



Уральская Правовая Палата

**Стандарты
профессиональной
деятельности на рынке
юридических услуг**

Оглавление

Стандарт «Квалификация лиц, оказывающих юридические услуги»	Стр. 3
Прембула	
1. Понятие юридической услуги	
2. Квалификационные признаки лиц, оказывающих юридические услуги	
3. Квалификационные требования к специалистам юридических фирм	
4. Профессиональное развитие и повышение квалификации	
5. Реестры лиц, оказывающих юридические услуги	
Стандарт «Принятие поручений в системе отношений с клиентами»	Стр. 11
1. Цели Стандарта	
2. Определения	
3. Лица, уполномоченные на принятие поручения от клиента	
4. Принятие запроса от клиента	
5. Обработка запроса на оказание юридической услуги	
6. Определение клиента	
7. Цели и задачи интервью	
8. Формат и процедура интервью	
9. Право на отказ от предоставления юридической услуги	
10. Обязанность отказаться от предоставления юридической услуги	
11. Конфликт интересов	
12. Подтверждение принятия поручения	
13. Конфиденциальность	
Стандарт «Дисциплинарные процедуры»	Стр. 19
1. Прембула	
2. Общие положения	
3. Лица, имеющие право на подачу жалобы	
4. Претензионный порядок рассмотрения жалоб клиентов	
5. Порядок рассмотрения жалоб в Дисциплинарном комитете УПП	
6. Публичность деятельности Дисциплинарного комитета УПП	
Приложение 1. Модельные Правила оказания услуг	
Приложение 2. Схема претензионного порядка рассмотрения жалоб со стороны клиентов юридических фирм – членов УПП	

СТАНДАРТ

Квалификация лиц, оказывающих юридические услуги

Прембула

Принимая во внимание, что

- общество юристов играет в обществе незаменимую роль как посредник и как соотправитель правосудия;
- юристы являются специализирующимися по вопросам права профессионалами, которые ставят интересы своих клиентов выше своих собственных интересов и стараются добиться уважения к правам и свободам человека и верховенству права;
- миссия юристов по защите прав и свобод и их функции по защите в суде и юридическому консультированию являются существенно важными для отправления правосудия, поддержания верховенства права и конкурентной экономики;
- юристам приходится совмещать оказание услуг своим клиентам с постоянным обновлением знаний по вопросам права, уважением к судам и юридически оправданными устремлениями поддерживать приемлемый уровень жизни;
- общепризнанными элементами профессионализма юриста выступают этика, честность, соблюдение профессиональных стандартов, компетентное и качественное оказание услуг клиентам при сохранении независимости суждения, постоянное обучение и повышение квалификации, корректность поведения, соблюдение обязанностей перед принципом верховенства права и системой правосудия;
- независимость юриста требует его экономической независимости, которая может быть гарантирована только достаточным доходом от его профессиональной деятельности;
- деятельность профессиональных операторов рынка юридических услуг является способом осуществления права на свободное использование своих профессиональных способностей, основанных на знании и понимании права, и своего имущества для предпринимательской и иной не запрещенной законом экономической деятельности, и осуществление данного права и использование гарантий его осуществления ограничены общепризнанными принципами и нормами международного права, применимыми в отношении лиц, оказывающих квалифицированную юридическую помощь в смысле основных прав и свобод человека в качестве независимых консультантов по вопросам права;
- должен быть установлен баланс между правовой этикой как элементом юридической профессии и юридической практикой как видом предпринимательской и иной экономической деятельности;
- действующее в России законодательство об адвокатуре и адвокатской деятельности фактически исключает возможность для эффективного поиска такого баланса в силу наличия необоснованных, нелегитимных и несоответствующих общепризнанным международным принципам юридической практики запретов на ведение деятельности в корпоративных формах, на получение и капитализацию доходов, на привлечение к осуществлению практики наемных специалистов;
- механизмы саморегулирования профессиональных операторов рынка, предусмотренные действующим законодательством, должны охватывать более широкий круг профессионалов в сфере юридических услуг с целью исключить дискредитацию и девальвацию работы профессиональных юристов в глазах государства и общества;
- особенности деятельности по оказанию юридических услуг и следование задачам, указанным выше в отношении деятельности юристов, требуют установления квалификационных требований в отношении лиц, оказывающих такие услуги, а также особых прав и обязанностей, гарантирующих оказание качественной юридической помощи;
- конституционное право на получение квалифицированной юридической помощи требует наполнения его содержанием, соответствующим текущему состоянию развития правовой системы и рынку юридических услуг;
- наиболее ответственные операторы рынка юридических услуг осознают необходимость установления стандартов профессиональной деятельности юристов;
- по своей природе юридическая услуга носит личный характер и может быть оказана только личным исполнением компетентного профессионала, однако эффективность и качество оказания юридической услуги могут быть только повышены посредством организации коллегияльной практики компетентных специалистов, объединяющих свои усилия для оказания юридической услуги в соответствии со своими знаниями и умениями за счет установления механизмов коллегияльного контроля, наставничества, распределения работы, профессионального руководства, формирования повышенной ответственности и уважения к опыту коллег, организации более эффективного взаимодействия с клиентами и обществом,

Совет Уральской Правовой Палаты (далее – Палаты) утверждает следующий Стандарт в отношении квалификации лиц, оказывающих юридические услуги:

