время, отводимое на подготовку консультации 2 недели. Если клиента не устраивают данные правила, вежливо объясните, что в таком случае помочь мы ему не можем.

После согласия клиента с правилами консультирования внимательно выслушайте его, не перебивайте. Если после рассказа клиента у Вас остались к нему какие-то вопросы, обязательно задайте их. При этом постарайтесь определить, в чем заключается проблема клиента и что ему нужно. Если проблема клиента лежит вне правовой сферы, вежливо объясните ему, что помочь мы ему не можем.

Определив проблему клиента, заполните вручную регистрационную карточку клиента и попросите клиента расписаться. Предупредите его, что не подписанные карточки рассматриваться не будут. Затем вручную заполните бумажный журнал учета клиентов. Обязательно возьмите у клиента номер телефона, чтобы в дальнейшем консультанты могли с ним связаться. Если у клиента имеются при себе документы, связанные с его проблемой, сделайте их ксерокопию.

***В течение 1 дня (пятница) Вы дублируете данные*** ***бумажного журнала учета клиентов в сообщении Администратору, который внесет их в электронную версию журнала.***

После окончания приемных часов в клинику приходит Куратор, Администратор или Руководитель и вместе с Вами распределяет дела клиентов между ***дежурившими в этот день*** студентами-клиницистами. Если никто не приходит, то отдежурившие клиницисты отписываются Администратору в тот же день и распределение дел будет происходить в электронном режиме.

***При большом объеме дел Администратор распределяет оставшиеся обращения клиентов между Клиницистами, назначая ответственного клинициста по каждому делу.***

***Администратор в течение 1 (одного) дня уведомляет Клинициста о передаче ему дела в работу, а также сообщает о том, кто назначен ответственным Куратором по его делу.* *Ответственный Клиницист должен связаться с клиентом и уведомить его о том, что принял его дело в работу.***

**2. Подготовка консультации**

После того, как Вам передали дело вместе с регистрационной карточкой клиента, Вы начинаете готовить консультацию, т.е. письменный ответ на поставленный клиентом правовой вопрос.

Запрещается давать ответ на обращение клиента во время его интервьюирования. Даже если Вы при приеме знаете ответ на вопрос клиента, прежде чем провести консультацию, Вы должны в обязательном порядке проконсультироваться с Куратором.

***Срок для оказания бесплатной юридической помощи клиенту составляет 14 (четырнадцать) календарных дней с момента регистрации обращения клиента в Клинику. Данный срок включает в себя:***

* + 1. ***Срок на составление консультации (7 дней).***
    2. ***Срок на проверку консультации Куратором и исправления ее недочетов (6 дней).***
    3. ***Срок на консультирование клиента (1 день).***

***Если Вы не успеваете проконсультировать клиента в срок, Вы должны не позднее предпоследнего дня срока (в четверг) связаться с клиентом и сообщить о том, что сроки консультирования продлеваются. При этом Вы также обязаны уведомить об этом Администратора.***

***Клиницист, назначенный ответственным по конкретному делу, в течение 7 (семи) календарных дней составляет консультацию, которую передает в электронном виде на проверку Куратору (срок проверки – 6 дней), сразу же уведомив об этом Администратора.***

***После получения проверенной консультации Клиницист в течение 1 (одного) дня обязан связаться с клиентом и назначить время для консультации. В оговоренное с клиентом время Клиницист обязан проконсультировать клиента.***

***Если Клиницисту для составления консультации необходимо более 7 (семи) календарных дней, он обязан уведомить о продлении сроков Администратора.***

Таким образом, всего на подготовку консультации дается 2 недели. В течение первой недели Вы должны подготовить консультацию и отправить ее на проверку Вашему куратору. В течение второй недели – исправить полностью все недочеты первоначальной консультации, выявленные Вашим Куратором, и провести консультирование клиента.

Вначале внимательно ознакомьтесь с делом. Попробуйте оценить отрасль права, к которой относится поставленный вопрос и наметьте примерный список нормативно-правовых актов, необходимых к ознакомлению для составления консультации. Если не знаете, с чего начать, можете проконсультироваться с куратором. В случае отсутствия у Вас доступа к электронным правовым системам, можете воспользоваться правовой системой «Консультант Плюс», которая установлена на компьютере в ауд. 119.

Во время поиска ответа на поставленный вопрос Вы можете консультироваться с преподавателями юридического факультета ЮФУ. Перед обращением к преподавателю четко сформулируйте интересующий Вас вопрос. Прежде чем задать вопрос, вежливо поинтересуйтесь, готов ли преподаватель сейчас выслушать Вас.

