



ОРГАНІЗАЦІЯ
ОБ'ЄДНАНИХ НАЦІЙ
УКРАЇНА



MINISTRY OF
FOREIGN AFFAIRS
OF DENMARK



Швеція
Sverige



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

За підтримки Швеїцарії

Розробка і впровадження фахової оцінки якості

в національній системі
надання безоплатної правової
допомоги в Україні

2020

Цей Звіт підготовлено стосовно розробленої системи контролю якості надання безоплатної правової допомоги (як первинної, так і вторинної) в рамках національної системи надання безоплатної правової допомоги в Україні. Його створено за запитом Координаційного центру з надання правової допомоги. У Звіті міститься опис запропонованої системи контролю якості для цивільних і адміністративних справ, загальний огляд передового досвіду інших країн. У ньому також наведено огляд національного законодавства і процедур, а також умови реалізації, рекомендації та висновки щодо фахової оцінки.

Звіт було підготовлено у межах Програми ООН із відновлення та розбудови миру за фінансової підтримки урядів Данії, Швейцарії та Швеції.

Автор звіту:

Алан Патерсон, професор, Центр професійних досліджень у сфері права (CPLS), Школа права при Університеті Стратклайда, Шотландія.

Хотіли б також відзначити особистий внесок в.о. директора Координаційного центру з надання правової допомоги Олександра Баранова, начальниці управління забезпечення якості правової допомоги Координаційного центру з надання правової допомоги Світлани Маліновської та заступника керівника управління забезпечення якості правової допомоги Координаційного центру з надання правової допомоги Сергія Дрелінського, керівника відділу міжнародного співробітництва Координаційного центру з надання правової допомоги Олександра Дейнеко, а також інших колег Координаційного центру з надання правової допомоги, регіональних та місцевих центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги, колег з національних і міжнародних НУО та суддів, які взяли участь в інтерв'ю, без чияї підтримки та внесків цей Звіт не було б завершено.

Керівництво дослідницькою роботою, загальний нагляд за нею, надання пропозицій редакційного характеру та істотних матеріалів здійснювалися спеціалістом з питань верховенства права та доступу до правосуддя Програми ООН із відновлення та розбудови миру Іваном Гончаруком.

Думки, зауваження, висновки або рекомендації, викладені в цьому документі, належать автору і не обов'язково відображають погляди ООН та урядів Данії, Швейцарії та Швеції.

Програму ООН із відновлення та розбудови миру реалізують чотири агентства ООН: Програма розвитку ООН (ПРООН), Структура ООН з питань гендерної рівності та розширення прав і можливостей жінок (ООН Жінки), Фонд ООН у галузі народонаселення (UNFPA) і Продовольча та сільськогосподарська організація ООН (ФАО).

Програму підтримують дванадцять міжнародних партнерів: Європейський Союз (ЄС), Європейський інвестиційний банк (ЄІБ), Посольство США в Україні, а також уряди Данії, Канади, Нідерландів, Німеччини, Норвегії, Польщі, Швейцарії, Швеції та Японії.

Зміст

1. Метод дослідження	4
2. Загальний огляд практики	6
2.1. Початковий звіт	7
2.2. Інтерв'ю з ключовими зацікавленими сторонами	6
3. Огляд національного законодавства і процедур, а також умови впровадження фахового оцінювання	10
4. Запропонована система	14
4.1. Метод	15
4.2. Інструменти	15
4.3. Показники ефективності	15
4.4. Система моніторингу та оцінки	32
4.5. Управління ризиками	36
5. Рекомендації	38
6. Висновки	42
Додаток 1	44
Додаток А	85
Додаток В	102
Додаток С	105



Метод дослідження

Стислий опис проєкту

Це дослідження охоплювало:

- підготовку Початкового звіту,
- проведення інтерв'ю з 20 зацікавленими сторонами щодо аспектів забезпечення якості та пілотної програми фахового оцінювання,
- вивчення зразка досьє правової допомоги,
- роз'яснення стосовно сфери застосування і характеру пілотного проєкту фахового оцінювання безоплатної вторинної правової допомоги (далі – БВПД), проведеного в Україні в 2019 році,
- створення робочої групи зацікавлених сторін,
- розробка методології та інструментарію для фахового оцінювання безоплатної первинної правової допомоги (далі – БППД) та БВПД,
- розгляд питання щодо кількості справ і постачальників послуг, які мають бути включені до пілотної програми фахового оцінювання в другій половині 2020 року,
- розгляд питання щодо потреби набору і навчання додаткових фахових оцінювачів (рецензентів),
- організація зустрічі з робочою групою для надання зауважень щодо критеріїв фахового оцінювання та протоколу оцінки, та
- підготовка заключного звіту.

2

Загальний огляд практики

2.1 Початковий звіт

Міжнародний консультант (МК) провів оцінку функціонування фахового оцінювання як інституту у Великій Британії, Австралії, Нідерландах, Китаї, Чилі та Ірландії та на цій основі підготував інформацію, необхідну для впровадження фахового оцінювання в систему управління якістю безоплатної первинної та вторинної правової допомоги в Україні. Залучаючи міжнародні мережі і контактних осіб, МК спілкувався електронною поштою і за допомогою відеоконференції з експертами в Бельгії, Чилі, Китаї, Англії та Уельсі, Ірландії, Нідерландах, Молдові, Новій Зеландії, Шотландії та Південно-Африканській Республіці. Загалом було отримано дані з 13 юрисдикцій, які мають або практикують аспекти фахової оцінки. У початковому звіті (див. Додаток 1) міститься найновіший загальний огляд фахового оцінювання в світі (станом на серпень 2020 року). Як такий він містить низку цікавих знахідок:

- Фахове оцінювання в цей час проводиться далеко не тільки в невеликій кількості країн загального права, яким у минулому зазвичай легше вдавалося вирішувати проблеми розкриття адвокатської таємниці, що заважали поширенню фахового оцінювання. Воно проводиться і в країнах континентального права, таких як Чилі, Китай, провінція Квебек у Канаді, Молдова і Нідерланди;
- Основними противниками поширення фахового оцінювання є не держави, або ради з питань правової допомоги, або громадськість, а професійні юридичні асоціації, які традиційно, в рамках про-

фесійного проекту, сформульованого Абелем¹, пропонували державі компетентних фахівців у рамках негласної «угоди», яка наділила фахівців можливістю «саморегулювання»². Однак, як показує досвід, професійні адвокати, за деякими винятками, недостатньо добре вирішують завдання Забезпечення якості (далі – ЗЯ)³. Зазвичай професійні адвокати в усьому світі вважають ЗЯ чимось трохи значнішим ніж вступні вимоги, безперервне підвищення кваліфікації та скарги. Як зазначено у Початковому звіті, це неефективні методи ЗЯ, оскільки вони або (a) є показником якості роботи занадто опосередковано, або (b) занадто реактивні, (c) занадто залежні від оцінки компетентності клієнтом та (d) занадто зосереджені на окремих випадках, а не на системній оцінці. Тим не менш, для врахування професійних особливостей, коли це можливо, слід намагатися залучати професійні асоціації, якщо планується запроваджувати пілотні програми фахового оцінювання;

- Фахове оцінювання означає висловлення рівними колегами-фахівцями професійного судження щодо роботи їхніх рівних колег. Залучення рівних колег необхідне для завоювання довіри та поваги тих, кому гарантується якість, за винятком випадків, коли рівень компетентності рівних колег у цілому не вважається особливо високим. Колишні колеги, судді або прокурори, як правило, не розглядаються як рівні колеги особами, які оцінюються;

1. Р. Абель, «Зниження рівня професіоналізму», 49 (1986) Огляд сучасного права 1

2. А. Патерсон, «Професіоналізм і ринок юридичних послуг» 3 (1996) Міжнародний журнал для професійних адвокатів 137.

3. Можливо, саме з цієї причини в Довіднику УНЗ ООН із забезпечення якості правової допомоги в процесах кримінального правосуддя міститься рекомендація щодо того, що доручати забезпечення стандартів якості під час розгляду справ, пов'язаних з наданням правової допомоги, краще за все незалежному органу з надання правової допомоги, який працює з відповідною професійною асоціацією, аніж самій професійній асоціації. https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/HB_Ensuring_Quality_Legal_Aid_Services.pdf

- у тих випадках, коли програми ЗЯ на підставі фахової оцінки проводилися протягом кількох років, або коли цикл огляду професії в цілому завершений, слід провести повторне оцінювання програми за критеріями або методами оцінювання, які не працюють ефективно, як робили в останні роки Чилі та Південно-Африканська Республіка;
 - Фахове оцінювання може використовуватися однаково ефективно як у справах приватних юристів, так і у справах штатних юристів, які отримують заробітну плату, але між ними можуть існувати невеликі відмінності. Так, вимога щодо того, що фаховий оцінювач повинен бути «незалежним» від практикуючого юриста, для приватних юристів, які працюють за контрактом, означає, що експерт не повинен мати жодного зв'язку з практикуючим юристом, який піддається оцінюванню, або бути його конкурентом - тобто він повинен бути практикуючим юристом з іншої частини юрисдикції. «Незалежність» для штатних юристів системи БПД означає, що їх фахове оцінювання не можуть проводити їхні керівники, але його можуть проводити керівники, які працюють на умовах неповного робочого дня в іншій частині країни.
 - Фахове оцінювання у переважній більшості випадків використовується як спосіб підвищення стандартів з часом, а не як спосіб виключення незадовільно працюючих працівників з бази постачальників послуг. Однак його також можна використовувати у спробі змінити культуру постачальників послуг, як це зробив Китай, наприклад, для заохочення постачальників послуг до того, щоб вони більше орієнтувалися на клієнтів;
 - Фахове оцінювання використовується не тільки для оцінювання роботи юристів, які надають правову допомогу. У Нідерландах і провінції Квебек воно використовується і приватними фахівцями, а в одній або двох юрисдикціях - також і організаціями громадянського суспільства (ОГС);
 - У більшості юрисдикцій проведення фахового оцінювання було ускладнено або призупинено через спалах вірусу COVID-19;
 - Програми фахового оцінювання стають більш прозорими. Критерії публікуються на вебсайтах органів з надання правової допомоги, як і посібники з тлумачення оцінювачами критеріїв і роботи схеми оцінювання, а також почали з'являтися посібники із створення програм фахового оцінювання «з нуля». У низці юрисдикцій на вебсайтах стали розміщувати щорічні звіти про проведення фахового оцінювання.
- Повну версію початкового звіту наведено в Додатку 1 до цього Звіту.

2.2 Інтерв'ю з ключовими зацікавленими сторонами

На цьому етапі проекту протягом двотижневого періоду МК брав інтерв'ю у 20 ключових зацікавлених сторін, визначених Координаційний центр з надання правової допомоги (КЦ), стосовно аспектів забезпечення якості та фахової оцінки в Україні. Після консультацій як з МК, так і з Національним консультантом (НК), ПРООН і КЦ було складено остаточний список, що включає двох суддів, виконувача обов'язків директора КЦ, трьох приватних юристів (адвокатів), які працюють

за контрактами з центрами з надання БВПД, 2 юристи ГО зі Сходу України, 3 фахових оцінювачів у рамках пілотного проекту 2019 року, 3 керівників відділів забезпечення якості надання правової допомоги регіональних центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги (далі – менеджери з якості), 6 директорів місцевих центрів з надання БВПД і 2 юристів місцевих центрів з надання БВПД. У розрізі областей - 3 з них були з Луганської області, 3 з Донецької, 2 з Дні-

пропетровської, 3 із Запорізької та 3 з Житомирської. Графіки проведення інтерв'ю були розроблені МК і затверджені НК і КЦ. Через невелику кількість опитуваних, вибірка поставальників послуг, яких опитували, не була достатньо рандомізованою або істотною, щоб вважатися репрезентативною для більшої сукупності, з якої вона була взята. Зазвичай інтерв'ю тривало 40-50 хвилин. Одним із основних висновків було те, що:

- Не було виявлено значної відмінності між стандартами та компетентністю штатних юристів і контрактних адвокатів з аналогічним досвідом. Тим не менш, адвокатська монополія на деякі аспекти роботи у цивільних і адміністративних справах поза межами системи БПД дозволяє їм отримувати більший досвід на довгостроковій основі. Недосвідченість багатьох штатних юристів пов'язана з високою плинністю кадрів, а також із обмеженнями щодо роботи, яку їм дозволяють виконувати.
- Штатні юристи знаходяться в значно невідгідному становищі, оскільки не мають можливості користуватися повним спектром прав та засобів захисту, що мають адвокати, щоб, наприклад, зобов'язати одержувачів запитів надати відповідь, надати її в суворо встановлені терміни та з інформацією, яку не можна отримати іншим чином. Це можуть робити лише контрактні адвокати.
- Стосовно БППД, більша частина консультацій надається в усній формі. Оскільки аудіо- або відеозапис телефонної консультації не ведеться, якість наданої консультації не може ефективно контролюватися. Під час локдауну один або два центри вирішили добровільно залучити «таємних покупців», щоб оцінити якість усних консультацій, але більш широке їх використання не було добре прийнято штатними юристами.
- Керівники центрів з надання БВПД схильні розглядати себе перш за все як досвідченого друга і наставника штатних юристів, які готові надати допомогу у складних справах або питаннях. Вони віддають перевагу цьому аспекту своєї ролі та вважають, що їй важко поєднувати з контролем якості та дисципліною, які, як наслідок, страждають. Представники громадськості, які отримали правову допомогу, дуже рідко скаржаться на штатних юристів.
- Менеджери з якості, які мали підлеглих, загалом вважали себе здатними контролювати роботу штатних юристів, навіть якщо технічно це не передбачено їхньою посадовою інструкцією, а до їхньої компетенції не належить спостереження за штатними юристами в суді або спілкування з клієнтами стосовно них, а належить тільки розгляд скарг на штатних адвокатів. Однак вони вважали, що не мають достатніх ресурсів або часу для контролю консультацій, які надаються в рамках БППД штатними юристами за допомогою онлайн інструментів або в усній формі.
- Інтерв'ю з адвокатами, які працюють на контрактній основі, були менш продуктивними, тому що вони, як правило, були адвокатами з кримінальних, а не цивільних і адміністративних справ. Інтерв'ю з юристами ГО проливають світло на відносини між організаціями ГС і Центрами БВПД.
- Фахові оцінювачі в цілому позитивно оцінили пілотну програму фахового оцінювання 2019 року, відзначивши їхнє навчання і не вважали завдання з оцінювання 5 справ на одного адвоката особливо складним. Було висловлено прохання, щоб їм надіслали відгуки від Експертної комісії стосовно того, чи є їх звіти достатньо докладними. Вони не згадували про будь-які труднощі, пов'язані з критеріями БВПД або з протоколом оцінки, однак розгляд кількох форм оцінювання з проставленими оцінками показав, що деякі оцінювачі потребують додаткового навчання з питань протоколу оцінки, наприклад, використання оцінки «Н/Д», коли, можливо, більш доцільно було б поставити «1»; відсутність покарання за отримання кількох оцінок «Н/Д»; небажання поставити оцінку «3» за критерій, але велике бажання поставити оцінку «4» за досє, в якому не було критеріїв з оцінкою «3».
- Більшість респондентів не мали значних труднощів під час впровадження пілотної програми фахового оцінювання на сході України. Ніхто не згадував про додатковий стрес для штатних юристів під час роботи в регіоні, який фактично є зоною бойових дій або вчинення дій в інтересах ВПО. Конфіденційність і захист даних клієнта також не вказувалися як проблема. Всі опитані юристи були знайомі з процедурами забезпечення якості, розробленими КЦ, щоб прирівнювати їх до стандартів якості, узгоджених між НААУ і Мін'юстом.

3

Огляд національного законодавства і процедур, а також умови впровадження фахового оцінювання

Огляд національного законодавства і процедур, а також умови впровадження фахового оцінювання

Незабаром після запровадження в Україні в 2013 році програми надання БПД було реалізовано пілотний проєкт фахового оцінювання і підготовлено звіт «Система безоплатної правової допомоги в Україні: Аналіз першого року функціонування».⁴ Пілотний проєкт і концепція фахового оцінювання в цілому були піддані критиці зі сторони Національної асоціації адвокатів України (НААУ), головним чином, через «порушення адвокатської таємниці», закріпленої в статті 22 Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», і «порушення незалежності адвокатів», незалежності професійних адвокатів (гарантованої Конституцією України)⁵, а також відповідних положень Правил адвокатської етики. Тим не менш, було зроблено достатньо для того, щоб можна було сказати, що досє українських адвокатів є належною підставою для проведення фахового оцінювання справ, а в Звіті за 2016 рік⁶, підготовленому на замовлення Ради Європи (РЕ) і спрямованому на оцінювання системи правової допомоги в Україні в світлі стандартів і передового досвіду Ради Європи, зроблено висновок про те, що жодне положення українського законодавства або правил професійної етики не забороняє адвокатам переглядати досє, зокрема, закриті досє, якщо клієнт надав свою письмову згоду на їх огляд, за умови збереження конфіденційності, для цілей забезпечення якості. І тому в Звіті КЦ рекомендовано зробити початкові кроки для впровадження в Україні фахового оцінювання якості надання правової допомоги у кримінальних справах. У 2018 році КЦ прийняв цю рекомендацію.

Законом про правову допомогу встановлено обов'язок адвоката/юриста, який надає БВПД, «надавати високоякісну правову допомогу відповідно до Стандартів якості (далі – СЯ) надання безоплатної вторинної правової допомоги у кримінальному процесі, затверджені НААУ в 2013 році та Мін'юстом в 2014 році, які набрали чинності

01 липня 2014 року. СЯ під час надання БВПД у цивільних і адміністративних справах були прийняті Мін'юстом 21 грудня 2017 року. У 2019 році КЦ переробив СЯ для цивільних і адміністративних справ на еквівалентні процедури або протоколи, щоб зробити їх більш застосовними до штатних юристів, які працюють у центрах з надання БВПД, зокрема в Бюро правової допомоги. Важливість СЯ і протоколів полягає в тому, що вони слугують підставою для визначення критеріїв, які лежать в основі фахової оцінки справ.

У 2018 році Рада Європи замовила виконання додаткових робіт одному з початкових експертів⁷ щодо запровадження фахового оцінювання в Україні, що призвело до (а) проведення семінару КЦ у Києві в травні 2018 року щодо фахового оцінювання та (б) візиту делегації з України, до складу якої входили високопоставлені члени як КЦ, так і НААУ, до Единбургу в червні 2018 року з метою вивчення функціонування фахового оцінювання в Шотландії. Незабаром після цього, на основі моделі шотландських Комітетів із забезпечення якості, КЦ була створена Комісія з експертного правничого оцінювання (Експертна комісія). До її складу увійшли співробітники КЦ, досвідчені юристи та адвокати НААУ, які працюють в системі надання правової допомоги, а також НУО з прав людини. На цьому етапі також підтвердилася зацікавленість НААУ в модернізації контролю якості надання правової допомоги, що надається НААУ, і вона погодилася Меморандум про взаєморозуміння з КЦ та різними ГО, а в лютому 2019 року була прийнята концепція пілотного проєкту фахового оцінювання.

У травні 2019 року ще одна делегація від КЦ та НААУ відвідала Лондон, щоб побачити фахове оцінювання в дії. Однак незабаром після цього НААУ передумала і вирішила відмовитися від спільної роботи над проєктом фахового оцінювання, фактично розпустивши

4. «Система безоплатної правової допомоги в Україні: Аналіз першого року функціонування», стор. 49-51. Попри ці обмеження, під час проведення пілотного фахового оцінювання встановлено, що ефективність переважної більшості юристів з надання БПД оцінювалася як «задовільна» або «добра». Юристи, які були опитані, позитивно ставилися до фахового оцінювання.

5. Конституція України, https://www.kmu.gov.ua/storage/app/imported_content/document/110977042/Constitution_eng.doc

6. Пан Петер ван ден Біггелар, пані Надежда Хрпітєвські, професор Алан Патерсон, пан Олександр Банчук і пан Геннадій Токарев, Оцінювання системи безоплатної вторинної правової допомоги в Україні у світлі стандартів і передового досвіду Ради Європи (Рада Європи, 2016 р.) <https://rm.coe.int/16806ff4a8>

7. Професор Алан Патерсон, Університет Стратклайда, Шотландія.

Комісію з експертного правничого оцінювання. Більше того, оскільки НААУ все ще розглядала фахове оцінювання як порушення її Правил адвокатської етики, адвокати, які вирішували взяти участь в проєкті фахового оцінювання, отримували повідомлення з погрозами застосування жорстких дисциплінарних заходів, аж до позбавлення адвокатської ліцензії. Незважаючи на це, в грудні 2019 року Президент України видав Указ № 837/2019, в якому сказано: «Кабінету Міністрів України вжити заходів... до 31 грудня 2019 року... щодо удосконалення стандартів якості надання безоплатної правової допомоги шляхом упровадження механізму оцінювання якості наданої правової допомоги з використанням інструменту рецензування («peer review»)». Після цього, 28 грудня 2019 року Кабмін запропонував зміни до Закону про правову допомогу, що передбачають, зокрема, механізм зовнішнього незалежного оцінювання якості безоплатної правової допомоги, що надається адвокатом за допомогою інструмента рецензування, та зовнішню незалежну комісію з оцінки якості надання безоплатної вторинної правової допомоги.

Однак для КЦ припинення НААУ підтримки пілотного проєкту фахового оцінювання Комісією якості надання правової допомоги у кримінальних справах означало, що слід приділити основну увагу виконанню першого етапу пілотної програми фахового оцінювання, що перевіряє якість правової допомоги, яка надається виключно штатними юристами системи БПД у цивільних і адміністративних справах. У рамках цього проєкту КЦ розробив свої протоколи/порядок надання безоплатної правової допомоги штатними юристами, які надають БВПД. Ці протоколи/порядок базуються на принципах верховенства права, законності, незалежності у виборі тактики представлення прав клієнта, конфіденційності, уникнення конфлікту інтересів, пріоритетності інтересів клієнта, компетентності та чесної практики працівника Центру під час виконання своїх професійних обов'язків. Інтерв'ю, проведені для ПРООН у 2020 році, показали, що штатні юристи були знайомі з цими протоколами та мали змогу піддати критиці аспекти їхнього функціонування. Незабаром після цього ЕК розробила форми звітів для справ БППД і БВПД, що містять критерії, виведені з протоколів, включені до системи оцінювання на основі шотландського Протоколу фахового оцінювання. Критерії включали «повноту наданої БВПД», «дотримання процесуальних строків», «відпо-

відність БВПД чинному законодавству» та «належну підготовку до участі у справі». Ці форми звітів супроводжувалися документами «Процедура оцінювання якості БППД працівниками місцевих центрів з надання БВПД» та «Процедура оцінювання якості БВПД працівниками місцевих центрів з надання БВПД». Процесуальні документи пояснюють, що ЕК обиратиме юристів, які будуть піддані фаховому оцінюванню, як часто вони будуть оцінюватися та скільки справ буде оцінюватися. Існують також положення щодо набору та навчання фахових оцінювачів, матеріалів, які будуть оцінюватися (досьє клієнта та заявка клієнта про надання БВПД) за запитом Секретаря ЕК, які надсилаються фаховим оцінювачам Секретарем ЕК. Потім фаховий оцінювач складає форму звіту для кожного досьє, поданого Секретарем ЕК, і ці звіти передаються членам ЕК. До складу ЕК входить дев'ять членів,⁸ включаючи представників КЦ, менеджерів з якості, управління інформаційних технологій та аналізу даних та двох представників регіональних центрів з надання БВПД у центральних областях.

На додаток до процедурних і оціночних протоколів та форм звітів, ЕК відповідала за набір фахових оцінювачів. ЕК надіслала Центрам БВПД деталі конкурсу з набору фахових оцінювачів із зазначенням необхідних критеріїв: 5-річний досвід роботи у сфері представлення інтересів сторін у суді, мотивація та документи, що підтверджують відповідну кваліфікацію. ЕК перевіряла документи, а потім консультувалася з Директорами центрів з надання БВПД, щоб перевірити репутацію заявників, чи мали вони до них скарги, як вони працювали з клієнтами тощо. Кожного заявника оцінювали, а потім проводили співбесіду. Кожен член ЕК мав поставити запитання заявнику, після чого проводилося голосування окремо за кожного заявника простою більшістю. Квоти не було, ЕК призначала кожного кандидата, який мав належний рівень навичок і для підготовки якого вони мали необхідні ресурси. Спочатку було дев'ять юристів (менеджери з якості + адвокати, які працювали на контрактній основі), один заступник директора регіонального центру з надання БВПД (який сам був юристом) та два директори центрів з надання БВПД. Вони не вважали, що цього достатньо, і з того часу було набрано ще 21 особу. Основну частину фахових оцінювачів склали досвідчені фахівці з правової допомоги (керівники відділів адвокатів та заступники директорів центрів з надання БВПД), а для забезпечення диверсифікованого оцінювання серед

8. П'ять юристів / адвокатів та чотири штатних адвокати.

них також було багато адвокатів, які працюють за контрактом. Ці 30 рецензентів взяли участь у пілотному проєкті 2020 року.

Пілотна програма фахового оцінювання КЦ 2019 року охопила не всю територію України. Під час її реалізації було у випадковому порядку зібрано 31 досьє (8 БВПД та 23 БППД) у штатних юристів 7 областей, щоб гарантувати відсутність конфлікту інтересів. Оскільки це була перша спроба КЦ провести фахове оцінювання, метою було з'ясувати, які системні проблеми існують під час надання правової допомоги штатними юристами, тому в середньому було обрано одну справу на одного юриста (залежно від їхньої основної діяльності між БВПД та БППД). Щоб отримати повне уявлення, Експертна комісія обрала юристів, які надавали як письмові консультації, так і юридичні послуги представництва в суді. Потім вони обирали юристів у Місцевих центрах з надання БВПД, які мали різну кількість та типи справ, у Місцевих центрах з надання БВПД з найбільшими, найменшими та середніми сумами позовів. Оскільки кількість справ, що оброблялися, була відносно низькою, згодом усі 31 досьє двічі оцінено і рецензовано Експертною комісією. Після набору фахових оцінювачів ЕК домовилася про те, щоб рецензенти пройшли дводенний тренінг, який включав вивчення підготовленої Комісією методології оцінювання, критеріїв та форм оцінювання, а також випробування їх практичного застосування на кількох зразкових досьє, під керівництвом Комісії. Подальші обговорення серед фахових оцінювачів та з Комісією допомогли розробити більш уніфікований підхід до визначення та застосування критеріїв оцінювання, тому в абсолютній більшості випадків пізніше експерти продемонстрували подібні результати, коли їм надавали справи для подвійного оцінювання.

Коли ЕК отримувала Звіти щодо досьє від фахових оцінювачів, у ЕК було чотири варіанти: а) Затвердити, б) Не виконувати (з рекомендаціями щодо навчання або спеціальних заохочень), с) Надіслати на повторне оцінювання або подвійне оцінювання та д) Відхилити оцінки та прийняти власне рішення. Спочатку вони не були впевнені щодо узгодженості використання рецензентами інструментів оцінювання, проте останніми місяцями, за порадою МК, ЕК запровадила подвійне оцінювання всіх досьє. Якщо два рецензенти узгоджують оцінку, вона приймається ЕК. Якщо їх оцінки різняться, тоді ЕК приймає рішення самостійно. Таким чином, ЕК змогла обробити весь обсяг справ, які

б в іншому випадку могли залишитися без уваги. Як тільки оцінка досьє буде поставлена, ЕК зв'язується з відповідним штатним юристом, надіславши витяг з рішення Комісії та Звіт Директору відповідного Центру, який негайно повідомляє працівника.

Загалом ЕК використовує початкові звіти рецензентів, щоб спробувати виявити системні проблеми, щодо яких можна поради КЦ можливі рішення. На сьогодні всі розкриті проблеми стосуються БППД. Оцінювання показало, що різні штатні юристи розуміли одні й ті самі процедури по-різному. Зокрема, у висновках зазначалися (а) недоліки в оцінюванні письмових консультацій, включаючи відсутність у юристів розуміння того, як правильно застосовувати Порядок надання правової допомоги (а саме - викладати більшу частину консультації в письмовій формі) (б) була виявлена необхідність приділяти більше уваги складанню протоколу узгодження правової позиції між клієнтом і юристом (включаючи зазначення фактичної проблеми клієнта та фактичних порад юриста клієнту) (с) зменшення обсягу юридичної термінології та непотрібної інформації під час надання консультацій (занадто часто юридична консультація сприймається як юридична стаття, що стосується усіх видів законодавства, Конституції або судових рішень, які не мають реального відношення до проблеми клієнта і які незрозумілі для клієнта), (d) необхідність записувати будь-яку додаткову інформацію, виявлену під час надання консультації та (е) пропагування альтернативного вирішення спорів. З усіх них КЦ збирає поради для розсилання Місцевим центрам з надання БВПД. Через системний характер проблем Комісія тимчасово припинила свою діяльність з оцінювання та вирішила проводити онлайн-семінари для регіонів, щоб пояснювати правильне застосування Порядку та шляхи вирішення інших системних проблем. Юристам було сказано, що вони повинні бути більш точними в тому, що вони пишуть, вказувати адресу організації, якій надсилається звернення, та приділяти належну увагу деталям. Їхні поради повинні бути спрямовані на конкретну проблему клієнта, а не на якесь загальне обговорення Конституції чи законів, які не мають відношення до справи. Участь у цих семінарах взяли всі штатні юристи. Найостанніші звіти вже свідчать про те, що інструкції КЦ щодо системних проблем дотримуються.

Що стосується БВПД, то системних проблем виявлено не було. Виявлені проблеми були вирішені шляхом надання особистих рекомендацій конкретним адвокатам.



Запропонована система

Запропонована система

4.1 Метод

Створення пілотної програми фахового оцінювання вимагає розробки низки складових елементів, які обговорюються в тематичному розділі Початкового звіту (див. Додаток 1):

1. На ранній стадії необхідно створити Експертну комісію або Комітет із забезпечення якості, які б контролювали пілотний проект;
2. Врахування кількості практикуючих юристів, що підлягають оцінюванню, з розбиттям за умовами роботи (державна служба та/або приватна організація), спеціалізацією та географічним розташуванням перед визначенням обсягу вибірки;
3. Визначення типів та кількості досьє, які слід оцінювати в рамках пілотної програми, включаючи кількість справ на одного спеціаліста.
4. Визначення тривалості пілотного проекту.
5. Передбачення набору фахових оцінювачів, їхня кількість та необхідне навчання.
6. Визначення та перевірка критеріїв і форми звіту.
7. Розробка Протоколу оцінки.
8. Розробка зведеної форми звіту.
9. Визначення кінцевих результатів фахового оцінювання.

4.2 Управління та адміністрування фахового оцінювання

Для проведення фахового оцінювання, в юрисдикції повинен бути орган, Комісія або Комітет, який виконує адміністративні та управлінські завдання, пов'язані з програмою, наприклад розробляє критерії та схеми оцінок, набирає рецензентів, організовує їх навчання та моніторинг, оцінює звіти рецензентів та підтримує зв'язок з практикуючими юристами, яких

оцінюють. Те саме стосується пілотного проекту. Мають бути прийняті рішення щодо того, в яких частинах країни буде працювати пілотна програма, які практикуючі юристи та які досьє (і скільки) будуть оцінюватися. Навіть якщо ці рішення приймає орган правової допомоги або Міністерство юстиції, орган повинен буде виконувати ці рішення на місцях.

4.2.1 Адміністративні органи

Часто органом, відповідальним за управління та адміністрування фахового оцінювання, є сам орган правової допомоги або підрозділ з аудиту якості в межах органу з питань правової допомоги.⁹ В Англії та Уельсі адмініструванням фахового оцінювання займається Орган з питань правової допомоги, але політика в цілому визначається Міністерством юстиції. У Шотландії існує три програми - одна для правової допомоги у цивільних справах, одна для правової допомоги у кримінальних справах і одна для правової допомоги дітям. Кожна програма має свого адміністратора, однак кожна також очолює Комітет із забезпечення якості (КЗЯ), до складу якого входять троє представників органу з питань правової допомоги, троє представників асоціації адвокатів та троє непрофесійних членів, які зацікавлені або мають досвід у сфері забезпечення якості. Для підтримки узгодженості між трьома КЗЯ до складу всіх трьох входить професійний радник. Склад КЗЯ не випадковий, оскільки склад кожного КЗЯ відображає той факт, що в Шотландії програми фахового оцінювання проводяться у партнерстві між Урядом, професійною асоціацією та органом з питань правової допомоги. Це дозволяє максимально збільшити прийняття схем серед фахівців та їх постійне фінансування Урядом, водночас нагадуючи органу з питань правової допомоги та професійній асоціації про їхню спільну зацікавленість у професійних стандартах постачальників послуг, а також у тому,

щоб якість роботи з надання правової допомоги, оплачуваної Урядом, залишалася високою.¹⁰

У пілотному проєкті 2019 року в Україні адміністративним органом була Експертна комісія, створена за зразком шотландських Комітетів із забезпечення якості, маючи аналогічну компетенцію та роль. До складу ЕК входить дев'ять членів,¹¹ включаючи представників КЦ, менеджерів з якості, управління інформаційних технологій та аналізу даних та двох представників Центрів БВПД у центральних областях. Здавалося б, має сенс зберегти цю Експертну комісію як адміністративний орган для пілотного проєкту ПРООН до 2020 року, але вивчити питання розширення членського складу, наприклад включивши адвоката-контрактника, члена Національної асоціації адвокатів України та представника ГО, який має зв'язки у східній Україні.¹²

Рекомендується, щоб Експертна комісія (ЕК) офіційно прийняла критерії, форми звітів щодо БВПД та БППД та протокол оцінювання, погоджений КЦ. ЕК також відповідає за вибір фахових оцінювачів та проведення для них тренінгів.¹³ ЕК для пілотної програми фахового оцінювання також повинна забезпечити наявність у рецензентів протоколу, що визначає їх обов'язки (і тип звіту, який вони повинні скласти). Також слід наголосити на важливості дотримання рецензентом конфіденційності справ, які ведуть юристи і які він оцінює, захисту даних осіб, зазначених у досьє, і що робити, якщо у досьє виявляється, що практикуючий юрист вчинив порушення професійної етики.

Нарешті, адміністративному органу рекомендується:

- a. визначити прохідний бал для пілотних досьє. Можливо, це буде «порогова компетенція» або «прийнятно»;
- b. підтверджувати кількість та типи досьє, що підлягають вивченню, якщо це не було узгоджено між КЦ та ПРООН;
- c. розробити програму для проведення пілотного проєкту (наприклад, в яких областях, які досьє штатних юристів - і скільки, якщо це не було узгоджено між КЦ та ПРООН);
- d. впровадити узгоджену програму моніторингу для рецензентів та їхніх оцінок (для забезпечення послідовності) та загального виконання пілотної програми.

9. Див. Початковий звіт

10. Див. звіт за проєктом QUAL-AID op.cit. 16

11. П'ять юристів / адвокатів та чотири штатних адвокати.

12. Іншим варіантом є збереження існуючого складу Експертної комісії, однак існує ризик того, що, якби це було зроблено, могли б виникнути труднощі з переконанням Експертної комісії прийняти пропозиції щодо змін, які містяться в цьому звіті.

13. Набір і навчання фахових оцінювачів буде докладно розглянуто нижче (п.п. 4.3.7 та 4.3.8)

4.2.2 Адміністратор Програми

Ключовою особою будь-якої пілотної оцінки є адміністратор, який призначається адміністративним органом для щоденної реалізації програми.
Ця особа:

- постійно підтримує зв'язок з рецензентами;
- організовує курси підвищення кваліфікації рецензентів спільно з особою чи органом, відповідальним за моніторинг роботи рецензентів;
- реалізовує план вибору, яких практикуючих юристів слід оцінювати і коли;
- підтримує зв'язок із практикуючими юристами щодо справ, відібраних для оцінки, визначаючи, який рецензент буде їх оцінювати, та де будуть оцінюватися справи;
- обирає рецензента (-ів) з групи рецензентів, необхідних для оцінки практикуючого юриста (дбаючи про те, щоб уникнути конфлікту інтересів), та підтримує зв'язок з рецензентами щодо практикуючого юриста та наданих їм справ, контролює прогрес, досягнутий рецензентом з оцінкою, та надає відгуки від адміністративного органу щодо звітів рецензента, коли це доречно;
- веде облік справ, переданих рецензентам, гарантуючи, що правильні файли були надіслані, що вони є повними та мають форму, придатну для оцінки;
- порівнює звіти рецензентів з метою їх подання до ЕК (бажано таким чином, щоб зберегти конфіденційність та персональні дані клієнтів, справи яких оцінюються);
- веде листування з практикуючими юристами щодо питань, що виникають під час оцінки, або щодо кінцевих результатів оцінок після визначення адміністративним органом;
- веде запис балів, поставлених рецензентами для передачі особі, відповідальній за моніторинг послідовності роботи рецензентів;
- Організовує будь-які подальші оцінки, якщо початкова оцінка є невдалою.

4.3 Інструменти для проведення фахової оцінки БППД та БВПД

В ході виконання цього завдання проведено розробку методології фахової оцінки та інструментів для оцінювання безоплатної первинної та вторинної правової допомоги - процедур, інструкцій, методологій, інструментів оцінювання, навчальних матеріалів тощо, для фахових оцінювачів та методичних експертних матеріалів для їх подальшого використання. Також було створено робочу групу на початку інтерв'ю. Воно мало бути організоване КЦ за підтримки ПРООН, МК та НК, а його завдання полягало в наданні відгуків щодо методоло-

гії та інструментів фахової оцінки. На жаль, складність завдання полягала в тому, що робоча група була створена лише на тижні першого (і, можливо, єдиного) засідання, коли методологія й інструменти в основному були завершені. Тим не менш, вирішенню завдання МК розробити методологію фахової оцінки справ українських юристів БВПД значною мірою допоміг пілотний проєкт фахової оцінки у 2019 році, розроблений КЦ. Існування цього пілотного проєкту (який сам по собі створений за зразком шотландської форми фахової

оцінки) спростило завдання МК з подальшого адаптування фахової оцінки до роботи штатних юристів з системи БПД в Україні.

Відправною точкою МК були Процедури (та Протокол) та форми звітів, що містять критерії. Вивчивши їх та схему оцінок, МК та НК розглянули багато справ та заповнили форми звітів, використані у пілотному проєкті 2019 року. Звідти, спираючись на інтерв'ю, висновки Початкового звіту та концепцію «адвокатської практики, орієнтованої на клієнта», МК переглянув критерії та форму звітів для справ БВПД та скоригував їх додатково під час обговорення із КЦ та НК. Спираючись на інтерв'ю та довідкові матеріали, МК знову переглянув критерії та форму звітів для справ БППД та скоригував їх додатково під час обговорення із КЦ та НК. Потім МК підготував детальний протокол оцінки (на основі того, що зараз використовується в Шотландії, Китаї та Новій Зеландії), що охоплює поняття прохідного балу, виставлення оцінок за окремі критерії, виставлення загальної оцінки справ і оцінки 5 випадково обраних справ для конкретного постачальника. Спираючись також на Початковий звіт, МК підготував пропозиції щодо зведеної форми звіту для рецензентів і рекомендації щодо вибору на основі оцінки ризику практикуючих юристів та справ для пілотного проєкту в 5 обраних для цього проєкту областях. 24 липня МК і НК спільно з ПРООН та представниками КЦ провели семінар із робочою групою для обговорення фахової оцінки та оцінки якості справ системи БПД. Сподівання, що робоча група зможе заздалегідь прочитати та застосувати критерії до зразкової справи, виправдалися лише частково, і членам робочої групи не було так легко ввести в дію критерії та схему оцінок, як вони сподівалися. Проте їхня критика роботи юриста у цій справі значною мірою ґрунтувалася на питаннях, що підпадають під ці критерії. Вважалося, що семінар частково досяг своєї мети - отримати відповідні відгуки, і було сподівання, що критерії для справ БВПД можуть бути частково переглянуті під час обговорень робочої групи.

4.3.1 Критерії для оцінювання

Як зазначено в Початковому звіті, відправною точкою для розробки критеріїв, які лежать в основі фахової оцінки, є поняття прийнятної або належної практики, що ведеться авторитетними практикуючими юристами, які підлягають оцінюванню. В Україні відправною точкою були СЯ у цивільних та адміністративних справах БВПД, прийняті НААУ та затверджені Мін'юстом 21 грудня 2017 року, які згодом було перероблено КЦ у 2019 році як процедури або протоколи для штатних юристів, зайня-

тих у Центрах з надання БВПД та Бюро з надання БППД. Стандарти якості та протоколи ґрунтуються на принципах верховенства права, законності, незалежності адвокатської діяльності, конфіденційності, уникнення конфлікту інтересів, домінантності інтересів клієнта, запобігання корупції, компетентності та добросовісності у виконанні юристом своїх професійних обов'язків. СЯ та протоколи як такі нагадують контрольні переліки обов'язкових (типових) дій юристів і адвокатів БВПД на кожному етапі цивільного судочинства у разі виникнення певних питань: від проведення первинного інтерв'ю з клієнтом у конфіденційному порядку та заперечення від імені клієнта проти процесуальних рішень судді і до збору всієї необхідної інформації стосовно клієнта, яка стосується справи.

Процедури або протоколи для штатних працівників у центрах з надання БВПД та Бюро з надання БППД ще більше орієнтовані на клієнта, починаючи з своєчасного конфіденційного інтерв'ю, консультування щодо вагомості аргументів клієнта і до складання протоколу, в якому визначається правова позиція клієнта, відповідного збору інформації, належного і своєчасного інформування клієнта про прогрес, консультування щодо припинення трудових відносин, належної підготовки та виконання обґрунтованих інструкцій клієнта стосовно судових засідань, включаючи збір усіх необхідних доказів (у тому числі експертних висновків, коли це потрібно), участь у слуханні, консультування щодо оскарження та у всіх випадках з урахуванням будь-яких фізичних вад чи мовних труднощів, які може мати клієнт.