1. Понятие юридической услуги

- 1.1. Под юридической услугой понимается любая самостоятельная деятельность лиц, обладающих квалификационными признаками, указанными в настоящем Стандарте, которая осуществляется на постоянной профессиональной и возмездной основе в интересах лица, обратившегося за оказанием услуги – потребителя услуги (далее – клиента), в следующих формах:
 - 1.1.1 консультации клиенту о его правах и обязанностях с разъяснением принципов работы правовой системы, поскольку они относятся к правам и обязанностям клиента;
 - 1.1.2 оказание помощи клиенту любым законным способом, основанным на знании и понимании правовой системы оказывающим юридическую услугу лицом;
 - 1.1.3 совершение правовых действий для защиты законных интересов клиента во взаимодействии с любыми лицами, являющимися участниками действующих или возможных правоотношений с клиентом;
 - 1.1.4 оказание клиенту помощи, представительство интересов клиента и защита его прав и свобод в судах, третейских судах и административных органах;
 - 1.1.5 осуществление иных видов деятельности в соответствии с положениями пункта 1.4 настоящего Стандарта.
- 1.2. Деятельность лиц, оказывающих юридические услуги в соответствии с настоящим Стандартом, является оказанием квалифицированной юридической помощи в том смысле, в котором право на ее получение предусмотрено статьей 48 Конституции Российской Федерации. Следовательно, оказание юридических услуг в соответствии с настоящим Стандартом является необходимой гарантией обеспечения права граждан и организаций на получение квалифицированной юридической помощи, защиты прав и свобод, права на судебную защиту в рамках доступной и эффективной судебной процедуры в компетентном суде; а к регулированию деятельности по оказанию юридических услуг в соответствии с настоящим Стандартом применяются общепризнанные принципы и нормы международного права, действующие в отношении лиц, оказывающих в качестве независимых консультантов по вопросам права квалифицированную юридическую помощь в смысле основных прав и свобод человека.
- 1.3. Юридические услуги в соответствии с настоящим Стандартом могут включать в себя с учетом требований пункта 1.1 следующие действия и следующие виды деятельности:
 - 1.3.1 консультирование по вопросам права и разъяснение основанных на действующем законодательстве прав и обязанностей юридических и физических лиц как в устной, так и в письменной форме;
 - 1.3.2 подготовка и составление любых юридически значимых документов, в том числе заявлений, жалоб, ходатайств, писем и разъяснений;
 - 1.3.3 представительство и защита интересов юридических и физических лиц в конституционном, гражданском и административном судопроизводстве с учетом ограничений и дополнительных квалификационных требований, предусмотренных действующим законодательством;
 - 1.3.4 представительство и защита интересов юридических и физических лиц в арбитражном судопроизводстве и иных процедурах разрешения споров субъектов хозяйственной деятельности;
 - 1.3.5 защита и представительство в уголовном судопроизводстве и производстве по делам об административных правонарушениях с учетом ограничений и дополнительных квалификационных требований, предусмотренных действующим законодательством;
 - 1.3.6 представительство и защита интересов юридических и физических лиц в третейском суде, международном коммерческом арбитраже и иных органах разрешения конфликтов;
 - 1.3.7 представительство и защита интересов юридических и физических лиц в органах государственной власти, органах местного самоуправления, общественных объединениях и иных организациях;
 - 1.3.8 представительство и защита интересов юридических и физических лиц в связи с выборами в органы государственной власти и органы местного самоуправления;
 - 1.3.9 представительство и защита интересов в органах государственной власти, судах и правоохранительных органах иностранных государств, в отношениях с юридическими и физическими лицами на территории иностранных государств, в международных организациях и международных судебных органах, с учетом ограничений и дополнительных квалификационных требований, предусмотренных законодательством иностранных государств, уставными документами международных организаций и международных судебных органов или международными договорами Российской Федерации;
 - 1.3.10 проведение юридически значимых процедур по юридическому обеспечению предпринимательской деятельности юридических и физических лиц, в том числе составление договоров и иных документов, правовое обеспечение проведения торгов;

- 1.3.11. юридическое сопровождение и обеспечение соответствия закону всех видов сделок, в том числе связанных с возникновением, переходом и прекращением права собственности, защитой имущественных и личных неимущественных прав;
- 1.3.12. участие в качестве представителя в исполнительном производстве, а также при исполнении уголовного наказания с учетом ограничений и дополнительных квалификационных требований, предусмотренных действующим законодательством;
- 1.3.13. участие в качестве представителя в налоговых правоотношениях;
- 1.3.14. осуществление лицами, обладающими квалификационными признаками, указанными в настоящем Стандарте, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, иных видов деятельности с целью обеспечения или защиты прав и законных интересов юридических и физических лиц.
- 1.4. Юридическая услуга является возмездной, то есть подразумевающей выплату клиентом или третьим лицом справедливого вознаграждения в пользу лица, оказавшего юридическую услугу, если иное не вытекает из соглашения между клиентом и лицом, обладающим квалификационными признаками в соответствии с настоящим Стандартом, или из свободного волеизъявления лица, оказывающего услугу. В случаях, когда действующим законодательством предусмотрено право клиента по получению квалифицированной юридической помощи бесплатно, и лицо, обладающее квалификационными признаками в соответствии с настоящим Стандартом, обязано в силу закона или добровольно принятых на себя обязательств оказать такую помощь без получения справедливого вознаграждения от клиента или третьего лица, условия и порядок полного или частичного возмещения стоимости юридической услуги определяются действующим законодательством или условиями обязательств по оказанию юридической услуги.

2. *Квалификационные признаки лиц, оказывающих юридические услуги*

- 2.1. Лицами, оказывающими юридические услуги в смысле настоящего Стандарта, являются юридические фирмы, соответствующие изложенным в настоящем Стандарте квалификационным признакам, и являющиеся членами Палаты (для целей настоящего Стандарта – юридические фирмы).
- 2.2. Палата обеспечивает соответствие юридических фирм квалификационным признакам, указанным в настоящем Стандарте, и качество оказываемых юридических услуг следующими способами:
 - 2.2.1 установление правил приема юридических фирм в Палату и исключения юридических фирм из Палаты в соответствии с квалификационными признаками, указанными в настоящем Стандарте;
 - 2.2.2 установление и принятие стандартов оказания услуг, включая стандарты в смысле действующего законодательства о саморегулируемых организациях;
 - 2.2.3 установление и обеспечение функционирования дисциплинарных процедур и установление обязанности юридических фирм определять и обеспечивать реализацию дисциплинарных процедур и процедур рассмотрения жалоб в отношении действий своих специалистов и сотрудников;
 - 2.2.4 установление и обеспечение механизмов текущего и превентивного контроля в отношении деятельности юридических фирм;
 - 2.2.5 установление и обеспечение исполнения обязанностей юридических фирм в отношении развития и повышения квалификации специалистов и сотрудников, вовлеченных в оказание юридических услуг;
 - 2.2.6 установление специальных квалификационных требований к руководителям юридических фирм;
 - 2.2.7 установление специальных квалификационных требований к специалистам и сотрудникам юридических фирм, вовлеченным в оказание юридических услуг;
 - 2.2.8 установление требований к организационной форме юридических фирм и материальным условиям их деятельности;
 - 2.2.9 установление требований в отношении совмещения юридическими фирмами оказания юридических услуг с иными видами деятельности;
 - 2.2.10 ведение Реестра юридических фирм, Реестра специалистов юридических фирм и Реестра руководителей юридических фирм;
 - 2.2.11 создание инструментов, обеспечивающих независимость юридических фирм и их специалистов и соблюдение ими профессиональных этических правил в смысле, который придается этим понятиям в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права в отношении деятельности независимых консультантов по вопросам права;
 - 2.2.12 реализация иных прав и обязанностей, предусмотренных Уставом Палаты;
 - 2.2.13 реализация иных прав и обязанностей, вытекающих из приобретения Палатой статуса саморегулируемой организации в сфере юридических услуг (квалифицированной юридической помощи) в смысле действующего законодательства;

