НИУ ВШЭ – НИЖНИЙ НОВГОРОД

СТУДЕНЧЕСКОЕ ПРАВОВОЕ БЮРО

**Стандарты ведения документооборота**

**1. Регистрационные листы**

1.1. *До начала* выяснения сути вопроса клиента консультант обязан заполнить данные о клиенте и получить его подпись, подтверждающую согласие на консультацию. Только после этого консультант может приступить к интервьюированию.

1.2. Такие поля регистрационного листа как «дата приема», «ФИО», согласие с помощью, «специализация вопроса», «суть проблемы и обстоятельства дела», «консультант, принявший дело», «действия консультанта», «окончательное решение проблемы», «подпись консультанта» являются обязательными для заполнения. Поля «адрес», «контактные данные клиента» заполняются при отсутствии на то возражений клиента. Поле «стажер» заполняется, если в работе с клиентом консультанту помогал стажер.

1.3. Консультант обязан заполнять регистрационный лист на каждого клиента. Если один клиент задал одновременно несколько вопросов, консультант по своему усмотрению может завести один или несколько регистрационных листов. Если один и тот же клиент обращается через некоторое время по той же самой проблеме, что обращался раньше, следует делать пометки в имеющемся регистрационном листе.

1.4. Регистрационный лист должен быть заполнен разборчиво и аккуратно.

1.5. Регистрационный лист должен быть заполнен таким образом, чтобы из него была четко ясна суть проблемы и обстоятельства, имеющие значения, методы решения проблемы.

1.6. Регистрационный лист должен содержать ссылку на нормативный акт, которым руководствовался консультант.

1.7. Регистрационный лист не должен заполняться формально. Не допускаются общие формулировки, например «вопрос по наследству», «разъяснен закон». Регистрационные листы, заполненные таким образом, не могут учитываться при оценке работы консультантов, и при решении вопроса о зачете практики.

1.8. К регистрационному листу должны быть приложены копии документов, полученных от клиента, составленных для клиента, и иных, имеющих отношение к делу.

1.9. Консультант может делать копии документов, представленных клиентом, если это необходимо ему для работы. Если консультант принимает от клиента оригиналы или копии каких-либо бумаг, он должен сделать об этом отметку в регистрационном листе, с указанием названий бумаг, общего количества листов, и получить об этом подпись клиента. При возврате этих бумаг в регистрационном листе также делается отметка и ставится подпись клиента.

1.10. Консультация должна быть дана клиенту в доступной для него форме, понятным языком. По желанию клиента консультация может быть дана в письменной форме, ее копия подписывается клиентом и приобщается к регистрационному листу.

1.11. Консультант может дать консультацию немедленно, после выяснения сути вопроса, только если он уверен в правильности ответа, его соответствии закону. В противном случае, консультант должен назначить клиенту повторную консультацию.

Консультант *обязан* назвать клиенту дату и время повторной консультации, а также получить от клиента его номер телефона для связи. Эти данные должны быть отмечены в регистрационном листе.

В случае отмены или переноса времени повторной консультации, консультант обязан заранее уведомить об этом клиента по телефону.

Если время на решение проблемы клиента ограничено определенным сроком (например, подача кассационной жалобы), а консультант не может оказать полноценную помощь в день приема, он должен назначить дату повторного приема с учетом этого срока. Если это невозможно, он должен немедленно сообщить об этом руководителю центра и действовать в соответствии с его указаниями.

Если консультант будет вынужден отказать клиенту в срочной помощи, он должен сообщить клиенту всю известную ему информацию о возможных последствиях пропуска этого срока.

При отправке клиента на повторную консультацию, консультант обязан рассмотреть вопрос клиента к назначенному сроку, *и лично ответственен за дачу повторной консультации.*

1.12. Предпочтительно, чтобы с одним и тем же клиентом по одной и той же проблеме работал один консультант.

Если консультант не может сам по уважительной причине дать клиенту повторную консультацию, он вправе перенести ее на другой день (с согласия клиента) или попросить другого консультанта передать информацию/документы для клиента.

В последнем случае *привлечение к работе с делом другого консультанта должно быть отмечено в регистрационном листе*. При этом консультант, первоначально принявший клиента, *обязан* подготовить решение вопроса и объяснить его вновь привлеченному консультанту.

Если консультант занят подготовкой решений по вопросам сразу нескольких клиентов, и не успевает справиться со всеми, в то время как в этом же центре есть консультанты, свободные от работы, руководитель центра, по просьбе загруженного консультанта, может принять решение о передаче части работы другим консультантам. При этом другие консультанты должны принять эту работу, и сделать соответствующую отметку в регистрационном листе.

Консультанты вправе по собственному усмотрению передавать друг другу дела, регулируя свою загруженность. Об этом должна быть сделана отметка в регистрационном листе.

Консультанты вправе работать над одним вопросом совместно.

1.13. Консультанты вправе давать по телефону как первоначальные, так и повторные консультации. При этом должна быть сделана соответствующая пометка в регистрационном листе и должен быть записан телефон для обратной связи.

1.14. *Все* регистрационные листы хранятся в соответствующем центре СПБ.

**2. Дневник приема клиентов**

2.1. Каждый консультант *обязан* вести свой Дневник приема клиентов.

Дневник приема должен быть подписан консультантом.

2.2. Консультант обязан вносить в дневник приема клиентов данные о каждой оказанной им консультации.

2.3. Такие графы дневника приема как «дата первого приема», «ФИО», «специализация вопроса», «дата консультации» являются обязательными для заполнения. Графа «контактные данные клиента» заполняется при отсутствии на то возражений клиента.

2.4. *Все* дневники приема клиентов хранятся в соответствующем центре СПБ.

**3. Журнал посещаемости**

3.1. Консультанты и стажеры обязаны ставить в Журнале посещаемости отметку о своем прибытии на смену.

3.2. Консультанты и стажеры по прибытии на смену должны вписать в журнал посещаемости свои ФИО и дату, в которую они присутствовали в центре СПБ.

3.3. Внесение недостоверных сведений в журнал посещаемости (отметок о посещении, в случае если консультант и/или стажер в действительности отсутствовали на смене) *запрещено*.

3.3. Журнал посещаемости хранится в соответствующем центре СПБ.