Критерії можуть бути загальними або спеціальними - з урахуванням конкретних галузей права або застосовними до цивільного та адміністративного права в цілому. Для реалізації пілотного проєкту КЦ у 2019 році обрано ширший підхід, і рекомендується обрати такий самий підхід і для пілотного проєкту ПРООН. Критерії, що використовуються під час проведення фахової оцінки, можуть бути хронологічними - починаючи з першого інтерв'ю з клієнтом і закінчуючи припиненням справи - або тематичними, наприклад, збір фактів та інформації, надання та підготовка порад, взаємодія з третіми сторонами чи етичні міркування. Як і пілотний проєкт 2019 року, рекомендується, щоб пілотний проєкт ПРООН використовував переважно хронологічний підхід. Критерії повинні враховувати, чи були вжиті заходи своєчасними, правильними, доречними (та належним чином повідомленими) та корисними для клієнта за таких обставин. Критерії можуть бути спрямовані на всі аспекти процесу та кінцевого результату; проблеми

спілкування; піклування про клієнта; юридична компетенція; доцільність консультації (включаючи етичні питання); повнота консультації; чіткість, правильність та своєчасність надання консультації (отримання адекватних інструкцій та надання початкової інформації щодо майбутніх дій, включаючи зустрічі клієнтів); ефективні переговори; відповідна підготовка до відстоювання інтересів та виступу в суді; системи управління, стратегія та розподіл ресурсів, граничні вимоги до професійної дисципліни, відповідне формування та виконання стратегії; а також належний нагляд за персоналом і ведення справ. Як можна буде побачити, ці критерії дуже близькі до етапів, що містяться в протоколі та процедурах КЦ. Чим більше у вас критеріїв, тим довше триватиме процес і тим важче буде виставляти оцінки узгоджено. Так само, чим менше критеріїв використовується в інструменті оцінки, тим більше справ може бути оцінено рецензентами в будь-якому періоді часу. Однак якщо цей процес зайде занадто далеко, це, швидше за все, зменшить узгодженість судження, у свою чергу, зменшуючи його обґрунтованість. Для досягнення успішного середовища, доведеться діяти методом спроб і помилок, але міжнародний досвід свідчить про те, що оптимальна кількість критеріїв, з якими рецензенти повинні працювати (якщо вони хочуть оцінювати узгоджено), не повинна перевищувати 30, а можливо, і набагато менше.

Щоб контролювати кількість та довжину критеріїв, одночасно забезпечуючи їх прийнятність для юридичної спільноти, що підлягає оцінюванню, потрібен цілеспрямований підхід рецензентів до обмежених аспектів надання послуг. Слід уникати непорозумінь із професійними асоціаціями (яким зовнішні форми забезпечення якості можуть здаватися такими, що зазіхають на їхню територію). Як ми побачили, КЦ дійсно залучав НААУ до пілотного проєкту фахової оцінки у 2019 році, однак, врешті-решт, НААУ вирішила відмовитися від співпраці з пілотним проєктом. Це означає, що хоча й доцільно залучити інших зацікавлених сторін до складу Експертної комісії, яка контролюватиме пілотний проєкт ПРООН, на цьому етапі до них не слід включати НААУ.

Що стосується формулювання критеріїв, рекомендується формулювати їх таким чином, щоб відповідь можна було оцінити за шкалою, наприклад, від 1 до 3, де «1» означає, що результативність не відповідає необхідному

стандарту, «2» означає, що стандарт дотриманий, а «3» означає, що практикуючий юрист/постачальник послуг перевиконав поставлені до нього за схемою вимоги. До типових критеріїв належать:

- «Наскільки ефективними були початкові навички юриста щодо збору фактів та інформації, включаючи виявлення будь-яких ключових доказів та вжиття заходів, необхідних для їх отримання?»
- «Чи була надана клієнтові точна та відповідна консультація нетехнічною мовою щодо правових питань, порушених у справі, та можливості того, що справа може бути безуспішною, і які витрати може понести клієнт, якщо справу було програно?»

Ці критерії орієнтовані на клієнта, і було б справедливим сказати, що за моделлю фахової оцінки, яка впроваджена в більшості юрисдикцій, стоїть «адвокатська практика, орієнтована на клієнта». Нарешті, фахова оцінка не схожа на непомітне вивчення. Вона призначена не для того, щоб виловлювати юристів, які оцінюються, а для того, щоб заохочувати їх до ефективної та відповідної практики. Тому важливо, щоб штатні юристи, які оцінюються в пілотному проєкті, були ознайомлені з критеріями та схемою оцінок, яка буде використовуватися для їх оцінювання. З цієї причини в Південній Африці, Китаї, Англії та Шотландії органи з питань правової допомоги роблять критерії широко відомими. Дійсно, в Англії та Шотландії існують практичні онлайн-посібники з фахового оцінювання, в яких детально вказується, якими є критерії та як вони застосовуються фаховими оцінювачами.¹⁴ Тому рекомендується, щоб штатним юристам в 5 областях пілотного проєкту ПРООН було якомога скоріше надано критерії та протокол оцінки.

4.3.2 Критерії БВПД та форми звіту

Потім із процедур та протоколів було виведено низку критеріїв у вигляді серії запитань, які можна було оцінити за простою схемою виставлення оцінок. Складаючи критерії БВПД для цивільних та адміністративних справ, МК спирався на Процедури, критерії, використані в пілотному проєкті 2019 року, та шотландські критерії у цивільних справах (які також є основою для критеріїв у Китаї, Молдові та Нідерландах).²⁴ запропоновані критерії БВПД для пілотного проєкту 2020 року подані в хронологічному порядку:

14. Докладне керівництво з усіма критеріями можна знайти за посиланням: https://www.slab.org.uk/export/sites/default/common/documents/profession/Criminal_quality_assurance/New_Crim_QA_Criteria_29_Oct_2018.pdf. https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/620110/independent-peer-review-process-guidance.pdf

Більш поглиблений розгляд критеріїв фахового оцінювання можна знайти в праці Патерсона і Шерра «Фахове оцінювання справ, у яких надається правова допомога: Набір інструментів для Національного центру з надання правової допомоги в Китаї» (Британська Рада і НЦПД, 2016 рік)

Початкові засідання

- 1 Чи було своєчасним спілкування з клієнтом:
- (a) зі сторони співробітника Центру (надалі - «постачальник»), який повинен провести конфіденційну зустріч із Клієнтом протягом 5 робочих днів після видачі наказу про уповноваження працівника місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги (надалі - «БВПД») на надання такої допомоги?
- 3 2 1 Н/Д Н/З [Див. Процедуру 3.2]**
- (b) зі сторони постачальника, який повинен дотримуватися усіх процесуальних строків під час надання БВПД?
- 3 2 1 Н/Д Н/З**
-

- 2 Чи міститься в досьє Клієнта будь-яка інформація стосовно повідомлення про узгоджену дію та скільки часу це приблизно займає?
- 3 2 1 Н/Д Н/З [Див. Протокол]**
-

- 3 Чи було клієнту надано точну і належну консультацію стосовно:
- (a) потенційної справи, у тому числі щодо того, чи є вона небезпідставною та чи прийняв клієнт пораду постачальника?]
- 3 2 1 Н/Д Н/З [Див. Протокол]**
- (b) права клієнта на звільнення від сплати судових зборів?
- 3 2 1 Н/Д Н/З**

У цих критеріях термін «точний» означає правильний, як з фактичної, так і з юридичної точки зору. Термін «належний» означає належний з етичної точки зору та в плані належної юридичної практики.

- 4 (a) Наскільки ефективними були початкові навички постачальника щодо збору фактів та інформації, включаючи визначення будь-якої додаткової інформації, що вимагається від клієнта?
- 3 2 1 Н/Д Н/З [Див. Протокол]**
- (b) Чи вжив постачальник заходів для збору будь-яких додаткових необхідних доказів АБО чи допоміг клієнтові зібрати необхідні докази?
- 3 2 1 Н/Д Н/З**

Продовження роботи

5 Чи консультивав постачальник клієнта точно і належним чином протягом усього періоду розгляду справи стосовно:

(а) відповідного закону, що має відношення до спору?

3 2 1 Н/Д Н/З

(б) будь-яких роз'яснень уповноважених органів?

3 2 1 Н/Д Н/З

6 Якщо БВПД стосується складання проєктів процесуальних документів,

(а) чи було дотримано вимоги процесуального законодавства під час складання проєктів процесуальних документів?

3 2 1 Н/Д Н/З

(б) чи було надано клієнту точну і належну консультацію щодо змісту процесуального документа?

3 2 1 Н/Д Н/З

(с) чи було надано клієнту точну і належну консультацію щодо порядку подання процесуального документа, наслідків його розгляду та процесуальних прав і обов'язків клієнта?

3 2 1 Н/Д Н/З

7 Чи вжив постачальник всіх необхідних заходів для:

(а) забезпечення позову або отримання доказів?

3 2 1 Н/Д Н/З

(б) поновлення пропущених строків?

3 2 1 Н/Д Н/З

(с) відстрочення/поділу відповідальності за сплату судових зборів?

3 2 1 Н/Д Н/З

8 Чи спілкувався постачальник належним чином та своєчасно з клієнтом та іншими особами протягом періоду розгляду справи після початкової зустрічі?

3 2 1 Н/Д Н/З

- 9 Чи повідомив постачальник, якщо це доречно,
- (a) про можливість укладення мирової угоди та її наслідки?
- 3 2 1 Н/Д Н/З**
- (b) про альтернативні варіанти, такі як медіація?
- 3 2 1 Н/Д Н/З**
- (c) про потребу у відповідних експертах, інших звітах або послугах юриста-контрактника і про будь-які витрати, які можуть виникнути у зв'язку з цим?
- 3 2 1 Н/Д Н/З**
- (d) про інші можливі процесуальні витрати (судові збори, витрати на судову експертизу та інші процесуальні витрати), а також інші видатки, пов'язані з встановленням фактів, які є доказом в суді або реєстрацією правовстановлюючих документів, тощо.
- 3 2 1 Н/Д Н/З**
-
- 10 Чи брав постачальник
- (a) участь у проведених судових засіданнях, коли це доречно АБО
- 3 2 1 Н/Д Н/З**
- (b) активну участь у судових засіданнях, виходячи тільки з документів (подання необхідних клопотань, заяв, заперечень, участь у судових дебатах тощо)?
- 3 2 1 Н/Д Н/З**
-
- 11 Чи консультував постачальник клієнта точно і належним чином щодо наявних у клієнта можливостей для оскарження та можливого кінцевого результату?
- 3 2 1 Н/Д Н/З**
-
- 12 Чи вжив постачальник всіх необхідних заходів для вирішення будь-яких питань, що стосуються віку, інвалідності, статі, мови, раси, віросповідання та сексуальної орієнтації, що виникли під час розгляду справи?
- 3 2 1 Н/Д Н/З [Див. Процедури 3.2 і 3.26]**

Ці характеристики є важливими для переконання Експертної комісії в тому, що справи належним чином прийняті до розгляду і що клієнт не опинився у невігідному становищі через будь-яку з вищезгаданих характеристик. Під час розгляду цього питання рецензент повинен враховувати мовні труднощі, труднощі з доступом і культурні питання.

Загальна оцінка за досьє - 1 2 3 4 5

Розглянувши кожен з окремих критеріїв, включаючи ті, що застосовуються протягом усього періоду розгляду справи, рецензент повинен поставити додаткову оцінку за досьє в цілому. Під час визначення загального балу для досьє також враховується сумлінність та продуктивність постачальника під час надання БВПД, а також ефективність його/її дій.

Зауваження щодо досьє/справи в цілому

Рецензент повинен надати короткі зауваження щодо справи. Вони повинні зосереджуватися на будь-яких критеріях, за якими поставлено оцінку «1» або «Н/Д». Якщо можливо, рецензент повинен пояснити, чому за досьє було поставлено «незадовільну» оцінку і вказати напрямки для вдосконалення і способи, за допомогою яких його можна досягти. Ці зауваження дадуть задіяному постачальнику/керівнику початкове уявлення про певні проблеми, які потребують вирішення. У випадках, коли ставляться високі бали, на них також слід звернути увагу постачальника/керівника.

4.3.3 Критерії БВПД та форми звіту

Як і у випадку БВПД, критерії для БППД походять з Процедурних документів, критеріїв, що використовувалися в пілотному проєкті 2019 року та шотландських критеріїв у цивільних справах (які також є основою для критеріїв у Китаї, Молдові та Нідерландах). Критерії відображують той факт, що хоча значна частина БППД надається в усній формі, відсутність записів на плівку означає, що оцінити якість БППД можна тільки на підставі письмових записів, що ведуться штатними юристами. Дванадцять рекомендованих критеріїв для пілотного проєкту БППД 2020 року наведені в хронологічному порядку, бе-

ручи до уваги: збір персональних даних клієнта, отримання згоди клієнта на обробку даних та роз'яснення процедури надання БППД; з'ясування правової проблеми клієнта, пропонування переглянути всі відповідні документи; надання допомоги в пошуку спеціаліста у справах про домашнє насильство; сприяння у поданні заяв громадян; визначення типу БППД, яка потрібна, і чи бажає клієнт отримати її в письмовій чи усній формі; після використання правової допомоги Wiki надання клієнтові актуальної інформації або проєкту непроцесуального документа; надання консультації з правових питань у письмовій формі протягом 10 днів з дати звернення у необхідному форматі.

Повнота наданої БППД

1 Наскільки ефективними були навички постачальника щодо збору початкових фактів та інформації, включаючи

(a) визначення будь-якої додаткової інформації, що вимагається від клієнта?

3 2 1 Н/Д Н/З

(b) пропонування розглянути документи клієнта, на яких ґрунтується звернення.

3 2 1 Н/Д Н/З

2 Чи постачальник

(a) надав БППД у належній формі

3 2 1 Н/Д Н/З

(b) вніс її правильно до IDAS

3 2 1 Н/Д Н/З

3 Чи консультував постачальник клієнта точно і належним чином стосовно:

(a) відповідного закону

3 2 1 Н/Д Н/З

(b) будь-яких роз'яснень уповноважених органів?

3 2 1 Н/Д Н/З

8 Під час залучення для надання консультації/роз'яснення з правових питань/складання проєкту юридичного документа, чи постачальник:

(a) Враховував належним чином стиль документів або цивільно-правових угод

3 2 1 Н/Д Н/З

(b) Висував належні пропозиції, висновки, варіанти або рекомендації стосовно можливих рішень правового питання, порушеного клієнтом?

3 2 1 Н/Д Н/З

(c) коли це доречно, вживав активних заходів для досягнення рішення проблеми клієнта?

3 2 1 Н/Д Н/З

Дотримання строків під час надання БППД

6 Чи дотримався постачальник усіх відповідних строків під час надання БППД?

3 2 1 Н/Д Н/З

Доступність наданої БППД

7 Чи складено консультацію/роз'яснення з правових питань/юридичний документ у простій і доступній формі та чи представлена інформація логічно і послідовно?

3 2 1 Н/Д Н/З

8 Чи вжив постачальник всіх необхідних заходів для вирішення будь-яких питань, що стосуються віку, інвалідності, статі (включаючи домашнє насильство), мови, раси, віросповідання та сексуальної орієнтації, що виникли під час розгляду справи?

3 2 1 Н/Д Н/З [Див. Процедури 2.3 і 3.26]

Ці характеристики є важливими для переконання Експертної комісії в тому, що справи належним чином прийняті до розгляду і що клієнт не опинився у невідгданому становищі через будь-яку з вищезгаданих характеристик. Під час розгляду цього питання рецензент повинен враховувати мовні труднощі, труднощі з доступом і культурні питання.

Загальна оцінка за досьє - 1 2 3 4 5

Розглянувши кожен з окремих критеріїв, включаючи ті, що застосовуються протягом усього періоду розгляду справи, рецензент повинен поставити додаткову оцінку за досьє в цілому. Під час визначення загального балу для досьє також враховується сумлінність та продуктивність постачальника під час надання БППД, а також ефективність його/її дій.

Зауваження щодо досьє/справи в цілому

Рецензент повинен надати короткі зауваження щодо справи. Вони повинні зосереджуватися на будь-яких критеріях, за якими поставлено оцінку «1» або «Н/Д». Якщо можливо, рецензент повинен пояснити, чому за досьє було поставлено «незадовільну» оцінку і вказати напрямки для вдосконалення і способи, за допомогою яких його можна досягти. Ці зауваження дадуть задіяному постачальнику/керівнику початкове уявлення про певні проблеми, які потребують вирішення. У випадках, коли ставляться високі бали, на них також слід звернути увагу постачальника/керівника.

4.3.4 Протокол оцінки

Як можна побачити, за кожен критерій у формах оцінки БПД та БВПД виставляється оцінка 1-3 або Н/Д (немає даних) або Н/3 (не застосовується). Так само, остаточною загальною оцінкою для досьє варіюється від 1 до 5. Деталі викладено в документі Протокол оцінки. (Див. Додаток 5).

Фахова оцінка обов'язково включає практикуючих рівних колег, які застосовують своє професійне судження щодо того, що достатньо компетентний юрист зробив би у справі. Це не об'єктивна наука, але передбачає суб'єктивну інтерпретацію. Неминуче це призводить до варіації маркера. Метою цього протоколу оцінки (а також подвійного оцінювання та моніторингу оцінок рецензентів з часом) є підтримка рівня суб'єктивності в розумних межах.

Усі досьє оцінюються рецензентами відповідно до набору критеріїв та рекомендацій, затверджених Експертною комісією, за шкалою оцінок від 1 до 3, де 1 означає рівень «нижче прийнятного стандарту», 2 - «відповідає прийнятному стандарту», а 3 - «перевершує прийнятний стандарт». На практиці «2» - це широка категорія, а «1» або «3» - це вузькі категорії/оцінки (це означає, що «2» буде набагато найпоширенішою оцінкою можливостей 1-3). Є ще дві оцінки: «Н/Д» означає «Немає даних/інформація про досьє для оцінки за критерієм є недостатньою», а «Н/3» означає «Цей критерій не застосовується до цієї конкретної справи».

Одним із ключових атрибутів кваліфікованих фахових оцінювачів є їхня здатність робити висновки у ситуаціях, коли недостатньо прямих доказів того, що певний критерій дотриманий, виводити з непрямих доказів, наприклад листа пізніше у справі або заяви, зробленої згодом в суді, або твердження в рішенні суду, що критерій насправді дотриманий, хоча на той час немає записки в досьє або листа, які б вказували, що це так. Іншими словами, періодичність оцінок «Н/Д» частково залежить від здатності фахових оцінювачів робити висновки (обґрунтовано) з інших матеріалів у досьє про те, що певний критерій дуже ймовірно дотриманий, навіть незважаючи на те, що більш звичні форми прямих доказів дотримання критерію можуть бути відсутніми. Однак висновок про те, що було зроблено щось необхідне, допускається лише у тому випадку, якщо у досьє є щось реальне, що свідчить про це.

Щоб рецензенти могли зробити висновок із досьє, вони повинні один раз прочитати усе досьє ДО того, як розпочати оцінювання критеріїв замість оцінювання за критеріями у процесі. За можливості рецензенти повинні прочитати декілька досьє одного постачальника, а потім переглянути загальну оцінку критеріїв та досьє, щоб переконатися, що вони оцінюють досьє послідовно. Рецензенти повинні вести відповідні записи про прийняті ними рішення щодо кожного досьє, якщо подвійний маркер (там, де він є) досягає іншого результату (див. процедурну примітку нижче).

Існує остаточною критерій Загальної оцінки для досьє в цілому, який оцінюється за шкалою від 1 до 5.

- 5 **«Відмінно».** Постачальник демонструє відмінні практичні та юридичні навички та глибокі знання. Недоліків не виявлено.
- 4 **«Добре».** Постачальник засвідчує добрі практичні навички та юридичні знання, всі суттєві вимоги виконані; виявлено незначні недоліки, які не впливають на кінцеві результати.
- 3 **«Прийнятно».** Постачальник підтверджує прийнятні практичні навички та юридичні знання, більшість вимог виконано; виявлені недоліки не впливають на кінцеві результати; додатковою роботою можна поліпшити якість.
- 2 **«Умовно неприйнятно».** Постачальник не може продемонструвати деякі з необхідних практичних навичок та юридичних знань, деякі суттєві вимоги не виконуються; виявлені недоліки впливають на кінцеві результати; проте додатковою роботою можна поліпшити якість.
- 1 **«Неприйнятно».** Постачальник не може продемонструвати необхідні практичні навички та юридичні знання, більшість суттєвих вимог не виконуються; виявлені суттєві недоліки; поліпшення якості можливе при постійному моніторингу.

Оцінка 1-5 отримана на підставі професійного судження рецензента щодо загальної прийнятності роботи, виконаної штатним юристом у справі. Оцінка НЕ досягається шляхом складання з балами за іншими критеріями, або як середнє значення для цих балів. Однак між оцінками за окремими критеріями та загальною оцінкою для досьє має існувати певна залежність. Досьє, яке не отримує нічого, крім «2» за кожним критерієм, не може отримати загальну оцінку за досьє, вищу за «3», якщо тільки рецензент не може стверджувати, що всі оцінки «2» для окремих критеріїв є «Високі 2». Для отримання чіткої «4», як видається, потрібні принаймні дві оцінки «3» за окремими критеріями, однак це працює в обох напрямках. Якщо файл отримує кілька «3» за окремими критеріями та жодних «Н/Д» або «1», тоді він зазвичай повинен отримувати 4.

Для кожного критерію, за яким повертається оцінка 1, рецензент повинен написати або надрукувати примітки наприкінці Форми звіту під заголовком «Зауваження» із зазначенням, чому для цього критерію було зареєстровано бал «нижче прийнятнього стандарту». (У випадку Остаточного загального критерію слід надати примітки, якщо зафіксовано оцінку 1 або 2).

Якщо оцінка 3 реєструється за окремим критерієм (або 4 чи 5 у випадку Остаточного загального критерію), рецензент матиме можливість вказати у розділі «Зауваження», чому показник вважається особливо вагомим.

Будуть випадки, коли незрозуміло, чи підходить для критерію оцінка 1 або Н/Д. У Великій Британії вважають, що в цих випадках слід реєструвати Н/Д, але на практиці наявність 3 або більше «Н/Д» вимагає негативного зауваження в розділі «Зауваження» в кінці форми Звіту та, як правило, призводить до того, що досьє визнається незадовільним, крім випадків, коли дві оцінки «Н/Д» насправді відносяться до однієї й тієї самої вади. Кількість прийнятних оцінок «Н/Д» в Україні буде визначено на основі результатів пілотної фахової оцінки на сході України.

Так само, будуть випадки, коли буде незрозуміло, ставити оцінку 2 або Н/Д за критерій. Пропонується, що якщо у досьє немає нічого, але також нічого не свідчить про те, що критерій не виконується, ТА ніщо не залежить від нього, тоді доречно буде поставити «2», а не «Н/Д».

Який загальний прохідний бал постачальника? Якщо досьє лише 5, тоді, як правило, одне досьє може бути визнане незадовільним, але якщо два досьє незадовільні, тоді постачальник визнається незадовільним, якщо рецензент не надасть обґрунтування, чому постачальник все ж повинен пройти, наприклад, три прохідні досьє є значними, тоді як незадовільними були короткі досьє БППД. Це говорить про те, що прохідний бал становить близько 70%.

Серія випадкових моментів виникла в інших країнах:

Запитання 1: Які вказівки ми повинні надати рецензентам щодо випадків, коли у справі виявляється занадто багато оцінок «Н/Д»?

Рецензентам рекомендується надавати негативні зауваження наприкінці кожної форми звіту про випадки за кількістю оцінок «Н/Д», коли: (а) не можна сказати, що відбувається у справі протягом значних періодів часу, оскільки у досьє нічого не фіксується (b) оцінки Н/Д є достатніми за кількістю та напрямком, щоб вказувати на систематичні проблеми в управлінні досьє або (c) зазвичай у випадках, коли у справі є 3 або більше оцінок Н/Д. Як орієнтир, якщо оцінок «Н/Д» 3 або більше і рецензент не рекомендує визнавати досьє незадовільним, рецензент повинен детально пояснити у формі звіту, чому він/вона застосував своє професійне судження у такий спосіб.

Запитання 2: Які вказівки ми повинні дати рецензентам щодо випадків, коли справа в цілому є провальною?

Рецензентам рекомендується надавати загальну незадовільну оцінку справі стосовно невиконання окремих критеріїв, коли: (а) критерій є вирішальним у справі, оскільки він є своєрідним «гальмом», наприклад, пропуск важливого строку (b) оцінки «1» є достатніми за кількістю та змістом, щоб вказати на системні проблеми під час розгляду справ, або (c) як правило, коли поставлено 3 або більше оцінок «1», або 3 чи більше оцінок «Н/Д» АБО, коли загалом є 3 або більше оцінок «1» або «Н/Д».

Вирішуючи, чи є порада належною, рецензент повинен враховувати обставини справи та рівень інформації, що є у розпорядженні штатного юриста, та враховувати етичні, практичні, тактичні та юридичні міркування.

Вирішуючи, чи є порада точною, рецензент повинен врахувати, чи є вона *фактично* та *юридично* прийнятною.

4.3.5 Відбір суб'єктів оцінки

Традиційно органи правової допомоги відбирали практикуючих юристів для оцінки на кількох підставах. Загальноприйнятим для відбору є включення частини, яка відбирається суто випадковим чином, - щоб переконати практикуючих юристів, що органи влади є неупередженими. Однак майже всі схеми фахової оцінки також дозволяють ризику відігравати певну роль.¹⁵ Це розумно лише тоді, коли існує цикл оцінки протягом декількох років (наприклад, у ПАР, Чилі чи Шотландії), щоб зосередити деякі оцінки на вищих виробничих центрах або практикуючих юристах. Це можуть бути центри, які розглядають великі обсяги справ про правову допомогу, або великі обсяги справ про правову допомогу для вразливих клієнтів (наприклад, щодо імміграції чи психічного здоров'я). Крім того, фактори ризику можуть бути результати інших аудитів або високий рівень скарг клієнтів. Знову ж таки, коли програма фахової оцінки триває деякий час, тоді фірми, які мають хороші показники, не будуть перевірятися настільки регулярно, як ті, що мають гірші результати (цей підхід, заснований на оцінці ризику, був застосований у Чилі, Шотландії, Новій Зеландії та Південній Африці). Тим не менш, зосередження контролю якості на ризику може спричинити спотворення системи та може стимулювати спроби маніпулювати процесом оцінки, наприклад, втручання у досьє. Випадковий вибір завадить цьому, але може бути неефективним. На практиці, краще поєднувати випадковий відбір і підхід на основі оцінки ризику.¹⁶

Під час реалізації пілотного проекту це залежить від того, чи має проект ресурси для охоплення всіх штатних юристів у відповідних областях, або лише певної частки. Якщо останнє, то все одно має сенс використовувати поєднання випадкових факторів та факторів ризику, якщо є надійні дані про ризик. У пілотному проекті 2019 року Експертна комісія обрала юристів, які надавали як письмові консультації, так і юридичні послуги представництва в суді. Потім вони обирали юристів у Місцевих центрах з надання БВПД, які мали різну кількість та типи справ, у Місцевих центрах з надання БВПД з найбільшими, найменшими та середніми сумами позовів. За відсутності надійних даних про ри-

зик щодо типу клієнтів у наборі справ або аудиту ефективності діяльності практикуючого юриста (включаючи скарги), вибір на основі навантаження клієнта має сенс. Однак, враховуючи те, що оцінюються як БППД, так і БВПД, не буде необхідності обмежуватися оцінкою штатних юристів, які надавали як консультаційні послуги, так і послуги представництва. У пілотному проекті ПРООН у 2020 році пропонується розглянути ще 5 додаткових областей, частково переплетених з попередньо обстеженими, але на основі різних Місцевих центрів з надання БВПД, щоб краще підкреслити специфіку тих, хто має справу з населенням, яке постраждало від збройного конфлікту. Це будуть підконтрольні Уряду райони Донецької та Луганської областей, а також Дніпропетровська, Запорізька та Житомирська області у випадках, коли колишні учасники бойових дій отримували послуги Системи безоплатної правової допомоги]. Пропонується оцінити до 92 юристів (третина юристів у п'яти областях). Ці юристи будуть обрані випадковим чином, але стратифіковані за географічним розподілом. На цей час пропонується зосередити увагу на юристах, які надають як БППД, так і БВПД, однак рекомендується також подумати про включення групи юристів, які надають тільки БППД, а також тих, хто надає обидва види послуг в пілотному проекті.

4.3.6 Відбір досьє для оцінки

Метою процесу відбору є отримання репрезентативної вибірки роботи постачальника. Це може вимагати стратифікації випадкової вибірки відповідно до різних видів робіт, які виконує постачальник. Очевидно, що чим більше досьє буде розглянуто, тим менше постачальників може бути охоплено протягом встановленого періоду, припускаючи, що потенціал фахових оцінювачів залишається незмінним. У різних юрисдикціях кількість розглянутих досьє різняться, іноді залежно від галузі права, що оцінюється, проте важливим питанням є наявність достатньої кількості досьє для отримання об'єктивного і збалансованого уявлення про якість роботи, яку виконує постачальник або практикуючий підрозділ. У Новій Зеландії та Шотландії первинна оцінка цивільних справ передбачає, що за півдня має бути оцінено по 5 справ на кожного юриста, із складанням супровідного зведеного звіту.¹⁷ Як аль-

15. Ризик може існувати для органу правової допомоги або для клієнта.

16. Подальше обговорення цього питання див. у Звіті QUAL-AID на стор. 32 та у праці Бьорзіга і Девенпорта «Чи є надання правової допомоги рентабельним, ефективним та гарантовано якісним?» Доповідь конференції Міжнародної групи з правової допомоги (ILAG), м. Оттава, 2019 р.

17. Міністерство юстиції Нової Зеландії, Аудит і моніторинг: Операційна політика (травень 2018 р.) 9 <https://www.justice.govt.nz/assets/Documents/Publications/Audit-and-monitoring-policy2.pdf>

тернативу, коли є достовірні дані щодо клієнтів та типу їхньої справи, можливо, доцільно оцінити частину досьє клієнтів (10% - це показник у Шотландії), які вважаються потенційно вразливими (наприклад, клієнтів, які звернулися з імміграційного питання або питання психічного здоров'я). Якщо досьє в основному мають друкований формат, слід розробити безпечний метод, що дозволить передавати досьє рецензенту (-там), який оцінює досьє, і повернути їх постачальнику. Крім того, як і в Південній Африці, ризик полягає в тому, що як тільки випадкові файли будуть визначені, юрист чи підрозділ, який оцінюється, може не встояти перед спокусою «підігнати» досьє, щоб вдосконалити їх. Другий ризик полягає в тому, що досьє можуть загубитися в процесі передачі. Частково для зменшення цього ризику, а частково для оцінки завершених, на відміну від часткових досьє, що піддаються фаховому оцінюванню, зазвичай обираються закриті або завершені досьє - як у Китаї. Однак у Шотландії у цивільних справах рецензенту можуть бути надіслані поточні або чи «живі» досьє, оскільки це дає змогу створити картину щодо якості сучасної практики серед юристів, на відміну від практики за рік, а іноді й декілька років.

У пілотному проєкті КЦ 2019 року письмові стандарти БППД ще не були повністю впроваджені, тому кількість відповідних досьє була обмежена; як БВПД, так і БППД були обрані випадковим чином, дотримуючись принципу уникнення конфлікту інтересів.

У пілотному проєкті ПРООН 2020 року планується оцінити справи 1/3 юристів, присутніх в областях, при цьому забезпечуючи належний географічний розподіл набору даних. Буде розглянуто по 5 досьє кожного юриста: приблизно 60% досьє БВПД та 40% БППД. Залежно від наявних даних може бути враховано різне робоче навантаження з урахуванням уразливості клієнтів (ризик). Для 92 юристів та 5 справ на одного юриста, базовою точкою для оцінки є 460 файлів, які повинні бути репрезентативними для 5 областей і дозволяти провести всебічне тестування методології, критеріїв, форм звітів, протоколу оцінки та ефективності навчання, таким чином дозволяючи покращити їх, якщо потрібно, на майбутнє. Однак у пілотній фаховій оцінці, коли рецензенти ще не звикли до критеріїв, форми звіту, форми зведеного звіту та протоколу оцінки, вимагатиметься надійне подвійне оцінювання, та, відповідно, воно є рекомендованим. (У Шотландії, яка має досвідчених рецензентів, цей показник становить 25%). Крім того, оскільки рецензенти все ще відносно недосвідчені, було б до-

цільно, якби оцінки кожного рецензента проходили подвійне оцінювання протягом першої третини пілотного проєкту. Це збільшить навантаження до 600 досьє.

Незрозуміло, скільки часу потрібно для того, щоб прочитати в середньому 5 досьє системи БПД у цивільно-правових і адміністративно-правових справах в Україні. Розрахунки за результатами інтерв'ю зацікавлених сторін були різними, однак, на основі досвіду в інших юрисдикціях, оскільки рецензенти більше знайомляться з критеріями та протоколом оцінювання, час, необхідний для проведення оцінки, значно зменшиться. У Шотландії оцінюють п'ять досьє та заповнюють форми, як правило, за півдня. Ранні прогнози пропонують передбачити 3 години для кожної справи БВПД, і 1 годину для кожної справи БППД, включаючи написання звіту, загалом 11 годин для оцінки 5 змішаних досьє. Однак ця пропозиція зроблена, виходячи з часу, необхідного для складання звіту за результатами оцінки одного досьє. Міжнародний досвід свідчить про те, що час, необхідний для оцінки 5 досьє одного практикуючого юриста не буде у 5 разів більшим, ніж час для оцінки одного досьє. Крім того, очікувалося, що протягом шести тижнів рецензенти, які виконують достатній рівень роботи, збільшать свою швидкість. Тобто в Україні можна було б оцінювати 5 досьє та складати звіт за один робочий день (7,5 годин). Якщо це так, то, ймовірно, можна було б проводити оцінку додаткових досьє. Тому рекомендується розглянути питання про те, чи слід оцінювати більше досьє за той самий проміжок часу, можливо, з більшою кількістю подвійних оцінок. Ще один спосіб наблизитися до подвійного оцінювання - проставляти одну оцінку за прості досьє, а подвійну за більш складні. Це ще один спосіб зменшення ризиків суб'єктивного судження під час проведення фахової оцінки, але багато що залежатиме від того, наскільки легко можна виявити складні справи та наскільки їх багато.

4.3.7 Виявлення та відбір рецензентів

Концепція фахової оцінки ґрунтується на припущенні, що найбільш підготовленими для оцінки професійної роботи постачальників є інші фахівці, що мають досвід і навички в тих самих галузях права, що й постачальник. Оскільки практика суддів і прокурорів відрізняється від практики адвокатів захисту, їх не сприймають як «рівних колег» ті, кого вони оцінюють. Звідси випливає, що використання прокурорів або суддів для оцінювання адвокатів захисту було б проблематичним. Однак рівними колегами можна вважати спеціалістів

або експертів широкого профілю. Досвід показує, що рецензенти-спеціалісти, як правило, є жорсткішими оцінювачами, які частіше застосовують вищі стандарти, ніж рецензенти широкого профілю. Англія надає перевагу рецензентам-спеціалістам, а Шотландія завжди вважала за краще, щоб фахові оцінювачі були спеціалістами широкого профілю. Проте в обох країнах практикується відбір рецензентів після відкритого конкурсу, на якому оголошуються вакансії на посади, як і посадова інструкція. В обох країнах до проведення таких конкурсів значною мірою залучалися досвідчені практикуючі юристи, яких поважають у своїй галузі та які мають широкий досвід навчання і наставництва молодих юристів. І в Шотландії, і в Англії, перед тим, як нещодавно набраних фахових оцінювачів відправляють на навчання, їхні досьє оцінює один або декілька існуючих рецензентів (сліпе, подвійне оцінювання досьє). Під час навчання (див. нижче) рецензент проводить тіньове оцінювання існуючих рецензентів до повної кваліфікації.

Незалежно від того, чи є вони спеціалістами чи експертами широкого профілю, досвід рецензента повинен бути актуальним, тобто має пройти не більше року з моменту, коли рецензент перестав займатися адвокатською діяльністю у відповідній галузі права, у якій він/вона проводить оцінку. Цей тест, який застосовується в Англії та Шотландії, був би проблематичним, якби його застосовували в Чилі, Ірландії чи Південній Африці. Це пояснюється тим, що в цих країнах рецензенти є або штатними рецензентами, прикріпленими до спеціального підрозділу аудиту, або штатними керівниками/керівницями, які не ведуть жодної постійної практики. У будь-якому випадку через кілька років рецензенти можуть перестати сприйматися як рівні колеги юристами, яких вони оцінюють. Ситуація стає ще складнішою, якщо рецензентам платять більше, ніж юристам з надання правової допомоги, оскільки тоді їх можуть сприймати як еліту, і заміщення таких посад (щоб трохи освіжити команду) є складним. Це вже стало проблемою в Чилі та, можливо, стане і в Південній Африці.

Нарешті, рецензент повинен бути незалежним від юриста, якого він оцінює, щоб запобігти конфлікту інтересів або ситуації фактичної чи сприйнятої упередженості. Таким чином, в Англії та Шотландії рецензент повинен походити з іншої частини країни, ніж юрист, якого оцінюють, і не повинен мати з юристом жодного зв'язку (минулого чи теперішнього). Як додатковий засіб захисту в Шотландії, особі, яку оцінюють, повідомляють про рецензента (-тів) і вона може заперечити проти її при-

значення. У країнах, де працює велика кількість штатних юристів, це означає, що рецензентом не повинен бути керівник або керівник юриста, якого оцінюють. Дійсно, в Південній Африці було створено Відділ якості, до складу якого увійшли фахові оцінювачі, які не були керівниками та керівницями, щоб запобігти конфлікту інтересів між керівником Центру правосуддя, який, як очікується, є високоефективним Центром, який несе відповідальність за незалежну оцінку підлеглого персоналу, незадовільна робота якого погано відобразиться на його управлінських навичках.

Звідси випливає, що фахові оцінювачі в пілотному проєкті ПРООН повинні бути або були відібрані на відкритому конкурсі, та повинні мати достатній та постійний досвід та знання, щоб бути визнаними старшими або добре кваліфікованими рівними колегами. Хоча деякі з них можуть бути адвокатами-контрактниками або кваліфікованими юристами на вищих посадах з системи БПД (як це було у пілотному проєкті 2019 року), щоб їх розглядали як «рівних колег», більшість повинні бути штатними юристами або менеджерами з якості або керівниками). Пілотний проєкт 2019 року покладався на штатних юристів з 5-річним досвідом роботи в суді, мотивацією, документами, що підтверджують відповідну кваліфікацію та без дисциплінарних стягнень. Оскільки деякі юристи займаються лише БППД або БВПД, це може бути аргументом для розмежування рецензентів, які спеціалізуються на БППД, та тих, хто спеціалізується на БВПД. Однак, оскільки більшість штатних юристів мають загальну компетенцію, максимальна гнучкість у розгортанні рецензентів передбачає, що їх переважно слід брати з юристів із загальною компетенцією. Здається, має сенс залучити рецензентів для пілотного проєкту ПРООН з числа 30 існуючих рецензентів, і рекомендується так зробити. Що стосується цифр, то навіть при достатньому подвійному оцінюванні загальне навантаження в пілотному проєкті становить близько 600 досьє, що (за умови збереження існуючих 30 рецензентів) становить 20 досьє на рецензента за шість тижнів. Оцінювання має зайняти близько чотирьох робочих днів протягом шести тижнів, щоб забезпечити достатній обсяг фахової оцінки, щоб рецензенти могли розвивати свої навички та досвід як рецензенти. Якщо дозволяє час (див. п. 4.3.6 вище), рекомендується розглянути можливість збільшення кількості нових досьє, оцінюваних в рамках пілотного проєкту, або збільшення масштабу подвійного оцінювання. У будь-якому випадку, під час розподілу досьє рецензентам слід подбати про те, щоб жоден рецензент не призначався для оцінки досьє юриста, з яким він/вона має якийсь зв'язок.

4.3.8 Навчання та контроль рецензентів

Фахова оцінка - це, по суті, здійснення професійного судження рівними колегами. Авжеж вона має суб'єктивний характер, однак, є кроки, які можна і потрібно зробити, щоб зменшити суб'єктивність під час застосування критеріїв та схеми оцінок. До них належить використання обмеженої кількості критеріїв та обмеженого діапазону оцінок для їх оцінювання, а також широке використання сліпого подвійного оцінювання. Однак основний шлях до збереження суб'єктивності фахових оцінювачів у розумних межах - це навчання і моніторинг - що є важливою особливістю британської системи фахової оцінки. У Великій Британії проводиться триденне навчання у академічних спеціалістів з фахової оцінки або дуже досвідчених фахових оцінювачів, які пройшли навчання у таких експертів. Зазвичай спочатку проводяться перші два дні навчання, а третій день навчання - через півроку. В період навчання рецензенти проводять тіньове оцінювання фахових оцінювачів звичайним чином, але завжди із сліпим подвійним оцінюванням досвідченішим рецензентом.