- 2.2.14 взаимодействие с иными саморегулируемыми организациями, общественными организациями и объединениями, государственными и муниципальными органами власти в части, касающейся полномочий перечисленных организаций и органов в отношении лиц, оказывающих юридические услуги (квалифицированную юридическую помощь).
- 2.3. Стороной правоотношений с клиентом при оказании юридических услуг являются юридические фирмы, если иное прямо не оговорено в соглашении с клиентом. В последнем случае юридическая фирма является солидарным должником по всем обязательствам, связанным с оказанием юридических услуг, принятых на себя специалистом юридической фирмы в смысле настоящего Стандарта или третьим лицом. К деятельности юридических фирм применяются все общепризнанные принципы и нормы деятельности независимых консультантов по вопросам права с учетом ограничений и особенностей, вытекающих из статуса юридической фирмы в качестве организации – коллективного субъекта, оказывающего юридические услуги.
- 2.4. Юридические фирмы обязаны установить и поддерживать трудовые или иные правоотношения с двумя и более специалистами, отвечающими квалификационным требованиям, установленным в пункте 3.1 настоящего Стандарта (для целей настоящего Стандарта – специалисты). Ничто в отношении юридической фирмы и ее специалистов не должно давать повод для сомнения клиента в отношении способности юридической фирмы оказать юридическую услугу надлежащего качества с привлечением необходимого количества специалистов надлежащей квалификации.
- 2.5. Характер и содержание правоотношений юридической фирмы и специалистов должны обеспечивать соблюдение следующих принципов:
- 2.5.1. профессиональная порядочность и независимость профессионального суждения специалиста, основанного на его знании и понимании права;
 - 2.5.2. обеспечение соблюдения специалистом стандартов Палаты и всех личных стандартов, соответствующих общепризнанным этическим принципам работы независимого консультанта по вопросам права;
 - 2.5.3. обеспечение преданности специалиста интересам клиента и неукоснительного соблюдения закона, уважения к суду и нацеленности на использование своих способностей для защиты прав и свобод клиента в деятельности специалиста и всей юридической фирмы в целом;
 - 2.5.4. обеспечение выполнения решений руководителя и иных специалистов, наделенных полномочиями по принятию решений в процессе оказания юридической услуги, в соответствии с принципом уважения опыта и мерой профессиональной ответственности старших коллег;
 - 2.5.5. обеспечение качества личного исполнения специалиста механизмами контроля качества со стороны иных специалистов;
 - 2.5.6. обеспечение преданности интересам юридической фирмы, исключая конфликт интересов специалистов, клиентов и юридической фирмы;
 - 2.5.7. возможность принятия и исполнения юридической фирмой обязанностей по оказанию юридических услуг с привлечением личного исполнения специалиста;
 - 2.5.8. возможность принятия юридической фирмой ответственности за личное исполнение специалиста;
 - 2.5.9. согласие специалиста совершать действия, непосредственно составляющие предмет юридической услуги, от имени и по поручению юридической фирмы;
 - 2.5.10. соблюдение конфиденциальности и профессиональной тайны в отношении информации, относящейся к оказанию юридических услуг;
 - 2.5.11. установление обязанности постоянно повышать свою профессиональную квалификацию в соответствии со стандартами Палаты, системой повышения квалификации и внутренними правилами юридической фирмы;
 - 2.5.12. прохождение специалистом не реже, чем один раз в год, аттестации в соответствии со стандартами Палаты и внутренними правилами юридической фирмы.
- 2.6. Юридические фирмы могут осуществлять свою деятельность в любой организационной и правовой форме, с учетом ограничений, установленных Уставом Палаты, императивными требованиями действующего законодательства или положениями данного пункта. Вне зависимости от используемой организационной и правовой формы юридическая фирма должна обеспечить соблюдение следующих минимальных стандартов и принципов в своих корпоративных отношениях:
- 2.6.1. Руководителем юридической фирмы в смысле единоличного исполнительного органа должен являться специалист, соответствующий требованиям, установленным в пункте 3.3 настоящего Стандарта, а в случаях, когда функции единоличного исполнительного органа возложены на иных лиц или организаций, полномочия таких лиц и организаций не должны допускать вмешательство в свободное профессиональное суждение руководителя или специалистов по вопросам оказания юридических услуг, если только это лицо или организация не являются, соответственно, специалистом или юридической фирмой в смысле настоящего Стандарта.
 - 2.6.2. Полномочия высшего органа управления юридической фирмой не допускают возможности вмешательства в свободное профессиональное суждение руководителя юридической фирмы или специалистов по вопросам оказания юридических

услуг, если только квалифицированное большинство в высшем органе управления юридической фирмой не составляют специалисты в смысле настоящего Стандарта.