После того, как Вы нашли ответ на поставленный вопрос, необходимо составить письменную консультацию для клиента в установленной форме ***(См. документ из группы Юридической. клиники*** насайте «Вконтакте» - ***«Пример письменной консультации №1»)***. После составления консультации Вы должны переслать ее для проверки Вашему Куратору ***и уведомить об этом Администратора***. Важно понимать, что Кураторы лишь проверяют и исправляют ошибки в консультации, однако писать консультацию за Вас они не будут.

После того, как Кураторы подтвердят готовность консультации, Вам необходимо распечатать консультацию в **2-х экземплярах** и подписать ее у Артеменко Натальи Викторовны, Джиоевой Елены Георгиевны, либо у Тарасенко Владислава Викторовича***.***

***После возвращения подписанного текста консультации Вы должны связаться с клиентом и назначить день и время консультации.***

**3. Консультирование клиента и завершение дела**

После подписания консультации у старших кураторов Вы берете регистрационную карточку клиента, один ***подписанный*** экземпляр консультации и вкладываете эти документы в файл. Данный файл необходимо поместить в общую папку с другими делами клиники, т.е. в архив дел юридической клиники, расположенный в ауд. 119.

Затем Вы созваниваетесь с клиентом и узнаете у него, в какой форме для него предпочтительнее провести консультацию: путем направления текста консультации на электронную почту клиента или же путем передачи распечатанного экземпляра консультации при личной встрече.

В том случае, если клиент предпочтет последний вариант, согласовываете с ним дату и время консультации в ауд. 119 в любое время, кроме пятницы с 10.00 до 13.00. Во время встречи с клиентом в ауд. 119 Вам необходимо включить камеру и микрофон и записать Вашу консультацию. Ключ от ауд. 119 ***можно взять на вахте***, либо у ***Администратора***. Впоследствии видеозаписи приема и консультации клиента будут просматриваться Вами вместе с кураторами на предмет анализа и устранения ошибок.

Затем Вы заполняете в бумажном журнале графы о дате и результате проведенной консультации. ***В течение 1 дня (пятница) Вы сообщаете о проведенной консультации Администратору и копируете ему в сообщении содержание журнала.***

Если с клиентом не удается связаться, тогда в графе «Результат консультации» пишите: «Консультация составлена, не удалось связаться с клиентом».

**4. Структура Клиники**

В состав Клиники входят Клиницисты, Кураторы, Старшие кураторы, Секретарь, Администратор и Руководитель.

**Клиницисты** проводят прием граждан и осуществляют консультирование клиентов.

**Кураторы** – опытные клиницисты, проверяющие консультации Клиницистов до того, как Клиницисты проконсультируют клиентов.

Список кураторов:

1. [Гладкий Алексей](https://vk.com/aleksey061)

2. [Охрименко Евгений](https://vk.com/id19284838)

3. [Вальтер Марина](https://vk.com/marinochka_valter)

4. [Гадьян Ангелина](https://vk.com/angelochekgadyan)

5. Нечаев Алексей (Центр финансовой грамотности)

**Старшие кураторы** – проверяют самые трудоемкие консультации, а также выполняют иные функции, возложенные на них Руководителем.

Список Старших кураторов:

1. Джиоева Елена Георгиевна, e-mail: [elena-dzhioeva@yandex.ru](mailto:elena-dzhioeva@yandex.ru).

2. [Тарасенко Владислав](https://vk.com/tarasenko_vladislav), e-mail: [tarasenko\_vlad@mail.ru](mailto:tarasenko_vlad@mail.ru).

**Секретарь** ведет бумажный, электронный журнал приема клиентов, протокол собрания Клиницистов, а также все медиа ресурсы Клиники. Секретарем является Райд Руслан, e-mail: [rayd.rusik123@gmail.com](https://vk.com/write?email=rayd.rusik123@gmail.com).

**Администратор** – оказывает содействие Руководителю в организации внутренней работы Клиники, доводит все новости Клиники до Клиницистов. Администратором Клиники является [Назаров Сергей](https://vk.com/id167915413), телефон: 8-950-867-71-04, e-mail: [SergeyNazarov161@yandex.ru](mailto:SergeyNazarov161@yandex.ru).

**Руководитель** – руководит деятельностью и определяет основные направления развития Клиники. Руководителем Клиники является **Артеменко Наталья Викторовна**, e-mail: [artemenko73@yandex.ru](mailto:artemenko73@yandex.ru).