Метою початкового навчання є ознайомлення рецензентів з поняттям якості та спектром методів її оцінки. Потім вони знайомляться з фаховою оцінкою та критеріями, беручи кожен із них по черзі, з деякими деталями, та схемою оцінок; заохочуються обговорення щодо того, як їх слід інтерпретувати та застосовувати. По-третє, слухачі проходять оцінювання справжніх досьє або парами, або невеликими групами (які регулярно чергуються), як правило, включаючи існуючих рецензентів, з тим, щоб (а) вони могли відчутти на собі розбіжності в думках та дізнатися, як їх вирішувати та (б) сприяти колективному консенсусу щодо тлумачення критеріїв та щодо застосування схеми оцінок. Рецензенти також навчаються написанню зведених звітів щодо досьє, які вони оцінили. У Шотландії нові фахові оцінювачі отримують усі свої оцінки за перші шість місяців з подвійним оцінюванням досвідченішими рецензентами. Через півроку їм показують їхні оцінки (і оцінки їхніх колег), а потім отримують важкі досьє для обговорення у невеликих групах та колективно. Метою навчання є підвищення визначеності та послідовності оцінювання рецензентами як окремими особами з часом, так і між рецензентом і його/її рецензентами-колегами. Після цього щорічно всі рецензенти проходять день підвищення кваліфікації, на якому їхні бали показують їм самим та всім рецензен-

там у їхній когорті. Тільки демонструючи, що рецензент не відповідає своїм колегам, як правило, можна свідомо чи підсвідомо чинити тиск на оцінювача, щоб просунути до середнього показника групи у незадовільних справах або відмінностях.¹⁸ Такі процедури допомагають забезпечити, щоб оцінки усіх рецензентів піддавалися перевірці, щоб зменшити розрив між «жорсткими» та «добрими» оцінювачами.

Подібна процедура існує в Україні, хоча вона набагато коротша через початкові етапи реалізації концепції фахової оцінки. Коли набирається нова команда фахових оцінювачів, вони проходять дводенне навчання, яке проводить Комісія з експертного правничого оцінювання. Протягом курсу навчання фахові оцінювачі отримують відповідні правила та документацію, приклади документів та звітів, а також пояснення Комісії щодо їх положень. Потім Комісія представляє попередньо відібрані та анонімізовані досьє (БВПД та БППД) учасникам, які в невеликих групах проводять оцінку. Після закінчення результати порівнюються та узгоджуються з власною оцінкою Комісії, щоб забезпечити однаковість практики. Оскільки це перші хвили фахових оцінювачів в Україні, немає можливості порівняти їх з більш досвідченими рецензентами; натомість на своїх засіданнях Комісія надала оцінку їхньої роботи та відповідні пропозиції. Згідно з інформацією, наданою КЦ, у майбутньому плануються щорічні зустрічі фахових оцінювачів, на прикладі Шотландії.

Що стосується пілотного проекту ПРООН, рекомендується, щоб 30 фахових оцінювачів, які вже пройшли навчання в існуючій Експертній комісії, пройшли додаткове навчання з (а) переглянутих критеріїв БВПД та БППД та (б) переглянутих форм звітів про БВПД та БППД (с) протоколу оцінки (зокрема, щодо використання оцінки «Н/Д») (d) заповнення форми зведеного звіту та (e) того, як проводитиметься новий пілотний проект (охоплені області, охоплені штатні юристи, досьє, що будуть перевірятися і тривалість пілотного проекту). Також рекомендується, щоб Експертна комісія моніторила оцінки кожного досьє та кожного практикуючого юриста, що надаються рецензентами, та представляла їх рецензентам наприкінці пілотного проекту на сеансі зворотного зв'язку. В якості додаткового механізму для забезпечення узгодженості оцінок та застосування критеріїв рекомендується, щоб кожен рецензент проходив сліпе подвійне оцінювання протягом першої третини пілотного проекту.

18. Будь-яка оцінка справи вища за «3» означає «відмінність».

4.4 Звітування

Як видно з Додатків 3 та 4, форма звіту рецензента для кожного досьє містить (1) вступну частину, включаючи назву фірми чи організації (Центр БВПД чи Бюро), що оцінюється, ім'я практикуючого юриста, що оцінюється, ідентифікаційний номер або ім'я клієнта для робочої справи чи досьє, що оцінюється, і дату оцінки. (2) загальну частину, включаючи критерії оцінки та оцінки за ними (викладені в пунктах 4.3.2 та 4.3.3 вище) та (3) заключну частину, включаючи загальну оцінку та висновки щодо цього досьє. У пілотній програмі 2019 року форма для кожного досьє містила висновки, що вказують на продуктивність та ефективність дій штатного юриста під час надання БПД разом із підписом експерта/рецензента. Це було зрозуміло, оскільки часто від кожного практикуючого юриста обиралися лише одне досьє. У випадках, коли, як і для пілотного проєкту ПРООН, пропонується, щоб рецензент оцінив низку досьє від одного й того самого практикуючого

юриста, рекомендується замість того, щоб складати висновки та рекомендації для кожного досьє, рецензент складав загальну підсумкову форму, в якій оцінка від кожного досьє такого практикуючого юриста переносилася у форму (за допомогою функції «вирізати та вставити» у WORD). Це узгоджується з практикою фахової оцінки у Великій Британії, Китаї та Південній Африці. У цих юрисдикціях після того, як рецензент завершить оцінку досьє, доручених йому/їй щодо конкретного практикуючого юриста, цілком нормально, що рецензент заповнює бланк зведеного звіту в електронній формі у WORD, вирізаючи та вставляючи до неї зауваження та висновки, перед тим, як надіслати зведену форму (разом із кожною формою звіту про досьє) Адміністратору програми або пілотного проєкту. Далі наведено зразок форми зведеного звіту, отриманий із шотландської моделі фахової оцінки із запропонованими змінами для України.

4.4.1 Зведена форма звіту

Практикуючий юрист:

Підрозділ практики:

Призначений рецензент:

Дата:

Номер правової допомоги для посилання	Предмет / тип справи	БПД Тип	Оцінка
Досьє 1	Консультація щодо договірної угоди	БППД	3
Досьє 2	Розлучення	БВПД	4
Досьє 3	Окреме проживання	БВПД	4
Досьє 4	Справа щодо тілесного ушкодження	БВПД	3
Досьє 5	Консультація щодо імміграційного питання	БППД	3

ЗАГАЛЬНА оцінка якості роботи над оціненими досьє

 1 2 3 4 5

обрати

Зауваження до загальної оцінки (за наявності)

Це добрі досьє. Всі пройшли, а два досьє оцінені вище норми.

Загалом позитивні висновки стосовно досьє, що оцінюються

Добре використовується система управління справами, добре використовуються надруковані примітки до досьє. Існує добре розуміння і знання не лише системи правової допомоги, але й того, як вона пов'язана з поточною справою.

Загальні питання, що викликають занепокоєння в оцінених досьє

Спілкування з клієнтом іноді є спорадичним, особливо у випадках, коли проводиться проміжне слухання в суді.

Додаткові зауваження до окремих досьє

[Тут рецензент вирізає та вставляє загальні зауваження з кожної окремої форми звіту щодо справи].

Постійне вдосконалення (чи взяв практикуючий юрист до уваги відгуки попередніх оцінок).

У попередніх оцінках спостерігалася тенденція до коротких приміток про розгляд досьє під час зустрічей або телефонних переговорів з клієнтами або вони взагалі на склалися. Зараз цей недолік усунуто.

4.4.2 Обробка форми звіту

Як вказує Початковий звіт, після завершення звіту є два варіанти: або перевірити його, або надіслати його безпосередньо постачальнику, щоб дати останньому можливість прокоментувати. Перший підхід, як правило, передбачає надсилання його для перевірки та оцінки (а) іншому рецензенту та/або старшому інспектору (як це відбувається в Чилі) або (б) Комітету із забезпечення якості (КЗЯ), як це відбувається в Шотландії. Останній підхід, прийнятий у Південній Африці, полягає у надсиланні звіту неперевіреному постачальнику для надання зауважень і заяв, якщо вона (він)/вони цього бажають.

Особливо в перші дні створення програми фахової оцінки або під час проведення пілотного проекту, є перевагою побудова об'єкта перевірки, такого як КЗЯ, перш за все для забезпечення узгодженості між рецензентами та їхніми звітами, і це рекомендується. Однак який би шлях не було обрано в звіті, нормаль-

ним є те, що автори програм фахової оцінки надають постачальнику послуг¹⁹, до або після перевірки, можливість коментувати висновки та рекомендації у звіті або заперечувати проти них. Залежно від реакції практикуючого юриста, адміністративний орган з фахової оцінки може (хоча це відносно незвично) організувати розгляд заяв фаховим оцінювачем, який проводив початкову оцінку, але це, як правило, відбувається лише у випадках, коли ведуться суперечки щодо фактичного стану справ.

4.4.3 Роль КЗЯ або Експертної комісії стосовно оцінок

Незважаючи на те, що рецензенти відповідають за первинну оцінку та звіт стосовно практикуючого юриста, зазвичай саме адміністративний орган приймає остаточне рішення стосовно звіту та будь-яких заяв чи скарг, поданих постачальником, і тому рекомендується це робити. У Шотландії сильною стороною цієї схеми вважають те, що, хоча рецензенти дають

рекомендації щодо кінцевого результату оцінки, остаточне рішення приймає відповідний Комітет із забезпечення якості, який

- Несе відповідальність за зв'язок з практикуючими юристами щодо їхньої оцінки - особливо з точки зору постійного вдосконалення та обробки будь-яких заяв і зауважень від постачальників.
- Перевіряє узгодженість, оскільки він бачить усі звіти і може модерувати оцінки будь-яких рецензентів, які вважаються такими, що вирізняються від основної групи рецензентів, тим самим зменшуючи вплив варіації маркера за поблажливостю чи суворістю.²⁰
- Використовує 25% сліпе «подвійне оцінювання» як додатковий засіб захисту від неузгодженості між оцінювачами.²¹
- Приймає рішення щодо кінцевого результату оцінки: (див. наступний пункт).
- Несе відповідальність за публікацію звітів постачальникам, включаючи будь-які помилки або наклепницькі зауваження щодо постачальника.

Якщо досьє постачальника проходять подвійне оцінювання, Секретар Експертної комісії повинен перевірити два пакети Звітів. Якщо між рецензентами є суттєві розбіжності, наприклад, один провалив декілька справ, а інший - ні. Секретар повинен попросити двох рецензентів поспілкуватися один з одним, показавши кожному з них звіти іншого, щоб виявити, чи можуть два рецензента досягти узгодженої оцінки щодо досьє та постачальника. Після цього результати цього обговорення (незалежно від того, досягнуто консенсусу чи ні) повинні бути передані Експертній комісії разом із початковими звітами.

4.4.4 Кінцеві результати

Програми фахового оцінювання, які розроблені просто для того, щоб запевнити державу, що постачальники правової допомоги мають належну якість, можуть покладатися на простий кінцевий результат «пройдено»/«не пройдено». З іншого боку, якщо метою програми є постійне вдосконалення, то, швидше

за все, орган, який є адміністратором схеми, захоче побачити низку можливих кінцевих результатів, таких які існують у Шотландії:

- Хороший прохідний бал - практикуючому юристу поставлено оцінку 4 або 5.
- Пройдено - практикуючий юрист отримав оцінку 3 або 3+ (це буде супроводжуватися докладними відгуками для постачальника щодо того, як стати кращим до наступної оцінки)
- Граничний прохідний бал - практикуючий юрист лише пройшов, і він буде підданий наступній оцінці протягом року або близько того.
- Не пройдено - досьє практикуючого юриста не пройшли оцінку, хоча іноді пройшли лише незначно. Практикуючий юрист міг досягти хороших кінцевих результатів для клієнтів або надавати точні та відповідні поради клієнтам, але документація щодо справи може бути дуже поганою, містити мало записів із зустрічей або телефонних розмов з клієнтами, не містити жодних доказів належної підготовки, а спілкування з клієнтом може бути мінімальним. Це майже завжди призводить до «відстроченої розширеної» оцінки через 6-8 місяців, протягом яких досьє практикуючого юриста, над якими працювали з моменту початкової невдалої оцінки, будуть розглядатися двома різними рецензентами (можливо, на місці) на наявність ознак поліпшення та чіткої вказівка на те, що постачальник отримав корисну інформацію з детальних відгуків КЗЯ/ рецензента(-тів).
- Погано, не пройдено - постачальник отримав оцінку 1 або 2 (дві найнижчі оцінки). Як правило, КЗЯ замовляє проведення «розширеної» оцінки протягом двох тижнів (якщо невідповідність є настільки сильною, що практикуючий юрист вважається загрозою для громадськості), а іноді - проведення «відстроченої розширеної» оцінки через 6 місяців. Розширені відгуки завжди складаються двома різними рецензентами, і зазвичай - на місці. Рецензенти, як правило, вказують, які досьє (вибрані випадковим чином) вони хочуть перевірити, але вони можуть перевірити будь-які досьє правової допомоги, що є у практикуючого юриста.

20. Досить незвично для КЗЯ змінювати рекомендовану рецензентом оцінку настільки, що КЗЯ не пропускає практикуючого юриста, який, за рекомендацією рецензента, повинен пройти або пропускає практикуючого юриста, якого рецензент рекомендував не пропускати. У цьому випадку постачальнику буде показано рекомендації рецензента, а також рішення КЗЯ. Рішення КЗЯ щодо зміни прохідної оцінки (у бік підвищення або зниження), рекомендованої рецензентом, є менш незвичними, але все ж приймаються менш ніж у 10% випадків.

21. Як додатковий засіб захисту від невідповідності оцінювачів, КЗЯ працює з академічним консультантом як професійним радником, роль якого полягає у моніторингу оцінок рецензентів та щорічному підведенні підсумків рецензентів, під час якого їм показують їхні бали та навчають їх для підвищення узгодженості.

Якщо практикуючий юрист не пройде «розширену» оцінку, йому буде надано детальний відгук, запропоновано послуги наставника та відправлено на «остаточну» оцінку не раніше, ніж через 6 і не пізніше, ніж через 12 місяців з дати непроходження. Ще раз до цього залучають двох різних рецензентів, які працюватимуть на місці. Як і раніше, КЗЯ буде шукати ознаки поліпшення з дати не проходження.

Рекомендується, щоб після отримання цілої низки кінцевих результатів Експертна комісія слідувала шотландській моделі, яка сприяє постійному вдосконаленню з часом. Якщо практикуючий юрист не проходить оцінку досьє, рекомендується, щоб Експертна комісія надала детальні відгуки, що надсилаються практикуючому юристу з наступною повторною оцінкою протягом декількох місяців. Виняток становлять випадки, коли не проходження є настільки серйозним, що практикуючий юрист становить загрозу для громадськості, у випадку чого це має статися набагато раніше. Як і в Південній Африці, де переважно працюють штатні юристи, постачальники, які не пройшли оцінку, повинні отримувати наставництво та підтримку у своєму Центрі (під наглядом Регіонального бюро). Через кілька місяців постачальник буде переоцінений за роботу, виконану з моменту першої відмови. У Південній Африці та Чилі, де програма забезпечення яко-

сті є давньою, якщо постачальник знову провалиться, це може призвести до вжиття заходів з підвищення ефективності.²² В контексті України, де фахова оцінка є лише пілотним проектом, друга невдача повинна призвести до вжиття додаткових заходів підтримки, а не дисциплінарних заходів. Після створення програми фахової оцінки слід розглянути можливість більш швидкого проведення повторного оцінювання, навіть якщо практикуючий юрист пройшов початкову оцінку з мінімальною оцінкою. Насамкінець, під час інтерв'ю із зацікавленими сторонами пілотні фахові оцінювачі, у яких брали інтерв'ю, висловили бажання отримати відгук від Експертної комісії щодо якості їхніх оцінок. Особливо в пілотному проекті рекомендується надавати такі відгуки рецензентам через Адміністратора проекту

4.4.5 Оскарження або заяви.

У пілотному проекті, де немає серйозних негативних наслідків для практикуючих юристів, які не пройшли своє оцінювання, немає необхідності в детально розробленій системі оскарження або заяв від практикуючого юриста. Однак в інтересах морального духу персоналу, коли практикуючий юрист не проходить оцінювання, у нього має бути можливість зробити заяву щодо результатів оцінювання або вимагати повторного оцінювання.

22. Докладніше про цей Початковий звіт див. у пункті 3.7.7

4.5 Управління ризиками

Існує низка ризиків, які були визнані як такі, що можуть виникнути під час створення програми фахового оцінювання або пілотного проєкту.

- a. Що файли спеціалістів можуть загубитися під час транспортування з базового підрозділу практикуючого юриста до адміністратора програми або до офісу фахового оцінювача. Цим ризикам можна протистояти, покладаючись на електронні досьє, або лише оцінюючи заповнені досьє, або покладаючись на спеціалізовану кур'єрську службу.
- b. Що одразу після запиту досьє адміністратором програми, практикуючий юрист або підрозділ можуть спробувати «покращити» або обробити досьє перед тим, як надіслати їх адміністратору. Цей ризик можна подолати, наполягаючи на тому, щоб практикуючий юрист надсилав досьє адміністратору програми за дуже короткий проміжок часу.
- c. Що рецензенти неправильно розуміють критерії чи протокол оцінки. Цей ризик вирішується за допомогою ретельної підготовки рецензентів та подальших курсів моніторингу та підвищення кваліфікації.
- d. Що рецензент не є незалежним від практикуючого юриста, який оцінюється, або не має досвіду у справах, які йому/їй доручено оцінювати. Цей ризик вирішується навчанням та виїзними перевірками для рецензентів та адміністратора програми.
- e. Що оцінка досьє розкриє докази порушення закону. Цей ризик вирішується шляхом встановлення протоколів щодо кроків, які повинні вжити рецензенти або адміністратор програми, якщо виникають такі проблеми.
- f. Що практикуючі юристи не поважатимуть рівних колег, оскільки вони не вважаються такими, що мають достатній досвід, щоб забезпечити довіру зі сторони тих, кого вони оцінюють. Цей ризик вирішується ретельним відбором рецензентів за заслугами та забезпеченням того, щоб такі рецензенти практикувалися неповний робочий день.
- g. Небажання практикуючих юристів приймати фахову оцінку. Цей ризик вирішується шляхом проведення консультацій з робочою силою щодо мети пілотної фахової оцінки та поясненням того, що трапиться, якщо штатний юрист не пройде оцінку двічі.

- h. Опір зі сторони інших зацікавлених сторін, наприклад, Національної асоціації адвокатів через припустиму загрозу для конфіденційності та привілеїв клієнта або проблеми із захистом даних. Цей ризик вирішується шляхом отримання згоди клієнтів на забезпечення якості їхніх досьє третьою стороною та на обробку їхніх персональних даних таким чином.
- i. Опір інших зацікавлених сторін, наприклад, НААУ, оскільки фахова оцінка, як стверджується, порушує незалежність практикуючих юристів. Цей ризик може бути вирішений, якщо забезпечити, щоб оцінювалися лише заповнені досьє і щоб не мало місця жодне порушення професійної незалежності практикуючого юриста.
- j. Витрати. Цей ризик можна пом'якшити, регулюючи тривалість часу, необхідного для оцінки всіх практикуючих юристів у юрисдикції, або використовуючи підхід на основі оцінки ризиків до періодичності оцінок. Якщо рецензенти вже є найманими працівниками системи БПД, витрати на фахову оцінку також знижуються.

5

Рекомендації

Рекомендації

Рекомендація 1

Експертна комісія повинна бути відповідальною за управління пілотним проектом. Рекомендується, щоб цей орган використовував критерії, форми звітів БВПД та БППД та протокол оцінки, погоджений КЦ та ПРООН. Орган також набирає фахових оцінювачів і проводить для них навчання.

Рекомендація 2

Також рекомендується, щоб Експертна комісія:

- встановила прохідний бал для пілотних досьє. Можливо, це буде «порогова компетенція» або «прийнятно», але це не обов'язково;
- підтвердила номери та типи файлів, які слід перевірити, якщо це не узгоджено КЦ та ПРООН;
- розробила програму для проведення пілотного проекту (наприклад, в яких областях, які досьє штатних юристів - і скільки, якщо це не було узгоджено між КЦ та ПРООН);
- впровадила узгоджену програму моніторингу для рецензентів та їхніх оцінок (для забезпечення послідовності) та загального виконання пілотного проекту.

Рекомендація 3

Рекомендується, щоб критерії та протокол оцінки були надані штатним юристам в 5 областях, які повинні оцінюватися в пілотному проекті ПРООН.

Рекомендація 4

Рекомендується, щоб пілотний проект фахової оцінки прагнув охопити до 92 юристів з п'ятьма випадково відібраними досьє в кожній з п'яти областей: Донецька, Луганська, Дніпропетровська, Запорізька та Житомирська, склавши базову цільову цифру в 460 досьє. Далі рекомендується обирати цих юристів випадковим чином, але стратифікованими за географічним розподілом. Також рекомендується, крім юристів, які надають як БППД, так і БВПД, розглянути можливість включення до пілотного проекту групи юристів, які надають тільки БППД.

Рекомендація 5

Рекомендується, щоб пілотна фахова оцінка передбачала надійну міру подвійного оцінювання для досьє і рецензентів. Це потенційно може збільшити цільове навантаження до 600 досьє. Припускаючи, що пілотний проект триватиме шість тижнів, рекомендується розглянути питання про те, чи слід оцінювати більше досьє, можливо, з більшою кількістю подвійного оцінювання.

Рекомендація 6

Рекомендується обирати рецензентів у пілотному проєкті ПРООН серед 30 рецензентів, набраних для пілотного проєкту 2019 року, і щоб вони пройшли додаткове навчання з (a) переглянутих критеріїв БВПД та БППД, (b) переглянутих форм звітів про БВПД та БППД, (c) протоколу оцінки (та використання оцінки «Н/Д», зокрема) (d) заповнення форми зведеного звіту та (e) того, як проводитиметься новий пілотний проєкт (охоплені області, охоплені штатні юристи, досьє, що будуть перевірятися і тривалість пілотного проєкту).

Рекомендація 7

Рекомендується, щоб Експертна комісія моніторила оцінки кожного досьє та кожного практикуючого юриста, що надаються рецензентами, та представляла їх рецензентам наприкінці пілотного проєкту на сеансі підведення підсумків. В якості додаткового механізму для забезпечення узгодженості оцінок та застосування критеріїв рекомендується, щоб кожен рецензент проходив сліпе подвійне оцінювання протягом першої третини пілотного проєкту.

Рекомендація 8

Враховуючи, що для пілотного проєкту ПРООН пропонується, щоб рецензент оцінював низку досьє від одного й того самого практикуючого юриста, рекомендується замість того, щоб складати висновки та рекомендації для кожного досьє, рецензент складав загальну підсумкову форму, в якій оцінка від кожного досьє такого практикуючого юриста переносилася у форму (за допомогою функції «вирізати та вставити» у WORD).

Рекомендація 9

Рекомендується, щоб Експертна комісія виконувала функцію перевірки, щоб забезпечити узгодженість між рецензентами в їхніх оцінках та звітах. Незважаючи на те, що рецензенти несуть відповідальність за первинну оцінку та звітність стосовно практикуючого юриста, рекомендується, щоб остаточне рішення щодо балів практикуючого юриста приймала Експертна комісія.

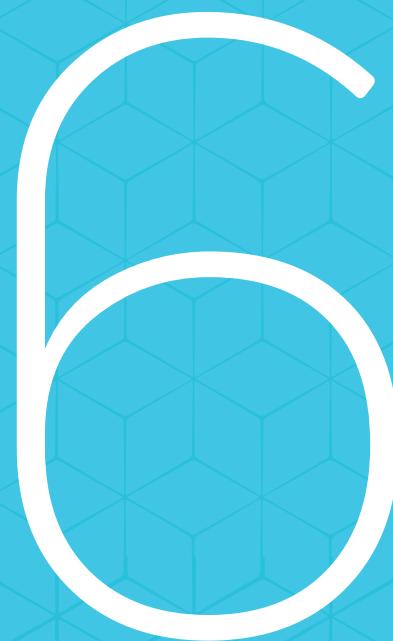
Рекомендація 10

Рекомендується, щоб після отримання цілої низки кінцевих результатів Експертна комісія слідувала шотландській моделі, яка сприяє постійному вдосконаленню з часом. Якщо практикуючий юрист не проходить оцінку досьє, рекомендується, щоб Експертна комісія надала детальні відгуки, що надсилаються практикуючому юристу з наступною повторною оцінкою протягом декількох місяців. Виняток становлять випадки, коли непроходження є настільки серйозним, що практикуючий юрист становить загрозу для громадськості, у випадку чого це має статися набагато раніше.

Рекомендація 11

Рекомендується, щоб Експертна комісія моніторила всі аспекти пілотного проєкту, включаючи:

- a. сильні та слабкі сторони, які він виявляє у роботі штатних юристів;
- b. ступінь регіональних змін щодо (а);
- c. узгодженість досьє та балів, поставлених практикуючому юристу рецензентами;
- d. корисність критеріїв та форм БППД та БВПД як інструментів фахової оцінки в Україні для оцінювання досьє і справ штатних юристів.
- e. корисність протоколу оцінки;
- f. уроки, що впливають із навчальної програми для рецензентів;
- g. надання постійних відгуків рецензентам щодо узгодженості тлумачення ними критеріїв та оцінок;
- h. перевірка узгодженості оцінок адміністративного органу та відгуків, наданих штатним юристам, які проходять оцінювання;
- i. проведення сеансу підведення підсумків з фаховими оцінювачами віддалено наприкінці пілотного проєкту;
- j. складання матриці у вигляді електронної таблиці критеріїв та балів для визначення областей або роботи БППД та БВПД, де штатні юристи виконують свою роботу (1) найбільш ефективно та (2) найменш ефективно з метою проведення навчання та вжиття коригувальних заходів.



Висновки

Висновки

У 2017 році Патерсон і Шерр стверджували, що «Фахова оцінка була успішно впроваджена в різних юрисдикціях по всьому світу. Вона є кошовною, оскільки проводиться досвідченими практикуючими юристами, але продемонструвала свою цінність як золотого стандарту щодо оцінки та забезпечення якості». Подібним чином Бьорзіг і Девенпорт у 2019 році дійшли висновку, що «Міжнародні тенденції... свідчать про те, що фахова оцінка є «золотим стандартом» контролю якості». Хоча дослідження, що фінансуються ЄС, виявили існування низки засобів, які використовуються для оцінювання якості роботи юриста, більшість або оцінює вхідні або структурні змінні, або є недосконалими методами оцінювання кінцевих результатів, наприклад опитування задоволеності клієнтів або система розгляду скарг. Сама по собі фахова оцінка є способом використання суб'єктивних професійних суджень із об'єктивним набором критеріїв та системою балів, що створює активну, системну, засновану на ризиках форму оцінки якості роботи юристів та кінцевих результатів, яких вони досягають. Окрім того, фахова оцінка, яка використовується в електронних таблицях за окремими критеріями, може створити унікальний набір даних, що показують, в яких сферах практики фахівці (або та їх частина, яка надає правову допомогу) домагаються відмінних результатів,

а в яких ні. Тоді для останніх можна проводити цілеспрямоване навчання та постійний професійний розвиток. Фахова оцінка має додаткову перевагу перед системою розгляду скарг, оскільки її можна легше використовувати для досягнення стандартів з часом і навіть використовувати для підштовхування практикуючих юристів до зміни культури, а саме до надання послуг, орієнтованих на клієнта.

Впровадження пілотної програми фахової оцінки в 5 областях України, дві з яких знаходяться в зоні конфлікту, стане потужною заявою про упевненість КЦ в компетентності його більш ніж 1500 штатних юристів. Фахова оцінка в тій чи іншій формі існує щонайменше в 13 юрисдикціях в усьому світі. Обмеження поточного режиму забезпечення якості для адвокатів-контрактників, що надають БВПД, який було піддано критиці у звіті Ради Європи за 2016 рік, передбачає, що в більш довгостроковій перспективі слід сподіватися, що Мін'юст і НААУ розроблять ефективну програму фахової оцінки для адвокатів-контрактників. Наразі правильним рішенням є застосування фахової оцінки до штатних юристів. Успішний пілотний проект для штатних юристів викликає запитання щодо того, чому НААУ не може запровадити надійну програму для адвокатів-контрактників.

Додаток 1

Початковий звіт

Міжнародний досвід застосування фахової оцінки юридичних послуг у державному секторі та установах громадянського суспільства.

1. Вступ

1.1 Історія питання

Принципи та керівні положення Організації Об'єднаних Націй, що стосуються доступу до правової допомоги в системах кримінального правосуддя («Принципи та керівні положення ООН»), прийняті Генеральною Асамблеєю в грудні 2012 року в Резолюції 67/187²⁷, зобов'язують держав-членів забезпечити створення систем правової допомоги, які будуть доступними, ефективними, сталими та надійними, та забезпечити якість послуг з надання правової допомоги, зокрема, тих, що надаються безоплатно. Ціль сталого розвитку 16.3 полягає в «забезпеченні доступу до правосуддя для всіх, і створення ефективних, підзвітних та заснованих на широкій участі інституцій на всіх рівнях». Пізніше УНЗ ООН і ПРООН провели Глобальне дослідження щодо правової допомоги («Глобальне дослідження»)²⁸ з тим, щоб перевірити, як зобов'язання держав-членів надавати правову допомогу громадянам, а також окремим експертам покращило якість послуг з надання правової допомоги. В Дослідженні рекомендується, щоб державний орган, відповідальний за надання правової допомоги, розглянув можливість «підвищення якості послуг з надання правової допомоги, у тому числі шляхом розробки стандартів ефективності та кваліфікацій для всіх постачальників правової допомоги», та заохочується глобальний обмін досвідом, отриманими уроками та належною практикою.

Європейський Союз, в свою чергу, намагався створити для держав-членів Європейського Союзу чіткі мінімальні стандарти в сфері правової допомоги. У 2013 році Європейська Комісія прийняла «Рекомендацію щодо процесуальних гарантій для осіб, які є підозрюваними або звинуваченими у кримінальному процесі».²⁹ Розділ 3 щодо ефективності та якості правової допомоги перед-

бачає, що «Правова допомога, яка надається за програмами правової допомоги, повинна мати **високу якість**, щоб забезпечувати справедливість провадження. З цією метою системи забезпечення якості правової допомоги, що надається юристами, повинні бути створені в усіх державах-членах». І знову Директива 2016/1919 Європейського Парламенту та Ради від 26 жовтня 2016 року про правову допомогу підозрюваним та обвинуваченим у кримінальних провадженнях та розшукуваним особам у провадженнях за європейським ордером на арешт³⁰, визначає у статті 7 «Якість надання послуг правової допомоги та навчання»:

Держави-члени вживають необхідних заходів, зокрема щодо фінансування, щоб забезпечити: (а) існування дієвої системи правової допомоги **належної якості**; і (б) **належну** якість послуг правової допомоги для забезпечення справедливого провадження, з належною повагою до незалежності юридичної професії.

Другий напрям у дебатах щодо забезпечення якості походить від вимоги економістів щодо того, що державне фінансування державних послуг вимагає певних доказів того, що громадськість отримує (1) послуги відповідного мінімального рівня та (2) співвідношення ціни та якості цих коштів, і сюди входить правова допомога. Робота з оцінки якості в медичному та юридичному світі професійної практики, як правило, зосереджується на чотирьох основних засадах або свідоцтвах якості: Вхідні дані, структури, процес та кінцеві результати.³¹

Вхідними даними вважається все те, що фахівець вкладає в практику до початку роботи, наприклад,

27. Резолюція Генеральної Асамблеї 67/187 під назвою «Принципи та керівні положення Організації Об'єднаних Націй, що стосуються доступу до правової допомоги в системах кримінального правосуддя», додаток.

28. УНЗ ООН, ПРООН, Глобальне дослідження щодо правової допомоги, Глобальна доповідь (2016), доступна за посиланням: http://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/LegalAid/Global-Study-on-Legal-Aid_Report01.pdf; Довідкова інформація про країни доступна за посиланням: http://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/democratic-governance/access_to_justiceandruleoflaw/global-study-on-legal-aid.html [надалі: Глобальне дослідження щодо правової допомоги].

29. Рекомендація Комісії від 27 листопада 2013 року щодо процесуальних гарантій для осіб, які є підозрюваними або звинуваченими у кримінальному процесі.

30. Директива (ЄС) 2016/1919 Європейського Парламенту та Ради від 26 жовтня 2016 року про правову допомогу підозрюваним та обвинуваченим у кримінальних провадженнях та розшукуваним особам у провадженнях за європейським ордером на арешт, Офіційний вісник L 297 від 04.11.2016. Доступно в онлайн-режимі 24 мовами за посиланням: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32016L1919>

31. Див. Річард Муред (Richard Moorhead), Авром Шерр (Avrom Sherr), Лайза Веблі (Lisa Webley), Сара Роджерс (Sarah Rogers), Лоррейн Шерр (Lorraine Sherr), Алан Патерсон (Alan Paterson) і Саймон Домбергер (Simon Domberger), Якість і вартість (2001 р.).

освіта, яку він здобуває, і навчання, яке проходить. Зібрати їх порівняно легко, але оскільки вони в кращому випадку є опосередкованими засадами якості, користь від них, як правило, мінімальна.

Структура означає управління вхідними матеріалами даних з метою створення відповідної операційної системи та середовища для юристів та інших працівників, що веде до належного та ефективного результату роботи для клієнтів. Однак такі чинники лише сприяють підвищенню якості роботи в інших аспектах професійної практики - вони її не забезпечують.

1.2 Методи визначення якості

Оцінка вхідних чи структурних мір, зазвичай, є відносно простою, хоча можуть виникати питання судження, наприклад як виміряти «досвід» або що означає «належний нагляд». Міри процесу менш прості. Одним із відносно поширених сторонніх мір змінних процесу та кінцевого результату є використання анкет або опитувань щодо задоволеності клієнтів.³³ Вони спираються на сприйняття клієнтами якості послуг, які вони отримали. Однак прірва в знаннях між юристом і клієнтом (особливо клієнтом, який звертається уперше), яка обов'язково існує, створює інформаційну асиметрію між ними. Непрофесіонали можуть сказати, чи були їхні юристи уважними, співчутливими, чуйними та доступними - все, що важливо для клієнта - але вони, як правило, не можуть судити, наскільки добрим був кінцевий результат, якого досяг для них юрист, чи багато часу знадобилося для його досягнення або чи коштувало це занадто дорого. Для їх оцінки потрібні саме ті знання, за якими клієнт звертається в першу чергу до юриста. Клієнти цивільної правової допомоги рідко знають відповідний закон чи його застосування на практиці або знайомі з судами чи трибуналами.

Отже, на думку клієнтів можна сміливо покладатися, якщо потрібно оцінити аспекти уваги до клієнта, яку

Чинники **процесу** зосереджуються на способі виконання фактичної роботи постачальниками послуг і охоплюють доцільність виконаної правової роботи, її ефективність, наближеність до заявлених побажань клієнта (наскільки вони можуть дотримуватися за всіх обставин) та, отже, компетентність юриста.

Чинники **кінцевого результату**, як випливає з назви, спрямовані на кінцевий результат, досягнутий постачальником послуг. Цей чинник, мабуть, є найважчим з чотирьох для оцінки, оскільки чинники успіху, як правило, частково суб'єктивні.³²

вони отримали, однак, коли справа доходить до оцінки якості результатів, досягнутих у їхній справі, здатність професіоналів впливати на очікування клієнтів за допомогою «управління іміджем» робить їх менш корисними у якості об'єктивної міри якості. У будь-якому випадку, подібні опитування, як правило, призводять до відносно невеликих коливань у відповідях клієнтів - рівень задоволеності їхнім власним юристом, як правило, є досить позитивним.

Глобальне дослідження ООН щодо правової допомоги виявило, що найбільш часто використовуваною мірою якості є рівень скарг, поданих проти юристів з правової допомоги.³⁴ Однак коли скарга подається клієнтом, вона має таку саму слабку сторону, як і опитування щодо задоволеності клієнта - проблема асиметрії інфрмації. По-друге, скарги на юристів зазвичай серйозно занижують ступінь невдоволення споживачів своїм юристом.³⁵ По-третє, скарги стосуються роботи окремих юристів у конкретних справах. Заходи забезпечення якості можуть застосовуватися до випадкової перехресної вибірки роботи юриста, щоб з'ясувати, чи є якісь помилки чи слабкі місця системними. Це проактивний підхід до якості. Скарги є або засобом реагування або ретроспективою.

32. Див. Річард Мурґед (Richard Moorhead), Авром Шерр (Avrom Sherr) і Алан Патерсон (Alan Paterson) «Судження про результати» 1 Міжнародний журнал для професійних адвокатів 191, 200 (1994) і Тамара Горьелі (Tamara Goriely), «Укладення контрактів у сфері правової допомоги: Скільки правосуддя ми можемо собі дозволити?», конференція Міжнародної групи з питань правової допомоги, м. Единбург, 1997 р.

33. Обговорення міжнародних досліджень з використанням обстежень рівня задоволеності клієнтів в рамках оцінки якості юридичних послуг для бідних верств населення можна знайти в праці Алана Патерсона «Професійна компетентність під час надання юридичних послуг» (1990). Див. також Річард Мурґед (Richard Moorhead), Авром Шерр (Avrom Sherr) і Алан Патерсон (Alan Paterson) «Що знають клієнти: перспективи та юридична компетентність клієнтів» 10 Міжнародний журнал для професійних адвокатів, 5-35 (2003). Система безоплатної правової допомоги в Україні: Звіт «Аналіз першого року функціонування» також спирався на оцінки клієнтів на стор. 47. Більш сучасне обстеження рівня задоволеності серед користувачів БПД можна знайти в обстеженні рівня задоволеності клієнтів QALA 2019 року: (http://qala.org.ua/wp-content/uploads/2019/09/1-16_UA.pdf)

34. Глобальне дослідження УНЗ ООН щодо правової допомоги (2016 р.)

35. Управління добросовісної конкуренції (2013 р.) «Економічне дослідження нормативних обмежень в юридичній професії», м. Лондон: Управління добросовісної конкуренції: http://www.ofc.gov.uk/shared_ofc/reports/professional_bodies/OFT1460.pdf.

1.3 Фахова оцінка

Викладені вище складності та проблеми визначення якості юридичних послуг привели багатьох науковців до висновку, що для ефективної оцінки якості послуг, що надаються юристом, потрібен професійний рівний колега, який не є конкурентом оцінюваного юриста (peer review - фахова оцінка або оцінка рівними колегами).³⁶ Так, дослідженням³⁷ встановлено надійність та обґрунтованість фахової оцінки, яка демонструє, що є, мабуть, найкращим із доступних засобів оцінки якості юридичної роботи. Її заслуга в тому, що вона не лише надає загальне уявлення про якість роботи юристів, які надають правову допомогу у певний момент часу, а й забезпечує постійне вдосконалення стандартів якості. У літературі³⁸ фахова оцінка визначається як «оцінка за визначеними критеріями та рівнями ефективності юридичної послуги, що надається незалежним юристом, який має значний поточний практичний досвід у сферах, що оцінюються». Це визначення підкреслює низку ключових моментів: оцінка проводиться за встановленими критеріями. Вони, в свою чергу, походять від професійних стандартів, які можна знайти в посібниках з передової практики, від юристів-експертів, зацікавлених сторін та професійних асоціацій (причому заключні вихідні дані надають фахові оцінювачі). По-друге, повинна існувати загальна і послідовна схема оцінок з обмеженим діапазоном (для заохочення послідовності оцінювача). По-третє, рецензент повинен бути незалежним від юристів, які оцінюються. Це не дозволяє проводити фахову оцінку рівним колегам, керівникам і конкурентам з того самого географічного регіону або будь-якому практикуючому юристу, з яким встановлено відносини. Нарешті, оцінювач повинен дійсно бути рівним колегою, тобто повинен мати поточний практичний досвід у тій самій галузі права, що і юрист, якого оцінюють. Це виключає можливість проведення фахових оцінок суддями, прокурорами та колишніми практикуючими юристами, чий знання більше не є актуальними.

Однак хоча фахова оцінка є найефективнішим способом визначення змінних процесу та результату, можна

стверджувати, що всебічна оцінка якості - це оцінка, яка спирається на низку заходів та процедур. Дослідження фахової оцінки, проведені професорами Шерром та Патерсоном та їхньою командою, застосували цей підхід з фаховою оцінкою, що містить основну оцінку мір процесу та результатів, до типових клієнтів (суб'єктів, які відвідували бюро з надання правової допомоги, представляючи в кожному бюро ідентичну справу) та опитування щодо задоволеності клієнтів. Однак їхні результати показали, що ні типові клієнти (які в будь-якому випадку вимагали фахової оцінки), ні опитування щодо задоволеності клієнтів не збагатили інформацію, надану фаховою оцінкою. Відповідно, коли фахова оцінка перевірки була впроваджена в Англії та Уельсі та в Шотландії понад сімнадцять років тому, вона була впроваджена як основний засіб забезпечення якості (хоча аудит відповідності структурних заходів юридичних фірм та ведення справ також проводиться не юристами, і там також проводяться випадкові загальні опитування щодо задоволення населення). Однак, як буде показано нижче, Південно-Африканська Республіка та Чилі покладаються на оцінку досьє рівними колегами, що доповнюється опитуваннями щодо задоволеності клієнтів, даними скарг, незалежними аудитами, спостереженням за результатами роботи в судовій залі та звітами про самооцінку. Тому їхній підхід спирається на низку заходів із забезпечення якості, щоб скласти звіт про якість роботи, яку виконує юрист з правової допомоги. Вперше фахова оцінка була застосована до юристів з правової допомоги майже двадцять років тому у Великій Британії. Після цього в Чилі, Південно-Африканській Республіці та Нідерландах було запроваджено пілотні проекти в провінції Онтаріо, Фінляндії, Молдови та Україні³⁹. Нещодавно фахова оцінка застосовувалася в програмах Бельгії, Китаю, Грузії, Молдови, Нової Зеландії та провінції Квебек, а попередні обговорення проводилися в Канаді, Австралії та Україні. Лише в кількох юрисдикціях фахова оцінка застосовувалася до адвокатів або помічників юристів, які працюють у НУО або ГО. До них належать Англія та Уельс, Південно-Африканська Республіка та Шотландія.