- 2.6.3. Квалифицированное большинство любого иного, кроме высшего, коллегиального органа управления юридической фирмой составляют специалисты в смысле настоящего Стандарта.
- 2.6.4. Учредители, акционеры, участники или иные лица и организации, наделенные корпоративными правами в отношении юридической фирмы или ее имущества, должны принять на себя обязательства, исключающие их вмешательство в свободное профессиональное суждение руководителя юридической фирмы или специалистов по вопросам оказания юридических услуг, а также исключающие возможность принятия решений, ставящих под угрозу выполнение юридической фирмой своих обязательств перед клиентами в процессе оказания юридической услуги.
- 2.6.5. Лицами, уполномоченными в отношениях с клиентами принимать решения по вопросам о принятии поручений, о заключении договора на оказание юридических услуг и по принятию ответственности за надлежащее исполнение договора (далее – по существенным вопросам оказания юридических услуг), должны являться только специалисты в смысле настоящего Стандарта или органы, в которых данные специалисты составляют квалифицированное большинство. В случае возникновения у клиента сомнений в полномочии руководителя юридической фирмы или специалиста на принятие решения по существенным вопросам оказания юридических услуг, полномочия соответствующего лица должны быть подтверждены надлежащим образом с целью устранения оснований для оспаривания договора на оказание юридической услуги.
- 2.6.6. Применение норм подлежащего применению законодательства в отношении данной организационной или правовой формы юридической фирмы или корпоративных правил юридической фирмы должно исключать возникновение следующих ситуаций:
 - 1) оспаривание сделки юридической фирмы, совершенной решением или иным действием руководителя или специалиста юридической фирмы по существенным вопросам оказания юридических услуг, если клиент был вправе рассчитывать на то, что лицо, выступающее от имени юридической фирмы, было уполномочено на совершение данной сделки;
 - 2) невозможность для клиента потребовать либо от юридической фирмы, либо от ее руководителей, либо от ее специалистов возместить убытки, возникшие в результате нарушения юридической фирмой своих обязательств или стандартов Палаты в пределах согласованного размера вознаграждения за оказание юридических услуг или в пределах страхового возмещения по обязательному страхованию профессиональной ответственности, получение которого оказывается невозможным в результате действий или бездействий юридической фирмы.
- 2.6.7. Учредители, акционеры, участники или иные лица и организации, наделенные корпоративными правами в отношении юридической фирмы или ее имущества, должны являться исключительно специалистами или юридическими фирмами, если данная юридическая фирма осуществляет многопрофильную практику в смысле настоящего Стандарта.
- 2.7. В реестре юридических фирм, в учредительных документах и в используемых публично наименованиях юридической фирмы должно использоваться указание или иное обозначение, не оставляющее оснований для сомнений в том, что основной предмет деятельности юридической фирмы связан с оказанием юридических услуг. Использование в наименовании или в учредительных документах указаний и обозначений иных видов деятельности не допускается, если это может привести к сомнениям клиентов в способности юридической фирмы оказать юридическую услугу в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права в отношении деятельности независимых консультантов по вопросам права.
- 2.8. Юридические фирмы вправе совмещать в своей деятельности оказание юридических услуг и услуг, не подпадающих под признаки юридических услуг (далее – вести многопрофильную практику), при одном из следующих условий:
 - 2.8.1. неюридические услуги многопрофильной практики являются необходимыми или обязательными в силу закона или прямого указания клиента и обусловлены целью оказания юридической услуги в интересах клиентов;
 - 2.8.2. неюридические услуги многопрофильной практики относятся к услугам иных регулируемых профессий, для осуществления которых установлены квалификационные требования, сопоставимые с требованиями к специалистам в смысле настоящего Стандарта, и список которых утверждается Советом Палаты;
 - 2.8.3. получено разрешение Совета Палаты на ведение многопрофильной практики.
- 2.9. Разрешение на ведение многопрофильной практики предоставляется Советом Палаты и действует при одновременном соблюдении следующих условий:
 - 2.9.1. Юридическая фирма представила Совету заверения в том, что неюридические услуги многопрофильной практики не могут составлять ни по объему трудозатрат всех сотрудников юридической фирмы, ни по общему объему вознаграждений за эти услуги более пятидесяти процентов многопрофильной практики.
 - 2.9.2. Юридическая фирма представила Совету Палаты заверения в том, что она в состоянии обеспечить недопущение возникновения противоречащих друг другу интересов в многопрофильной практике, в частности,
 - 1) возможность получения клиентом различных услуг у юридической фирмы не будет затрагивать независимость специалистов юридической фирмы;