36. Джон Бьорсіг (John Boersig) і Ромола Девенпорт (Romola Davenport), «Чи є надання правової допомоги рентабельним, ефективним та гарантовано якісним?» Доповідь конференції Міжнародної групи з правової допомоги (ILAG), м. Оттава, 2019 р.

37. А. Шерр із співавторами, Якість і вартість (м. Лондон: Державна канцелярія, 2001 р.)

38. Патерсон, А., «Фахова оцінка і забезпечення якості» 13 (2007) Огляд клінічного права 757; Шерр, А. А. і Патерсон, А. «Професійна компетентність, фахова оцінка і забезпечення якості в Англії та Уельсі і в Шотландії» 45 (2008) Огляд права Університету Альберти 151

39. Пілотну фахову оцінку справ БПД було проведено для підготовки звіту Система безоплатної правової допомоги в Україні: Аналіз першого року функціонування Українська фундація правової допомоги, Міжнародний фонд «Відродження» та Українська Гельсінська спілка з прав людини, URL http://issuu.com/irf_ua/docs/hr-2014-4_fin_engl/1.

2. Короткий опис систем за країнами

2.1 Австралія⁴⁰



В Австралії існує вісім Комісій з правової допомоги (КПД) (по одній на кожен з шести штатів та двох територій). Кожна КПД є передбаченим законом органом, незалежним від Міністерства юстиції. Правова допомога надається за змішаною моделлю, тобто робота розподіляється між власними юристами, які отримують зарплату та юристами приватної практики, які працюють за тарифами на правову допомогу. На національному рівні в 2017-2018 роках 29% грантів (43 723 справи) було розглянуто власними юристами, тоді як 71% (106 517 справ) було доручено приватним юристам. Вважається, що змішана модель в Австралії має очевидні переваги: «Важливо зазначити, що внутрішні юристи створюють важливий орієнтир якості та цін, особливо для великих обсягів послуг, а також спеціалізуються на галузях права, які, як правило, не вигідні юристам приватної практики. І навпаки, приватні практикуючі юристи дозволяють КПД уникнути конфліктів, надають широкий спектр послуг (географічно та за галузями права) і в деяких випадках дозволяють вибрати юриста. Таким чином, складним завданням для КПД є розробка сталої та надійної моделі розподілу роботи, яка забезпечує узгоджений рівень якості та співвідношення ціни та якості, незалежно від того, отримують клієнти юридичні послуги від штатного або зовнішнього юриста».⁴¹

КПД в Австралії використовують різноманітні системи контролю якості. Найбільш часто використовувані системи:

- Нагляд і наставництво: усі штатні юристи з правової допомоги отримують нагляд, наставництво і навчання. КПД підтримують баланс молодших та старших юристів і використовують цю структуру

для нагляду за молодшими юристами та їх розвитку. Штатні керівники спостерігають за молодшими юристами в суді, перевіряють внутрішні справи та періодично проводять конференції, щоб оцінити прогрес у великих справах. Керівники практик в КПД забезпечують якість за допомогою цілого ряду заходів, включаючи аудит справ, досудові конференції, спостереження в суді, зворотний зв'язок із судами та відгуки штатних наставників. Завдяки цій діяльності керівники практики можуть забезпечити, щоб усі юристи з правової допомоги виконували якісну роботу, одночасно розвиваючи культуру, в якій юристи прагнуть вдосконалити власні навички та навички своїх колег.

- Скарги: Комісії з питань правової допомоги мають механізми оскарження, які дозволяють клієнтам та членам громади висловлювати занепокоєння щодо якості роботи юристів з правової допомоги. Ці механізми оскарження діють на додаток до функцій подання скарг до Товариства юристів і Асоціації адвокатів, які застосовуються до всіх юристів.
- Аудит/Фахова оцінка: усі юрисдикції проходять певний аудит/фахову оцінку досьє. Однак це трохи вводить в оману. Хоча в КПД існують процедури аудиту приватних практикуючих юристів, в більшості випадків ці процедури не вимірюють суттєву якість юридичної роботи. Отже, усі КПД мають повноваження проводити аудити якості досьє, але на практиці це повноваження використовується рідко. Натомість більшість перевірок зосереджуються на процедурних питаннях, таких як якість ведення справ і дотримання процедур виставлення рахунків. Загалом, фінансовий аудит та аудит ефективності проводиться неюридичним персоналом, який не в змозі оцінити якість виконаної роботи. Аудити в основному проводяться за принципом

40. Інформація, отримана з Національного звіту ILAG (2019 р.), доповідь «Глобальний доступ до правосуддя» (2020 р.) і праця Джона Бьорзіга і Ромоли Девенпорт «Чи є надання правової допомоги рентабельним, ефективним та гарантовано якісним?» Доповідь конференції Міжнародної групи з правової допомоги (ILAG), м. Оттава, 2019 р.

41. Джон Бьорзіг (John Voersig) і Ромола Девенпорт (Romola Davenport), «Чи є надання правової допомоги рентабельним, ефективним та гарантовано якісним?» Доповідь конференції Міжнародної групи з правової допомоги (ILAG), м. Оттава, 2019 р.

«пройшов» / «не пройшов», і в деяких випадках практикуючі юристи не отримують відгуків, якщо вони проходять аудит. Більше того, щоб пройти плановий аудит, практикуючий юрист повинен вести справу у такий спосіб, який демонструє докази ключових подій, включаючи:

- Що юрист встановив належний та своєчасний контакт із клієнтом щодо їх справи;
- Що юрист належним чином повідомив клієнта про важливі питання; і
- Що юрист насправді був присутнім на судових заходах.

«Отже, практикуючий юрист, який виконує необхідну роботу, але виконує роботу незадовільно (наприклад, даючи неточні поради), все одно може пройти плановий аудит. Таким чином, планові аудити іноді можуть бути не здатні захистити клієнтів від низькоякісних юристів. Це викликає питання щодо корисності цих аудитів - певним чином, процес аудиту, який має лише каральну функцію, - це втрачена можливість сприяти постійному вдосконаленню та винагороджуванню за належну практику. Змістовні оцінки якості рідко проводяться через високу вартість та низьку доступність старших юристів, здатних провести таку оцінку».⁴²

Останніми роками кілька КПД почали запроваджувати фахову оцінку справ з метою моніторингу якості. Так, Організація правової допомоги мешканцям штату Вікторія (VLA) розробила детальні стандарти практики для кожної галузі права,⁴³ які потім оцінюються за допомогою аудиту якості досьє з різних галузей права.⁴⁴ Усі практикуючі юристи групи можуть проходити аудит якості, але на практиці VLA проводить оцінку ризику перед тим, як вибрати практикуючих юристів групи для аудиту. Зокрема, враховується:

- досвід практикуючого юриста
- обсяг роботи практикуючого юриста або фірми та витрати на ведення справи
- інші фактори, такі як скарги, дані перевірки відповідності, минулі результати та/або результати попереднього аудиту якості.

Оскільки VLA відбирає практикуючих юристів для аудиту з використанням моделі на основі оцінки ризику, практикуючі юристи, які досягли стабільних чудових результатів під час своїх аудитів, будуть перевірятися рідше. Потім практикуючі юристи отримують відгуки про їхню відповідність практичним стандартам, а загальні результати публікуються на вебсайті VLA.⁴⁵ Підсумкова оцінка за результатами аудиту складається з чотирьох елементів:

1

Належна практика - досьє практикуючого юриста демонструють дуже високий рівень якості обслуговування, і виявлено небагато проблем із стандартами практики

2

Належна практика та освіта - досьє практикуючого юриста демонструють загалом належний стандарт якості, і виявлено деякі проблеми з дотриманням стандартів практики

3

Освіта - досьє практикуючого юриста демонструють, що ви відповідаєте мінімальним стандартам адвокатської діяльності, але виявлено декілька проблем

4

План підвищення якості (ППЯ) - досьє практикуючого юриста не відповідають мінімальним стандартам та виявлено значні проблеми. Команда Аудитора якості зустрічається з практикуючим юристом і розробляє план, який допоможе практикуючому юристу підвищити якість його послуг.

Так само Організація правової допомоги у Західній Австралії (LAWA) запровадила Політику щодо аудиту і виконання вимог, на підставі якої LAWA проводить комплексні аудити якості та виконання вимог щодо приватних практикуючих юристів.

42. Джон Бьорзіг (John Boersig) і Ромола Девенпорт (Romola Davenport), «Чи є надання правової допомоги рентабельним, ефективним та гарантовано якісним?» Доповідь конференції Міжнародної групи з правової допомоги (ILAG), м. Оттава, 2019 р.

43. Організація правової допомоги мешканцям штату Вікторія (Victorian Legal Aid), «Розділ 29 Умови Комісії» <https://www.legalaid.vic.gov.au/information-for-lawyers/practitioner-panels/panels-conditions>.

44. Організація правової допомоги мешканцям штату Вікторія (Victorian Legal Aid), «Аудити якості» <https://www.legalaid.vic.gov.au/information-for-lawyers/practitioner-panels/panels-conditions/quality-audits>.

45. Наприклад: <https://www.legalaid.vic.gov.au/about-us/news/indictable-crimes-first-quality-audit>; <https://www.legalaid.vic.gov.au/about-us/news/child-protections-first-quality-audit-solid-result>

2.2 Бельгія



Бюро правової допомоги перевіряє роботу кожного постачальника послуг правової допомоги після завершення її надання з метою отримання ним права на оплату. Це здійснюється шляхом аудиту справ колегами-юристами. Вони оцінюють, чи було завдання з надання правової допомоги виконане належним чином (контроль якості) чи взагалі не виконане (ефективність). Це інспекція, під час якої перевіряється, чи здійснив

юрист з правової допомоги те, що повинен був зробити - своєїрідна «м'яка» оцінка змісту та кроків процесу, які були вчинені, а не сувора, систематична, фахова оцінка досьє за критеріями. Крім того, існує «перехресний контроль» групою аудиторів. Ця група складається з фламандських та французьких баристерів, які перевіряють певну кількість виконаних завдань, залежно від сфери їхньої спеціалізації. Якщо аудитори не погоджуються з приводу якоїсь справи, остаточне рішення щодо неї приймає президент фламандського або французького бюро правової допомоги.

2.3 Канада⁴⁷



У Канаді 13 різних планів надання правової допомоги: від програми *judicare* до програми надання допомоги юристами на зарплаті, причому більшість із них є змішаними програмами. Витрати на душу населення постраждали, як і в Австралії, хоча ця юрисдикція не боїться інновацій, особливо це можна сказати про провінцію Британська Колумбія, де технологія відіграє все більшу роль. Незважаючи на експеримент провінції Онтаріо із дуже раннім пілотним проектом фахової оцінки з використанням британської моделі, фахова оцінка там ще не розпочалася. Здійснюється нагляд за штатними адвокатами, хоча він ще не перетворився на програму забезпечення якості, як у Південно-Африканській Республіці або Чилі. Через вплив COVID інтерес до фахової оцінки та забезпечення якості поки що відійшов на другий план. Тим не менш, у Квебеку Колегія адвокатів представила варіант фахової оцінки як частину свого моніторингу якості. Колегія адвокатів створила Управління з питань якості послуг, яке пов'язане з Управлінням з питань дисципліни, але є окремим від нього. Управління з питань якості професії об'єднує діяльність професій-

ної інспекції, обов'язкової безперервної освіти, а також профілактики та підтримки професії. Управління відповідає за професійні виїзні перевірки, які зараз охоплюють якість роботи. Управління проводить виїзні перевірки з обліковою метою, однак існує окремий потік професійних виїзних перевірок, які покликані допомогти юристам працювати ефективніше та надавати найвищу якість послуг своїм клієнтам. Відбір членів адвокатури для перевірки здійснюється випадковим чином та оголошується листом, що надсилається юристу. Форма самооцінки повинна бути заповнена до перевірки, і управління може надати перелік рекомендацій після аналізу форми самооцінки. Інспектор повинен працювати в тій самій галузі практики, що й юрист, який перевіряється, а датою перевірки обирають взаємоприйнятну дату (приблизно за 4-6 тижнів).

Протягом трьох годин перевірки інспектор аналізує 3 аспекти юридичної практики у присутності юриста:

1. дотримання стандартів діловодства,
2. знання та навички юриста,
3. адміністративний та довірчий облік.

46. Організація правової допомоги у Західній Австралії, Політика щодо аудиту і виконання вимог (грудень 2018 р.) https://www.legalaid.wa.gov.au/sites/default/files/Audit_and_Compliance_Policy.pdf

47. Інформація отримана з Національної доповіді ILAG (2019 р.) та статті, представленої на семінарі Ради адвокатів і юридичних товариств Європи (CCBE) в Лісабоні в листопаді 2019 року Марис Беланже «Контроль юрисдикції для захисту громадськості: Процес виїзної перевірки фахівця»

Компетентність юриста оцінюється, зокрема, шляхом аналізу його файлів, а також його відповідей на запитання, поставлені йому інспектором у його галузях практики. Звіт про професійну перевірку інспектор заповнює відповідно до стандартизованого формату. Після цього Управління з питань послуг надсилає юристу листа з рекомендаціями щодо вдосконалення.

Управління з питань якості послуг вирішує, коли має відбутися наступний візит фахівця, і юристу пропонується підтримка у формі навчання, обліку та нагляду. Якщо під час перевірки буде виявлено неправомірні дії, про це буде повідомлено відділ з питань дисципліни Колегії адвокатів.

2.4 Чилі⁴⁸



Управління державних захисників (УДЗ) - це служба з надання змішаної державної правової допомоги, що охоплює всі аспекти кримінального захисту в Чилі, але

не розглядає цивільні справи. Державними захисниками є або найманий персонал в офісах УДЗ, або приватні юристи чи фірми, які претендують на контракт щодо виконання частини державної захисної роботи в Чилі. Усі державні захисники зазвичай розглядають 320 000 справ на рік, причому 25% опрацьовуються найманим персоналом, а 75% - приватними юристами за контрактом. Створене в 2001 році УДЗ було надзвичайно добре забезпечене ресурсами, а отже, мало змогу розробити дуже продуману, досконалу та надійну систему забезпечення якості, яка обертається навколо фахової оцінки справ державних захисників (штатних адвокатів чи приватних практикуючих юристів). В основі лежить фахова оцінка справ державних захисників (сформована частково під впливом британської моделі фахової оцінки), однак вона також включає зовнішні аудити (в основному кількісні та фінансові), скарги та звіти про самооцінку державних захисників. Крім того, УДЗ наразі збирає показники кримінального захисту, статистику послуг та результати регулярних опитувань щодо задоволеності користувачів. Сьогодні УДЗ зосереджується на інтеграції всіх цих механізмів в управління та функціонування служби державних захисників для підвищення якості захисту.

Відправною точкою було визначення УДЗ загальних стандартів захисту, за якими оцінюватиметься діяль-

ність державних захисників. Рецензентами, відповідальними за проведення фахових оцінок, є всі колишні державні захисники, обрані за їхні навички та досвід. Вони є штатними працівниками Департаменту контролю, оцінки та скарг (ДКОС), що функціонує на базі штаб-квартири УДЗ в м. Сантьяго.












Щороку складається графік фахових оцінок, що відображає (а) будь-які тематичні питання, які виникли в певній зоні, що потребують моніторингу, та (б) аналіз на основі ризиків для процесу визначення пріоритетів. Факторами ризику, які беруться до уваги, є запити регіонального державного захисника, результати попередньої перевірки, тривалість часу з моменту останньої оцінки, скарги, санкції, новий набір та інші потенційні фактори ризику. Визначення пріоритетів необхідне для оптимізації використання дефіцитного людського ресурсу - 13 професійних штатних рецензентів, які мають оцінити роботу 640 державних захисників. Після встановлення графіка фахові оцінювачі вивчають довідкову інформацію для місцевого / регіонального офісу, що підлягає оцінюванню, і відбирають 15 матеріалів справ для формування зразка для експертизи та окреслюють аспекти, які вони детальніше розглянуть на етапі робіт на місці. На етапі робіт на місці фаховий оцінювач відвідує державного захисника, який оцінюється, щоб витребувати 15 досьє, опитує державного захисника, опитує клієнтів у справах, які перебувають у в'язниці, відвідує судові засідання для спостереження за юристом і запитує аудіозаписи з попередніх слухань за участю державного захисника. Наприкінці перевірки фаховий оцінювач проводить інтерв'ю з державним захисником, щоб отримати відгуки, а у разі виникнення

48. Інформацію отримано від пані Софії Либединської з PDO, м. Сантьяго та з доповіді на конференції ILAG у 2015 та 2019 роках Андреса Манке та Софії Либединської.

проблем - повідомляє про це окружного захисника та зонального головного інспектора. Виставляються такі чотири оцінки: «Відповідає вимогам», «Відповідає вимогам з незначними недоліками», «Відповідає вимогам із значними недоліками» або «Недостатньо».

Фаховий оцінювач складає звіт про оцінку, що оцінює відповідність державного захисника кожному із стандартів кримінального захисту, який після цього може бути внесений до національної бази даних. Кожен звіт про фахову оцінку оцінюється іншим рівним колегою (з іншого офісу зони) для перехресної перевірки застосування критеріїв та забезпечення засобів стандартизації роботи різних офісів зони. Звіт також за-

тверджується головним інспектором зони. Державний захисник, якого оцінювали, може оскаржити оцінку до ДКОС. Санкції за Недостатній результат оцінювання включають технічний нагляд або вилучення з реєстру правової допомоги або звільнення з посади державного захисника. Наприкінці кожного року кожен зональний офіс видає звіт про загальні висновки фахових оцінок, проведених у такій зоні протягом року, та визначає будь-які повторні висновки. У 2014 році фахові оцінювачі здійснили 271 перевірку (156 планових, 110 тематичних і 5 реактивних). Загалом вони розглянули 2 713 досьє (2 337 під час планових оцінок, 345 під час тематичних перевірок і 31 під час реактивних перевірок). Статистика за останні три роки є такою:

Класифікація	2018	2019	2020 ⁴⁹
Відповідає стандартам	 46	 52	 13
Незначні недоліки	 28	 39	 6
Значні недоліки	 29	 21	 4
Недостатньо	 7	 3	
Усього оцінок	110	115	23

У 2018 році УДЗ вирішило розширити систему фахової оцінки за допомогою нового механізму забезпечення якості, заснованого на експертній думці, який називається «аудит зі сторони колег». Він полягає у наймі зовнішніх визнаних приватних юристів, які мають великий досвід кримінальної роботи, колишніх суддів чи державних захисників чи прокурорів, щоб вони могли оцінити результати діяльності державних захисників. Ці фахівці повинні відвідувати слухання протягом 15 днів, щоб вони могли безпосередньо відчувати динаміку слухань у різних сферах. Крім того, вони повинні перевірити 50 справ, прослухати аудіокасети із записами

слухань, взяти інтерв'ю у клієнтів тощо. У кожному звіті вони повинні написати висновок щодо результатів роботи державних захисників, які брали участь у цих справах, та висловити загальну думку щодо ефективності захисту в кожній справі. Це дозволяє УДЗ мати інформацію про державну службу (забезпечення якості) з експертної точки зору, незалежної та з великим досвідом. Аудит зі сторони колег та фахова оцінка охоплюють різні аспекти послуги. Фахова оцінка розглядає конкретних державних захисників, обраних на основі ризику, як зазначено вище. Фахова оцінка також розглядає нещодавно найнятих державних захис-

49. Оцінки було призупинено через COVID-19.

ників та захисників, які давно не перевірялися. Отже, цей інструмент зосереджується на сегменті діяльності служби державного захисту, але не на регіоні чи частині країни, зокрема. З іншого боку, аудит зі сторони колег призначений для вивчення району або регіону, і відповідно до цього розробляються зразки справ, які дозволяють ДКОС отримати більш широке уявлення та розуміння послуг захисту, які надаються в районі. Під час цього аудиту аналізується обсяг справ, а під час оцінки розглядається робота всіх юристів у певному районі, а не одного захисника, зокрема. Ці дві системи доповнюють цілі одна одної, оскільки поєднання надає ДКОС узагальнене уявлення про ефективність державного захисту в районах, що стосується різних етапів процесу, типів справ, а також більш глибокий аналіз результатів діяльності окремих державних захисників. Є одна остання перевага зовнішніх аудиторів-колег - вони можуть частково виправити помітний недолік, який виник у програмі внутрішньої фахової оцінки, а саме те, що фахові оцінювачі, які працюють в ДКОС, хоча спочатку й були досвідченими та шанованими практикуючими юристами, тепер відстають від поточної практики на декілька років.

У 2019 році під час аудиту зі сторони рівних колег переглянуто 800 справ, і як наслідок отримано 552 спостереження стосовно понад 160 державних захисників. Аудит зі сторони рівних колег проводився по 15 днів у кожній із зон, розглянуто понад 100 слухань у кожній зоні, загалом 1 600 слухань. УДЗ працює над інтеграцією системи фахової оцінки з аудитами зі сторони рівних колег: це робиться з метою доповнення результатів обох з них щодо забезпечення якості. УДЗ має каталог типів поведінки, які призводять до поганих результатів та недоліків в обох системах, і намагається включити і ті, й інші до електронної платформи, яка дозволить УДЗ розглядати фахові оцінки та аудити зі сторони рівних колег разом.

Що стосується інших показників якості, УДЗ збирає дані щодо низки показників протягом усього кримінального процесу. Деякі з цих показників включені в контрактні умови для приватних юристів для того, щоб можна було платити їм за виконання своїх обов'язків. До них належать (а) контрольні показники, наприклад ті, які вимірюють регулярність

послуги та виконання послуги, наприклад, % інтерв'ю із обвинуваченими, випущеними під заставу, % інтерв'ю із обвинуваченими, які перебувають у в'язниці, час введення даних у систему та корекція введення даних до системи та (б) змінні показники платежів, наприклад ті, що ілюструють діяльність адвоката вище норми та спонукають до поведінки, яка вважається позитивною для досягнення. Прикладами є: % сприятливих результатів в усних слуханнях, % сприятливих результатів у скороченому судовому засіданні, % невизнання вини за спрощеною процедурою, % сприятливих результатів у спрощеному судовому рішенні, % переглядів досудового тримання під вартою.

2.4.1 Зовнішні аудити щодо задоволеності клієнтів

УДЗ з 2009 року проводить періодичні опитування щодо задоволеності споживачів, вимірюючи результати діяльності своїх юристів. Застосовується стандартна анкета для порівняння з часом. Сьогодні вимірювання проводяться щоквартально, а результати відображаються для зон та видів робіт, що дозволяє проводити цілеспрямовані роботи з усунення недоліків. Ця інформація дозволила ДКОС визначити, які відповідні змінні найкраще вимірюють задоволеність клієнта (для кожного кластера), а щодо цієї інформації - рекомендувати конкретні вдосконалення, які покращать досвід клієнта.

2.4.2 Управління якістю

УДЗ розробило Модель управління якістю захисту, а в рамках неї - Глобальний індекс якості, який є інструментом, що поєднує якісні та кількісні виміри, пов'язані з вимірами якості, і який інтегрує всі різні показники якості за допомогою програмного пакета, що дозволяє УДЗ виявити потенціал та слабкі сторони в управлінні послугами в зональних УДЗ.

2.4.3 COVID-19

Робота з фахової оцінки була переорієнтована на віддалену роботу. З інформаційної системи УДЗ, УДЗ перевіряє кількість клієнтів, які перебувають під вартою, переглядаючи заяви клієнтів, їхнє досьє приводів та аудіозаписи слухань.

2.5 Китай⁵⁰



За останні 15 років первинна та вторинна цивільно-правова допомога різко розширилася. Первинна допомога надається через офіси правової допомоги

по всій країні, щоб забезпечити доступ усього населення до такого офісу протягом години. Офіси приймають клієнтів з вулиці та мають кол-центр, який є частиною національної служби гарячої лінії «12378», в якій працюють приватні юристи, що діють безоплатно. Постачальники послуг правової допомоги - це кваліфіковані юристи; штатний персонал кваліфікованих установ правової допомоги та працівники юридичних служб на місцях також можуть брати участь у наданні юридичних консультацій та послуг цивільно-правової допомоги. Однак органи місцевого самоврядування можуть встановлювати різні механізми прийому для постачальників правової допомоги відповідно до різних типів справ.

На сьогодні єдиної національної системи нагляду, оцінки та гарантування якості не сформовано. У 2017 році Національний центр правової допомоги (НЦПД) Міністерства юстиції створив Національний центр оцінки та демонстрації якості правової допомоги в Центрі правової допомоги Ханчжоу, активно сприяючи побудові системи оцінки якості розгляду справи та системи контролю якості розгляду справи та вдосконаленню стандартів оцінки. Взагалі, за контроль якості надання правової допомоги відповідають центри правової допомоги по всій країні. Центр правової допомоги вивчає та контролює справу за допомогою оцінки матеріалів справи, участі у судовому засіданні, подальшого контролю одержувачів, оцінки суддями та прокурорами тощо. Оцінка матеріалів справи є найважливішим засобом нагляду. Тобто центр правової допомоги вимагатиме реєстрації матеріалів, поданих юристами з правової допомоги (наприклад, вони повинні подавати оцінку, стенограми інтерв'ю, письмове заперечення проти звинувачення тощо) у кримінальних справах; співробітники агентств правової допомоги оцінюватимуть якість своїх послуг з надання допомоги та надаватимуть субсидії на допомогу

відповідно шляхом оцінки цих архівованих матеріалів. Система експертного оцінювання поступово стала популярним засобом перевірки якості.

НЦПД розпочав пілотну фахову оцінку матеріалів з використанням британської системи фахової оцінки приблизно в 2014 році, отримавши інформацію про роботу британської системи завдяки участі в конференціях Міжнародної групи з правової допомоги. На ранніх стадіях Програми Китаю та ЄС щодо доступу до правосуддя в Пекіні відбувся міжнародний семінар з правової допомоги, під час якого з'ясувалося, що впровадження фахової оцінки у британському стилі викликало проблеми. Відповідно, під егідою Програми Китаю та ЄС щодо доступу до правосуддя професор Алан Патерсон в 2015 році провів Всекитайський семінар із забезпечення якості, а протягом наступних двох років (разом із професором Авром Шерром) провів три всекитайські навчальні програми для адміністраторів та фахових оцінювачів з усього Китаю в британському стилі фахової оцінки для НЦПД.

Перші пілотні проекти виявили, що китайські юристи з правової допомоги та їхні досьє, як правило, концентруються на суддях і судах, а не на потребах і очікуваннях клієнтів. Керівники НЦПД дійшли висновку, що хотіли б, щоб китайські юристи з правової допомоги наслідували розвиток у США та Великій Британії за останні 20 років, а саме появу «адвокатської практики, орієнтованої на клієнта». Для цієї зміни адвокатської культури з «юрист знає краще» знадобилося майже два десятиліття на Заході, але НЦПД сподівався, що фахова оцінка справ правової допомоги може бути використана для швидшого впровадження нової культури. Завдяки розробці критеріїв фахової оцінки в Китаї за зразком Великої Британії, досьє юристів будуть оцінюватися за критеріями, що зосереджуються на взаємодії з клієнтом, приймаючи інструкції клієнта та надані клієнту поради. Було прийнято рішення запровадити фахову оцінку в стилі Великої Британії з критеріями за зразками Великої Британії (і, зокрема, Шотландії) та шотландську систему оцінок у двох пілотних провінціях Хенань та Шаньсі, що фінансується програмою Китаю та ЄС Доступ до правосуддя. Для

50. Інформація отримана з Національного звіту Китаю за Проєктом «Глобальний доступ до правосуддя 2020», Британська Рада, Доповідь конференції ILAG, 2015, 2017 та 2019 роки.

сприяння цьому в березні 2015 року в Чженчжоу, провінція Хенань, був організований навчальний семінар з фахової оцінки, який проводили професори Патерсон та Шерр, двоє архітекторів роботи фахової оцінки у стилі Великої Британії. Основною метою цього семінару було продемонструвати, як навчати фахових оцінювачів, та проводити початкове навчання цих рецензентів у британському стилі щодо закритих китайських досьє. Після цього семінару у травні 2015 року юристи-рецензенти з Хенаня та Шаньсі виконали наступне завдання, використавши модифіковані шотландські критерії та шотландську систему оцінок на 100 закритих цивільно-правових справах у провінції Хенань і 100 - в провінції Шаньсі. Це стало завданням з визначення базового рівня для подальших фахових оцінок у цих провінціях. Професори повернулися до Пекіна в червні 2015 року для подальшого навчання. Цей семінар підтвердив висновок семінару, проведеного в Чженчжоу в березні 2015 року, що навчання китайських юристів з правової допомоги фаховій оцінці у британському стилі може бути ефективним і що модифіковані шотландські/британські критерії та шотландська система оцінок можуть успішно застосуватися до китайських справ.

Наступним кроком для НЦПД було тестування модифікованих критеріїв та схеми оцінок в десяти провінціях. Крім того, професорам було доручено підготувати інструментарій, який допоможе НЦПД у впровадженні фахової оцінки в провінціях у майбутньому. Отримавши назву «Фахова оцінка справ правової допомоги: Набір інструментів для Національного центру правової допомоги в Китаї», він був опублікований НЦПД та Британською Радою для програми Китаю та ЄС Доступ до правосуддя у 2016 році.⁵¹ У ньому описано від А до Я кроки та установи, необхідні для запровадження та проведення ефективної фахової оцінки за зразком британського підходу.

У серпні минулого року НЦПД зазначив, що критерії якості цивільно-правової допомоги були представлені Всекитайській асоціації адвокатів (ВКАА), яка була «дуже задоволена та вражена ними». НЦПД продовжив, що в той час як десятки старих критеріїв фахової оцінки, які використовувалися в оригінальній пілотній програмі фахової оцінки [до створення ЄС], не стосувалися того, що юрист насправді робить від

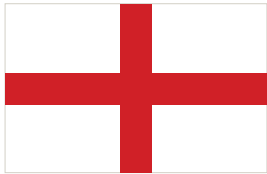
імені клієнта, нові критерії «фокусуються на відносинах між юристом та клієнтом. Є лише трохи більше 10 критеріїв, але всі вони зосереджені на тому, що адвокат робить для клієнта». Нові критерії були опубліковані в жовтні 2015 року та, хоча було внесено низку незначних змін, набір з 13 критеріїв, з ентузіазмом схвалених ВКАА, суттєво не відрізнявся від шотландських/британських критеріїв, які були уточнені в Чженчжоу та на семінарах в Пекіні у червні 2015 року. На наступному семінарі в Пекіні в березні 2016 року були отримані відгуки рецензентів, які навчалися в попередньому році та проходили підвищення кваліфікації. Один із них зауважив:

«13 критеріїв в основному стосувалися двох основних аспектів: ставлення юриста та майстерність юриста. Бути «орієнтованим на клієнта» - питання етичне, сказав він. Ставлення було продемонстровано у досьє, зроблених примітках, отриманні доказів. Відстоювання перед судом та дії в суді можуть бути оцінені за ступенем та якістю підготовки до судового розгляду та за належним дотриманням процесу та процедури. Майстерність охоплювала все, що було зроблено, не виділяючи найбільш очевидні сфери роботи».

У 2016 році Міністерство юстиції за рахунок власних ресурсів розширило обсяг судового розгляду до 15 провінцій. Створено національний пул із 130 фахових оцінювачів, які проводили каскадне навчання для багатьох інших рецензентів, і в 2017 році судовий розгляд було продовжено, включивши всі провінції. Навчальні семінари та пленарні лекції Патерсона та Шерра завершилися Міжнародним семінаром ООН / Китаю з питань доступу до правової допомоги в системах кримінального судочинства, Гуанчжоу, Китай, січень 2018 року. Тоді було оголошено, що Міністерство юстиції прийняло рішення про поширення цивільної фахової оцінки на весь Китай і що пілотні ініціативи з фахової оцінки правової допомоги у кримінальних справах розпочалися. Зрозуміло, що фахова оцінка зараз практикується в усіх провінціях Китаю, але найбільше - в заможних провінціях.

51. (Британська Рада та NLAC, 02 листопада 2016 р., 76 с.)

2.6 Англія та Уельс⁵²



В Англії та Уельсі використовується переважною мірою модель *judicare* надання правової допомоги, яка зазнала дуже істотних скорочень протягом останнього десятиліття, але тим не менше має найбільший бюджет правової допомоги у світі, який становить близько 1,6 мільярдів фунтів стерлінгів. У цій сфері працює лише близько 30 державних захисників, які надають кримінальну правову допомогу, не більше 150 найманих юристів, прикріплених до юридичних центрів, і кілька тисяч солісіторів, прикріплених до фірм, що мають контракт з Органом з питань правової допомоги, та кілька сотень приватних баристерів, які також надають правову допомогу. За останні 20 років Англія і Уельс перейшли від ситуації, коли майже будь-які юристи, зареєстровані в своєму професійному органі, могли надавати правову допомогу до ситуації, в якій набагато менша кількість юристів, які спеціалізуються на наданні правової допомоги, мають напіввиключні контракти з органами з питань правової допомоги для надання встановленого обсягу правової допомоги у певному географічному регіоні та галузі права.⁵³ Стали модними неоліберальні економічні ідеї, а разом з ними і переконання, що багато юристів, які надавали правову допомогу на умовах *judicare* (від справи до справи), були винними в спричиненому постачальниками попиті (виконуючи непотрібну професійну роботу у справах за рахунок держави). По-друге, було обрано правий уряд Великої Британії, який прагнув просувати державні послуги шляхом укладення контрактів з постачальниками, з якими було укладено виключний контракт за результатами проведення цінового конкурсу (який, як правило, гарантує перемогу найдешевшої пропозиції найнижчої якості). З обох причин потрібен був надійний метод оцінки якості професійної роботи. Відповідно, у 1993 році професор Авром Шерр та Річард

Мургед з Ліверпульського університету та професор Алан Патерсон з Університету Стратклайда отримали доручення Англійської Ради з питань правової допомоги надати звіт⁵⁴ про оцінку та розвиток компетентності та якості юристів з правової допомоги. На той час не існувало надійної, перевіреної моделі для такої оцінки. Цей звіт спирався на роботу в інших дисциплінах, щоб продемонструвати: (а) потенціал методів аудиту справ для оцінки якості, (b) що ефективність була континуумом (у той час, коли якість у професійному контексті розглядалася як бінарне явище), і (c) труднощі у визначенні надійних свідчень якості юридичних послуг. У 1998 році Комісією з питань правових послуг (КППП) Англії та Уельсу цій самій команді знову було доручено оцінити якість роботи, яку виконують юристи та «неприбутковий» сектор (ГО), які уклали нові юридичні контракти на виконання цивільних робіт, які були виділені КППП.

У рамках дослідження⁵⁵ вивчено низку заходів щодо якості, включаючи фахову оцінку, типових клієнтів, опитування щодо задоволеності клієнтів та їх результати, і вперше у значному масштабі проведено перевірку у правовому контексті шляхом порівняння одного з одним. Завдяки оперативній роботі та аналізу встановлено надійність та обґрунтованість фахової оцінки (з відповідними критеріями, засадами оцінювання та навчанням оцінювачів), яка демонструє, що є, мабуть, найкращим із доступних засобів оцінювання якості юридичної роботи. Патерсон і Шерр визначають фахову оцінку як «оцінку за визначеними критеріями та рівнями ефективності послуги, що надається незалежною особою, яка має значний поточний або недавній практичний досвід у сферах, що оцінюються».⁵⁶ Згадані критерії походять від громади фахівців, необхідна послідовна схема оцінок, щоб зменшити варіації рецензентів, а незалежність рецензента дозволяє уникнути конфлікту інтересів. На практиці рецензенти в Англії та Уельсі обираються на відкритому конкурсі серед професійних адвокатів, і ніколи не виникало труднощів з набором кваліфікованих

52. Інформація, отримана зі статей (див. виноски) та доповідей конференції ILAG 2015, 2017 та 2019 років; вебсайт LAA.

53. У 2018 році було укладено 2 800 контрактів про надання цивільно-правової допомоги, 360 - про надання послуг посередництва у цивільних справах і 20 - про надання первинних юридичних консультацій з цивільного права

54. Шерр А., Мургед Р. та Патерсон А., (1994) Юристи - Програма якості (Лондон: HMSO / HMSO / Рада з правової допомоги

55. А. Шерр із співавторами, Якість і вартість (м. Лондон: Державна канцелярія, 2001 р.)

56. Патерсон, А., «Фахова оцінка і забезпечення якості» 13 (2007) *Огляд клінічного права* 757; Шерр, А. А. і Патерсон, А. «Професійна компетентність, фахова оцінка і забезпечення якості в Англії та Уельсі і в Шотландії» 45 (2008) *Огляд права Університету Альберти* 151 9

кандидатів, навіть якщо зайнятість на посаді є неповною і оплачується за ставками правової допомоги. Насамкінець, оцінювач повинен дійсно бути рівним колегою, тобто повинен мати поточний практичний досвід у тій самій галузі права, що і юрист, якого оцінюють. Це виключає можливість проведення фахових оцінок суддями, прокурорами та колишніми практикуючими юристами, чиї знання більше не є актуальними. Нещодавно існувала схема (QASA), призначена для оцінювання адвокатів у кримінальних справах за чотирирівневою шкалою, залежно від уявної складності роботи (як у Південно-Африканській Республіці). Схема не набула популярності серед юристів кримінального права та судової влади (хто міг би проводити оцінювання) і тому, здається, була тихо скасована. Складність цієї схеми полягає в тому, що штатні судді не є рівними колегами юристів з кримінального захисту, і вони в будь-якому випадку не прийняли б рівень моніторингу на відповідність оцінювача, якого вимагає фахова оцінка у Великій Британії.

Комісія з питань правових послуг (КППП) прийняла рекомендації звіту 2001 року щодо фахової оцінки та в 2003 році впровадила трирічну циклічну програму (з використанням рецензентів, підготовлених та контрольованих дослідницькою групою) вибірки власників контрактів у всіх сферах цивільної та кримінальної роботи в Англії та Уельсі. Потім в рамках Оцінки служби державних захисників в Англії та Уельсі в 2005-2006 роках була проведена та перевірена фахова оцінка у кримінальних справах.⁵⁷ Потім фахова оцінка була розгорнута для застосування до всіх приватних юридичних фірм, центрів права та громадських організацій, які уклали контракт про надання правової допомоги та/або консультацій від нового органу, що відповідає за правову допомогу, Агентства правової допомоги (АПД) (розташованого в Міністерстві юстиції). В Англії та Уельсі забезпечення якості здійснювалося в рамках навмисної спроби зменшити кількість постачальників. Проте практикуючі юристи побоювалися, що це лише початок і що забезпечення якості може бути засобом для подальшого скорочення бази постачальників. Насправді КППП та АПД делегували більшу частину впровадження схеми професору Шер-

ру та Інституту перспективних правових досліджень (Лондонського університету), і, здається, відносно небагато фірм втратили свої контракти в результаті фахової оцінки. Схема охоплює 8 спеціалізацій з цивільно-правової допомоги та одну з кримінально-правової допомоги. Очікується, що всі власники контрактів пройдуть фахову оцінку за трирічним циклічним планом. Щороку деякі власники контрактів перевіряються по черзі, деякі обираються випадковим чином, а деякі - на основі оцінки ризику. Це дозволяє АПД оцінити стандарт обраних постачальників правової допомоги у рамках підходу до забезпечення якості на основі ризиків. І в Англії, і в Уельсі, і в Шотландії навчені та досвідчені практикуючі юристи, які набираються за допомогою відкритого процесу закупівель, на незалежній основі проводять оцінку випадкової вибірки матеріалів справ постачальника. Потім ці матеріали вимірюються за об'єктивним набором критеріїв.⁵⁸ В Англії та Уельсі рецензенти оцінюють роботу всієї юридичної фірми в певній сфері роботи. Очікується, що роботою та матеріалами може користуватися не один юрист, що робота буде належним чином розподілена, керована та контрольована. Відповідно, рецензентів просять висловлювати судження не лише щодо роботи над окремими матеріалами, а й щодо стандарту управління, навчання та нагляду у фірмі. Визначаючи загальний бал, вони враховують усі проблеми, які виявлено за результатами розгляду загалом 15 досьє для фірми або власника контракту. В Англії та Уельсі спосіб ведення організацій, що надають правову допомогу, розглядається як цінний непрямий показник того, наскільки ймовірно, що їхня первинна та вторинна правова допомога буде достатньо якісною, отже, організації, що надають послуги, крім якісного ведення матеріалів окремих справ, також повинні відповідати конкретним організаційним стандартам.

57. Лі Бріджес (Lee Bridges), Ед Кейп (Ed Cape), Пол Фенн (Paul Fenn), Ейнона Мітчелл (Anona Mitchell), Річард Мурфред (Richard Moorhead) і Авром Шерр (Avrom Sherr), Оцінка служби державних захисників у Англії та Уельсі (м. Лондон: Державна канцелярія, 2007 р.)