- 2) обязанности добросовестно раскрывать клиентскую информацию, когда такие обязанности предусмотрены действующим законодательством, не будут входить в противоречие с обязанностью конфиденциальности информации, относящейся к оказанию юридических услуг;
 - 3) юридическая фирма способна обеспечить раздельное хранение информации, относящейся к оказанию юридических и неюридических услуг;
 - 4) в случае с несовместимыми или противоречащими друг другу правилами в отношении специалистов, оказывающих юридические услуги, и иных сотрудников фирмы, преимущество должны иметь правила, обеспечивающие надлежащее оказание юридической услуги, наибольшую защиту клиента и публичные интересы;
 - 5) юридическая фирма исключает риск, что исполнение и ответственность за неисполнение обязательств из неюридических услуг многопрофильной практики может исключить или уменьшить ответственность за оказание юридических услуг.
- 2.9.3. Решение Совета не было отозвано в отношении юридической фирмы по одному из оснований, указанному в пункте 2.11, или в силу фактического несоблюдения юридической фирмой любого из условий, указанных в пунктах 2.10.1-2.
- 2.10. Вне зависимости от наличия разрешения Совета Палаты или наличия иных условий, допускающих ведение многопрофильной практики, юридическая фирма не имеет права:
- 2.10.1. принимать какие-либо обязательства или допускать, чтобы подобные обязательства продолжали существовать, если они могут нанести вред свободе и независимости специалистов при оказании юридических услуг, включая заботу об интересе клиентов и о соответствующих доверительных отношениях между юридической фирмой и клиентом;
 - 2.10.2. вести многопрофильную практику, если это умаляет в глазах клиентов и общественности ценность оказания юридической услуги как особого вида профессиональной деятельности в соответствии с общепризнанными принципами и нормами международного права в отношении деятельности независимых консультантов по вопросам права.
- 2.11. Юридические фирмы отражаются в Реестре юридических фирм, правила ведения которого утверждает Совет Палаты.
- 2.12. Юридические фирмы сообщают сведения о своих специалистах в Совет палаты для отражения в Реестре специалистов юридических фирм. Юридическая фирма не имеет права делать публичные заявления или заверения, содержание которых может привести к заблуждению клиентов или общественности в отношении количества специалистов.
- 2.13. Юридические фирмы должны состоять в трудовых или иных правоотношениях с достаточным количеством сотрудников, не являющихся специалистами в смысле настоящего Стандарта, призванных обеспечить профессиональную поддержку личного исполнения специалистов (для целей настоящего Стандарта – сотрудники юридических фирм). На правоотношения с сотрудниками юридических фирм распространяются правила, установленные в пункте 2.5 настоящего Стандарта, с учетом особенностей, вытекающих из отсутствия у сотрудников статуса специалиста. Вне зависимости от положений, указанных в данном пункте, на всех сотрудников юридической фирмы распространяются правила о конфиденциальности информации и профессиональной тайне, призванные обеспечить наибольшую защиту интересов клиента и публичных интересов.
- 2.14. Юридические фирмы должны поддерживать наличие материальных и нематериальных ресурсов, достаточных и необходимых для оказания юридических услуг в соответствии со стандартами Палаты и общепризнанными принципами и нормами международного права в отношении деятельности независимых консультантов по вопросам права. Минимальные требования к ресурсам юридических фирм включают в себя, в частности:
- 2.14.1. наличие помещения и оборудования, обеспечивающего сохранность и конфиденциальность документов и данных, относящихся к оказанию юридической услуги;
 - 2.14.2. наличие помещения и телекоммуникационного оборудования, обеспечивающего конфиденциальность общения в рамках оказания юридической услуги;
 - 2.14.3. выделение достаточного и достойного помещения для работы специалистов и сотрудников юридической фирмы, доступ в которое исключается для клиентов с целью избежания непроизвольного раскрытия конфиденциальной информации;
 - 2.14.4. наличие достаточных и регулярно обновляемых информационно-правовых ресурсов;
 - 2.14.5. очевидное обозначение помещений в качестве помещений, используемых для оказания юридических услуг, в частности, с целью недопущения незаконного нахождения, присутствия или совершения действий посторонних лиц в данном помещении;
 - 2.14.6. принятие мер, направленных на недопустимость введения клиентов в заблуждение в отношении использования наименования или иного обозначения юридической фирмы лицами, не оказывающими юридические услуги в смысле настоящего Стандарта;
 - 2.14.7. система учета обязательств перед клиентами и ведения клиентских досье, которые должны быть открыты для использования в рамках Дисциплинарных процедур, установленных Палатой и внутренними правилами юридической фирмы;

- 2.14.8. наличие достаточной информации в публичном доступе о руководителе, специалистах юридической фирмы, а также о рекомендуемых способах обращения в юридическую фирму; на основании которой клиент может принять обоснованное решение об обращении в юридическую фирму.
- 2.15. Юридические фирмы обязаны уплачивать взносы, иные обязательные платежи и исполнять иные обязанности, действующие в отношении членов Палаты.

3. *Квалификационные требования к специалистам юридических фирм*

- 3.1. Лицо, являющееся специалистом юридической фирмы в смысле настоящего Стандарта, должно соответствовать одновременно следующим квалификационным требованиям:
- 3.1.1. наличие высшего юридического образования, полученного в имеющем государственную аккредитацию образовательном учреждении высшего профессионального образования, либо наличие ученой степени по юридической специальности;
- 3.1.2. стаж работы по юридической специальности не менее двух лет, в который включается
- 1) работа, указанная в пункте 4 статьи 9 Федерального закона «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации» N 63-ФЗ,
 - 2) работа в качестве специалиста или руководителя юридической фирмы в смысле настоящего Стандарта,
 - 3) прохождение стажировки в адвокатском образовании;
- 3.1.3. отсутствие обстоятельств, не допускающих приобретение или сохранение статуса специалиста, в частности:
- 1) признание лица недееспособным или ограниченно дееспособным в установленном законом порядке,
 - 2) наличие непогашенной или неснятой судимости за совершение умышленного преступления,
 - 3) принятие в пределах предшествующего года в отношении соответствующего лица решения иной юридической фирмы о прекращении правоотношений с ним по основаниям, связанным с нарушением данным лицом стандартов Палаты или совершением данным лицом дисциплинарного проступка, если данное решение не было отменено судом;
 - 4) принятие в пределах предшествующего года решения Дисциплинарного комитета в отношении юридической фирмы, устанавливающего виновные действия данного лица, если данное решение не было отменено судом;
 - 5) принятие в пределах предшествующего года в отношении соответствующего лица решения о прекращении его статуса в качестве адвоката по основаниям, указанным в пункте 2 статьи 17 Федерального закона «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации» N 63-ФЗ, если данное решение не было отменено судом;
- 3.1.4. установление правоотношений с юридической фирмой с соблюдением принципов, изложенных в пунктах 2.4 и 2.5 настоящих стандартов, в результате прохождения разумной и достаточной процедуры, установленной в юридической фирме и позволяющей руководителю и иным органам, в компетенции которых находится принятие решения об установлении правоотношений со специалистом, удостовериться в наличии следующих условий:
- 1) соблюдение условий, указанных в подпунктах 3.1.1 – 3.1.3,
 - 2) наличие у лица необходимой и достаточной профессиональной квалификации, позволяющей самостоятельно и лично осуществлять исполнение, связанное с оказанием юридической услуги,
 - 3) способность лица соответствовать этическим стандартам, соответствующим общепризнанным принципам и нормам международного права в отношении независимых консультантов по вопросам права,
 - 4) способность лица выполнять требования стандартов Палаты и внутренних правил юридических фирм;
- а в случаях, когда у юридической фирмы установлены отношения с двумя и менее специалистами, данная процедура должна быть осуществлена с привлечением как минимум двух специалистов иных юридических фирм;
- 3.1.5. Принятие лицом в присутствии не менее двух иных специалистов юридической фирмы присяги следующего содержания: "Торжественно клянусь честно и добросовестно выполнять свой профессиональный долг в качестве независимого консультанта по вопросам права, защищать права, свободы и интересы клиентов, руководствуясь Конституцией Российской Федерации, законом и профессиональными стандартами".
- 3.1.6. включение лица в Реестр специалистов юридических фирм, правила ведения которого утверждает Совет Палаты.
- 3.2. Сотрудник юридической фирмы, ведущей многопрофильную практику, может стать стороной правоотношений с юридической фирмой в качестве специалиста юридической фирмы в смысле настоящего Стандарта, в отсутствие диплома о высшем юридическом образовании или ученой степени по юридической специальности и в отсутствие стажа работы по юридической специальности при одновременном наличии следующих условий:
- 3.2.1. наличие высшего образования или ученой степени по иной специальности, являющихся квалификационными условиями для осуществления иных регулируемых профессий или иной деятельности в смысле пунктов 2.8.2 или 2.8.3 настоящего Стандарта,
- 3.2.2. стаж работы по своей специальности не менее двух лет,
- 3.2.3. отражение в Реестре специалистов юридических фирм сведений о специальности данного специалиста,

- 3.2.4. недопустимость учета данного специалиста при выполнении требований настоящего Стандарта в отношении необходимого количества специалистов.
- 3.2.5. данный специалист может подлежать дисциплинарным разбирательствам, сопоставимым с теми, которые применимы по отношению к специалистам юридических фирм в смысле настоящего Стандарта, или которые применимы к адвокатам в смысле действующего законодательства об адвокатуре.
- 3.3. Лицо, являющееся руководителем юридической фирмы или одним из руководителей юридической фирмы в смысле настоящего Стандарта, должно соответствовать одновременно следующим квалификационным требованиям:
 - 3.3.1. Соответствие квалификационным требованиям, предусмотренным в пункте 3.1 для специалистов юридической фирмы;
 - 3.3.2. одно из следующих условий в дополнение к требованиям пункта 3.1.2:
 - 1) дополнительный стаж работы по юридической специальности не менее трех лет,
 - 2) дополнительный стаж работы в качестве специалиста юридической фирмы в смысле настоящего Стандарта не менее двух лет,
 - 3) наличие высшего образования или ученой степени по экономической, финансовой или управленческой специальности не менее двух лет и опыта работы в качестве руководителя организации, оказывающей профессиональные услуги не менее трех лет.
 - 3.3.3. включение лица в Реестр руководителей юридических фирм, правила ведения которого утверждает Совет Палаты.

4. *Профессиональное развитие и повышение квалификации*

- 4.1. С целью обеспечения качества юридических услуг юридическая фирма обеспечивает повышение квалификации своих специалистов в соответствии со стандартами Палаты и системами повышения профессиональной квалификации, установленными в Палате и в юридической фирме.
- 4.2. Система повышения квалификации, установленная в Палате и обязательная для всех юридических фирм, построена на обеспечении соблюдения следующих принципов:
 - 4.2.1. определение необходимого количества учетных баллов, которые специалист должен набрать в течение одного года;
 - 4.2.2. определение допустимых форм мероприятий по повышению квалификации, включая установление требований к организациям, оказывающим соответствующие услуги или аккредитацию соответствующих организаций;
 - 4.2.3. придание мероприятиям по повышению квалификации условного веса в учетных баллах;
 - 4.2.4. установление обязанности юридических фирм информировать Палату о получении специалистами учетных баллов и результатах аттестации или дисциплинарных процедур в части соблюдения специалистами обязанности повышать свою квалификацию.

5. *Реестры лиц, оказывающих юридические услуги*

- 5.1. Палата обеспечивает ведение следующих реестров в соответствии с правилами, установленными Советом Палаты:
 - 5.1.1. Реестр юридических фирм;
 - 5.1.2. Реестр специалистов юридических фирм;
 - 5.1.3. Реестр руководителей юридических фирм.
- 5.2. Правила ведения реестров должны соответствовать следующим принципам:
 - 5.2.1. Данные реестра являются публичной информацией и размещаются в открытом доступе, в частности, в сети интернет на сайте Палаты.
 - 5.2.2. Внесение сведений в Реестр осуществляется уполномоченным органом Палаты на основании письменных уведомлений юридических фирм по установленной форме и процедуре или на основании решений Совета Палаты, Дисциплинарного комитета Палаты или иных уполномоченных органов Палаты.
 - 5.2.3. Данные Реестра имеют приоритет для установления содержания любых правоотношений в связи с оказанием юридических услуг юридическими фирмами.
 - 5.2.4. Юридическая фирма, ее руководители, сотрудники или специалисты не имеют права ссылаться на недостоверность сведений, указанных в Реестре, в любых взаимоотношениях с клиентами, Палатой или иными третьими лицами, а также не имеют права открыто распространять информацию, имеющую отношение к оказанию юридических услуг, противоречащую данным Реестра.

СТАНДАРТ

Принятие поручений в системе отношений с клиентами

1. Цели Стандарта

Установление в соответствии с настоящим Стандартом правил принятия поручений в отношениях с клиентами преследует следующие цели:

- 1) создание условий, в которых любое лицо обладает эффективным и незамедлительным доступом к юридическим услугам, оказываемым независимыми, самостоятельно выбранными клиентом юридическими фирмами с целью защиты и установления прав обращающегося лица;
- 2) предотвращение нарушений клиентом закона и недопущение недобросовестного вовлечения юридической фирмы в совершение действий, нарушающих закон, препятствующих правосудию или нарушающих законные права третьих лиц;
- 3) раскрытие клиенту информации о юридической фирме, о работающих в ней специалистах, об иных лицах, оказывающих юридические услуги, о стандартах оказания юридических услуг, позволяющей клиенту сделать самостоятельно и осознанно свой выбор относительно размещения поручения;
- 4) оказание клиенту добросовестного содействия в формулировании целей обращения к юридической услуге, потребностей в ее получении, а также в выработке рекомендаций в отношении адресата обращения;
- 5) получение юридической фирмой достоверной информации от клиента, необходимой и достаточной для оказания юридической услуги и обеспечения качества исполнения поручения;
- 6) обеспечение и поддержание доверительных отношений между юридической фирмой и клиентом на любой стадии оказания юридической услуги, включая получение запроса, определение условий оказания услуги, оказание услуги, и после оказания услуги;
- 7) выявление и распределение рисков, связанных с принятием и исполнением поручения;
- 8) выявление обстоятельств, которые могут служить основаниями для отказа от оказания юридической услуги клиенту;
- 9) сохранение полной конфиденциальности в отношении информации, доверенной клиентами лицам, оказывающим юридические услуги, и защита этого доверия, проявляющаяся в праве и обязанности юридической фирмы не разглашать доверенную информацию;
- 10) обеспечение независимости лиц, оказывающих юридические услуги, проявляющейся в создании и поддержании условий, которые исключают внешнее влияние или давление на юридическую фирму, расходящиеся с интересами клиента;
- 11) содействие эффективному правосудию, соблюдению законодательства, поиск правовых способов решения дела в интересах клиента и поддержание высоких этических стандартов в работе юридических фирм.