58. Деталі проведення фахової оцінки в Англії та Уельсі можна знайти на вебсайті Агентства правової допомоги (доступ здійснено 14 червня 2020 р.) https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/620110/independent-peer-review-process-guidance.pdf

2.7 Фінляндія⁵⁹

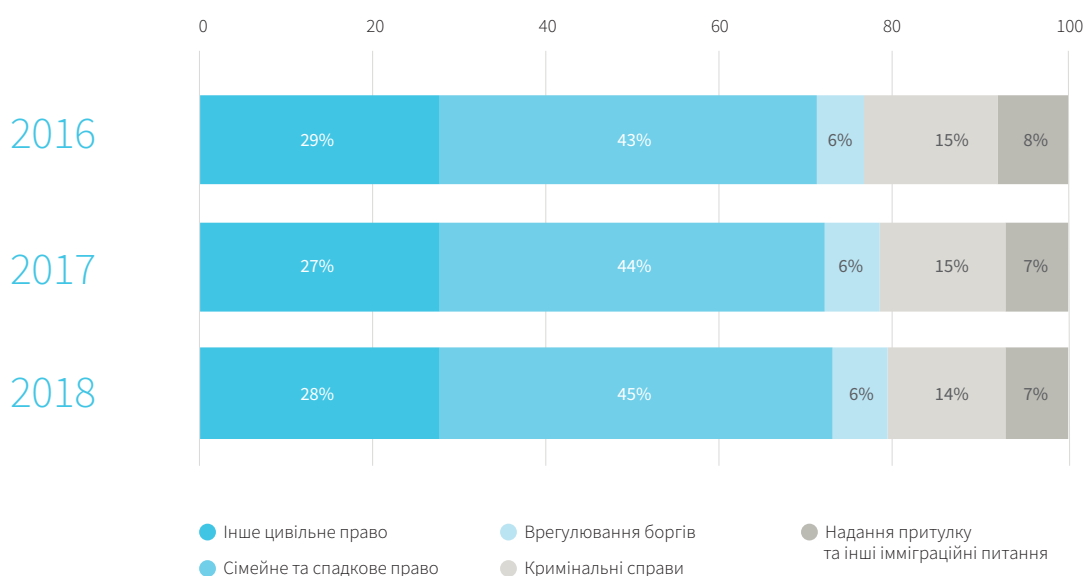


Правова допомога є системою змішаної правової допомоги. У державних офісах правової допомоги працює близько 210 державних юристів з правової допомоги. Половина державних юристів з правової допомоги є членами Асоціації адвокатів Фінляндії. У Фінляндії працює близько 2 100 адвокатів (членів Асоціації) та близько 1 600 юристів, які мають ліцензію та ведуть справи з правової допомоги. Це означає, що в цілому послуги правової допомоги надають близько 3 800 юристів. У Фінляндії є 23 регіональні офіси правової допомоги, які розташовані в основному поблизу окружних судів. Існує 158 місцевих офісів правової допомоги, з яких близько половини - це пункти обслуговування, де за потреби проводяться зустрічі з клієнтами. В офісах правової допомоги працює близько 420 працівників, з яких половина - державні юристи з правової допомоги, а інша половина - секретарі з питань правової допомоги, які допомагають клієнтам правової допомоги та юристам, які працюють в офісі. Державні юристи з правової допомоги можуть виконувати будь-які дії - від надання юридичних консультацій до участі в судових провадженнях. Що стосується питань, які не підлягають розгляду в суді (наприклад, надання консультацій чи складання доку-

мента, такого як опис майна чи погоджений розподіл майна подружжя), правову допомогу надають лише державні юристи з правової допомоги. На практиці більшістю справ кримінально-правової допомоги займається приватна адвокатура, а державні адвокати з правової допомоги виконують всю роботу з надання первинної правової допомоги, як і в Україні.

2.7.1 Робота, що виконується офісами правової допомоги

Що стосується забезпечення якості, у 2009 році⁶⁰ Фінляндія провела пілотну програму фахової оцінки, однак зрозуміло, що її розширення не набуло популярності в адвокатурі. Хоча штатні юристи є сумішшю старших та молодших юристів, і молодший юрист може показати своє досвід старшому колезі для отримання рекомендацій або відгуків, це відбувається нерегулярно, на добровільній основі, що відображає відносини між юристами. Офіційна програма нагляду чи наставництва відсутня. Однак існує спеціальна процедура, яка застосовується під час нагляду та спрямування юристів Судами, які контролюють доцільність процедури шляхом активного управління процесами. Для захисту державних коштів суд може зменшити гонорар адвоката або взагалі скасувати його, якщо якість роботи не відповідає встановле-



59. Інформація отримана з Національного звіту ILAG (2019) та безпосередньо з Міністерства юстиції.

60. Навчання проводили професор Патерсон

ним вимогам. Незрозуміло, наскільки ефективний цей захід забезпечення якості та чи залежить він від судді. З метою моніторингу якості державної правової допомоги в лютому 2017 року було розпочато опитування щодо задоволеності клієнтів із рівнем відповіді 26%. Опитування також включало анкету самооцінки для юристів. У 2018 році знову було розпочато дослідницький проєкт щодо доступності та якості правової допомоги. Метою дослідження було скласти надійну картину доступності, якості та корисності правової допомоги у Фінляндії.⁶¹ Під час проведення дослідження розглянуто державну правову допомогу в цілому, правову допомо-

гу шукачам притулку та послуги надання консультацій з фінансово-кредитних питань, а також те, чому і як слід надалі розвивати правову допомогу. Згідно з результатами, задоволеність клієнтів послугами за цими трьома розділами була різною. Шукачі притулку мали як позитивний, так і негативний досвід. Досвід споживачів був значно позитивним у відповідях клієнтів, які отримували як державну правову допомогу, так і консультації з фінансово-кредитних питань, хоча, як уже зазначалося раніше, можливості опитування щодо задоволеності клієнтів надати повну картину якості послуг, що надаються юристами правової допомоги, є обмеженими.

2.8 Ірландія⁶²

Цивільно-правова допомога в Ірландії в основному надається штатними юристами на базі центрів правової допомоги, що працюють при Ірландській Раді з питань правової допомоги, хоча в деяких випадках цивільно-правова допомога надається через соліситорів приватної практики, які домовилися з Радою про надання послуг відповідно до визначених умов і повинні бути включені до колегії соліситорів, яка підтримується Радою. У травні 2020 року у Раді було 33 юридичні центри, в яких працювали 118 соліситорів, 56 помічників юристів та 732 приватних юристи у її 6 колегіях.⁶³ Як правило, справи штатних адвокатів щороку перевіряються їхніми безпосередніми керівниками (Керуючими соліситорами), які повинні подавати свої звіти, що реєструються централізовано. Регіональні керуючі, включаючи Директора з питань цивільно-правової допомоги, проводять оцінку справ керуючих соліситорів, за результатами якої складаються та реєструються аналогічні звіти. Регіональні керуючі також проводять огляд справ приватних практикуючих юристів. Шаблони, що використовуються, є однаковими для соліситорів, незалежно від того, чи є вони штатними або приватними практикуючими юристами. На цей час, через пандемію Covid-19, план оцінки справ 2020 року виконується дистанційно.

Рада не працює із незалежною системою фахової оцінки, хоча всі оцінки справ соліситорів на цей час проводяться керуючими, які самі є соліситорами (Керуючими соліситорами, Регіональними керуючими, Директором з питань цивільно-правової допомоги).⁶⁴ Процес оцінки справ Радою оновлюється, і Рада розробляє низку інших шаблонів оцінки справ для конкретних справ. Оцінка справ займає багато часу, особливо якщо для цього потрібні виїзди на місце. Останніми роками більший акцент робиться на рівномірному оцінюванні справ та забезпеченні того, щоб усі справи юристів центрів права оцінювалися щороку, а справи приватних юристів - щонайменше кожні кілька років. Виявлені під час оцінювання випадки недостатньої ефективності вирішуються для власних соліситорів за допомогою системи управління ефективністю, а для приватних практикуючих юристів - за допомогою виключення з колегії. Спричинена COVID криза може дати поштовх для дистанційної оцінки справ у майбутньому. (Детальний звіт про Процес оцінки справ в Ірландії див. у Додатку А нижче).

На додаток до оцінки справ у мережі Центрів права, регіональні керуючі та їхній відділ підтримки використовують загальнодержавну систему управління справами (EOS) для формування звітів, які вказують на діяльність, що є аспектом якості. Сюди входять реєстри ризиків (який, наприклад, охоплює справи з встанов-

61. Кароліна Маджамаа (Karoliina Majamaa), Каті Ніемінен (Kati Nieminen), Оуті Лепола (Outi Lepola), Каті Ранта (Kati Ranta), Лаура Джоґола (Laura Jauhola), Рісто Карінен (Risto Karinen), Туомас Луукконен (Tuomas Luukkonen), Йєреміас Кортелайнен (Jeremias Kortelainen), «На шляху до високоякісних послуг правової допомоги» (Towards High Legal Legal Aid Services) (Офіс Прем'єр-міністра, 2019 рік)

62. Інформація отримана з Національного звіту Ірландії за Проєктом «Глобальний доступ до правосуддя 2020» та безпосередньо від Ірландської LAB.

63. Кількість членів кількох колегій - 120.

64. Для отримання додаткової інформації про систему оцінки справ в Ірландії див. Додаток А

леними законом термінами), звіт про бездіяльність (коли управління справами не демонструє суттєвої діяльності протягом певного періоду), пізній етап (що показує ступінь оновлення робочих процесів) та вікову структуру. Ці звіти дозволяють керуючим виявляти справи, які, можливо, потребують більш детального розгляду процесу оцінки справ і загалом створюють кращу культуру прозорості. Ці згенеровані звіти не використовуються для справ, які ведуться приватними практикуючими юристами, які мають безліч систем

управління справами. Рада заохочує відгуки клієнтів, і результати останнього опитування були дуже позитивними. Існує також процес подання скарг, який інколи висвітлює проблеми якості, які потребують розслідування. Рада має функцію внутрішнього аудиту, під час якого перевіряється дотримання адміністративних процедур Ради, що стосуються обробки заявок на правову допомогу. За останні роки цей процес аудиту був розширений. Зазвичай центри права можуть очікувати на перевірку кожні два роки.

2.9 Нідерланди⁶⁵

Нідерланди - країна змішаних послуг незвичного характеру. Подібно до Фінляндії та України, первинна правова допомога (консультація) надається не приватною адвокатурою, а найманим персоналом, який працює під керівництвом загальнонаціональної Організації столів юридичних послуг на базі 30 локетів («вікон»), розташованих на видному місці на центральних вулицях міст по всій території Нідерландів, таким чином, щоб майже кожен громадянин міг дістатися «вікна» за годину.⁶⁶ Однак вторинна правова допомога (представництво) не може надаватися локетами. Її надають члени нідерландської адвокатури. З 17 830 адвокатів, зареєстрованих в адвокатурі в 2019 році, 6 883 (і ще 935 медіаторів) були уповноважені надавати вторинну правову допомогу Радою з питань правової допомоги (РППД) Нідерландів.⁶⁷ РППД є стороннім і незалежним від Міністерства безпеки та юстиції органом та у 2018 році нею видано 267 500 свідоцтв про правову допомогу для представництва приватними членами адвокатури у цивільних та адміністративних справах. Правова допомога в Нідерландах зазвичай надається приватними юристами/юридичними фірмами, які представляють клієнтів у справах, що стосуються основних галузей правової допомоги: кримінальної, сімейної, трудової, житлової, соціальної, споживчої, адміністративної, питань біженців та імміграції. Щоб мати право приймати справи про правову

допомоги, приватні юристи повинні бути зареєстровані в РППД та відповідати набору стандартів якості. Ці стандарти встановлюються адвокатурою та РППД, включаючи максимальну та мінімальну кількість справ про правову допомогу, які розглядаються щороку. Для більшості галузей права - кримінальної, психічного здоров'я, біженців та імміграційного законодавства, молоді, сімейного права, жертв злочинів, праці, соціального забезпечення та житла - застосовуються додаткові умови. Юрист повинен мати і належні знання, і достатній досвід у цій конкретній галузі. Також існує система безперервної юридичної освіти, під час отримання якої юристи щороку повинні заробляти певну кількість балів за навчання/тренінги, щоб підтримувати свою компетентність.

У Нідерландах роль деканів місцевих асоціацій адвокатів полягає у взаємодії з усіма установами, що сприяє поліпшенню комунікації в цілій системі та неформальному виявленню проблем. Декани збирають усі скарги. Інформація про можливість оскарження публікується в Інтернеті, і її легко знайти за допомогою Google. Юристи проводять опитування щодо задоволеності клієнтів, а РППД проводить такі опитування регулярно. Останнє опитування було проведене в 2017 році і показало, що клієнти, як правило, задоволені своїм юристом. Щоб оцінити, чи добре юристи виконують свою роботу, РППД звернулася до інших професійних юристів (суддів, прокурорів) з проханням висловити судження про роботу адвокатів, хоча це судження не

65. Інформація, отримана від Нідерландської РППД, з Національних звітів Нідерландів перед МГПП (2019) та за Проєктом «Глобальний доступ до правосуддя» (2019 р.) та від Гвідо Шакенраада (Guido Schakenraad) з Фонду Viadicte.

66. Китай прийняв подібну модель для своїх місцевих офісів правової допомоги, які є одночасно і кол-центрами, і столами замовлень для громадськості.

67. У середньому кожен адвокат правової допомоги розглянув у 2019 році 56 справ.

ґрунтувалося на оцінці справ. Це дослідження показує, що інші професійні юристи оцінюють роботу адвокатів переважно позитивно, хоча оцінки різняться.

У Нідерландах фахова оцінка вперше була врахована в 2008 році після презентації професора Патерсона, а за допомогою Фонду *Viadicte* були створені пілотні проекти фахової оцінки в 2009 році (психічне здоров'я) та в 2012 році (соціальне забезпечення). За іронією долі, презентація відіграла певну роль в тому, щоб переконати нідерландських нотаріусів запровадити в 2009 році обов'язкову фахову оцінку. Критерії та схема оцінок у пілотних проєктах значною мірою базувалися на шотландській моделі фахової оцінки. За допомогою Фонду *Viadicte* Патерсон ще два рази проводив тренінги або семінари з фахової оцінки в Нідерландах. Нідерландська РППД воліла не застосовувати її лише для юристів з правової допомоги, заохочуючи адвокатуру в цілому прийняти повторну перевірку компетентності. Після судового оскарження на підставі адвокатської таємниці, врешті було прийнято законодавство для подолання цієї проблеми. На цей час фахова оцінка в основному використовується для юристів з правової допомоги (і застосовується РППД) у сфері законодавства про імміграцію та біженців. У цій галузі права юристи дійшли згоди про те, що клієнти є дуже вразливими і мають обмаль можливостей поскаржитися, якщо вони незадоволені якістю надання правової допомоги юристом, оскільки після відмови в задоволенні їхньої заяви про надання притулку їх, як правило, відсилають до їхньої рідної країни. Усі юристи прийняли рішення про впровадження системи фахової оцінки шляхом демократичного голосування, а також обирають рівних колег, які проводитимуть фахову оцінку, для того, щоб рівні колеги регулярно проводили фахове оцінювання справ юристів, відвідували засідання судів та контролювали нових юристів у справах біженців. Однак пілотний проєкт із соціального забезпечення все ще працює у семи фірмах на добровільних засадах.

Після тривалих дебатів за участю професійних адвокатів та уряду Нідерландська асоціація адвокатів прийняла положення, яке вимагає, щоб її юристи з 01 березня 2020 року брали участь у будь-якій фаховій оцінці, груповому інтербаченні/міжколегіальних

консультаціях (юрист може вибирати між двома). На цей час РППД не планує розширювати використання фахової оцінки, але у своїх нормативних актах для юристів з правової допомоги вона вимагає, щоб юристи присвячували достатню кількість часу Безперервному підвищенню кваліфікації, щоб продемонструвати свою постійну компетентність. Юристи, які взяли участь у фаховій оцінці, можуть відняти до 4 годин із загального часу 10 або 12 годин/балів, яких вони повинні досягти для продовження надання правової допомоги у спеціалізованій галузі. Таким чином, РППД прагне стимулювати фахову оцінку. Нідерландська адвокатура також застосовує більше підхід «невтручання» і залишає його за спеціалізованими товариствами адвокатів у Нідерландах. На цей час їх понад 20, і деякі з них віддали перевагу фаховій оцінці. Ще більше з них обрали щоквартальні бесіди у другій половині дня між спеціалістами тієї самої галузі (інтербачення). У галузі тілесних ушкоджень спеціалізоване товариство віддало перевагу фаховій оцінці, яка складається з відвідування практикуючим адвокатом у цій галузі, який перевіряє справи та обговорює діяльність фірми з юристом, якого оцінюють. Однак існує організація потерпілих «Підтримка потерпілих» (Нідерланди)⁶⁸ з багатьма філіями, що займаються питаннями домашнього насильства чи компенсації за кримінальну шкоду, яка почала використовувати свою силу на ринку та вимагати, щоб будь-який юрист, який хоче виконувати будь-яку роботу для потерпілих (як правило, у справі про компенсацію), отримував знак якості або знак повітряного змія від організації потерпілих. Цей процес знову таки частково складається з фахової оцінки справ юристів. Знак повітряного змія організації потерпілих привертає більше прихильників, ніж знак повітряного змія спеціалізованої асоціації адвокатів. Не є очевидним, що будь-який знак повітряного змія використовує набір суворих критеріїв та схему оцінок.

У Нідерландах фахова оцінка у версії, затвердженій адвокатурою, є формою структурованого зворотного зв'язку, яка стосується правової оцінки справ адвоката рецензентами. Оскільки рецензент має доступ до справ юриста, важливо, щоб рецензент був призначений експертом у розумінні статті 26 Закону про юристів (і зареєстрований у Нідерландській спілці адвокатів), щоб до нього застосовувався обов'язок щодо

68. <https://www.slachtofferhulp.nl/english/>

збереження конфіденційності, який регулюється статтею 26 Закону про юристів. Важливо, щоб і юрист, який оцінюється і рецензент працювали в одній галузі права, щоб відповідну частину оцінки складав юридичний зміст. Під час розмови, що слідує за оцінкою, можна обговорити, які альтернативи можливі чи були можливі під час ведення справи та чому юрист може з цього навчитися. Таким чином підвищується якість ведення справ. Відповідно до нових положень,

- будь-яка фахова оцінка проводиться щонайменше вісім годин на рік, причому щонайменше дві години та щонайбільше чотири години на день;
- юрист і рецензент не можуть оцінювати один одного;
- юрист і рецензент обговорюють питання конфіденційності до оцінювання того, що обговорюється або розглядається під час оцінювання;
- до фахової оцінки юрист проводить самооцінку під час підготовки до оцінки;

- оцінюються щонайменше п'ять справ, відібраних рецензентом за погодженням з юристом;
- оцінка завершується бесідою рецензента і юриста; а рецензент підтверджує у звіті, що фахова оцінка відбулася, надаючи короткий, не суттєвий опис того, що було обговорено.

Вимоги до рецензента:

- рецензент повинен працювати юристом понад сім років;
- рецензент повинен мати спеціальні знання у галузі права, в якій він проводить оцінювання;
- рецензент повинен пройти курс навчання в галузі фахової оцінки тривалістю щонайменше два дні по півдня кожен і зустріч за результатами курсу; і
- рецензент повинен бути зареєстрований як такий у Нідерландській спілці адвокатів.

Фахову оцінку у справах біженців призупинено через COVID.

2.10 Нова Зеландія⁶⁹



Після оцінки Безлі⁷⁰ Міністерство юстиції Нової Зеландії запровадило комплексний процес аудиту, що включає фахову оцінку справ правової допомоги. Стаття 68 (1)

Закону про юридичні послуги від 2011 року передбачає, що Міністр юстиції повинен створювати, підтримувати та купувати високоякісні юридичні послуги відповідно до Закону. Національна система забезпечення якості правової допомоги була створена, щоб гарантувати, що послуги, які надаються клієнтам, є узгодженими по всій країні, щоб усі могли бути упевненими в якості послуг, що надаються юристами з правової допомоги.

Вона базується на аудиті справ, а не на спостереженні, що оцінює юридичну консультацію та послуги пред-

ставництва, які надаються бенефіціару; ведення справ, включаючи достатність документації; дотримання умов надання правової допомоги та будь-яких змін до них; та системи надання послуг постачальника. Хоча державні центри громадського права не є частиною державної програми правової допомоги, вони також проводять аудит справ для цілей ЗЯ. У 2019 році в Новій Зеландії в усіх її програмах правової допомоги було близько 1600 «активних» постачальників правової допомоги, але Міністерство юстиції може проводити лише близько 110 фахових оцінок-аудитів на рік. Відібрані для оцінки вибираються на основі профілю ризику кожного постачальника з урахуванням поєднання фінансового ризику та ризику для клієнтів.⁷¹ У Новій Зеландії є «затверджена» група аудиторів/юристів (деякі з них є штатними), і вони проводять «фахову оцінку» та вимірюють ефективність відповідно до британських критеріїв та

69. Інформація отримана від Міністерства юстиції та Довідника УНЗ ООН

70. Маргарет Безлі, «Трансформація системи правової допомоги: Заключний звіт і рекомендації» (листопад 2009 р.) Оцінка правової допомоги <https://www.beehive.govt.nz/sites/default/files/Legal%20AidReview.pdf> («Звіт Безлі»).

71. До факторів, що розглядаються, належать такі: загальна сума, сплачена постачальнику за останній рік; кількість справ, доручених за останній рік; вартість кожної справи; кількість заявлених подовжень; кількість відхилень/відмов у затвердженні справ; відсоткове збільшення гонорарів або справ за останні два роки; кількість обґрунтованих скарг; несприятливий судовий коментар; і перехід на новий рівень постачальника або галузь права. Міністерство юстиції Нової Зеландії, Технічне завдання: Аудити якості та вартості (травень 2018 р.), 6 < <https://www.justice.govt.nz/assets/Documents/Publications/Quality-and-Value-Audit-Terms-of-Reference.pdf>

рейтингових шкал. Процес аудиту в Новій Зеландії⁷² (заснований на практиці Англії та Уельсу) вимагає від аудитора надсилати проект звіту постачальнику, а потім дозволяє постачальнику надавати зауваження до проекту. Потім аудитор переглядає зауваження перед написанням остаточного звіту. Після публікації остаточного звіту від постачальника може вимагатися офіційно відповісти на будь-які порушені питання. За допомогою цього двоетапного процесу постачальник може відповісти на будь-які питання, що виникають через неправильне розуміння або іншу помилку на ранній стадії, та уникати постійної фіксації цих висновків. Це забезпечує певну міру процесуальної справедливості та захисту репутації фірм.

Основною проблемою, з якою стикається система аудиту, є усунення неефективних постачальників, оскільки

поточний процес є дещо громіздким. Міністерство юстиції хотіло б збільшити кількість аудитів, включаючи аудит на місцях, коли воно направляє аудитора до офісу постачальника. За останній рік 20% аудитів були проведені «на місці», завдяки чому отримано позитивні відгуки від постачальників послуг, що перевірялися, оскільки вони вважають, що такі аудити були більше спрямовані на обговорення та навчання, аніж на отримання «кінцевого рейтингу». За деякими даними, офіційних відповідей від постачальників, у яких проводився аудит «на місці», менше.

Нарешті, Міністерство юстиції планує дослідити існуючий процес подання скарг. З цього приводу є окремі відгуки, але загалом треті сторони, наприклад, судові органи, працівники судів та інші постачальники не хочуть подавати офіційні скарги, які потім важко буде вести.⁷³

2.11 Молдова⁷⁴



правової допомоги (НРППД).

Механізм забезпечення якості, встановлений НРППД у 2015 році, базувався на кількох елементах: набір юристів з правової допомоги шляхом проведення відкритого конкурсу; проведення обов'язкового щорічного навчання для всіх юристів з правової допомоги; розробка та застосування професійних стандартів та вказівок для юристів з правової допомоги; спеціалізація юристів з правової допомоги; внутрішній та зовнішній незалежний моніторинг наданих послуг з використанням фахової оцінки справ за шотландськими критеріями та виставлення оцінок; а також пов'язані

дії, такі як підтримка Асоціації адвокатів у дотриманні професійних стандартів усіма сертифікованими юристами.⁷⁵ Зовнішній моніторинг якості правової допомоги здійснює спеціальна Комісія з 7 членів, створена НРППД: один представник від НРППД, 3 юристи з системи правової допомоги та 3 приватні юристи, обрані за відкритим конкурсом.⁷⁶ Таким чином, «рівні колеги» - це не лише юристи з правової допомоги, а й загальні приватні захисники, які не належать до системи правової допомоги. Такий підхід також сприяє відчутній незалежності моніторингової комісії та довірі до неї. Є річний план зовнішнього моніторингу - 10 відсотків від загальної кількості юристів у системі правової допомоги, обраних випадковим чином, включаються до річного плану зовнішнього моніторингу якості послуг з надання правової допомоги. Кожен обраний адвокат повинен бути перевірений на основі 10 справ, випадково обраних Комісією, та 10 справ, обраних юристом, за останні 12 місяців.

72. Міністерство юстиції Нової Зеландії, Аудит і моніторинг: Операційна політика (травень 2018 р.) 5 <https://www.justice.govt.nz/assets/Documents/Publications/Audit-and-monitoring-policy2.pdf>

73. Інформація, отримана від Міністерства юстиції та з Довідника УНЗ ООН у виданні 2020 року.

74. Інформація насамперед отримана з Довідника УНЗ ООН (2020 р.), стор. 28.

75. NLAC Молдови, Стратегія діяльності з правової допомоги, 2015–2017 роки.

76. Цей підхід наближений до моделі Комітету із забезпечення якості в Шотландії

Справи оцінюються за допомогою документа, який повинна заповнити моніторингова група (принаймні, два фахових оцінювачі - один юрист з правової допомоги та один приватний юрист, члени Зовнішньої моніторингової комісії). Цей «акт моніторингу» включає кілька розділів, і кожен розділ складається з критеріїв та показників. Для кожного критерію є максимальна кількість затверджених балів/оцінок - від 2 до 6. Фахові оцінювачі повинні поставити оцінку за кожен критерій, а потім загальну оцінку/бали за кожну справу, а потім за юриста. Може бути досягнутий один із трьох кінцевих результатів: дуже добре, добре і недостатньо.

У період 2015-2017 років зовнішній моніторинг/фахову оцінку було протестовано щодо справ, які стосуються неповнолітніх, і лише в 2018 році її було повністю застосовано (до кримінальних справ та справ за участю неповнолітніх). НРППД ще має розробити критерії та стандарти для цивільних та адміністративних справ. Через адміністративні бар'єри (моніторингову комісію потрібно створювати щороку за правилами державних закупівель, що не дозволяє укласти контракти з найкращими юристами та не забезпечує безперервність), у 2019 році зовнішній моніторинг не проводився і був перерваний у 2020 році через COVID.

2.12 Шотландія⁷⁷



У Шотландії в основному застосовується модель *judicare* надання правової допомоги. Що стосується обсягу, прийнятності та витрат на душу населення,

Шотландія має одну з найщедріших програм правової допомоги в Європі. Переважна більшість первинної та вторинної правової допомоги надається солісіторами та адвокатами (баристерами) у приватному секторі у кожному конкретному випадку. Фахівці не зобов'язані приймати вказівки від клієнта, який звертається за допомогою. В органі правової допомоги - Шотландській Раді з питань правової допомоги (ШРППД) - працює близько 25 солісіторів, які отримують заробітну плату в Управлінні державних адвокатів захисту (УДАЗ) для надання кримінально-правової допомоги, та аналогічна кількість цивільних солісіторів в Управлінні цивільно-правової допомоги (УЦПД). У 7 офісах по всій Шотландії солісітори, що працюють у ШРППД, також підтримують цілодобову Контактну лінію солісіторів, яка надає консультації та полегшує доступ до солісіторів для людей, яким потрібна консультація під час перебування під вартою в поліції. У Шотландії налічується приблизно 1 100 солісіторів у 600 приватних юридичних фірмах, які надають кримінально-правову допомогу, порівняно з 25 солісіторами, які працюють на державній службі в Управлінні державних адвокатів захисту.

Близько 560 фірм надають правову допомогу у цивільних справах та/або у справах дітей із залученням близько 1 000 солісіторів. У 2018-2019 роках було виділено 13 000 дотацій на надання цивільно-правової допомоги для представництва в суді та 63 000 дотацій на надання первинної правової допомоги, яка також охоплювала обмежений виступ перед трибуналами. Чисті витрати у 2018-2019 рр. на цивільно-правову допомогу склали 42 мільйони фунтів стерлінгів, а на правову допомогу дітям - 5 мільйонів фунтів стерлінгів. ШРППД також керує низкою проєктів з надання юридичної та іншої підтримки по всій країні, які фінансуються за рахунок державних дотацій вартістю близько 5 мільйонів фунтів стерлінгів.⁷⁹

2.12.1 Забезпечення якості⁸⁰

Як обговорювалося в описі про Англію та Уельс вище, фахова оцінка в Шотландії походить з роботи, яка велася професорами Патерсоном і Шерром для органів правової допомоги в Англії та Уельсі з 1993 року. У 2003 році Патерсон провів дослідження для ШРППД, щоб оцінити якість роботи юристів УДАЗ, використовуючи фахову оцінку, що проводилася підготовленими незалежними рецензентами, які оцінювали випадкову добірку справ за набором узгоджених критеріїв та надійною схемою оцінок. Це пілотне дослідження продемонструвало, що фахова оцінка на основі справ є життєздатним проце-

77. Інформація, отримана з вебсайтів LSS та SLAB, Національних звітів перед ILAG за 2015, 2017, 2019 роки, записів КЗЯ.

78. Див. Еванс (Evans), Переосмислення правової допомоги (2018) <https://www.gov.scot/publications/rethinking-legal-aid-an-independent-strategic-review/>

79. Фахова оцінка для добровільних організацій ГО <https://www.slab.org.uk/advice-agencies/scottish-national-standards-for-information-and-advice-partners/> (доступ здійснено 14.06.2020)

80. Див. <https://www.slab.org.uk/solicitors/quality-assurance-scheme/> (доступ здійснено 14.06.2020)

сом визначення якості для шотландських державних захисників⁸¹, і в 2004 році ця робота була використана для обґрунтування запровадження фахової оцінки для всіх 1 200 практикуючих юристів з цивільно-правової допомоги та 600 юридичних фірм, зареєстрованих для виконання робіт з надання цивільно-правової допомоги в Шотландії. З того часу всі соліситори в Шотландії, які надають первинну або вторинну цивільно-правову допомогу, пройшли стратифікований⁸² випадковий зріз своїх справ з правової допомоги, що оцінювався незалежними фаховими оцінювачами протягом 6-річного циклу.⁸³ Для більшості практикуючих юристів обиралося 5 справ (таких, що ведуться або закритих). Однак починаючи з 2011 року, 10% справ практикуючих юристів оцінюються за місцем ведення справ у тих галузях, у яких клієнт, на думку ШРППД та Товариства юристів Шотландії (ТЮШ), є вразливим, наприклад у галузях імміграції або психічного здоров'я. Усі фахові оцінювачі в Шотландії є соліситорами, які мають поточний або нещодавно (тобто протягом останнього року) отриманий досвід надання цивільно-правової допомоги, і їхня робота як фахового оцінювача завжди виконується на умовах неповної зайнятості, щоб вони могли продовжувати практикувати, коли не проводять оцінювання.

Їх просять пройти фахову оцінку в тих галузях практики, у яких вони мають відповідний досвід, хоча (на відміну від Англії та Уельсу) вони не зобов'язані бути спеціалістами в цих галузях. Рецензентам не дозволяється оцінювати будь-яку фірму, з якою вони можуть конкурувати або з якою мають зв'язок. Тому їх, як правило, призначають на фірми, які є географічно віддаленими від них, і їм доручають порушувати будь-які потенційні конфлікти інтересів з органом, відповідальним за цивільну фахову оцінку, а саме - Комітетом із забезпечення якості (КЗЯ).

22 критерії, що використовувалися в первинних і вторинних цивільних справах, були розроблені для відображення професійних стандартів належної практики досвідченими юристами в галузі цивільного права за участю Товариства юристів Шотландії (ТЮШ) та різних ключових зацікавлених сторін. Критерії орієнтовані на клієнта. Перші два:

1. Наскільки ефективними були початкові навички соліситора щодо збору фактів та інформації, включаючи виявлення будь-якої додаткової інформації та вжиття заходів, необхідних для їх отримання?

2. Чи було клієнту надано точну і належну консультацію стосовно

- a. потенційної справи, у тому числі щодо того, чи може вона бути предметом позову;
- b. права клієнта на отримання консультації та допомоги, особливо якщо клієнта не прийнято, та чи належним чином підписано і датовано Доручення (Заяву) щодо надання консультації та допомоги як соліситором, так і клієнтом;
- c. правової допомоги в широкому сенсі, включаючи застосування положення 18 і консультації та допомоги, включаючи повернення сплаченої раніше суми та вплив правової допомоги на витрати?»

Шкала оцінок для кожного критерію:

- 1 = Не відповідає вимогам
- 2 = Відповідає вимогам
- 3 = Перевершує вимоги
- C = Неможливо оцінити/Недостатньо інформації
- N/з = не застосовується

Оцінки для кожної справи і для кожного практикуючого юриста виставляються за п'ятибальною шкалою:

- 1 = Неefективний
- 2 = Не відповідає очікуванням
- 3 = Порогова компетентність
- 4 = Компетентність вища за порогову
- 5 = Досконалий

Після завершення рецензування рецензентом він/вона подає звіт до КЗЯ, до складу якого входять 3 члени ШРППД, 3 члени ТЮШ та 3 представники громадськості, відібрані за відкритим конкурсом. Звіт містить запропоновані оцінки для кожної справи та практикуючого юриста, включаючи коментарі щодо належної практики та напрямів для вдосконалення. Потім КЗЯ приймає своє рішення на основі інформації, наданої фаховим(и) оцінювачем(-чами).⁸⁴ КЗЯ може пропустити фірму, яка отримує одну з трьох оцінок: Добрий прохідний бал, Середній прохідний бал або Граничний прохідний бал.

81. Див. Патерсон, А., «Фахова оцінка і забезпечення якості» 13 (2007 р.) Огляд клінічного права 757

82. Відображення збалансованості роботи практикуючих юристів.

83. Для отримання більш детальної інформації про шотландську цивільну схему, дивіться детальний посібник з фахової оцінки, розміщений на вебсайті LSS <https://www.lawscot.org.uk/media/8823/peer-review-manual-2016.pdf>

84. Детальний звіт про шотландську систему оцінок, що використовується рецензентами, та КЗЯ див. у Додатку В нижче.

Остання оцінка передбачає повторне оцінювання фірми протягом наступних 12-18 місяців. Або ж КЗЯ може попросити фірму прокоментувати конкретне питання, викладене у звіті, перед тим, як пропустити фірму або прийняти рішення, чи слід доручити провести додаткову оцінку. Якщо КЗЯ дійде висновку, що фірма не пройде планове оцінювання, КЗЯ може вирішити призначити негайне розширене оцінювання, якщо фірма проходить своє оцінювання дуже погано, або може вирішити, що для усунення проблем фірмі потрібно від шести до дев'яти місяців перед наступним оцінюванням, що є відкладеним розширеним оцінюванням. Спеціальне оцінювання може бути призначене у випадках, коли КЗЯ був попереджений про особливу стурбованість щодо процедур надання фірмою цивільно-правової допомоги. Доручається провести остаточний огляд, якщо КЗЯ вважає, що кінцевий результат наступного оцінювання є незадовільними.

Фахові оцінювачі щорічно збираються для обговорення питань, що виникають під час фахового оцінювання, та отримання відгуків щодо статистичних результатів фахових оцінок від професійного радника КЗЯ з питань фахової оцінки (Патерсон). Це сприяє узгодженості оцінок, поставлених рецензентами, що важливо для справедливості процесу для всіх фірм. Узгодженість також зберігається завдяки подвійному оцінюванню приблизно 25% справ фірм.

У 2011 році, на підставі надійності цивільної фахової оцінки, підтвердженої дослідженнями, ШРППД і ТЮШ вирішили запровадити фахову оцінку для 550 кримінально-правових фірм та 800 практикуючих юристів з кримінально-правової допомоги протягом шестирічного циклу. У 2017 році фахова оцінка була розширена на правову допомогу дітям за подібним циклом.

2.12.2 Результати

Метою програми забезпечення якості для постачальників правової допомоги є не приховане зменшення бази пропозиції, а демонстрація мінімальної якості, яка існує в цій професії, та поступове підвищення загальних стандартів. Програма встановила, що помилки в юридичних консультаціях, професійна недбалість чи професійна неправомірність поведінки в Шотландії відносно рідкісні. Зокрема, приклади неправомірної поведінки, відмивання грошей або зловживань за допомогою схеми правової допомоги були дуже нехарактерними, хоча

приватне стягнення плати з клієнта, якому надається правова допомога, не є рідкістю. Найбільш типовими причинами провалів були:

- Затримки з поданням позовів до суду або зверненням за правовою допомогою
- Погана комунікація з клієнтами щодо функціонування правил витрат для осіб, які отримують правову допомогу
- Погане відображення в матеріалах телефонних дзвінків або інтерв'ю
- Відсутність умов угод про надання послуг у справі
- Незаповнення електронного доручення від клієнта під час подання заяви про надання правової допомоги в електронному вигляді.

Докази свідчать про те, що програма підвищує стандарти. У першому циклі не пройшли первинну оцінку 10% справ, у другому - 9%. Однак у другому циклі було запроваджено жорсткіший стандарт прохідного балу, а в третьому циклі - порогове значення знову підняли. Частка спеціальних оцінок (викликаних серйозними занепокоєннями) зменшилася з 2% фірм у першому циклі до 0,5% фірм у другому, а кількість фірм, прийнятих на остаточну оцінку, зменшилася з 3% до 2%. Додаткові докази покращення якості впливають з того факту, що практикуючі юристи та справи отримали більшу частку відмінних оцінок під час другого циклу. Навіть фахівці визнали цінність програми. Хоча вони з підозрою ставилися до мотивів Уряду та ШРППД у наполяганні на запровадженні фахової оцінки юристів з цивільно-правової допомоги, ця підозра зараз значною мірою розвіялася. Так, опитування шотландських юристів у 2013 році показало, що 84% респондентів мали позитивну або нейтральну думку щодо того, чи є схема ЗЯ ефективним способом забезпечення якості. Дійсно, багато фірм виявили, що підхід до досьє та справ, втілений у фаховій оцінці, може, з перевагою, застосовуватися до інших справ, що не стосуються правової допомоги.

2.12.4 Громадські організації

У Шотландії значні обсяги безкоштовних первинних юридичних консультацій надають громадські або неприбуткові організації такі як Бюро консультацій громадян, Центри біженців або Центри права громади. Хоча деякі з цих установ укладають контракти зі ШРППД про надання допомоги населенню в певній географічній та правовій сфері, в основному ці послуги

85. Шотландські національні стандарти для постачальників інформації та консультацій

ги фінансуються не ШРППД, а за рахунок центральних або місцевих державних ресурсів. Уряд розробив набір стандартів⁸⁵ для цих організацій, який є добровільним, але ті, хто його досягає, отримують Знак повітряного змія. Все частіше фінансисти та довідкові агенції для цих ГО/консультаційних агентств вимагають, щоб вони мали Знак повітряного змія (скоріше так, як це

відбувається з організаціями потерпілих у Нідерландах). Для отримання Знаку повітряного змія агентства повинні пройти певну фахову оцінку та організаційний аудит. Цим займається ШРППД завдяки своєму досвіду у проведенні програм фахової оцінки. Подробиці щодо роботи програми фахової оцінки для ГО в Шотландії можна знайти в Додатку С до цього звіту.

2.13 Південно-Африканська Республіка⁸⁶



Південно-Африканська Республіка має широку систему кримінально-правової допомоги, але досить обмежену програму цивільно-правової допомоги (що

становить близько 15% всієї роботи). Основним органом правової допомоги є організація Правова допомога у Південно-Африканській Республіці (ПДПАР), яка надає юридичні послуги малозабезпеченим людям переважно у кримінальних справах, а також у деяких категоріях цивільних справ за наявності ресурсів. ПДПАР має змішану систему надання послуг, головним чином використовуючи штатних юристів, які працюють у Центрах правосуддя та Допоміжних офісах, яких доповнює обмежена модель *judicare*. Штатні юристи, які отримують зарплату, також розміщені у ряді Окружних та Регіональних магістратських судів. Приватні юристи надають послугу *judicare* за домовленістю з ПДПАР за певних обставин, наприклад, коли існує конфлікт інтересів між клієнтом та ПДПАР або коли потрібні спеціальні знання, яких немає в Центрі правосуддя, або коли існує недостатній внутрішній потенціал. ПДПАР також укладає угоди про співпрацю з іншими установами, такими як юридичні фірми, що представляють інтереси громадян, та певними університетськими юридичними клініками, щоб покращити надання безоплатних юридичних послуг, особливо у цивільних справах. ПДПАР також бере на себе або фінансує Послуги впливових судових розглядів, які охоплюють групові судові спори.⁸⁷ Штатні юристи повинні мати юридичну освіту, а також пройти дворічну професійну підготовку та здати вступ-

ні іспити. Штатні посади в ПДПАР викликають високий рівень зацікавленості, оскільки зарплата є конкурентоспроможною. Порівняно невелика частина роботи, виконуваної приватними юристами, оплачується залежно від відпрацьованого часу.

Цивільно-правова допомога є обмеженою, але вона охоплює надання безоплатних юридичних консультацій. Нещодавно було запроваджено телефонну лінію юридичної консультації, включаючи безкоштовну послугу SMS/текстових повідомлень «Передзвоніть мені» для зворотних дзвінків, щоб послуга надавалася не тільки тим, хто може дозволити собі здійснити дзвінок.

2.13.1 Забезпечення якості⁸⁸

ПДПАР запровадила різні механізми контролю якості та процедури оцінки, щоб покращити надання послуг якісного юридичного представництва як заздалегідь, так і після події, що включає нагляд за практикуючими юристами, юридичну підготовку та підвищення кваліфікації, наставництво та форуми для обговорення справ, системи управління ефективністю та створення юридичного підрозділу із забезпечення якості. Ці заходи контролю якості застосовуються у всіх офісах ПДПАР. Загальною метою програми управління якістю є забезпечення єдиного стандарту якості у всій організації. Кожен співробітник, який надає послуги клієнтам, повинен досягти цього стандарту якості, і кожен аспект послуг, які надає ПДПАР клієнтам, підлягає оцінюванню. До них належить робота в суді, надання юридичних консультацій клієнтам, а також надання юридичних

85. Шотландські національні стандарти для постачальників інформації та консультацій

86. Інформація отримана з Національного звіту перед ILAG за 2017 рік, доповідей конференції з Правової допомоги у Південно-Африканській Республіці (Фіджі, 2019 р.) П. Гундермарк (P. Hundermark), «Надання якісних послуг правової допомоги та передові практики у Південно-Африканській Республіці» та доповідь LASA перед ILAG (2013 р.), Національний звіт Південно-Африканської Республіки за Проектом «Глобальний доступ до правосуддя», 2020 р.

87. Правова допомога у Південно-Африканській Республіці. 2018. Настанови щодо правової допомоги. Доступно за посиланням: <https://legal-aid.co.za/wp-content/uploads/2018/11/Legal-Aid-Manual.pdf>. [Доступ здійснено 08 січня 2020 р.].

88. Цей текст включає суттєві елементи, взяті з дозволу П. Гундермарка (2019)

консультацій клієнтам по телефону за допомогою консультаційної лінії ПДПАР. Усі співробітники, які надають послуги клієнтам, піддаються оцінюванню якості або аудиту якості через заздалегідь визначені регулярні проміжки часу. Серед них - помічники юристів, кандидати на посади практикуючих юристів, кваліфіковані практикуючі юристи, а також їхні керівники та керівники, якщо вони безпосередньо взаємодіють із клієнтами. Ціль, яка повинна бути досягнута, визначається з урахуванням виду роботи, а також рівня практикуючого юриста, який виконує роботу.

Деякі оцінювання проводяться керівниками заздалегідь, поки справи знаходяться на розгляді, і помилки можуть бути виправлені до завершення справи. Інші оцінки - після події - проводяться, коли справа завершена, використовуючи різні рівні оцінювачів. За ці роки було розроблено низку інструментів оцінювання, які підлягають постійному вдосконаленню. Оцінювання якості включає вивчення матеріалів справи практикуючого юриста, а також спостереження за тим, як практикуючий юрист веде справу в суді.

Щоб забезпечити прозорість та послідовність у процесі оцінювання якості, аналізи якості проводяться на різних рівнях, а саме:

- Самостійне оцінювання всіх справ практикуючим юристом, який виконував роботу, що охоплює якість усіх аспектів адвокатської роботи. Ці самооцінки призначені для заохочення самоаналізу та контролюються наглядовим персоналом Місцевого офісу ПДПАР, який також повинен провести оцінку якості справи до її закриття.
- Фахові оцінки рівним колегою, якого обрав практикуючий юрист, і рівним колегою, якого обрав керівник практикуючого юриста, що включає управління справами та відгук суду із зауваженнями. Ці оцінки призначені для підвищення кваліфікації практикуючих юристів.
- Оцінювання керівника керівником або керівником, що знаходиться в офісі практикуючого юриста, за винятком безпосереднього керівника практикуючого юриста.
 - Усі Місцеві офіси організації Правової допомоги у ПАР повинні проводити офіційне оцінювання якості всіх своїх практикуючих юристів.
 - Усі керівники Місцевих офісів можуть оцінити

зразок справ, закритих протягом кварталу, для проведення цього оцінювання.

- Усі практикуючі юристи встановили цільові показники якості, яких вони повинні дотримуватися. Якщо практикуючі юристи не досягають цих цільових показників, тоді між практикуючим юристом і його/її керівником узгоджуються індивідуальні плани втручання.
- Ці оцінки щокварталу відстежуються як провінційним, так і національним керівництвом організації з Правової допомоги в ПАР і впливають на моніторинг результатів роботи кожного Місцевого офісу з правової допомоги в ПАР.

- Провінційні оцінки провінційними юридичними групами, яким доручено розробити системи підтримки місцевих офісів на основі результатів їх оцінок.

Усі Місцеві офіси з правової допомоги в ПАР перебувають під безпосереднім контролем Провінційного офісу, яких у ПАР налічується шість. Кожен Провінційний офіс укомплектований невеликим юридичним штатом, основна функція якого - контролювати якість юридичних послуг у провінції та надавати допомогу місцевим офісам ПАР з правової допомоги, коли це буде необхідно. Сюди входить проведення аудиту якості Місцевого офісу організації Правової допомоги в ПАР. Оцінки якості, що присуджуються під час цих оцінок, аналізуються на предмет узгодженості та досліджуються будь-які помітні зміни в оцінюванні.

У 2009 році ПДПАР дійшла висновку за результатами оцінювання її процесів управління якістю, що в ньому є низка недоліків. Вважалося, що керівники, які несуть відповідальність за якість обслуговування в своєму центрі правосуддя, навряд чи будуть повністю незалежними в оцінюванні своїх працівників. Було також зазначено, що, хоча існував стандартизований інструмент оцінки, менеджери використовували цей інструмент по-різному в різних частинах країни, і, по-третє, вважалося, що стандартний інструмент був занадто сильно зосереджений на проміжних результатах і занадто мало на кінцевих результатах. ПДПАР розглянула фахову оцінку у стилі Великої Британії, але не консультувалася з авторами британської системи, натомість дійшла висновку, що вона може бути занадто дорогою та занадто схильною до регіональних змін. Відповідь ПДПАР полягала у створенні повністю незалежного

Правового відділу забезпечення якості (ПВЗЯ), розміщеного у департаменті внутрішнього аудиту. Рецензентами в ньому могли бути досвідчені практикуючі юристи під керівництвом високопоставлених юристів. Це було зроблено для того, щоб штатні юристи вважали рецензентів досвідченими незалежними експертами та з готовністю сприймали їх оцінки. На жаль, як це трапилося в Чилі, ризик призначення таких рецензентів на умовах повної зайнятості полягає в тому, що через кілька років відсутності практики ці «експерти» перестають розцінюватися як справжні рівні колеги тими, кого вони оцінюють. Більше того, якщо їм більше платять, їх можуть вважати елітою, яка вже не зовсім відповідає сучасним стандартам практики. Аудитори якості юридичних послуг на базі ПВЗЯ, використовують ту саму методологію та ті самі інструменти під час проведення оцінок якості, які використовуються під час всіх оцінок якості, що проводяться в організації.

Протягом дворічного циклу ПВЗЯ прагне охопити приблизно 64 Центри правосуддя, а також 128 місцевих офісів та всіх 2 000 штатних адвокатів, а також 400 юристів *judicare*. Цільовим показником є оцінювання 9 справ на день (по 1 годині на справу), хоча для кожного практикуючого юриста рецензент обирає шість справ для оцінювання (із випадкової вибірки 10). Що стосується юристів *judicare*, ПВЗЯ оцінює 200 найкращих практикуючих юристів з точки зору інструкцій, отриманих за останній рік, які не переглядалися протягом останніх трьох років. Для практикуючих юристів існує система зв'язку з аудитором ПВЗЯ щодо будь-яких негативних висновків, які вони роблять щодо своїх справ, та для надання додаткових доказів відповідності стандартам якості. Усі висновки, зроблені ПВЗЯ, повідомляються Раді ПДПАР та аналізуються для виявлення проблемних питань.

2.13.2 Методологія

- i. Загальна консультація, надана клієнтові, оцінюється шляхом перевірки якості приміток, записаних помічником юриста або адвокатом, що надає консультацію, а також наступного надання консультації.
- ii. Консультації, що надаються телефоном абонентам кол-центру, Консультаційної лінії ПДПАР, оцінюються шляхом прослуховування запису розмови,

щоб визначити проблему, повідомлену клієнтом, ведення клієнта помічником юриста або практикуючим юристом, а також надану консультацію.

- iii. Що стосується судових процесів, перше оцінювання включає розгляд фізичних матеріалів справи та оцінювання рівня якості на основі приміток, зроблених практикуючим юристом у справі, а також інших підтвердних документів, наприклад судової практики, на яку посилалися під час судового розгляду.
- iv. Оцінювання зауважень суду включає присутність оцінювача в суді, поки практикуючий юрист веде справу клієнта, та розподіл балів відповідно до заздалегідь визначених критеріїв того, що очікується від практикуючого юриста під час ведення справи клієнта.

Під час кожного оцінювання оцінки виставляються за шкалою від 1 до 5 (де 1 - погано, а 5 - відмінно)⁸⁹.

Практикуючі юристи з високим балом оцінюються знову не так швидко, як практикуючі юристи з нижчим балом. Як і в деяких інших юрисдикціях⁹⁰, було запроваджено підхід на основі оцінки ризику для регулювання вибору практикуючих юристів *judicare*, які підлягають оцінюванню.

2.13.3 Інструменти оцінки

Для кожної галузі правової роботи були розроблені спеціальні інструменти оцінки з однаковими критеріями та системою оцінок для зменшення елемента суб'єктивності. Як і у Великій Британії, коло справ вибирається випадковим чином, і оцінювання ефективності практикуючого юриста проводиться за критеріями або «сферами ризику» із пропозиціями щодо вдосконалення. Як і у Великій Британії, система поєднує проміжні та кінцеві міри ефективності юриста. У цивільних справах критеріями / сферами ризику є: неналежне консультування з клієнтом (10%); неналежне складання заяв (15%); відсутність ефективного спілкування з клієнтом та іншими; (10%) неналежна підготовка до судового засідання (10%); неотримання інструкцій з врегулювання (10%); неналежне адміністрування справ чи неналежна професійна етика (10%); та невиконання судових наказів (10%). Решта 25% відноситься на кінцеві результати. Ці інструмен-

89. У шотландській системі фахової оцінки використовується однакова система оцінок для справ і практикуючих юристів (хоча для окремих критеріїв діапазон є вужчим).

90. Наприклад в Шотландії та Чилі.

ти були передані Товариству юристів та Асоціації адвокатів, але жодних відгуків, крім підтвердження, не отримано. Ці інструменти нічим не відрізняються від тих, що використовуються фаховими оцінювачами у Великій Британії, незважаючи на припущення про те, що Південно-Африканська Республіка свідомо уникала фахової оцінки. Однак, як видається, схема оцінок надає менше можливостей для професійного судження зі сторони рецензента, та, отже, може дати більше попередніх та готових результатів, ніж схеми оцінювання, такі як британські, які дозволяють рецензенту висловлювати судження, за умови його пояснення та обґрунтування в його звіті. ПВЗЯ та керівники використовують однакові інструменти, а між їхніми оцінками для тих самих юристів існує належна кореляція.

2.13.4 Санкції за низьку ефективність

Близько 5% практикуючих юристів не досягають встановлених для них цільових показників якості (що відображає ступінь передбачуваної складності в роботі, яку зазвичай виконує оцінюваний практикуючий юрист). Тим, хто зазнає невдачі, надається підтримка, наставництво та нагляд для досягнення необхідного цільового показника протягом 6 місяців. Якщо цього не станеться, тоді будуть розпочаті процеси управління ефективністю, які в підсумку можуть призвести до звільнення.

2.13.5 Зауваження до оцінки справ

Досвід ПДПАР у сфері оцінювання справ був цікавим і повчальним, багато в чому повторюючи досвід інших програм, таких як у Чилі та Великій Британії. Потреба у використанні фахових оцінювачів, які наполягають на повазі до тих, хто оцінюється, є першорядною, як і їхня потреба бути незалежними. Потрібно вжити заходів для запобігання «причісуванню» справ перед поданням на розгляд. Потрібно також вжити заходів для забезпечення узгодженості оцінок у часі та між різними оцінювачами.

2.13.6 Додаткові вимірювання якості

- Оцінки третіх сторін:
 - Відгуки отримує керівник юриста або Керівники офісів у головуючого, прокурорів або магістратів щодо ефективності юристів у Центрі правосуддя.

- Опитування щодо задоволеності клієнтів проводяться по телефону з клієнтом співробітниками кол-центру
- Скарги клієнтів направляються на гарячу лінію кол-центру та передаються в головний офіс для розслідування та вивчення можливостей.
- Також існує гаряча лінія з питань етики, якою керує незалежна аудиторська компанія. Скарги на надання послуг передаються до місцевого офісу для розслідування.

- Оцінка Програми якості

Як і в Чилі, дані різних оцінок якості аналізуються для виявлення прогалин у програмі, а також сфер для вдосконалення. Коригувальні заходи можуть бути спрямовані на практикуючого юриста або відділ. Зараз у всіх місцевих офісах є керівник, і через регулярні проміжки часу всі керівники оцінюються за низкою критеріїв, а співвідношення штатних юристів та керівників також постійно контролюється. Зрештою сама програма управління якістю підлягає щорічному перегляду.

- Механізми підтримки
 - Очікується, що в кожному місцевому офісі ПДПАР повинна бути програма наставництва, в рамках якої кожен практикуючий юрист працює в парі з наставником.
 - Усі практикуючі юристи, включаючи стажистів, повинні брати участь у щоденних або щотижневих форумах для обговорення справ, організованих керівником.
 - Система підтримки цивільних кластерів. Через складний характер цивільних справ, потенційну небезпечність, а також обмежений потенціал для ведення цих справ, було прийнято рішення організувати цивільні департаменти Місцевого офісу ПДПАР в кластери для надання підтримки один одному. Кожен кластер очолює відділ цивільних справ, який очолює головний юрист, відповідальність якого полягає в наданні підтримки меншим цивільним секціям кластера. Навчання організуються на кластерному рівні.

3. Тематичні аспекти фахової оцінки⁹¹

3.1 Стандарти та критерії, які повинні використовуватися під час фахового оцінювання

Першим кроком є визначення галузей практики та типів справ, що підлягають оцінюванню. Це може бути сортування або початкова консультація в кол-центрі, як у Нідерландах, Україні чи Китаї. Або ж це може бути представництво у кримінальних, цивільних, адміністративних справах та у справах дітей. По-третє, це може бути оцінка консультації та представницької роботи працівників громадських організацій. У кожному випадку має бути прийнято рішення щодо того, наскільки спеціалізованими мають бути критерії. У Шотландії є лише три набори критеріїв: для Кримінальних справ, Цивільних справ та Справ дітей. У Південно-Африканській Республіці та Китаї критерії існують лише для цивільних і кримінальних справ. Як результат, у цих трьох країнах стандарти та критерії, що використовуються, є досить загальними, оскільки вони повинні охоплювати широкий спектр справ. Наразі в Нідерландах фахова оцінка проводиться лише щодо справ про імміграцію та біженців - і критерії це відображають. В Англії та Уельсі є окремі набори критеріїв для кримінальних, комунальних, боргових, трудових, сімейних, житлових, імміграційних справ, справ щодо психічного здоров'я та соціальної допомоги. Зосередження уваги на більш конкретних критеріях призвело до того, що фахові оцінювачі є спеціалістами і неминучим є те, що прохідний бал, необхідний для досьє, є стандартом не достатньо компетентного юриста загальної практики, а достатньо компетентного спеціаліста з питань боргів або зайнятості тощо.

Як зазначено вище, критерії можуть бути загальними або спеціальними - розробленими з урахуванням конкретних галузей права, наприклад, стосовно дітей. Чим загальніші критерії, тим більший діапазон справ вони можуть охоплювати. Дійсно, загальний характер шотландських цивільних критеріїв передбачав, що їх можна застосовувати з відповідними виправленнями в Нідерландах та Китаї, які мають дуже різні правові системи. Критерії, що використовуються під час про-

ведення фахової оцінки, можуть бути хронологічними - починаючи з першого інтерв'ю з клієнтом і закінчуючи припиненням справи - або тематичними, наприклад, збір фактів та інформації, надання та підготовка порад, взаємодія з третіми сторонами чи етичні міркування.

Критерії повинні враховувати, чи були вжиті заходи своєчасними, правильними, доречними (та належним чином повідомленими) та корисними для клієнта за таких обставин. Критерії можуть бути спрямовані на всі аспекти процесу та кінцевого результату (див. вступ вище); проблеми спілкування; піклування про клієнта; юридична компетенція; доцільність консультації (включаючи етичні питання); повнота консультації; чіткість, правильність та своєчасність надання консультації (отримання адекватних інструкцій та надання початкової інформації щодо майбутніх дій, включаючи зустрічі клієнтів); ефективні переговори; відповідна підготовка до відстоювання інтересів та виступу в суді; системи управління, стратегія та розподіл ресурсів, граничні вимоги до професійної дисципліни, відповідне формування та виконання стратегії; а також належний нагляд за персоналом і ведення справ. У результаті, як виявили розробники Типових стандартів Американської асоціації адвокатів, критерії можуть складати довгі та громіздкі списки. Незважаючи на всі спроби розробників, те, що починається як набір керівних принципів, що відображають прийнятні стандарти мінімальної компетентності, згодом стає свідченням належної або навіть передової практики. Чим довший список (як це було у випадку з деякими пілотними проектами в Китаї), тим важче рецензентам ставити оцінки узгоджено, і тим довше проводиться оцінювання одного досьє. Але вірно і протилежне. Чим менше критеріїв використовується в інструменті оцінки, тим більше справ може бути оцінено рецензентами в будь-якому періоді часу. Однак якщо цей процес зайде занадто далеко, це, швидше за все, змен-

91. Цей розділ було складено на основі попередньої роботи консультанта, зокрема, на основі праці Патерсона і Шерра «Фахове оцінювання справ, у яких надається правова допомога: Набір інструментів для Національного центру правової допомоги в Китаї» (Британська Рада і NLAC, 2016 р.) та Довідник УНЗ ООН із забезпечення якості правової допомоги в процесах кримінального правосуддя (УНЗ ООН, м. Відень, 2019 р.) https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/HB_Ensuring_Quality_Legal_Aid_Services.pdf

шити узгодженість судження, у свою чергу, зменшуючи його обґрунтованість. Для досягнення успішного середовища, доведеться діяти методом спроб і помилок, але міжнародний досвід свідчить про те, що оптимальна кількість критеріїв, з якими рецензенти повинні працювати (якщо вони хочуть оцінювати узгоджено), не повинна перевищувати 30, а можливо, і набагато менше.

Щоб контролювати кількість та довжину критеріїв, одночасно забезпечуючи їх прийнятність для юридичної спільноти, що підлягає оцінюванню, потрібен цілеспрямований підхід фахових оцінювачів до обмежених аспектів надання послуг. Це передбачає двоетапний процес. Перший етап - вивчення настанов щодо передової практики, підручників з професійної підготовки, матеріалів з адвокатської практики та консультацій з групами практикуючих фахівців. Тому що критерії фахової оцінки походять від професійних стандартів належної практики. Тому важливо консультувати фахових оцінювачів і професійні органи (а також тих, кого слід оцінювати) щодо критеріїв. Британські програми фахової оцінки, які мали вплив на більшість програм, що виникли згодом в інших юрисдикціях, розробили набори критеріїв, які були складені за допомогою наукових консультантів⁹², досвідчених практикуючих юристів у відповідних галузях права та органів, відповідальних за правову допомогу. Основними противниками таких програм зазвичай є професійні асоціації юристів, які традиційно відповідають за підтримання мінімальної компетентності своїх членів. Однак широко відомі слабкі сторони саморегулювання в адвокатській професії, як правило, включають відсутність застосування дисциплінарних заходів до юристів за недостатню компетентність. У випадках, коли адвокати регулярно отримують свої гонорари від третіх осіб, наприклад, страхових компаній або органів державної / правової допомоги, все більше відчувається бажання спонсорів отримати докази того, що вони отримують ту компетентність, за яку платять. Фахова оцінка дозволяє це довести, але може призвести до виникнення конфлікту з професійними асоціаціями, які вважають, що вона зазіхає на їхню територію. Отже, найкращим способом збільшити ймовірність прийнятності пілотного проєкту є залучення професійних асоціацій на кожному етапі, якщо вони бажають брати участь. Тому

наполегливо рекомендується, щоб під час розробки критеріїв враховувалися думки асоціації адвокатів або професійної організації юристів відповідної правової галузі. Можна заснувати офіційне партнерство (як у Шотландії) або проводити обговорення (як в Англії, Чилі, Китаї та ПАР). Ці консультації також повинні відбуватися, якщо критерії мають бути змінені або оновлені. Так, Шотландська Рада з питань правової допомоги (ШРППД) у 2018 році погодила нові критерії фахової оцінки та керівні настанови для рецензентів, з детальними вказівками щодо схеми забезпечення якості у кримінальних справах, доступними в Інтернеті як інформація для всіх зацікавлених сторін. Подібним чином керівні настанови ЄС щодо розробки заходів з якості передбачають, що місцеве Товариство юристів або Асоціація адвокатів повинні активно залучатися під час розробки критеріїв ефективності.⁹³ У змішаній юрисдикції це означає, що було б розумно об'єднати штатних юристів і приватних юристів, які надають правову допомогу (приватним клієнтам) для обговорення стандартів. Стандарти охоплюватимуть питання технічного законодавства, юридичної практики, обслуговування клієнтів (включаючи необхідність користуватися простою англійською мовою і якщо англійська мова не є рідною мовою клієнта, забезпечення перекладу) та корисності. Останнє в Англії та Уельсі включає ступінь того, наскільки дії юриста допомагають «досягти розумних цілей клієнта».⁹⁴ Корисність також охоплює дотримання стандартів відповідно до очікувань органу, що надає правову допомогу, від постачальників стосовно знань та досвіду під час звернення за правовою допомогою, ведення справи про правову допомогу та завершення справи про правову допомогу.

Другий етап у процесі складання критеріїв полягає в тому, що редакторська група за погодженням з ключовими зацікавленими сторонами зменшить кількість критеріїв до двадцяти-тридцяти, щоб вони охоплювали основні аспекти надання консультацій та/або послуг представництва в галузі права, що оцінюється.

Що стосується формулювання критеріїв, вони повинні бути сформульовані таким чином, щоб відповідь можна було оцінити за шкалою, наприклад, від 1 до 3, де «1» означає, що результативність не відповідає не-

92. Професор Авром Шерр і професор Алан Патерсон

93. С. Нікаратас (S.Nikaratas) і А. Ліманте (A. Limante), «Інструменти та критерії для визначення якості правової допомоги: Керівництво для держав-членів ЄС» Звіт за проєктом QUAL-AID (Інститут права Литви, 2018 р.) 16 https://www.jura.uni-frankfurt.de/75941968/QUAL_AID_Evaluation_of_Legal_Aid_Quality.pdf

94. Агентство правової допомоги, Настанови щодо процесу незалежного фахового оцінювання (червень 2017 р.) 42

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/620110/independent-peer-review-process-guidance.pdf

обхідному стандарту, «2» означає, що стандарт дотриманий, а «3» означає, що практикуючий юрист/постачальник послуг перевиконав поставлені до нього за схемою вимоги. До типових критеріїв належать:

- «Наскільки ефективними були початкові навички юриста щодо збору фактів та інформації, включаючи виявлення будь-яких ключових доказів та вжиття заходів, необхідних для їх отримання?»
- «Чи була надана клієнтові точна та відповідна консультація нетехнічною мовою щодо правових питань, порушених у справі, та можливості того, що справа може бути безуспішною, і які витрати може понести клієнт, якщо справу було програно?»

Ці критерії орієнтовані на клієнта, і було б справедливим сказати, що за моделлю фахової оцінки, яка впроваджена в більшості юрисдикцій, стоїть «адвокатська практика, орієнтована на клієнта». Справді, прийняття Китаєм фахової оцінки цивільних справ протягом останнього десятиліття було частково обумовлено його бажанням розвивати адвокатську практику, орієнто-

вану на клієнта під час надання правової допомоги.⁹⁵ Зосередженість на клієнті також відображається в таких юрисдикціях як Південно-Африканська Республіка, Чилі та Шотландія, які доповнюють фахову оцінку регулярними анкетами щодо задоволеності клієнтів.

Зрештою, фахова оцінка не схожа на непомітне вивчення. Вона призначена не для того, щоб шукати адвокатів, які оцінюються, а для того, щоб заохочувати їх до ефективної та відповідної практики. Тому важливо, щоб фахівці були ознайомлені з критеріями та схемою оцінок, яка буде використовуватися для їх оцінювання. Деякі з них мали можливість зробити свій внесок у формулювання критеріїв, коли програма була створена, як зазначено вище, щодо інших - їхнє розуміння та прийняття залишає бажати кращого. З цієї причини в Південно-Африканській Республіці, Китаї, Англії та Шотландії органи з питань правової допомоги роблять критерії широко відомими. Дійсно, в Англії та Шотландії існують практичні онлайн-посібники з фахового оцінювання, в яких детально вказується, якими є критерії та як вони застосовуються фаховими оцінювачами.⁹⁶

3.2 Схема оцінок

Оцінювання критеріїв та справ або слухань фаховим оцінювачем завжди є актом професійного судження. Тому воно завжди є частково суб'єктивним. Щоб зберегти якомога більше об'єктивності та відтворюваності, бажано, щоб діапазон оцінок, що використовуються рецензентами, був відносно вузьким. Як уже згадувалося раніше, справи та практикуючі юристи (або навіть фірми) зазвичай мають оцінки від 1 до 5, з прохідним балом 3. Інші дві оцінки ставляться за не проходження оцінювання а також за ефективність, вищу за прохідний бал. Хоча можна було б використовувати набагато ширший діапазон оцінок, досвід показав, що група рецензентів, які ставлять оцінки самостійно, буде намагатися ставити оцінки узгодже-

но, як між собою, так і з точки зору власних оцінок з часом, якщо використовуватиметься значно ширший діапазон. Навіть якщо використовується п'ятибальна шкала оцінок, на практиці більшість оцінюваних отримує прохідну оцінку, тоді як оцінки «1» та «5» є відносно незвичними (ставляться у менш ніж 10 відсотках випадків). У Шотландії та країнах, які застосовували її систему фахового оцінювання⁹⁷, справи та практикуючі юристи оцінюються за п'ятибальною шкалою (де оцінка 1 означає «погано», а 5 - «відмінно»), але окремі критерії оцінюються лише за трьома оцінками, а інші дві оцінки означають «не застосовується» та «неможливо оцінити за справою».⁹⁸ На початку фахового оцінювання у Великій Британії було незрозуміло, чи може

95. Патерсон і Авром «Фахова оцінка та зміна культури: Забезпечення якості, правова допомога та адвокатська професія» доповідь конференції Міжнародної групи з правової допомоги (ILAG), м. Йоганнесбург, 2017 р.). http://www.internationallegalaidgroup.org/images/miscdocs/Conference_Papers/Peer_Review_and_Cultural_Change.3docx_28APAS29.pdf

96. Докладний посібник з усіма критеріями можна знайти за посиланням: https://www.slab.org.uk/export/sites/default/common/documents/profession/Criminal_quality_assurance/New_Crim_QA_Criteria_29_Oct_2018.pdf. https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/620110/independent-peer-review-process-guidance.pdf

Більш поглиблений розгляд критеріїв фахового оцінювання можна знайти в праці Патерсона і Шерра «Фахове оцінювання справ, у яких надається правова допомога: Набір інструментів для Національного центру з надання правової допомоги в Китаї» (Британська Рада і НЦПД, 2016 рік)

97. Наприклад, Китай, Нідерланди та Молдова.

98. Див.: <https://www.lawscot.org.uk/members/rules-and-guidance/rules-andguidance/section-c/rule-c3/guidance/c3-peer-review-criteria-guidance/>

бути в оцінюванні така велика кількість оцінок «не можу оцінити», тому що адвокати не фіксують питань у своїх справах. З плином часу стало зрозумілішим, що це не є суттєвою проблемою на практиці, і юристи стали краще поводитися з клієнтами та вести справи. Тим не менш, одним із ключових атрибутів кваліфікованого фахового оцінювача є його здатність робити висновки (у ситуаціях, коли недостатньо доказів того, що певний критерій дотриманий) з непрямих доказів, наприклад листа пізніше у справі або з рішення Суду про те, що критерій насправді дотриманий, хоча на той час немає записки в досьє або листа, які б вказували, що це так. Так, частота оцінок «неможливо оцінити» частково залежить від навичок фахових оцінювачів робити висновки з інших матеріалів у досьє про те, що певний критерій дуже ймовірно дотриманий, навіть незважаючи на те, що більш звичні форми прямих доказів дотримання критерію можуть бути відсутніми. Однак висновок про те, що щось було зроблено, можна зробити лише у тому випадку, якщо у досьє є щось реальне, що свідчить про це. В Англії та Уельсі кожен критерій оцінюється за тією самою 5-бальною шкалою, що й досьє. Щоб захиститися від розбіжностей

між рецензентами рекомендується організувати «сліпе подвійне оцінювання» частини справ, тобто щоб їх оцінював інший рецензент, якому не відомі оцінки, поставлені першим рецензентом. (У Шотландії таким чином подвійно оцінюються 25% справ.) У Чилі існує чотирибальна шкала оцінок для рецензентів: «Відповідає вимогам», «незначні зауваження», «значні зауваження» та «недостатньо».⁹⁹ Тому важливо використовувати схему оцінок, яка має досить вузький діапазон, щоб неминучі розбіжності між «жорсткими» та «легкими» оцінювачами не були великими.¹⁰⁰

Останнє питання стосовно системи оцінювання - де встановити прохідний бал. Звичайно, це оцінка «3» для справи, що по-різному описується як «порогова компетентність» або «прийнятна компетентність». Це мінімальний рівень, на якому можна встановити прохідний бал. Однак, оскільки юристи та адвокати все більше дізнаються про забезпечення якості, цілком ймовірно, що держава або орган правової допомоги в майбутньому намагатимуться встановити трохи вищий прохідний бал. Це відповідало б концепції постійного вдосконалення.

3.3 Відбір суб'єктів оцінки

Традиційно органи правової допомоги відбирали практикуючих юристів або фірми для оцінювання на кількох підставах. Загальноприйнятим для відбору є включення частини, яка відбирається суто випадковим чином, - щоб переконати професійних юристів у тому, що схема не є прихованим способом для органу правової допомоги вибрати фірми, які йому не подобаються або які він бажає дестимулювати. Однак всі схеми також дозволяють ризику відігравати певну роль.¹⁰¹ Це розумно лише тоді, коли існує цикл оцінки (наприклад, у ПАР, Чилі чи Шотландії), щоб зосередити деякі оцінки на фірмах з вищим ризиком. Це можуть бути фірми, які розглядають великі обсяги справ про правову допомогу, або великі обсяги справ про правову допомогу для вразливих клієнтів (наприклад, щодо імміграції чи пси-

хічного здоров'я). Крім того, факторами ризику можуть бути результати інших аудитів або високий рівень скарг клієнтів. Знову ж таки, коли програма фахової оцінки триває деякий час, тоді фірми, які мають хороші показники, не будуть перевірятися настільки регулярно, як ті, що мають гірші результати (цей підхід, заснований на оцінці ризику, був застосований у Чилі, Шотландії, Новій Зеландії та Південно-Африканській Республіці). Тим не менш, зосередження контролю якості на ризику може спричинити спотворення системи та може стимулювати спроби маніпулювати процесом оцінювання, наприклад, втручання у досьє. Випадковий відбір покликаний протидіяти цьому, але є неефективним. На практиці, краще поєднувати випадковий відбір і підхід на основі оцінки ризику.¹⁰²

99. Подібну чотирибальну шкалу можна знайти у штаті Вікторія (Австралія).

100. Додаткову інформацію про оцінки під час фахового оцінювання можна знайти у праці Патерсона і Шерра «Інструментарій для фахової оцінки» (Британська Рада та NLAC 2016 р.) та шотландському протоколі оцінки у Додатку В нижче. Мінімальне порогове значення

101. Ризик для органу правової допомоги або для клієнта може мати фінансовий характер.

102. Подальше обговорення цього питання див. у Звіті QUAL-AID на стор. 32 та у праці Бьорзіга і Девенпорта «Чи є надання правової допомоги рентабельним, ефективним та гарантовано якісним?» Доповідь конференції Міжнародної групи з правової допомоги (ILAG), м. Оттава, 2019 р.

3.4 Відбір досьє для оцінки

Метою процесу відбору є отримання репрезентативної вибірки роботи постачальника. Це може вимагати стратифікації випадкової вибірки відповідно до різних видів робіт, які виконує постачальник. Очевидно, що чим більше досьє буде розглянуто, тим менше постачальників може бути охоплено протягом встановленого періоду, припускаючи, що потенціал фахових оцінювачів залишається незмінним. В Англії та Уельсі власник контракту (фірма) зареєстрований для надання правової допомоги і тому під час оцінювання береться стратифікована випадкова вибірка 20 справ з підрозділу постачальника, з яких буде оцінено 15 справ. Отже, якщо фірма має значний розмір, то випадкова вибірка цілком може означати, що робота деяких окремих юристів у фірмі взагалі не перевіряється. Незважаючи на це, статистики впевнені, що якщо відбір справ з підрозділу справді проводиться випадковим чином, результати будуть статистично достовірними. У Південно-Африканській Республіці, де основна увага приділяється як практикуючим юристам, так і відділам практики, адміністратор відбирає 10 стратифікованих¹⁰³ випадкових досьє кожного практикуючого юриста з половини практикуючих юристів у Центрі правосуддя, хоча, як і в Англії, фактично оцінюватимуться лише деякі з вибраних справ (6 з 10).¹⁰⁴ У Новій Зеландії первинному оцінюванню піддаються 5 досьє кожного юриста.¹⁰⁵ У Чилі - 15 досьє кожного державного захисника. У Шотландії практичні випробування встановили, що фахові оцінювачі за півдня можуть оцінити та скласти звіт щодо 8 дитячих справ або 8 кримінальних справ. Як правило, цивільні справи є більшими, тому рецензенти, як очікується, оцінюватимуть і звітуватимуть про 5 справ за півдня. Статистики переконалися, що якби стратифіковані

вибірки обиралися випадково, ці цифри дозволяли б отримати об'єктивну оцінку роботи кожного юриста. У 2011 році було вирішено, що необхідність захищати клієнтів у цивільних справах, яких ШРППД визнала вразливими (наприклад, у справах біженців, іммігрантів, психічного здоров'я, дорослих людей з обмеженими можливостями, зайнятості та судового нагляду), означала, що крім 5 справ на кожного практикуючого юриста, рецензентам потрібно розглянути 10% справ практикуючого юриста в будь-якій із цих областей. У деяких випадках може бути аж 60 справ. Це рішення про включення елемента профілю ризику для практикуючого юриста чи фірми також було застосоване в Новій Зеландії.¹⁰⁶ Все частіше постачальники ведуть справи про правову допомогу в електронному вигляді. Тому юрист очікує, що справи і оцінюватимуться будуть в електронному вигляді. У Шотландії фахові оцінювачі вже оцінюють справи в інтерактивній базі даних, але вони все ще знаходяться в основному в друкованому вигляді. Це означає, що справи повинні бути безпечно передані рецензенту (-там). Як і в Південно-Африканській Республіці, ризик полягає в тому, що як тільки випадкові файли будуть визначені, юрист, який оцінюється, може не встояти перед спокусою «поліпшити» досьє, щоб вдосконалити їх. Другий ризик полягає в тому, що досьє можуть загубитися в процесі передачі. Альтернативою (яка використовується в Шотландії під час наступної оцінки, якщо планова оцінка була невдалою) є візит двох рецензентів до адвокатської контори для оцінювання справ на місці. Однак це дорого, а намір полягає в тому, щоб вартість остаточного оцінювання стягувалася з юриста, який оцінюється в Шотландії, як це наразі здійснюється в Англії та Уельсі.¹⁰⁷

3.5 Виявлення та відбір рецензентів

Концепція фахової оцінки ґрунтується на припущенні, що найбільш підготовленими для оцінки професійної роботи постачальників є інші фахівці, що мають досвід і навички в тих самих галузях права, що й постачаль-

ник. Оскільки практика суддів і прокурорів відрізняється від практики адвокатів захисту, їх не сприймають як «рівних колег» ті, кого вони оцінюють. Звідси випливає, що використання прокурорів або суддів для оці-

103. Половина справ буде взято зі закінчених судових процесів, а половина - зі справ про визнання провини.

104. У Молдові орган правової допомоги відбирає 10 випадкових справ у кожного юриста, якого оцінюють, а юрист пропонує 10 справ на свій вибір.

105. Міністерство юстиції Нової Зеландії, Аудит і моніторинг: Операційна політика (травень 2018 р.) 9 <https://www.justice.govt.nz/assets/Documents/Publications/Audit-and-monitoring-policy2.pdf>

106. Там само.

107. Агентство правової допомоги (№ 46) 31 [6.38].

нювання адвокатів захисту було б проблематичним. Однак рівними колегами можна вважати спеціалістів або експертів широкого профілю. Які рецензенти є найкращими? В Англії та Уельсі перевагу віддають колегам, які є спеціалістами. Це означає, що їх набирають на відкритих конкурсах, але обов'язковою є наявність мінімального спеціалізованого досвіду в годинах та активна зайнятість (як мінімум, на 50%) роботою зі справами (у країні з великою кількістю професійних юристів це, мабуть, не дивно). Однак у колег-спеціалістів є три потенційні недоліки. По-перше, їм, як правило, потрібні спеціалізовані, а не загальні критерії. По-друге, вони, як правило, ставлять жорсткіші оцінки, ніж юристи загальної практики. З цих причин вважається, що стандарт, який застосовується до англійських власників контрактів, вищий, ніж прохідний бал, який очікується від юристів загальної практики в Шотландії. По-третє, вузькопрофільні фахові оцінювачі можуть розраховувати на вищий рівень оплати, ніж оцінювачі загальної практики. Англія також наполягає на тому, що її рецензенти повинні мати досвід роботи на посаді керівника над іншими юристами. Шотландія, будучи меншою країною з більш розпорошеною професією, завжди вважала за краще, щоб фахові оцінювачі були спеціалістами загального профілю, але тим не менше вона відбирає їх у відкритому конкурсі і значною мірою приваблює досвідчених практикуючих юристів, яких поважають у своїй галузі і які часто мають досвід підготовки молодих юристів. І в Шотландії, і в Англії, перед тим, як нещодавно набраних фахових оцінювачів відправляють на навчання, їхні досє оцінює один або декілька існуючих рецензентів (сліпе, подвійне оцінювання досє). Під час навчання (див. нижче) рецензент проводить тіньове оцінювання існуючих рецензентів до повної кваліфікації.

Незалежно від того, чи є вони спеціалістами чи експертами широкого профілю, досвід рецензента повинен бути актуальним, тобто має пройти не більше року з моменту, коли рецензент перестав займатися

адвокатською діяльністю у відповідній галузі права, у якій він/вона проводить оцінку. Цей тест, який застосовується в Англії та Шотландії, був би проблематичним, якби його застосовували в Чилі, Ірландії чи Південно-Африканській Республіці. Це пояснюється тим, що в цих країнах рецензенти є або штатними рецензентами, прикріпленими до спеціального підрозділу аудиту, або штатними керівниками/керівницями. У будь-якому випадку через кілька років рецензенти можуть перестати сприйматися як рівні колеги юристами, яких вони оцінюють. Ситуація стає ще складнішою, якщо рецензентам платять більше, ніж юристам з надання правової допомоги, оскільки тоді їх можуть сприймати як еліту, і заміщення таких посад (щоб трохи освіжити команду) є складним. Це вже стало проблемою в Чилі та, можливо, стане і в Південно-Африканській Республіці.

Зрештою, рецензент повинен бути незалежним від юриста, якого він оцінює, щоб запобігти конфлікту інтересів або ситуації фактичної чи сприйнятої упередженості. Таким чином, в Англії та Шотландії рецензент повинен походити з іншої частини країни, ніж юрист, якого оцінюють, і не повинен мати з юристом жодного зв'язку (минулого чи теперішнього). Як додатковий засіб захисту в Шотландії, особі, яку оцінюють, повідомляють особу рецензента (-тів) і вона може заперечити проти її призначення. У країнах, де працює велика кількість штатних адвокатів, це означає, що рецензентом не повинен бути керівник або керівник юриста, якого оцінюють. Дійсно, в Південно-Африканській Республіці було створено Відділ якості, до складу якого увійшли фахові оцінювачі, які не були керівниками та керівницями, щоб запобігти конфлікту інтересів між керівником Центру правосуддя, який, як очікується, є високоефективним Центром, який несе відповідальність за незалежну оцінку підлеглого персоналу, незадовільна робота якого погано відбиватиметься на його управлінських навичках.

3.6 Навчання та контроль рецензентів

Враховуючи властиву суб'єктивність фахових оцінювачів, які застосовують своє професійне судження під час застосування критеріїв та схеми оцінок, не достатньо буде покладатися на обмежену кількість критеріїв та обмежений діапазон оцінок для їх оцінювання. Безпе-

ечно, однією з найсильніших особливостей британської системи фахового оцінювання є потужна вступна програма навчання, яку проходять новобранці. Зазвичай вона складається з триденного навчання (яке, як правило, проводять міжнародні науковці з досвідом

у сфері фахового оцінювання), причому перші два дні навчання проводяться поспіль, а третій - через півроку. У період навчання рецензенти проводять тіньове оцінювання фахових оцінювачів звичайним чином, але завжди із сліпим подвійним оцінюванням досвідченішим рецензентом.

Метою початкового навчання є ознайомлення рецензентів з поняттям якості та спектром методів її оцінки. Потім вони знайомляться з фаховою оцінкою та критеріями, беручи кожен із них по черзі, з деякими деталями, та схемою оцінок; заохочуються обговорення щодо того, як їх слід інтерпретувати та застосовувати. По-третє, слухачі проходять оцінювання справжніх досьє або парами, або невеликими групами (які регулярно чергуються), як правило, включаючи існуючих рецензентів, з тим, щоб (а) вони могли відчути на собі розбіжності в думках та дізнатися, як їх вирішувати та (б) сприяти колективному консенсусу щодо тлумачення критеріїв та щодо застосування схеми оцінок.