2. Определения

Для целей настоящего Стандарта понятиям, изложенным в данном пункте, придается следующий смысл:

- 1) **Клиент** понимается как физическое лицо, организация, государственное или муниципальное образование или его орган, субъекты международного права или иные субъекты, имеющие осязаемый интерес для обращения в юридическую фирму с целью получения (потребления) юридической услуги; если иное не вытекает из смысла отдельного положения Стандарта, клиент должен пониматься и как действующий клиент (поручение которого исполняется в настоящий момент), и как бывший клиент (поручение которого было ранее выполнено юридической фирмой, ее правопреемниками или специалистами), и как потенциальный клиент (обращающийся с запросом на оказание юридической услуги или запросом на получение информации от юридической фирмы);
- 2) **Юридическая фирма** понимается в смысле, придаваемом этому понятию в Стандарте Палаты «Квалификация лиц, оказывающих юридические услуги»; если иное не вытекает из смысла отдельного положения Стандарта, понятие юридической фирмы включает в себя саму фирму, ее аффилированных лиц, ее сотрудников и ее специалистов;
- 3) **Юридическая услуга** понимается в смысле, придаваемом этому понятию в Стандарте Палаты «Квалификация лиц, оказывающих юридические услуги»;
- 4) **Палата** понимается как Уральская Правовая Палата;
- 5) **Руководитель проекта** понимается как специалист юридической фирмы в смысле, придаваемом этому понятию в Стандарте Палаты «Квалификация лиц, оказывающих юридические услуги», наделенный полномочиями по принятию поручения и являющийся лицом, уполномоченным действовать от имени юридической фирмы в отношениях, составляющих предмет настоящего Стандарта;
- 6) **Руководитель** понимается как руководитель юридической фирмы в смысле, придаваемом этому понятию в Стандарте Палаты «Квалификация лиц, оказывающих юридические услуги»;
- 7) **Внутренние правила** понимаются как утвержденные в надлежащем порядке правила, действующие и применяемые в отношении всех специалистов и сотрудников юридической фирмы;
- 8) **Стандарты Палаты** понимаются как настоящий Стандарт и иные стандарты, принимаемые Палатой и обязательные к исполнению всеми ее членами;
- 9) **Специалист** понимается в смысле, придаваемом этому понятию в Стандарте Палаты «Квалификация лиц, оказывающих юридические услуги»;

- 10) **Определение клиента** понимается как система мер, предпринимаемых юридической фирмой в процессе обработки запроса, принятия и исполнения поручения с целью установить, кто является ее клиентом;
- 11) **Досье клиента** понимается как хранимое юридической фирмой с соблюдением условий конфиденциальности собрание всех документов в бумажном или электронном виде, содержащее всю информацию и сведения, отражающие взаимодействие с клиентом по делу, включая коммуникации с клиентом, переданные клиентом документы, результаты исполнения поручения, отчеты клиенту;
- 12) **Фиксация факта** понимается как регистрация обстоятельств, позволяющих руководителю юридической фирмы и иным специалистам удостовериться в обстоятельствах, имеющих значение для целей настоящего Стандарта, в пределах трех лет после возникновения соответствующего обстоятельства;
- 13) **Конфликт интересов** понимается в смысле статьи 11 настоящего Стандарта.

3. *Лица, уполномоченные на принятие поручения от клиента*

- 3.1 От имени фирмы поручения клиентов могут принимать только лица, обладающие достаточной профессиональной квалификацией для оказания юридической услуги, в частности, руководитель, руководитель проекта или иной специалист, прямо уполномоченный руководителем в соответствии с внутренними правилами юридической фирмы (далее – принимающий поручение).
- 3.2 В случае возникновения у клиента сомнений в полномочии квалифицированного специалиста на принятие поручения, его полномочия должны быть подтверждены надлежащим образом с целью устранения основания для оспаривания договора на оказание юридической услуги.

4. *Принятие запроса от клиента*

- 4.1 Любой сотрудник юридической фирмы вправе принять запрос от клиента на оказание юридической услуги в любой форме при соблюдении всех следующих условий:
 - 1) Сотрудник обладает достаточной квалификацией для предварительной оценки обращения в фирму в качестве запроса на оказание юридической услуги и для соблюдения указанных в настоящем пункте правил.
 - 2) Сотрудник раскрыл клиенту свое имя и позицию, а также добросовестно проинформировал его о тех действиях, которые он в соответствии с настоящим Стандартом обязан и намерен предпринять в отношении данного запроса, в частности, о действиях, направленных на фиксацию факта обращения в соответствии с внутренними правилами.
 - 3) Сотрудник проинформировал клиента о том, что с момента обращения с запросом юридическая фирма и ее сотрудники считают себя связанными правилами о конфиденциальности информации, относящейся к факту и содержанию запроса.
 - 4) Сотрудник принял разумные меры к определению клиента.
 - 5) Сотрудник получил от клиента информацию, необходимую для устранения сомнений в отношении наличия очевидных оснований для невозможности дальнейших действий по обработке запроса и принятию поручения.
 - 6) Сотрудник добросовестно проинформировал клиента об ограничении своих полномочий по принятию поручения, если такие ограничения существуют.
 - 7) Сотрудник получил от клиента информацию, позволяющую ему в соответствии с внутренними правилами или по прямому указанию руководителя проекта принять, с учетом пожеланий и представлений клиента, решение о том лице, которое в дальнейшем может общаться с клиентом в порядке обработки запроса или принятия поручения, а также сообщил клиенту либо о своем решении, либо о том, как это решение может быть принято и доведено до сведения клиента (определение дальнейшего адресата для обращения).
 - 8) Сотрудник подтвердил клиенту получение запроса.
- 4.2 Указанные в пункте 4.1 правила применяются к принятию запроса от действующего или бывшего клиента юридической фирмы с учетом особенностей, вытекающих из обоснованного предположения сотрудника, что клиент уже надлежащим образом проинформирован о применимых правилах принятия запроса и поручения в юридической фирме.
- 4.3 При невозможности соблюдения правил настоящего пункта сотрудник юридической фирмы обязан предпринять разумные усилия к определению иного лица внутри фирмы или за ее пределами, обращение к которому может быть добросовестно рекомендовано клиенту.