Рецензенти також навчаються написанню зведених звітів щодо досьє, які вони оцінили. У Шотландії нові фахові оцінювачі отримують усі свої оцінки за перші шість місяців з подвійним оцінюванням досвідченішими рецензентами. Через півроку їм показують їхні оцінки (і оцінки їхніх колег), а потім отримують важкі досьє для обговорення у невеликих групах та колективно. Метою навчання є підвищення визначеності та послідовності оцінювання рецензентами як окремими особами з часом, так і між рецензентом і його/її рецензентами-колегами. Після цього щорічно всі рецензенти проходять день підвищення кваліфікації, на якому їхні бали показують їм самим та всім рецензентам у їхній когорті. Тільки демонструючи, що рецензент не відповідає своїм рівним колегам, як правило, можна свідомо чи підсвідомо чинити тиск на оцінювача, щоб просунути до середнього показника групи у незадовільних справах або відмінностях.¹⁰⁸ Таким чином оцінки усіх рецензентів піддаються перевірці, щоб зменшити розрив між «жорсткими» та «щедрими» оцінювачами.

3.7 Управління та адміністрування фахового оцінювання

Для проведення фахового оцінювання, в юрисдикції повинен бути орган, який виконує адміністративні та управлінські завдання, пов'язані з програмою, наприклад розробляє критерії та схеми оцінок, набирає рецензентів, організовує їх навчання та моніторинг, оцінює звіти рецензентів та підтримує зв'язок з практикуючими юристами, яких оцінюють. Органу також доведеться планувати цикли, в межах яких слід визначати, скільки практикуючих юристів (і яких, та скільки справ) оцінювати в кожному конкретному році. Орган також може приймати політичні рішення щодо програми або цей обов'язок може бути покладений на іншу структуру, наприклад, у складі Міністерства юстиції.

3.7.1 Адміністративний орган

Не рідко органом, відповідальним за управління та адміністрування фахового оцінювання, є сам орган правової допомоги або підрозділ з аудиту якості в межах органу з питань правової допомоги. Таким чином, у Чилі програмою фахової оцінки керує Департамент контролю, оцінки та скарг (ДКОС) у складі Організації державних захисників (ОДЗ), а в Південно-Африканській Республіці - це відділ забезпечення якості

юридичних послуг в рамках Правової допомоги у Південно-Африканській Республіці. У Молдові зовнішній моніторинг якості правової допомоги здійснює спеціальна, створена органом правової допомоги Комісія з 7 членів (один представник від органу правової допомоги, 3 юристи з системи правової допомоги та 3 приватні юристи, обрані за відкритим конкурсом). Таким чином, «рівні колеги» - це не лише юристи з правової допомоги, а й загальні приватні захисники, які не належать до системи правової допомоги. Такий підхід також сприяє відчутній незалежності моніторингової комісії та довірі до неї. Є річний план зовнішнього моніторингу - 10 відсотків від загальної кількості юристів у системі правової допомоги, включаються до річного плану зовнішнього моніторингу якості послуг з надання правової допомоги.

В Англії та Уельсі адмініструванням фахового оцінювання займається Орган з питань правової допомоги, але політика в цілому визначається Міністерством юстиції. Призначення та підготовка рецензентів, а також моніторинг та проведення оцінювання та прийняття рішень за результатами оцінювання здійснюється незалежним консультантом (Шерр) разом із групою

108. Будь-яка оцінка справи вища за «3» означає «відмінність».

незалежних експертів. Використання незалежних експертів допомогло запевнити як професію, так і Міністерство юстиції у цілісності програми фахової оцінки.

У Шотландії існує три програми - одна для правової допомоги у цивільних справах, одна для правової допомоги у кримінальних справах і одна для правової допомоги дітям. Кожна програма має свого адміністратора, але кожну з них також очолює Комітет із забезпечення якості. Цивільний КЗЯ є підкомітетом асоціації адвокатів (Товариство юристів Шотландії), але до його складу входить 3 представники асоціації адвокатів, 3 представники органу правової допомоги (Шотландська Рада з питань правової допомоги - ШРППД) та 3 непрофесійних члени, які мають інтерес або експертні знання у сфері забезпечення якості. Кримінально-правовий КЗЯ і КЗЯ у справах дітей - це комітети ШРППД, але в іншому випадку вони складаються так само, як і цивільно-правовий КЗЯ. Для підтримки узгодженості між трьома КЗЯ до складу всіх трьох входить професійний радник програми (Патерсон). Склад КЗЯ не випадковий, оскільки склад кожного КЗЯ відображає той факт, що в Шотландії програми фахового оцінювання проводяться у партнерстві між Урядом, професійною асоціацією та органом з питань правової допомоги. Це дозволяє максимально збільшити прийняття схем серед фахівців та їх постійне фінансування Урядом, водночас нагадуючи органу з питань правової допомоги та професійній асоціації про їхню спільну зацікавленість у професійних стандартах постачальників послуг, а також у тому, щоб якість роботи з надання правової допомоги, оплачуваної Урядом, залишалася високою.¹⁰⁹

Набравши рецензентів, адміністративний орган програми фахової оцінки повинен забезпечити наявність у рецензентів трудового договору, який визначає, скільки часу вони служитимуть спочатку, які будуть їхні обов'язки (і тип звіту, який від них очікується), якою будуть їхні гонорари та як може бути розірваний або призупинений контракт (наприклад, якщо встановлено звинувачення у професійній поведінці, що призвела до заподіяння шкоди клієнту). Також слід наголосити на важливості дотримання рецензентом конфіденційності справ, які ведуть адвокати і які він оцінює, захисту даних осіб, зазначених у досьє, і що робити, якщо у досьє виявляється, що практикуючий юрист вчинив злочин або порушення професійної етики.

109. Див. звіт за проектом QUAL-AID у цитованій праці 16

Ключовою особою будь-якої програми фахової оцінки є адміністратор, який призначається адміністративним органом для щоденної реалізації програми. Ця особа:

- постійно підтримує зв'язок з рецензентами;
- організовує курси підвищення кваліфікації рецензентів спільно з особою чи органом, відповідальним за моніторинг роботи рецензентів;
- складає та виконує циклічний план для вибору практикуючих юристів, яких слід оцінювати, часу оцінки протягом року або циклу оцінки;
- підтримує зв'язок із практикуючими юристами щодо справ, відібраних для оцінки, визначаючи, який рецензент буде їх оцінювати, та де будуть оцінюватися справи;
- обирає рецензента (-тів), необхідних для оцінки практикуючого юриста (дбаючи про те, щоб уникнути конфлікту інтересів), та підтримує зв'язок з рецензентами щодо практикуючого юриста та наданих їм справ, контролює прогрес, досягнутий рецензентом з оцінкою, та надає відгуки від адміністративного органу щодо звітів рецензента, коли це доречно;
- веде облік справ, переданих рецензентам, гарантуючи, що правильні файли були надіслані, що вони є повними та мають форму, придатну для оцінки;
- порівнює звіти рецензентів з метою їх подання до керівного/адміністративного органу (бажано таким чином, щоб зберегти конфіденційність та персональні дані клієнтів, справи яких оцінюються);
- веде листування з практикуючими юристами щодо питань, які виникають під час оцінки, або щодо кінцевих результатів оцінок після визначення адміністративним органом;
- веде запис балів, поставлених рецензентами для передачі особі, відповідальній за моніторинг послідовності роботи рецензентів;
- Організовує будь-які подальші оцінки, якщо початкова оцінка є невдалою.

3.7.2 Політика

Для будь-якої програми фахової оцінки потрібен як орган, що формує політику, яка лежить в основі схеми, так і орган, який має оперативні можливості для реалізації програми та політик, які стоять за нею. Іноді ці дві функції виконує один і той самий орган, особливо у випадках, коли він є органом правової допомоги (як, наприклад, у Китаї, Чилі, Англії та Уельсі, Новій Зеландії, Молдові та Південно-Африканській Республіці). У Шотландії ключовими органами є Комітети із забезпечення якості (КЗЯ), які, по суті, є партнерствами між органом правової допомоги (ШРППД) та професійною асоціацією юристів (Товариство юристів Шотландії). Хоча на практиці КЗЯ відповідають за політику, що стоїть за програмою та функціонування схеми - і Товариство юристів, і ШРППД повинні офіційно затвердити програму.

Серед ключових рішень, які повинен прийняти орган, що приймає політику, є:

- встановити загальну мету схеми, наприклад за-спокійти громадськість; захистити державний гаманець;
- щоб встановити прохідний бал для процесу оцінювання - часто це буде «порогова компетентність», але це не обов'язково;
- незалежно від того, чи призначена програма для повторної перевірки кожного практикуючого юриста або підрозділу постачальника, або просто для того, щоб дати репрезентативну картину загальної якості організації, що надає послуги. Перший дозволяє постійно вдосконалювати стандарти, а другий - меншою мірою дозволяє це;
- чи потрібно доповнювати оцінювання справ іншими заходами визначення якості, наприклад інтерв'ю щодо задоволеності клієнтів, аудитами керівництва або зауваженнями суду - як це відбувається в Чилі, Англії та Уельсі, Ірландії, Шотландії та Південно-Африканській Республіці.

До інших важливих питань належать такі:

Кількість та типи справ, що розглядаються; Скільки повинен тривати цикл оцінювання та чи має бути річний

або циклічний план, і яким постачальникам слід віддавати перевагу; який повинен бути контроль якості оцінок та звітів і узгодженості рецензентів за допомогою процедур перевірки та моніторингу; де повинні оцінюватися справи; і якою є роль технологій у процесі.

3.7.3 Конфіденційність і захист даних

Наступна регуляторна роль належить адміністративно-управлінському органу. Це робиться для того, щоб процедури схеми належним чином захищали будь-які персональні дані у справах, а також конфіденційність клієнтів та інших осіб, згаданих у справах постачальників. Сьогодні загалом є нормою, що законодавство, яке встановлює схему, передбачає, що фахові оцінювачі можуть переглядати справи практикуючих юристів, не порушуючи конфіденційність або захист даних. Часто орган правової допомоги також вимагатиме від клієнтів, які бажають отримати правову допомогу, домовитися (письмово), щоб їхні справи переглядали рецензенти, які працюють в органі правової допомоги з метою забезпечення якості, в рамках початкової угоди між юристом з правової допомоги і клієнтом.

3.7.4 Роль КЗЯ або адміністративного органу стосовно оцінок

Попри те, що рецензенти несуть відповідальність за первинну оцінку та звітування стосовно практикуючого юриста, більшість програм включені в функцію перевірки звіту. Крім того, всі програми надають постачальнику можливість зробити заяви, до або після того, як звіт потрапить до адміністративного органу. Тим не менше, зазвичай саме адміністративний орган приймає остаточне рішення стосовно звіту та будь-яких заяв чи скарг, поданих постачальником. У Шотландії сильною стороною цієї схеми вважають те, що, хоча рецензенти дають рекомендації щодо кінцевого результату оцінки, остаточне рішення приймають відповідні КЗЯ. Кожен КЗЯ:

- несе відповідальність за зв'язок з практикуючими юристами щодо їхньої оцінки - особливо з точки зору постійного вдосконалення та обробки будь-яких заяв і зауважень від постачальників;

110. Досить незвично для КЗЯ змінювати рекомендовану рецензентом оцінку настільки, що КЗЯ не пропускає практикуючого юриста, який, за рекомендацією рецензента, повинен пройти або пропускає практикуючого юриста, якого рецензент рекомендував не пропускати. У цьому випадку постачальнику буде показано рекомендації рецензента, а також рішення КЗЯ. Рішення КЗЯ щодо зміни прохідної оцінки (у бік підвищення або зниження), рекомендованої рецензентом, є менш незвичними, але все ж приймаються менш ніж у 10% випадків.

111. Як додатковий засіб захисту від невідповідності оцінювачів, КЗЯ працює з академічним консультантом як професійним радником, роль якого полягає у моніторингу оцінок рецензентів та щорічному підведенні підсумків рецензентів, під час якого їм показують їхні бали та навчають їх для підвищення узгодженості.

- перевіряє узгодженість, оскільки він бачить усі звіти і може модерувати оцінки будь-яких рецензентів, які вважаються такими, що вирізняються від основної групи рецензентів, тим самим зменшуючи вплив варіації маркера за щедрістю чи жорсткістю;¹¹⁰
- використовує 25% сліпого «подвійного оцінювання» як додатковий засіб захисту від неузгодженості між оцінювачами;¹¹¹
- приймає рішення щодо кінцевого результату оцінки: Хороший прохідний бал, Середній прохідний бал, Граничний прохідний бал; Не пройдено; Погано, не пройдено;
- несе відповідальність за публікацію звітів постачальникам, включаючи будь-які помилки або наклепницькі зауваження щодо постачальника. Якщо постачальники бажають оскаржити в суді рішення про усунення їх від надання правової допомоги - захисником буде КЗЯ, а не рецензенти, які проводили оцінювання постачальника.

3.7.5 Кінцеві результати

Якщо програма фахового оцінювання призначена для того, щоб зменшити базу постачальників/практикуючих юристів або щоб запевнити державу, що постачальники правової допомоги забезпечують належну якість, тоді достатньо буде кінцевого результату «пройдено»/«не пройдено». З іншого боку, якщо метою програми є постійне вдосконалення, то, швидше за все, орган, який є адміністратором схеми, захоче побачити низку можливих кінцевих результатів. Така схема є в Шотландії, і як наслідок - КЗЯ мають багато доступних їм варіантів:

- Хороший прохідний бал - практикуючому юристу поставлено оцінку 4 або 5.
- Пройдено - практикуючий юрист отримав оцінку 3 або 3+ (це буде супроводжуватися докладними відгуками для постачальника щодо того, як стати кращим до наступної оцінки).
- Граничний прохідний бал - практикуючий юрист тільки пройшов, і він буде підданий наступній оцінці протягом року або близько того.
- Не пройдено - досьє практикуючого юриста не пройшли оцінку, хоча іноді лише незначно. Практикуючий юрист міг досягти хороших кінцевих результатів для клієнтів або надавати точні та відповідні поради клієнтам, але документація щодо справи може бути дуже поганою, містити

мало записів із зустрічей або телефонних розмов з клієнтами, не містити жодних доказів належної підготовки, а спілкування з клієнтом може бути мінімальним. Це майже завжди призводить до «відстроченої розширеної» оцінки через 6-8 місяців, протягом яких досьє практикуючого юриста, над якими працювали з моменту початкової невдалої оцінки, будуть розглядатися двома різними рецензентами (можливо, на місці) на наявність ознак поліпшення та чіткої вказівки на те, що постачальник отримав корисну інформацію з детальних відгуків КЗЯ/ рецензента(-тів).

- Погано, не пройдено - постачальник отримав оцінку 1 або 2 (дві найнижчі оцінки). Як правило, КЗЯ замовляє проведення «розширеної» оцінки протягом двох тижнів (якщо невідповідність є настільки сильною, що практикуючий юрист вважається загрозою для громадськості), а іноді - проведення «відстроченої розширеної» оцінки через 6 місяців. Розширені відгуки завжди складаються двома різними рецензентами, і зазвичай - на місці. Рецензенти, як правило, вказують, які досьє (вибрані випадковим чином) вони хочуть перевірити, але вони можуть перевірити будь-які досьє правової допомоги, що є у практикуючого юриста. Якщо практикуючий юрист не пройде «розширену» оцінку, йому буде надано детальний відгук, запропоновано послуги наставника та відправлено на «остаточну» оцінку не раніше, ніж через 6 і не пізніше, ніж через 12 місяців з дати непроходження. Ще раз до цього залучають двох різних рецензентів, які працюватимуть на місці. Як і раніше, КЗЯ буде шукати ознаки поліпшення з дати непроходження.
- Негайно доручити «спеціальне» оцінювання, щоб перевірити, чи винний практикуючий юрист у системних порушеннях професійної етики, закону чи нормативних актів про правову допомогу.
- Повідомляти про можливий злочин органи прокуратури, про докази відмивання грошей - відповідне відомство, а про порушення професійних обов'язків - незалежний регуляторний орган.

Подібні рішення доступні щодо результатів звітів про оцінку в Англії, хоча деталі дещо різняться.

У Чилі є чотирикратна шкала результатів: «Відповідає вимогам», «Відповідає вимогам з незначними недоліками», «Відповідає вимогам із значними недоліками» та «Недостатньо». Останні три отримують значні відгуки,

але лише остання оцінка вважається непроходженням. У штаті Вікторія (Австралія) кінцеві результати програми фахової оцінки дещо схожі: Належна практика; Належна практика з освітою; План освіти та підвищення якості. Як і в Чилі, останні три оцінки отримують детальний відгук про напрями вдосконалення, а остання оцінка вважається непроходженням. У Молдові результатів може бути лише три: «Дуже добре», «Добре» та «Недостатньо».

3.7.6 Оскарження або заяви.

Системи фахового оцінювання та нагляду різняться залежно від підходу до спілкування з практикуючим юристом, який проходить оцінювання. У Чилі рецензенти проводять співбесіду з практикуючим юристом у рамках оцінювання. У Шотландії навіть якщо оцінювання здійснюється на місці, практика не передбачає обговорення результатів оцінювання з практикуючим юристом того самого дня. Частково це робиться, щоб захистити рецензентів від переслідувань практикуючим юристом, чиє основне джерело доходу може опинитися під загрозою. Частково це пов'язано також з визнанням того, що кінцевий результат оцінювання визначається саме КЗЯ, а не рецензентом (-тами). В Англії та Уельсі, Нідерландах, Новій Зеландії та в Південно-Африканській Республіці після написання проекту звіту, якщо оцінка незадовільна, практикуючий юрист отримує можливість надати відповідь на звіт до того, як він стане офіційним. У Шотландії КЗЯ взаємодіє з практикуючим юристом щодо будь-якого суттєвого дефекту, який він виявляє в роботі юриста, до того, як буде прийнято рішення про проходження або не проходження ним оцінювання. В Англії та Уельсі¹¹² остаточний висновок про «некомпетентність» може бути оскаржений шляхом подання «заяв» (див. нижче). Це доречно, коли проблеми не були вирішені на етапі складання проекту звіту та призвели до непрохідної оцінки. Організація правової допомоги мешканцям штату Вікторія та Нова Зеландія також надають фірмам право на перегляд стосовно певних санкцій.¹¹³ Якщо юристи не погоджуються з результатами їх оцінювання, вони можуть попросити про повторне оцінювання.

У Чилі звіт фахового оцінювача перевіряє інший фаховий оцінювач з іншого регіону (для сприяння геогра-

фічній послідовності), а потім схвалює старший інспектор. Практикуючий юрист, який пройшов оцінювання, може оскаржити висновки фахової оцінки, звернувшись до керівника відділу оцінки (ДКОС) в Офісі державного захисника.

У Південно-Африканській Республіці адвокат може попросити юридичного аудитора переглянути його оцінку, а аудитор може змінити свою оцінку, якщо аргументи юриста його переконують. Якщо аудитор все ще оцінює практикуючого юриста нижче рекомендованого цільового показника ефективності, практикуючий юрист може оскаржити оцінку керівнику юридичного відділу забезпечення якості.

В Англії та Уельсі юрист, який не проходить оцінювання, може звернутися із заявою до органу правової допомоги. Заява розглядається в письмовій формі початковим рецензентом та іншим старшим рецензентом, який забезпечить розгляд усіх порушених юристом питань. Рішення приймається під контролем ще одного незалежного старшого рецензента, щоб перевірити, чи дотрималася комісія правильної процедури, і щоб остаточна оцінка відповідала письмовому звіту. Потім проводиться додаткове оцінювання іншої зразкової справи іншими рецензентами або негайно (у випадках, що викликають особливе занепокоєння клієнтів), або через шість місяців. Якщо друге оцінювання також не буде пройдено, і контракт фірми про надання правової допомоги буде скасовано, вона може звернутися до Агентства з правової допомоги та згодом оскаржити рішення в суді в порядку судового нагляду.

У Шотландії практикуючий юрист, який не пройшов оцінювання, може звернутися до КЗЯ, який розгляне його заяву з урахуванням поглядів будь-якого другого оцінювача (якщо оцінювання було подвійним), і може скасувати результат оцінювання або попросити про додаткове оцінювання. Однак навіть якщо непроходження підтвердиться, юрист, як правило, має пройти наступне оцінювання через шість-вісім місяців двома іншими рецензентами. Якщо і це оцінювання не буде пройдено, практикуючий юрист матиме змогу пройти одне остаточне оцінювання через дев'ять-дванадцять місяців двома іншими рецензентами. Юрист може бути відсторонений від шотландської програми правової

112. Агентство правової допомоги у цитованій праці 29.

113. Організація правової допомоги мешканцям штату Вікторія (Victorian Legal Aid), Розділ 29 Умови Комісії: Строки та умови проведення аудиту якості (Додаток 3) <https://www.legalaid.vic.gov.au/information-for-lawyers/practitioner-panels/panels-conditions> зверніть увагу, що не всі санкції можуть бути оскаржені - Додаток 6 до Умов Комісії містить повний перелік санкцій, які можна оскаржити. Міністерство юстиції Нової Зеландії, Аудит і моніторинг: Оперативна політика (травень 2018 р.) 5 <https://www.justice.govt.nz/assets/Documents/Publications/Audit-and-monitoring-policy2.pdf>

допомоги, тільки якщо не пройде оцінювання принаймні п'ятьма окремими рецензентами. Навіть після цього такий юрист може оскаржити рішення в судах у порядку судового нагляду. Ці додаткові механізми оскарження сприяють об'єктивності та прозорості, гарантуючи, що заходи реагування на оцінювання будуть пропорційними будь-яким негативним висновкам.

3.7.7 Робота із спірним постачальником послуг

Якщо постачальник правової допомоги оцінюється керівником, юридичним аудитором або фаховим оцінювачем і отримує оцінку, нижчу за очікуваний прохідний бал, майже завжди це матиме наслідки. Якщо юрист, який не пройшов оцінювання, є штатним юристом, може розпочатися низка заходів, включаючи заходи щодо перепідготовки або підтримки або навіть відсторонення чи більш пильний нагляд на певний період часу. Якщо покращення все ж не відбудеться, юриста можуть звільнити. У Молдові отримання оцінки «недостатньо» під час внутрішнього чи зовнішнього моніторингу може призвести до виключення із Системи правової допомоги; а потім, якщо виключення з системи правової допомоги не відбулося, протягом трьох місяців буде здійснюватися внутрішній моніторинг. Після другого отримання оцінки «недостатньо» юриста автоматично виключають із системи правової допомоги. У Чилі практикуючий юрист, який виявився недостатньо ефективним, може підлягати технічному нагляду,

3.8 Додаткові питання

3.8.1 Додаткові заходи оцінювання.

Як обговорювалося в резюме країн, цілий ряд країн доповнює свої програми фахової оцінки додатковими заходами ЗЯ. Адміністративний аудит приватних фірм часто проводять органи правової допомоги через працівників, які не кваліфіковані відповідно до закону для перевірки офісних систем постачальників правової допомоги. Їх можна поєднувати з фаховою оцінкою, але це, швидше за все, збільшить витрати, оскільки для цього завжди буде здійснюватися виїзд на місце та один або декілька юристів-рецензентів. По-друге, проводяться співбесіди з клієнтами (незвичні), хоча це трапляється в Чилі та Україні. Більш поширеними є анкети щодо задоволеності клієнтів. Вони можуть бути орієнтовані на клієнтів, справи яких пройшли фахову оцінку, але це логічно є складним і дорожчим заходом.

санкціям або навіть припиненню трудових відносин. У Південно-Африканській Республіці 5 відсотків практикуючих юристів, які не досягають своїх цільових показників ефективності, отримують відгуки від юридичних аудиторів, а також підлягають нагляду і наставництву в їхньому Центрі правосуддя перед тим, як їх буде повторно оцінено через півроку. Якщо покращення не відбудеться, вони будуть піддані процесам управління ефективністю, що може призвести до звільнення цих практикуючих юристів, якщо не буде помічено суттєвих поліпшень. У Шотландії (див. вище) практикуючий юрист, який не пройшов своє перше або «планове» оцінювання, має ще дві можливості довести, що він навчився на минулих помилках. Тільки якщо він не пройде третє (і остаточне) оцінювання, його буде усунуто від надання послуг правової допомоги у майбутньому. У випадках серйозних або грубих невиконань зі сторони юриста клієнт може зазнати серйозної шкоди. Юрисдикції повинні гарантувати наявність засобів правового захисту, якщо жоден постачальник правової допомоги не прибуде або якщо постачальник правової допомоги буде непідготовленим або некваліфікованим. Хоча порушення професійних обов'язків та погані показники оцінки якості можуть дублювати одне одного, порушення етичних норм і правил не слід змішувати з процесом якості, а слід доповідати про них відділу з питань етики відповідної професійної асоціації для вирішення.

Загальні опитування щодо задоволеності клієнтів проводяться багатьма органами правової допомоги. Інший механізм - це скарги на юристів з правової допомоги, але, як уже зазначалося раніше, ні анкети щодо задоволеності клієнтів, ні системи скарг не є ефективними методами оцінки якості.

3.8.2 Загроза незалежності

Деякі професії стверджують, що фахова оцінка заважає професійній незалежності юриста. Це може викликати законне занепокоєння, якщо керівники або фахові оцінювачі мають негативні зауваження до стратегії юриста у справі, інших аспектів його професійного судження або навіть його професійної поведінки. На практиці проблеми незалежності можна подолати шляхом: а) оцінювання лише закритих або завершених справ, як це відбувається в Англії, Чилі та

Шотландії (лише для кримінальних справ); b) за допомогою чітких умов у трудовому договорі зі штатними юристами, якщо він або вона надає послуги за таким контрактом; c) забезпечення пропорційності результатів фахової оцінки. У будь-якому випадку, з самого початку має бути зрозуміло, що фахова оцінка повинна бути незалежною від втручання уряду.

3.8.3 Загроза для адвокатської таємниці

Третім викликом є питання адвокатської таємниці та конфіденційності клієнтів. Остання доктрина існує в будь-якій юрисдикції, хоча її сфера дії може змінюватися, а мета полягає в тому, щоб заохотити клієнтів довіряти своєму раднику, обмежуючи час, коли і коло осіб, яким можуть розкриватися повідомлення. Завдяки практичним аспектам повсякденної роботи в правовому середовищі, загальноновизнано, що штат юриста та партнери або керівники у фірмі також можуть мати доступ до конфіденційної інформації клієнта та досьє, і вважається, що клієнт або неявно, або прямо дав згоду на це. У юрисдикціях, де клієнт подає офіційну скаргу на юриста або подає позов через недбалість, вважається, що клієнт відмовився від доктрини конфіденційності клієнта в обсязі, необхідному для захисту юриста. Це дозволяє адвокатській колегії або суду отримати доступ до конфіденційних аспектів справи. У більшості юрисдикцій (і всіх юрисдикцій загального права) прийнято, що клієнти можуть дати згоду на те, щоб деталі їхньої справи розглядалися незалежним юристом для забезпечення якості. У деяких країнах цивільного права існує доктрина «професійної таємниці», і асоціації адвокатів іноді намагаються довести, що, хоча клієнти можуть дати згоду на те, щоб інші члени їхньої юридичної фірми ознайомилися з деталями справи, та щоб інші юристи ознайомилися з деталями, коли клієнт подає скаргу або позов через недбалість, клієнт не може в

односторонньому порядку дати згоду на ознайомлення незалежного юриста з деталями справи. На їхню думку, також потрібен дозвіл юриста, якого слід оцінити. Такий підхід, можливо, був виправданий у минулі дні, проте сьогодні подібні аргументи можуть здатися продиктованими корисними інтересами. Зрештою, деякі юрисдикції, наприклад, Англія та Уельс, Нідерланди ухвалили законодавство щодо вирішення цього питання. На практиці найбільш розумний спосіб вирішити питання конфіденційності - це завжди отримувати згоду клієнта та переконуватися, що програма фахової оцінки є партнерством між Асоціацією адвокатів та Органом правової допомоги та фінансується державою¹¹⁴.

3.8.4 Витрати

Зрештою, іноді стверджують, що фахова оцінка є надто кошовною, оскільки передбачає залучення досвідчених юристів з правової допомоги на платній основі. Нещодавнє дослідження в Шотландії показує, що вартість програм фахової оцінки там становить близько 4 відсотків річного бюджету на адміністрування всієї системи правової допомоги. Оцінка кожного досьє коштує менше ніж 200 євро, тоді як вартість кожного досьє щодо скарги - яка оцінюється незалежним регулятором - становить приблизно 2 500 євро за справу. У такому контексті фахова оцінка не лише була б набагато кращим способом об'єктивного оцінювання якості, ніж скарги клієнтів, але й була б значно більш економічною. У багатьох юрисдикціях правова допомога надається помічниками юристів. Немає жодних причин, чому помічники юристів не можуть працювати за системою фахової оцінки, а коли неприбуткові або громадські організації в Англії та Уельсі мають контракти про надання правової допомоги, насправді в результаті проводиться фахове оцінювання.

114. Див. звіт за проектом QUAL-AID у цитованій праці, стор. 15.

4. Висновки

У 2017 році Патерсон і Шерр стверджували, що «Фахова оцінка була успішно впроваджена в різних юрисдикціях по всьому світу. Вона є кошовною, оскільки проводиться досвідченими практикуючими юристами, але продемонструвала свою цінність як золотого стандарту щодо оцінки та забезпечення якості». ¹¹⁵ Подібним чином Бьорзіг і Девенпорт у 2019 році дійшли висновку, що «Міжнародні тенденції... свідчать про те, що фахова оцінка є «золотим стандартом» контролю якості». ¹¹⁶ Як зазначається в цьому стислому звіті, на додаток до повномасштабних прикладів фахової оцінки існує низка юрисдикцій (насправді більше, ніж прийнято вважати) по всьому світу, включаючи Канаду, Австралію та Ірландію, де справи штатних адвокатів контролюються їхніми керівниками або керівниками. Залежно від суворості, з якою це робиться, це може відображати низку особливостей програми фахової оцінки. Хоча дослідження, що фінансуються ЄС ¹¹⁷, виявили існування деяких засобів, які використовуються для оцінювання якості роботи юриста, більшість або оцінює вхідні або структурні змінні, або є недосконали-

ми методами оцінювання кінцевих результатів, наприклад опитування задоволеності клієнтів або система розгляду скарг. Сама по собі фахова оцінка є способом використання суб'єктивних професійних суджень із об'єктивним набором критеріїв та системою балів, що створює активну, системну, засновану на ризиках форму оцінки якості роботи адвокатів та кінцевих результатів, яких вони досягають. Окрім того, фахова оцінка, яка використовується в електронних таблицях за окремими критеріями, може створити унікальний набір даних, що показують, в яких сферах практики фахівці (або та їх частина, яка надає правову допомогу) досягають відмінних результатів, а в яких ні. Тоді для останніх можна проводити цілеспрямоване навчання та постійний професійний розвиток. Зрештою, фахова оцінка має додаткову перевагу перед системою розгляду скарг, оскільки її можна легше використовувати для досягнення стандартів з часом і навіть (як у Китаї та в Грузії) використовувати для підштовхування практикуючих юристів до зміни культури, а саме до адвокатської практики, орієнтованої на клієнта.

115. Алан Патерсон (Alan Paterson) і Авром Шерр (Avrom Sherr) «Фахова оцінка та зміна культури Забезпечення якості, правова допомога та адвокатська професія» доповідь конференції Міжнародної групи з правової допомоги (ILAG), м. Йоганнесбург, 2017 р.) http://www.internationallegalaidgroup.org/images/miscdocs/Conference_Papers/Peer_Review_and_Cultural_Change.3docx_28APAS29.pdf

116. Джон Бьорзіг (John Boersig) і Ромола Девенпорт (Romola Davenport), «Чи є надання правової допомоги рентабельним, ефективним та гарантовано якісним?» Доповідь конференції Міжнародної групи з правової допомоги (ILAG), м. Оттава, 2019 р. <http://www.internationallegalaidgroup.org/index.php/conferenecs/ottawa-2019/conference-papers>

117. С. Нікаратас (S.Nikaratas) і А. Ліманте (A. Limante), «Інструменти та критерії для визначення якості правової допомоги: Настанови для держав-членів ЄС» Звіт за проектом QUAL-AID (Інститут права Литви, 2018 р.) 16 https://www.jura.uni-frankfurt.de/75941968/QUAL_AID_Evaluation_of_Legal_Aid_Quality.pdf?

Додаток А

Ірландська Рада
з правової допомоги

1. Процес оцінки ефективності/справ

Історія питання

Беручи до уваги необхідність забезпечення ефективного управління ризиками, Рада запровадила такі офіційно структуровані системи оцінки матеріалів справи. Системи розроблені, щоб сприяти ефективному управлінню ефективністю та відповідному управлінню ризиками.

Власний процес оцінки справ

Регулярне оцінювання усіх справ у центрах права є надзвичайно важливим для забезпечення якості наданих юридичних послуг та забезпечення належної структури, яка обмежує сферу потенційних позовів проти Ради через професійну недбалість.

Процес вимагає, щоб соліситори оцінювали свої справи та забезпечували, щоб робочий процес/ статус справ в загальнодержавній системі управління справами (EOS) оновлювався (на практиці робочий процес слід оновлювати постійно, поки триває справа, оцінюючи пункти контрольного списку/етапи як «Виконано» чи «Не потрібно» та переходячи до наступного відповідного робочого процесу, коли це потрібно). Кожен соліситор повинен оцінювати свої досьє три рази на рік, щоб забезпечити актуальність робочого процесу/ статусу.

Дати оцінювання є такими:



До кінця травня

Усі досьє, які були відкриті 30 квітня

До кінця вересня

Усі досьє, які були відкриті 31 серпня

До кінця січня

Усі досьє, які були відкриті 31 грудня

Кожен соліситор також повинен подати Заяву у наведеному нижче форматі про те, що він оцінив свої справи та що немає жодних питань, які могли б призвести до подання претензії проти соліситора чи Ради про порушення професійних обов'язків. Заява повинна бути належним чином кваліфікована, якщо соліситор має занепокоєння щодо конкретної справи.

Заяви слід відсканувати та надіслати електронною поштою вашому Регіональному керуючому або Директору з питань цивільно-правової допомоги.

Соліситори повинні заявити, що вони добре знайомі зі змістом Посібника з адміністративних процедур. Керуючі соліситори повинні підписати іншу версію заяви, в якій також зазначається, що вони регулярно обговорюють зміст Посібника з персоналом, а також що реєстр ризиків оновлюється, і вони ведуть його регулярний моніторинг.

Заява солісitora після оцінювання справ

Я заявляю, що я оцінив усі свої справи за період у чотири місяці, що закінчився _____ і що статус справ в загальнодержавній системі управління справами (EOS) є актуальним.

Я також заявляю, що на дату цієї заяви і після оцінювання всіх матеріалів справ, мені не відомо про будь-які обставини, які можуть призвести до подання проти мене або проти Ради з питань правової допомоги претензії щодо порушення професійного обов'язку.

Я також заявляю, що ознайомився із змістом Посібника з адміністративних процедур Ради.

ІМ'Я (ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ):

ЦЕНТР ПРАВА:

ПІДПИСАНО: ДАТА:

Заява керуючого солісitora після оцінювання справ

Я заявляю, що я оцінив усі свої справи за період у чотири місяці, що закінчився _____ і що статус справ у системі загальнодержавній системі управління справами (EOS) є актуальним.

Я також заявляю, що на дату цієї заяви і після оцінювання всіх матеріалів справ, мені не відомо про будь-які обставини, які можуть призвести до подання проти мене або проти Ради з питань правової допомоги претензії щодо порушення професійного обов'язку.

Я також заявляю, що ознайомився із змістом Посібника з адміністративних процедур Ради та що я регулярно обговорюю зміст посібника із своїм персоналом.

Я також заявляю, що реєстр ризиків, який я додаю, оновлено і що я регулярно проводжу його моніторинг.

ІМ'Я (ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ):

ЦЕНТР ПРАВА:

ПІДПИСАНО: ДАТА:

Процес оцінки справ

- основна відповідальність за надання професійної та своєчасної послуги покладається на окремого солісітора, якому доручено справу;
- основна відповідальність за управління ризиком надання неналежної та непрофесійної послуги лежить на солісіторі, якому доручено справу, наприклад, шляхом регулярного перегляду матеріалів справи та надання необхідних повернень і заяв про статус справи відповідно до Циркуляру з питання;
- основна відповідальність за оцінювання ефективності солісіторів у центрі права лежить на керуючому солісіторі цього центру права;
- основна відповідальність за оцінювання ефективності керуючих солісіторів у центрах права лежить на Директорі з питань цивільно-правової допомоги/Регіональному керуючому;
- для забезпечення ефективності, прийнятної для Ради, оцінки задокументованих аспектів надання юридичних послуг повинні проводитися у відповідному порядку, як зазначено в цьому документі, з урахуванням вимог щодо ефективного нагляду та конфіденційності;
- для цілей цієї структурованої системи оцінок матеріалів, «оцінка справи» означає, що рецензент, як зазначено нижче, може мати повний доступ до матеріалів справи та знайомитися з усіма такими необхідними документами, які дозволять рецензенту провести оцінювання;
- звіти експертів або соціального забезпечення, які повинні бути отримані судом у справах сімейного права, такі як звіти за статтю 47, не будуть оцінюватися або розглядатися у рамках цього процесу (у світлі випадкових спостережень пані Джастіс Лаффой (Justice Laffoy)), а будь-який такий звіт повинен бути ідентифікований солісітором із веденням справи заздалегідь і поміщений у конверт у досьє;
- кожен солісітор повинен оцінюватися щороку;
- оцінювання має проводитися в центрі права на підставі відповідного контрольного списку, доступного на дошці оголошень та в Додатку С. Контрольні переліки, які слід заповнити, порівнюються з рекомендаціями щодо передової практики Ради та повністю враховують потребу в ефективному управлінні ризиками. У випадку, якщо для певного типу справи недоступний контрольний перелік, слід зробити коротку примітку на окремій сторінці із зазначенням відповідних фактів та строків у справі;
- оцінюються всі справи щодо тілесних ушкоджень та інші справи, для яких існують встановлені законом терміни;
- спочатку буде розглянуто п'ять справ, порушених за чотири і більше років до оцінювання;
- якщо рецензент вважає, що існує елемент систематичної затримки, не виправданий обставинами справи, буде оцінено ще сім справ, порушених за чотири або більше років до оцінювання;
- буде розглянуто щонайменше п'ять інших справ, вибраних випадковим чином;
- буде підготовлено письмовий звіт про оцінки в форматі, викладеному на дошці оголошень у розділі «Процедури», з наданням копії відповідному солісітору;
- копії контрольних списків, разом із копією звіту про оцінку, повинні бути надані Директору з питань цивільно-правової допомоги/Регіональному керуючому;
- у випадку якщо рецензент вважає, що оцінка справи визначає проблемні сфери, рецензент визначає ці проблеми солісітору, і солісітор повинен докласти всіх зусиль для вирішення цих проблем у погоджений строк. (До таких проблем можуть, серед іншого, належати невдале керування справами, що спричиняє невинуватену затримку, відсутність зв'язку з клієнтами та неналежне фіксування інформації у справі та управління нею). Рецензент повинен регулярно стежити, чи вирішуються проблеми солісітором. Якщо проблеми не вирішуються, солісітора слід письмово проінформувати про це, і повідомити Директора з питань цивільно-правової допомоги/Регіонального керуючого. Саме Директор з питань цивільно-правової допомоги/Регіональний керуючий, за погодженням з рецензентом, визначає, чи слід проводити більш всебічне оцінювання матеріалів справи;
- якщо під час оцінювання справи буде виявлено значні проблемні сфери, рецензент повинен визначити ці проблеми солісітору в письмовій формі і негайно повідомити про них Директора з питань цивільно-правової допомоги/Регіонального керуючого. Директор з питань цивільно-правової допомоги/Регіональний керуючий, за погодженням

з рецензентом, визначає, чи слід проводити більш всебічне оцінювання матеріалів справи. Солісітор - суб'єкт оцінювання - письмово і заздалегідь повідомляється про оцінювання та про основні проблеми, які призвели до її виникнення;

- вкрай важливо, щоб будь-яка справа, яка становить ризик професійної недбалості, була негайно доведена до відома Директора з питань цивільно-правової допомоги.
- Директор з питань цивільно-правової допомоги / Регіональний керуючий оцінює частину матеріалів справи, які були розглянуті, та Звіт про оцінку справ, заповнений керуючими солісіторами. Якщо Директор з питань цивільно-правової допомоги/Регіональний керуючий не впевнений, що оцінювання відбулося або відбулося відповідно до узгоджених процедур, або якщо стане очевидним, що під час цього оцінювання визначено значні проблеми, які повинні бути доведені до відома Директора з питань цивільно-правової допомоги/Регіонального керуючого керуючим солісітором під час первісного оцінювання, Директор з питань цивільно-правової допомоги/Регіональний керуючий визначатиме, чи буде проводитися стандартне або більш комплексне оцінювання матеріалів справ солісітора відповідно до процесу Директором з питань цивільно-правової допомоги/Регіональним керуючим. Більш комплексне оцінювання не матиме обмежень щодо кількості оцінюваних справ.

Солісітор - суб'єкт оцінювання - письмово і заздалегідь повідомляється про оцінювання та, якщо це доречно, про основні проблеми, які призвели до її виникнення.

- об'єктивні процедури застосовуватимуться на всіх етапах процесу, як і будь-які відповідні положення Угоди про визнання виробничих відносин та процедур між Радою з питань правової допомоги та Unite та SIPTU.

Солісітор, який вважає, що конкретне досє, до якого вимагається доступ, містить матеріали надзвичайно делікатного характеру, може повідомити про це Директора з питань цивільно-правової допомоги/Регіонального керуючого. Якщо після консультацій між солісітором і Директором з питань цивільно-правової допомоги/Регіональним керуючим останній вважатиме, що оцінювання справи все ще є важливим для того, щоб Рада могла виконувати свої функції та обов'язки, передбачені Законом, оцінювання справи буде забезпечене.

Що стосується приватних практикуючих юристів, вищезазначена процедура може дотримуватися з відповідними адаптаціями. Зокрема, Директора з питань цивільно-правової допомоги/Помічника директора або іншого відповідного співробітника, призначеного Директором з питань цивільно-правової допомоги, буде замінено на Директора з питань цивільно-правової допомоги/Регіонального керуючого.

Форми оцінки справ

Звіт про оцінку справ

1. Солісітор:

2. Рецензент:

3. Дата оцінки:

4. Оцінено справи щодо тілесних ушкоджень/встановлені законодавством терміни, рік (роки), у якому було відкрито ці справи, та номери справи для посилання:

Зауваження рецензентів щодо ведення цих справ з урахуванням існуючих циркулярів/рекомендацій щодо передової практики та включаючи деталі щодо будь-яких проблемних сфер:

5. Оцінено справи, порушені за чотири або більше років до оцінювання, рік (роки), у якому було відкрито ці справи, номери справ для посилання та предмети:

Зауваження рецензентів щодо ведення цих справ з урахуванням існуючих циркулярів/рекомендацій щодо передової практики та включаючи деталі щодо будь-яких проблемних сфер:

6. Оцінено випадкові справи, включаючи рік (роки), у якому було відкрито справи, номери справ для посилання та предмети:

Зауваження рецензентів щодо ведення цих справ з урахуванням існуючих циркулярів/рекомендацій щодо передової практики та включаючи деталі щодо будь-яких проблемних сфер:

7. Дія, визначена як необхідна для вирішення будь-яких проблемних питань:

8. Визначте будь-яку сферу розбіжностей між працівником і рецензентом стосовно будь-яких проблемних сфер, висловлених рецензентом, або дій, визначених рецензентами як необхідні.

Оцінка справ

Контрольний перелік - окреме проживання, розлучення, розірвання цивільного партнерства та припинення спільного проживання

1. Дата першої консультації:

2. Чи є чітка примітка щодо основної інформації (KS1)?

3. Чи є примітка або лист про те, що обговорювалися варіанти вирішення суперечок та дотримувалися Розділи 5, 6 або 7 (KS1)?

4. Чи є чіткий запис наданої консультації, включаючи консультацію щодо низки варіантів врегулювання (KS3)?

5. Чи було проведено належну підготовчу роботу (KS4)?

6. Чи були зроблені спроби вступити в процес врегулювання або чи є примітка про те, що було прийнято свідоме рішення продовжувати провадження (KS5)?

7. Чи були переговори про врегулювання успішними, і якщо так, то яку дату було узгоджено (KS5)?

8. На яку дату було укладено Угоду про окреме проживання або отримано Наказ суду відповідно до укладеної сторонами угоди (KS 6 та 7)?

9. Якщо справа була оскаржена, на яку дату було подано заяву про надання правової допомоги (KS8)?

10. Чи було надіслано листа на підставі Розділу 40 (KS8)?

11. На яку дату було розпочато провадження/подано заперечення (KS8)?

12. Чи було надано клієнту копії проваджень, порушених від його імені (KS8 та 10)?

13. Чи є примітка про будь-яке обговорення з клієнтом щодо того, чи потрібно було виявлення (KS10)?

14. Чи було подано будь-які попередні заяви до суду (і дозволено, якщо такий дозвіл потрібен) (KS2, 9 та 11)?

15. До вручення Повідомлення про призначення справи до слухання, чи були виявлені відповідні докази (і згодом доступні для судового засідання) (KS12)?

16. На яку дату було вручено Повідомлення про призначення справи до слухання (KS13)?

17. Якщо адвоката проінструктували, чи зустрічався клієнт із адвокатом до дня слухання (KS14)?

18. На яку дату було розглянуто справу (KS14)?

19. Чи було одразу після слухання надано пояснення результатів клієнту та консультацію щодо можливого оскарження у разі оскарження справи (KS15)?

20. Чи пов'язана справа з пенсією, і якщо так, чи була вона повністю вирішена? Якщо ні, чи був клієнт поінформований про те, які подальші кроки потрібно буде вжити для її вирішення (KS15)?

21. Якщо клієнт був заявником, чи було подано проект Наказу Окружному реєстратору/ соліситору супротивної сторони для затвердження (KS15)?

22. Чи було надано оригінал завіреної копії Наказу клієнту (KS18)?

23. Будь-які інші коментарі?

Оцінка справ Контрольний перелік - справи біженців

1. На яку дату клієнт вперше зареєструвався?

2. На яку дату клієнта вперше побачив солісітор/помічник юриста (KS1)?

3. Чи є чіткий запис про те, що клієнту було належним чином повідомлено перед анкетуванням/попередньою співбесідою (KS1)?

4. Якщо застосовуються положення Дублінського регламенту II, чи було проінформовано клієнта щодо можливості подати подання до Управління уповноваженого у справах біженців (KS2)?

5. Якщо клієнт висловив занепокоєння щодо співбесіди з Управлінням уповноваженого у справах біженців, чи були ці проблеми пов'язані з Управлінням уповноваженого у справах біженців (KS4)?

6. Якщо клієнт отримав позитивну рекомендацію від Колективу дій біженців, чи писали йому/їй (KS6)?

7. Якщо клієнт отримав негативну рекомендацію від Колективу дій біженців, чи є чіткий запис про те, як клієнт давав вказівки щодо оскарження (KS6)?

8. Якщо Повідомлення про апеляцію було підготовлено солісітором центру права або баристером, чи є письмове доручення від клієнта на підписання Повідомлення про апеляцію (KS6)?

9. Чи було подано Повідомлення про апеляцію протягом встановленого законом строку (KS6)?

10. Чи було надано копію Повідомлення про апеляцію клієнту (KS6)?

11. Чи була інформація про країну походження подана до слухання або чи є примітка про те, що вона була визнана непотрібною (KS6)?

12. Якщо усне слухання не було доступне або про це не було подано запити, чи Повідомлення про апеляцію відповідало підставам відмови, зазначеним у Звіті за Розділом 13?

- визначало причину за Конвенцією?
 - вирішувало питання довіри, визначені у Звіті за Розділом 13 з урахуванням фактів/аргументів?
 - наводило конкретний аргумент щодо того, чому заявника слід визнати біженцем?
 - дотримувалося контрольного списку УВКБ ООН? (KS7)?
-

13. Чи було прийнято рішення про звернення за медичним висновком чи ні (KS8)?

14. Чи було клієнту письмово підтверджено дату усного слухання (KS11)?

15. Чи був баристер поінформований про дату слухання після отримання повідомлення від RAT (KS11)?

16. Чи є у справі примітка про явку щодо слухання справи (KS11)?

17. Якщо рішення щодо RAT було негативним, чи було це рішення передано баристеру протягом семи днів (KS12)?

18. Чи повідомляли клієнта в письмовій формі протягом десяти днів з наданням консультацій щодо судового нагляду (KS12)?

19. Якщо рішення щодо RAT було позитивним, чи було поінформовано клієнта в письмовій формі (KS12)?

20. Чи було повідомлено клієнта в письмовій формі або чи здійснено інший контакт після отримання листа за Розділом 3 (KS13)?

21. Чи існує чіткий запис наданих консультацій та вказівок, отриманих на етапі за Розділом 3 (KS13)?

22. Чи було подано заяву про тимчасовий дозвіл на проживання протягом встановленого законом строку (KS13)?

23. Якщо було вручено Наказ про депортацію, чи було повідомлено клієнта в письмовій формі (KS14)?

24. Чи були негайно розглянуті будь-які потенційні проблеми, пов'язані з JR?

25. Чи належним чином велася справа (управління справами)?

26. Будь-які інші коментарі/зауваження?

Оцінка справ

Контрольний перелік - тримання під вартою та доступ

1. Дата першої консультації (KS1)?

2. Чи є чітка примітка щодо основної інформації (KS1)?

3. Чи є примітка або лист про те, що обговорювалися варіанти вирішення спору та що зобов'язання соліситора на підставі Розділу 20 Закону «Про опіку над дітьми молодшого віку» від 1964 року (із змінами) було виконано (KS1)?

4. Чи є чіткий запис наданої консультації, включаючи консультацію щодо відповідності засобу правового захисту, застосування якого вимагається та можливості досягнення домовленості без необхідності оскарження судового провадження (KS1)?

5. Чи було зроблено спроби укласти мирову угоду або досягти домовленості (KS1)?

6. Чи було проведено належну підготовчу роботу (KS2 та 3)?

7. Дата судового засідання

8. Чи було повідомлено клієнта в письмовій формі про результат розгляду справи, можливість оскарження, та доступні кроки, спрямовані на примусове виконання Наказу у разі порушення (KS4)?

Оцінка справ

Контрольний перелік - домашнє насильство

1. Дата першої консультації (KS1)?

2. Чи є чітка примітка щодо основної інформації, включаючи деталі заявленої поведінки, внаслідок якої вимагається застосування засобу судового захисту (KS1)?

3. Чи є чіткий запис наданої консультації, включаючи консультацію щодо ймовірної наявності заборони наближення до певної особи або місця на певну відстань та можливості досягнення домовленості без необхідності оскарження судового провадження, якщо це вважається за прийнятне (KS1)?

4. Чи було проведено належну підготовчу роботу, включаючи представлення суду свідків або доказів (KS2)?

5. Дата судового засідання.

6. Чи було повідомлено клієнта в письмовій формі про результат розгляду справи, можливість оскарження, та доступні кроки, спрямовані на примусове виконання Наказу у разі порушення (KS3)?

Оцінка справ Контрольний перелік – опікунство

1. Дата першої консультації (KS1)?

2. Чи є чітка примітка щодо основної інформації (KS1)?

3. Чи є примітка або лист про те, що обговорювалися варіанти вирішення суперечок (KS1)?

4. Чи є чіткий запис наданої консультації, включаючи консультацію щодо характеру та наслідків призначення опікуном батька та можливості досягнення домовленості без необхідності оскарження судового провадження (KS1)?

5. Чи було зроблено спроби укласти мирову угоду або досягти домовленості (KS1)?

6. Чи було проведено належну підготовчу роботу, включаючи забезпечення наявності копії свідоцтв про народження дітей (KS2)?

7. Дата судового засідання.

8. Чи було повідомлено клієнта в письмовій формі про результат розгляду справи, можливість оскарження, та можливість подання до суду додаткових заяв пізніше (KS3)?

Оцінка справ

Контрольний перелік - утримання

1. Дата першої консультації:

2. Чи є чітка примітка щодо основної інформації (KS1)?

3. Чи є чіткий запис наданої консультації, включаючи консультацію щодо низки варіантів врегулювання, та щодо належного врахування очікувань клієнта (KS1)?

4. Чи було проведено належну підготовчу роботу, включаючи обмін Заявами про засоби та первинною документацією (KS1 та 2)?

5. Чи було зроблено спроби укласти мирову угоду (KS2)?

6. Дата судового засідання.

7. Чи було повідомлено клієнта в письмовій формі, одразу після судового засідання, про результат розгляду справи, можливість оскарження, та доступні кроки, спрямовані на примусове виконання Наказу у разі порушення (KS4)?

Оцінка справ

Контрольний перелік - справи про тілесне ушкодження/інші передбачені законом терміни

1. Дата аварії / підстава для позову / лист про уповноваження Комісії з оцінки особистої шкоди:

2. Чи було встановлено, що це справа Комісії з оцінки особистої шкоди?

3. Чи було надіслано позовну заяву?

4. Якщо справа є чи була після справи Комісії з оцінки особистої шкоди, чи було встановлено, скільки часу залишилося до закінчення строку позовної давності відповідно до Розділу 50 Закону про Комісію з оцінки особистої шкоди від 2003 року?

5. Дата видачі процесуальних документів: (якщо процесуальні документи випущено, перейдіть до Питання 7)

6. Дата заяви про надання правової допомоги:

7. Дата першої зустрічі з солісітором:

8. Дата заяви про видачу довідки про надання правової допомоги:

9. Дата видачі довідки:

10. Дата вручення процесуальних документів:

11. Чи було виконано вимоги щодо судових дебатів, визначені в Законі «Про цивільну відповідальність та суди» від 2004 року?

12. Дата вручення Позовної заяви (якщо потрібно):

13. Дата подання Заперечення:

14. Дата вручення Повідомлення про призначення справи до слухання:

15. Дата судового засідання:

16. Дата рішення / врегулювання:

17. Чи було надано консультацію щодо можливості оскарження?

18. Дата розрахунку:

19. Коментарі:

Додаток В

Алан А. Патерсон (Alan A. Paterson)

Протокол оцінки
за результатами фахового оцінювання
якості цивільно-правової допомоги
для Шотландії, 2020 р.

Процедури оцінювання

1. Усі досьє оцінюються відповідно до набору критеріїв та рекомендацій, затверджених Товариством юристів (ТЮШ) і ШРППД за шкалою оцінок від 1 до 3, де 1 означає рівень «нижче прийнятного стандарту», 2 - «прийнятно», а 3 - «перевершує прийнятний стандарт». З роками підтверджується висновок про те, що «2» - це широка категорія, і що «1» або «3» - це вужчі категорії/оцінки (це означає, що «2» буде набагато найпоширенішою оцінкою можливостей 1-3). Є ще дві оцінки: «С» означає «інформація про досьє для оцінки за критеріями є недостатньою», а «Н/3» означає «Цей критерій не застосовується до цієї конкретної справи».
2. Існує остаточний критерій Загальної оцінки для досьє в цілому, який оцінюється за шкалою від 1 до 5, причому 1 і 2 є оцінками, нижчими за прийнятні, а 4 і 5 - мінімальним прийнятним стандартом. Ця оцінка отримана на підставі професійного судження рецензента щодо загальної прийнятності роботи, виконаної соліситором/фірмою у справі. Оцінка НЕ досягається шляхом складання з балами за іншими критеріями. Однак між оцінками за окремими критеріями та загальною оцінкою для досьє має існувати певна залежність. Досьє, яке не отримує нічого, крім «2» за кожним критерієм, не може отримати загальну оцінку за досьє, вищу за «3», якщо тільки рецензент не може стверджувати, що всі оцінки «2» для окремих критеріїв є «Високі 2». Для отримання чіткої «4», як видається, потрібні принаймні дві оцінки «3» за окремими критеріями, однак це працює в обох напрямках. Якщо файл отримує кілька «3» за окремими критеріями та жодних «с» або «1», тоді він зазвичай повинен отримувати 4.
3. Для кожного критерію (за винятком одного остаточного «загального»), за яким повертається оцінка 1, рецензент напише або надрукує примітки наприкінці Відомості оцінок під заголовком «Зауваження» із зазначенням, чому для цього критерію було зареєстровано бал «нижче прийнятного стандарту». (У випадку Остаточного загального критерію слід надати примітки, якщо зафіксовано оцінку 1 або 2).
4. Якщо оцінка 3 реєструється (або 4 чи 5 у випадку Остаточного загального критерію), рецензент матиме можливість вказати у розділі «Зауваження», чому показник вважається особливо вагомим.
5. Будуть випадки, коли незрозуміло, чи підходить для критерію оцінка «1» або «С». Консенсус, який повинен з'явитися після днів навчання, полягає в тому, що в цих випадках слід реєструвати «С», але на практиці наявність 3 або більше «С» вимагає негативного зауваження в розділі «Зауваження» в кінці Відомості оцінок та, як правило, призводить до того, що досьє визнається незадовільним, крім випадків, коли дві оцінки «С» насправді відносяться до однієї й тієї самої вади.
6. Так само, будуть випадки, коли буде незрозуміло, ставити оцінку «2» або «С» за критерій. Пропонується, що якщо у досьє немає нічого, але також нічого не свідчить про те, що критерій не виконується, ТА ніщо не залежить від нього, тоді доречно буде поставити «2», а не «С».
7. Який загальний прохідний бал практикуючого юриста. Якщо досьє лише 5, тоді, як правило, одне досьє може бути визнане незадовільним, але якщо два досьє незадовільні, тоді практикуючий юрист визнається незадовільним, якщо рецензент не надасть обґрунтування, чому практикуючий юрист все ж повинен пройти, наприклад, три прохідні досьє є значними, тоді як незадовільними були короткі досьє А та А. Це говорить про те, що прохідний бал становить близько 70%.
8. З'явилася серія випадкових пунктів та їх було вирішено таким чином:

Запитання 1:

Які вказівки ми повинні дати рецензентам щодо випадків, коли у справі виявляється занадто багато оцінок «С»?

Рецензентам рекомендується надавати негативні зауваження наприкінці кожної відомості оцінок за кількістю оцінок «С», коли: (а) не можна сказати, що

відбувається у справі протягом значних періодів часу, оскільки у досьє нічого не фіксується (b) оцінки «С» є достатніми за кількістю та напрямком, щоб вказувати на систематичні проблеми в управлінні досьє або (c) зазвичай у випадках, коли у справі є 3 або більше оцінок «С». Як показує досвід, якщо оцінок «С» 3 або більше і рецензент не рекомендує визнавати досьє незадовільним, рецензент повинен детально пояснити, чому він/вона застосував своє професійне судження у такий спосіб.

Запитання 2:

Які вказівки ми повинні дати рецензентам щодо випадків, коли справа в цілому є провальною?

Рецензентам рекомендується надавати загальну незадовільну оцінку справі стосовно невиконан-

ня окремих критеріїв, коли: (a) критерій є вирішальним у цій справі (a) «гальмом», (b) оцінки «1» є достатніми за кількістю та сферою, щоб вказати на систематичні проблеми під час розгляду справ, або (c) як правило, коли поставлено 3 або більше оцінок «1» або «С», зазвичай коли загалом є 3 або більше оцінок «1» або «С».

Вирішуючи, чи є порада належною, рецензент повинен враховувати обставини справи та рівень інформації, що є у розпорядженні солісitora, та враховувати етичні, практичні, тактичні та юридичні міркування.

Вирішуючи, чи є порада точною, рецензент повинен врахувати, чи є вона фактично та юридично прийнятною.

Додаток С

Шотландські національні
стандарти для постачальників
інформації та консультацій

Схема фахового оцінювання

Роль члена Комітету з модерації

1.	ШРППД
2.	ШНСПІК
3.	Процес акредитації
4.	Процес фахової оцінки
5.	Комітет з модерації

1. ШРППД

Шотландська Рада з питань правової допомоги (ШРП-ПД) керує системою правової допомоги в Шотландії та фінансує більшу частину роботи з кримінального захисту, яку виконують шотландські соліситори та адвокати, та значні обсяги цивільно-правової роботи, наприклад, у галузі сімейного права. Більшість юридичних консультацій, що оплачуються ШРППД, можна отримати у соліситорів приватної практики, але ШРППД також безпосередньо наймає соліситорів з питань кримінального захисту в Офіс державних захисників та цивільних соліситорів в Офіси цивільно-правової допомоги.

ШРППД також фінансує агентства сектора консультацій для запуску проєктів з надання консультацій представникам громадськості щодо їхніх прав. Сектор консультацій - це термін, що використовується для опису багатьох організацій та частин організацій, які надають громадськості безкоштовні консультації щодо таких питань, як житло, пільги та борги. Багато постачальників є добре помітними, такі як Бюро консультацій громадян (БКГ), але інші можуть бути не настільки відомими, а у випадку місцевих органів влади вони можуть бути частиною значно більшої команди, такої як відділ соціальної роботи або житла.

Фінансування цих агентств здійснюється з різних джерел. Багато місцевих органів влади використовувати-

муть свої кошти для фінансування місцевого БКГ для надання незалежних консультацій, тоді як інші матимуть свої власні команди. Уряд Шотландії, ШРППД та Лотерея також фінансують проєкти, які надаватимуть консультації, часто певній групі (наприклад, колишнім військовослужбовцям або пацієнтам лікарень).

Участь ШРППД у Забезпеченні якості консультацій, що надаються цими агенціями, зроста завдяки цій ролі фінансування.

ШРППД керує процесом Забезпечення якості для перевірки консультацій, які надаються соліситорами кримінального захисту та соліситорами, які діють у справах, що стосуються дітей. ШРППД набирає фахових оцінювачів з числа професійних соліситорів, а також керує Комітетом із забезпечення якості, який контролює процес фахового оцінювання. Процес фахового оцінювання ШНСПІК та Комітету з модерації було змодельовано на основі цих процесів, і за останній рік нам дуже допомогли наші колеги із ЗЯ в ШРППД, щоб налагодити процес ШНСПІК. Комітет з модерації очолюватиме Кінгслі Томас, який, як керівник відділу кримінально-правової допомоги при ШРППД, керує процесом незалежного фахового оцінювання та сприяє йому.

2. ШНСПІК

Шотландські національні стандарти для постачальників інформації та консультацій (ШНСПІК) були розроблені, щоб допомогти консультаційним агентствам визначити, наскільки добре вони надавали консультації громадськості. У 2005 році було запроваджено акредитацію для офіційного визнання досягнень організацій у дотриманні Стандартів. Акредитація також була розроблена, щоб запевнити громадськість, спонсорів та тих, хто формує політику, що організації добре управляються та надають високоякісні консультації.

Стандарти є власністю Уряду Шотландії та опубліковані на його вебсайті за посиланням: <http://www.gov.scot/Topics/Justice/policies/widening-access/standardsforadvisers>. Вони охоплюють три сфери консультацій: консультації з житлових, соціальних і кредитно-грошових питань і поділені на:

- Організаційні стандарти охоплюють спосіб роботи консультаційного агентства та включають такі питання, як загальне управління послугою, доступність, обслуговування споживачів та планування.
- Родові компетенції охоплюють загальні навички, наявність яких у консультаційного агентства є очі-

куваною, такі як навички проведення співбесід або навички юридичного дослідження.

- Технічні компетенції охоплюють технічні юридичні знання, наявність яких у постачальника консультаційних послуг з питань соціальних виплат, житла та боргу/грошових коштів є очікуваною. Вони поділяються на теми. Наприклад, існує 15 житлових стандартів, що охоплюють такі теми, як Заборгованість з орендної плати, Іпотека та Зношення.

Процес акредитації ШНСПІК тривав до 2012 року, коли він був призупинений через побоювання щодо витрат, пов'язаних з аудиторськими агентствами. Тоді аудиторам платили за відвідування агентства, проходження їхніх процесів та огляд матеріалів справ. Потім Уряд Шотландії попросив ШРППД пожвавити процес Забезпечення якості, але поставити його на більш сталу фінансову основу. Після обговорень з Урядом Шотландії та сектором консультацій, ми відокремили процес фахової оцінки (який розглядає якість консультацій, що надаються громадськості) від процесу аудиту (який визначає спосіб управління агентством). Ми також створили процес дистанційної фахової оцінки, за допомогою якого рецензенти матимуть цифровий доступ до матеріалів справи різними способами.

Типи консультацій

Для цілей ШНСПІК консультації поділяються на три типи. Метою розподілу консультацій у такий спосіб є спрощення визначення агентствами лімітів та меж своїх знань. Отже, це означає, що громадськість можна запевнити в тому, що якщо агентство акредитоване як агентство «Типу I», воно не повинно надавати консультації поза лімітами агентства Типу I.

Консультації типу I

Якщо хтось телефонує до агентства, щоб поставити житлове питання, питання соціальних виплат чи боргове/грошове питання, агентство Типу I надає йому/їй інформацію щодо порушеної проблеми. Це більше, ніж просто надання їм брошури - це «встановлення орієнтирів». Значна частина консультацій, які надають у Бюро консультацій громадян їхніми радниками-добровольцями, підпадає під визначення консультацій Типу I. Тож хтось може зателефонувати і спитати про допомогу по інвалідності або про те, що їм потрібно зробити, щоб подати заяву до органу місцевої влади про отриман-

ня квартири. Радник зможе надати їм інформацію про те, як здійснюються виплати по інвалідності та що їм потрібно зробити, щоб подати заявку на них, а також, що їм потрібно зробити, щоб подати заяву про взяття в чергу на отримання житла.

Консультації типу II

Якщо потім особа скаже, що у неї проблеми з житлом, соціальними виплатами чи боргом/ грошовими коштами, їй потрібно буде звернутися до іншого агентства, яке зможе вирішити її проблему. Під «розглядом проблеми» ми маємо на увазі запитувати у людини докладнішу інформацію про проблему, запитувати у неї інформацію про обставини, а потім співпрацювати з особою або від її імені, щоб вирішити проблему. Це може включати зв'язок із DWP, орендодавцем або кредитором, написання листів, здійснення телефонних дзвінків або надсилання електронних листів. Це називається «роботою над справою», і агентства, які працюють над справами, описуються як агентства типу II. У наведених вище прикладах особа із запитом про допомогу по інвалідності може зателефонувати, бо вона захворіла і більше не може

працювати і не знає, чи може подати заяву на отримання допомоги по інвалідності. Або їй могли загрожувати виселенням з дому ради, і вона не знає, що робити.

Консультації типу III

Якщо проблема людини вимагає вирішення в суді або трибуналі, людині може бути потрібно, щоб хтось представляв її в суді. Агентство, яке представляло особу на слуханні в трибуналі, буде агентством типу III. Отже, людині, яка має проблему з виплатою по інвалідності, можливо, доведеться передавати свою справу до трибуналу після того, як Міністерство праці та пенсійного забезпечення повідомить її про відмову у наданні допомоги. Особу, якій загрожує виселення, може привести до суду рішення про виселення, і агентство типу III діятиме за неї у цій справі.

Деякі установи виконують роботу типів I, II та III, а деякі виконують роботу лише типу I або типу I та II. Багато агентств у Шотландії надають консультації щодо всіх трьох галузей ШНСПІК (житло, борг та соціальні виплати), а інші - лише щодо однієї або двох галузей.

3. Процес акредитації

Існує два шляхи до акредитації залежно від Типу агентства.

Процес акредитації агентств типу I

Агентство, яке бажає пройти акредитацію згідно з ШНСПІК як агентство типу I, має подати заяву до ШРП-ПД для проведення аудиту. Під час аудиту, як і під час більшості аудитів, розглядається спосіб управління агентством, використовуючи Стандарти як настанови. Якщо агентство пройде аудит типу I, воно може бути акредитоване. Оскільки агентства типу I не займаються роботою над справами, їм не потрібно проходити фахову оцінку.

Агентства типу II/III

Агентства, які хочуть пройти акредитацію згідно з ШН-

СПІК на рівні Типу II та/або III у галузі житла, грошових коштів/боргів або соціальних виплат, спочатку повинні успішно пройти фахову оцінку, перш ніж вони зможуть подати заявку на акредитацію та аудит. Тільки після успішної фахової оцінки агентство типу II/III може подати заявку на акредитацію. Потім вони проходять аудит, і в разі успіху їм буде надана акредитація за типом II та/або III для роботи над справами щодо житла, грошових коштів/боргів чи соціальних виплат.

Аудит

Процес аудиту вимагає від агентства заповнити форму самооцінки, за допомогою якої перевіряється, чи впевнене воно в тому, що має усі процеси, яких вимагає ШНСПІК, щоб показати, що вони керують своїм агентством відповідно до необхідного стандарту. Якщо воно впевнене, то подає заявку на аудит. Ауди-

тор ШНСПІК відвідує його офіс і проводить аудит, після чого складає звіт, в якому буде вказано, чи пройшло агентство цей аудит, та висвітлено напрямки вдосконалення.

Агентства типу I проходить процес аудиту одразу. Агентствам типу II/III доведеться спочатку успішно пройти процес фахової оцінки, а потім подати заявку на аудит та акредитацію.

4. Фахове оцінювання - процес

Усі консультаційні агентства повинні мати внутрішні системи перевірки точності рекомендацій, що надаються їхніми консультантами. Деякі агентства проводять внутрішню фахову оцінку з рівними колегами, перевіряючи роботу колег-рецензентів. В інших агентствах керівник перевіряє роботу, тоді як деякі агентства платять комусь із іншого консультаційного агентства, щоб він регулярно перевіряв матеріали справи. Незалежно від використовуваного методу, вони повинні робити це регулярно, щоб бути впевненими, що консультації, які вони надають громадськості, є достатньо належними.

Процес фахової оцінки ШНСПІК забезпечує зовнішню перевірку того, чи працюють ці внутрішні системи перевірки. Це робиться шляхом перевірки технічної точності консультацій, записаних у невеликому наборі матеріалів справи клієнта.

Основною метою фахової оцінки є підтримка агентств у покращенні їхніх послуг, а звіти про фахову оцінку повинні містити рекомендації агентствам щодо того, як вони можуть це зробити.

Вона не:

- a. Надає оцінку якості консультацій, що надаються окремими радниками
- b. Надає оцінку за кожною з компетенцій з кожного предмета, наприклад, 15 житлових компетентностей або 19 компетентностей щодо виплат
- c. Виступає як заміна регулярної внутрішньої перевірки справ та нагляду за консультантами

Цим вона відрізняється від старої системи. Новий процес фахової оцінки - це насамперед перевірка менеджерів, які керують консультаційними агентствами, оскільки

БКГ

Винятком із вищезазначеного процесу є послуга БКГ. Оскільки БКГ вже пройшли аудит Консультування громадян Шотландії, БКГ, яке бажає отримати акредитацію як агентство типу II/III, не повинне проходити повний аудит. Вони пройдуть камеральну перевірку. Якщо вона буде успішною, вони будуть акредитовані так само, як і інші агентства.

ки ми перевіряємо, чи належним чином вони керують своїми консультативними групами, контролюючи їхню роботу та забезпечуючи належну підготовку та підтримку.

Процес фахової оцінки

- Агентство надасть перелік усіх відкритих та закритих за останній рік справ щодо надання консультацій з житлових та/або кредитно-грошових питань та/або питань соціальних виплат
- Агентство має надсилати лише справи, що супроводжуються відповідною згодою клієнта
- ШРППД у випадковому порядку відбирає 30 матеріалів справ за кожною темою
- Агентство надсилає ці матеріали справ до ШРППД
- ШРППД випадково відбирає 15 за кожною темою та надсилає їх фаховому оцінювачу для оцінки
- Фаховий оцінювач складає звіт і надсилає його ШРППД, яке надсилає його на розгляд Комітету з модерації
- Якщо агентство не відповідає необхідному стандарту (75%), ті самі справи доручаються другому фаховому оцінювачу, який також складає звіт
- Обидва звіти надсилаються на розгляд Комітету з модерації
- Щокварталу з матеріалів справ, що надсилаються агентствами, здійснюється випадковий відбір матеріалів справ, які будуть піддані подвійному оцінюванню для перевірки узгодженості
- Комітет з модерації вирішує, чи погоджується він із звітом про фахову оцінку (якщо агентство вважається таким, що відповідає необхідним стандартам)

- Якщо йому представлено два звіти, обидва з яких стверджують, що агентство не досягло необхідного стандарту, то Комітет з модерації приймає рішення, чи погоджується він з фаховими оцінювачами
- Якщо йому представлено два звіти з різними висновками (один каже так, необхідний стандарт дотриманий, а другий - ні, не дотриманий), Комітет з модерації вирішує, чи дотримується агентство необхідного стандарту чи ні.

Цифрова передача

Агентство, яке прагне пройти фахове оцінювання, повинно дозволити фаховому оцінювачу переглядати вміст справ своїх клієнтів, щоб фаховий оцінювач міг провести фахове оцінювання. Процес доступу до матеріалів справ буде цифровим. Доступ до матеріалів справ здійснюється одним із двох способів:

- Шляхом сканування та завантаження матеріалів справ на захищений сервер обміну файлами в Інтернеті під назвою e-PIMS, який належить і управляється Кабінетом Міністрів.
- Завдяки безпосередньому доступу до матеріалів справ агентства - це стане можливим для агентств, які використовують систему управління справами під назвою Advice Pro.

Протягом наступного року ми створимо власну систему обміну файлами, яка дозволить агентствам завантажувати свої справи безпосередньо до системи ШРППД. Але наразі матеріали справ завантажуються на зашифровані жорсткі диски та надсилаються ШРППД поштою. Потім вони завантажуються на захищені сервери ШРППД і розміщуються на e-PIMS, щоб фахові оцінювачі могли ознайомитися з ними. Фахові оцінювачі розглядають справи, перевіряють їх на точність та складають звіт із висловленням їхньої оцінки точності консультації, відображеної в такому звіті. Усі фахові оцінювачі отримали зашифровані ноутбуки для використання з метою проведення фахового оцінювання. Вони належать, ними керує та їх перевіряє ШРППД.

Виставлення балів за результатами фахового оцінювання

Процес виставлення балів за матеріали справ був розроблений, щоб дати змогу показати, де можна вдосконалити процеси надання агентством консультацій. Фахові оцінювачі отримують матеріали справ, які їх просять проглянути, щоб перевірити, чи є надана клієнту консультація точною чи неправильною. Для оцінювання матеріалів справ використовуються Зелені, Бурштинові, Червоні бали.

- Зелений бал означає, що фаховий оцінювач не має занепокоєнь щодо наданої консультації, і жодне питання не було пропущене.
- Бурштиновий бал ставиться, якщо надана клієнту консультація є точною, але є можливості для вдосконалення або питання були пропущені.
- Зелений або бурштиновий бал вказує на те, що, на думку фахового оцінювача, надана консультація є достатньо доброю, щоб дозволити агентству подати заявку на акредитацію та аудит.
- Червоний бал означає, що, на думку рецензента, надана клієнту консультація була неправильною, або неможливо зрозуміти, яку пораду дали клієнту, оскільки, наприклад, матеріали справи були настільки поганими. Якщо фаховий оцінювач присвоїв достатньо червоних балів, це означатиме, що агентство ще не готове подати заявку про акредитацію та аудит.

Виставлення балів і стандарти

Після того, як ШРППД вибере 30 матеріалів справ, агентство надішле ці документи ШРППД разом із заповненою сіткою відбору справ. Сітка вибору справ щодо житла наведена нижче. Цифри вгорі означають підтеми консультацій, і агентство поставить галочку під підтемами, які, на його думку, охоплюються кожною конкретною справою. Ці підтеми перелічені під таблицею.

Ідентифікатор справи	Житлова галузь права														
	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10	2.11	2.12	2.13	2.14	2.15
Справа 1															
Справа 2															
Справа 3															
Справа 4															
Справа 5															
Справа 6															
Справа 7															
Справа 8															
Справа 9															
Справа 10															
Справа 11															
Справа 12															
Справа 13															
Справа 14															
Справа 15															

Компетентність у житлових справах

- 2.1 Заборгованість з орендної плати
- 2.2 Іпотеки та забезпечені кредити
- 2.3 Допомога на оплату житла та пільга з муніципального податку
- 2.4 Занепад орендованого житла
- 2.5 Варіанти житла
- 2.6 Дискримінація в житловому секторі
- 2.7 Виселення
- 2.8 Асоціальна поведінка
- 2.9 Утиски та незаконне виселення (у тому числі через расову дискримінацію)
- 2.10 Бездомність
- 2.11 Розпад відносин
- 2.12 Орендна плата: Приватний сектор
- 2.13 Безпека права володіння
- 2.14 Передбачені законом права оренди
- 2.15 Ремонт, покращення та пристосування житла

Коли фаховий оцінювач розглядає справу, він буде намагатися зрозуміти, чи є точними консультації, надані з кожної з цих тем. Окрім цього, вони перевірятимуть, чи були підтверджені (чи ні) будь-які відповідні загальні компетенції.

Родовими компетенціями є:

- 1.1 Ефективне опитування
- 1.2 Запис та управління роботою над справою
- 1.3 Управління часом
- 1.4 Юридичні дослідження та зворотний зв'язок
- 1.5 Заповнення форм
- 1.6 Ефективні та відповідні рекомендації
- 1.7 Переговори
- 1.8 Представництво та судовий процес
- 1.9 Інформаційні технології (на додаток до вищезазначених)
- 1.10 Перевірка загальних вигод, максимізація доходу та збір інформації (у справах про заборгованість за житло та доступність житла)

Щоб допомогти фаховим оцінювачам проглянути досьє, їм було запропоновано розбити справи на етапи та оцінювати кожен етап за його виконанням. Етапи є такими:

- Діагностика
- Консультація та інформація
- Підтримка та дії

Фаховий оцінювач розглядає кожну справу, перевіряючи правильність консультації на кожному етапі, зазначаючи щось неправильне, а також звертаючи увагу на відповідні родові компетенції, такі як запис справи. Потім вони позначають справу за допомогою сітки запису справи. Потім ці позначки будуть подані до сітки порівняння справ (див. на наступній сторінці), і фаховий оцінювач напише свій звіт.

Звіт про фахову оцінку та відомості зіставлення.

Комітет з модерації розглядає звіт про фахову оцінку та Відомості зіставлення для кожного агентства, яке пройшло фахове оцінювання за останній квартал. Звіт про фахову оцінку містить поставлені фаховим оцінювачем оцінки за кожну з 15 справ, які він проглядав. Також у ньому містяться зауваження та обґрунтування поставлених оцінок. У Відомості зіставлення демонструється, як агентство було оцінено щодо кожної з відповідних компетенцій у кожній конкретній справі.

Додаткова інформація про процес фахового оцінювання буде надана під час вступного інструктажу для Комітету з модерації.

Відомість звірення фахової оцінки – Житло

Ідентифікаційний номер справи	Діагностика	Інформація і консультація	Підтримка та дії	Загальна відповідність якості консультації (Т/Н)	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10	2.11	2.12	2.13	2.14	2.15	
Справа 1	G	G	A	Y	√		√	√	√		√									
Справа 2	A	R	R	N	√		√		X		X			X						
Справа 3																				
Справа 4																				
Справа 5																				
Справа 6																				
Справа 7																				
Справа 8																				
Справа 9																				
Справа 10																				
Справа 11																				
Справа 12																				
Справа 13																				
Справа 14																				
Справа 15																				

Бал за відповідність якості консультації

Комітет з модерації складається з досвідчених радників з трьох напрямів роботи, охоплених Стандартами (консультації з житлових, кредитно-грошових питань і питань соціальних виплат), та члена Служби забезпечення якості, який не має досвіду надання консультацій, але має досвід з процесів Забезпечення якості в інших сферах життя.

Комітет очолюватиме керівник ШРППД, а підтримку секретаріату забезпечуватимуть члени групи ШНСПІК. Керуючий групи політики ШРППД надаватиме експертну підтримку та керівництво Комітету з питань стандартів. Комітет з модерації виконує три основні ролі:

Розгляд звітів про фахову оцінку

Комітет з модерації допомагатиме ШРППД в розробці та впровадженні моделі ШНСПІК, здійснюючи нагляд за процесом фахової оцінки консультаційних агентств типу II/III.

Комітету з модерації будуть надіслані копії всіх звітів про фахову оцінку та відбудеться зустріч для обговорення висновків у цих звітах та узгодження того, чи надає звіт(и) достатньо доказів для прийняття рішення про те, чи досягло агентство необхідного стандарту для подання заявки на акредитацію та аудит.

Моніторинг узгодженості

Під час розгляду звітів про фахову оцінку Комітету з модерації буде запропоновано зазначити, чи застосовують фахові оцінювачі послідовний підхід до фахового оцінювання, як у своїх очікуваннях щодо технічної точності консультацій, наданих агентством, так і в способі написання ними своїх звітів. Якщо Комітет з модерації виявить проблеми невідповідності або необхідності навчання для фахових оцінювачів, вони повідомлять про це ШРППД.

Вдосконалення процесу фахової оцінки

Комітет з модерації надасть рекомендації ШРППД щодо шляхів вдосконалення процесу фахової оцінки на основі знань про представлені їм звіти про фахову оцінку.

Збори Комітету з модерації

На засіданні Комітету з модерації членам Комітету буде запропоновано обговорити зміст та висновки звітів про фахову оцінку, наданих ШРППД у попередньому кварталі.

Очікується, що фахові оцінювачі нададуть пояснення своїх балів. У випадку Зелених оцінок, можна обмежитися прикладами передової практики у розділі «Висновки». Бурштинові оцінки повинні супроводжуватися чіткими та детальними поясненнями щодо того, як можна покращити консультації. Червоні бали повинні супроводжуватися чіткими та детальними поясненнями, які показують, чому (на думку фахового оцінювача) дана консультація була неправильною. Важливо, щоб фахові оцінювачі пов'язували свої коментарі з компетенціями в Стандартах, щоб агентство розуміло, які сфери надання консультацій (технічні чи загальні) потребують вдосконалення.

Члени Комітету з модерації - предметні спеціалісти та члени служби контролю якості

Основна роль Комітету з модерації полягає у забезпеченні того, щоб рецензенти дотримувалися Керівних настанов та зосереджувалися на технічній точності консультацій, що надаються клієнтам. Це буде зроблено шляхом ознайомлення та перегляду звітів про фахову оцінку та перевірки:

1. Що фахове оцінювання проведено із дотриманням Настанов та зосереджене на технічній точності порад та родових компетенціях (де це доречно)
2. Те, що фахові оцінювача послідовно оцінюються двома способами:
 - Окремі фахові оцінювачі постійно аналізують питання та оцінюють агентства в однаковий спосіб у 15 випадках
 - Різні фахові оцінювачі послідовно оцінюють одні й ті самі проблеми по всій предметній області

Консультаційні агентства, які подають заявку на фахову оцінку, повинні бути впевнені, що їхні матеріали справ

будуть оцінюватися так само, як і матеріали справ інших установ, і що вони отримають об'єктивний, детальний звіт, який був позначений відповідно до Настанов, наданих фаховим оцінювачам. Фахові оцінювачі повинні зосередитися на правильних питаннях (чи була порада точною, чи були досягнуті загальні компетенції, де це доречно) і не схилитися до спроб вгадати, що клієнт міг сказати агентству або що він би мав особисто зробити,

якби це була одна з їхніх справ. Зосередження уваги на правильному процесі буде головною роллю члена контролю якості. Там, де це доречно, спеціалісти, що займаються питаннями, забезпечуватимуть контроль за будь-якими технічними питаннями, наприклад, чи підтверджують докази, надані у звіті фахової оцінки - коментарі та посилання на технічну компетентність, червону позначку?

<https://www.slub.org.uk/advice-agencies/scottish-national-standards-for-information-and-advice-partners/>