5. *Обработка запроса на оказание юридической услуги*

- 5.1 Сотрудник, принявший запрос, обязан зафиксировать факт и обстоятельства запроса в соответствии с внутренними правилами.
- 5.2 Фиксация факта и обстоятельств запроса должна включать в себя следующую информацию, составляющую сведения о запросе:
 - 1) дату и время обращения;
 - 2) форму обращения и способ общения с клиентом;
 - 3) сообщенную клиентом информацию, использованную сотрудником для определения клиента и для принятия решения о дальнейшем адресате обращения;

- 4) сообщенное клиенту решение о дальнейшем адресате обращения;
- 5) любые сомнения в отношении наличия очевидных оснований для невозможности дальнейших действий по обработке запроса и принятию поручения;
- 6) форма, в которой сотрудник подтвердил получение запроса.
- 5..3 Сотрудник, принявший запрос, обязан в разумный срок, если точный срок не установлен внутренними правилами, сообщить дальнейшему адресату для обращения сведения о запросе в форме, соответствующей внутренним правилам.
- 5..4 Дальнейший адресат для обращения в соответствии с внутренними правилами самостоятельно или с участием руководителя или руководителя проекта обязан в разумный срок, если точный срок не установлен внутренними правилами, принять по запросу одно из следующих решений, подлежащих обязательной фиксации, и совершить действия в соответствии с принятым решением:
 - 1) решение отказать от дальнейшей обработки запроса и принятия поручения при наличии очевидных оснований для невозможности дальнейших действий, и сообщить об этом клиенту;
 - 2) решение об обращении к клиенту с требованием об уточнении или дополнении информации, если это необходимо для совершения дальнейших действий по принятию поручения, и представить такое требование клиенту;
 - 3) решение о совершении дальнейших действий по принятию поручения с передачей досье клиента лицу, принимающему поручение, и обеспечить самостоятельное или с участием этого лица надлежащее уведомление клиента о принятом решении;
 - 4) решение об обязательной передаче досье клиента руководителю, руководителю проекта или иному лицу в соответствии с внутренними правилами, если из факта и обстоятельств запроса очевидны основания возникновения обязанности юридической фирмы или ее сотрудников совершить действия в отношении третьих лиц.
- 5..5 Принимающий поручение в разумный срок, если точный срок не установлен внутренними правилами, обязан предпринять действия для определения клиента и проведения интервью в соответствии с внутренними правилами.

6. **Определение клиента**

- 6.1 Принимающий поручение осуществляет определение клиента в соответствии с внутренними правилами самостоятельно или с привлечением сотрудников или третьих лиц, убедившись в соблюдении требований конфиденциальности информации.
- 6.2 Меры по определению клиента могут преследовать следующие цели:
 - 1) удостоверение личности клиента и представляющих его лиц;
 - 2) определение непосредственных и потенциальных адресатов и бенефициаров действий, которые будут составлять предмет юридической услуги;
 - 3) выявление рисков возникновения конфликта интересов в контексте клиента или стороны договора на оказание юридической услуги;
 - 4) выявление обстоятельств, являющихся основанием для возникновения обязанности юридической фирмы совершить действия в отношении третьих лиц;
 - 5) обеспечение собственной безопасности фирмы и ее сотрудников;
 - 6) минимизация рисков злоупотреблений при обращении к юридической фирме, то есть рисков осуществления права на получение юридической или иной услуги с целью, заведомо противоречащей интересам юридической фирмы и законности;
 - 7) минимизация рисков неполучения вознаграждения за оказанные юридические услуги;
 - 8) понимание распределения полномочий и ответственности между представителями клиента;
 - 9) понимание предмета деятельности клиента.
- 6..3 В случае, если меры по определению клиента создают основания для совершения обязательных действий в отношении третьих лиц или иные обязательства юридической фирмы из императивных норм закона, клиент должен быть незамедлительно поставлен об этом в известность.

7. **Цели и задачи интервью**

- 7..1 В результате интервью юридическая фирма должна получить от клиента и зафиксировать факты, имеющие значение для принятия и исполнения поручения, а также добросовестно представить клиенту информацию, рекомендации и предупреждения, имеющие значение для принятия последним взвешенного и обоснованного решения об обращении на оказание юридической услуги.
- 7..2 В ходе интервью принимающий поручение обязан установить и зафиксировать следующие факты:
 - 1) результаты определения клиента;
 - 2) получение от клиента или третьих лиц информации, документов (включая оригиналы документов), иных материалов, необходимых и достаточных для определения (оценки, выработки)
 - интересов клиента в его деле,

- ожиданий клиента,
 - целей обращения к юридической фирме,
 - предмета поручения,
 - плана исполнения поручения,
 - трудозатрат юридической фирмы в связи с исполнением поручения,
 - предложения по условиям вознаграждения,
 - рисков юридической фирмы и клиента в связи с принятием и исполнением поручения,
 - обстоятельств, исключающих принятие и исполнение поручения,
 - обстоятельств, являющихся основанием для совершения обязательных действий в отношении третьих лиц,
 - исполнителей и соисполнителей поручения,
 - рисков, связанных с возможным нарушением закона, препятствием правосудию или нарушением законных прав третьих лиц со стороны клиента и юридической фирмы;
- 3) выявленная необходимость обращения к услугам иной юридической фирмы или иного юриста;
 - 4) рекомендации по совершению незамедлительных действий, направленных на защиту интересов клиента, если такая необходимость выявилась в процессе интервью;
 - 5) рекомендации по обращению к услугам иной юридической фирмы и ответы на требование клиента изложить причины представления такой рекомендации;
 - 6) ответы на вопросы клиента о юридической фирме;
 - 7) предупреждение клиента о требованиях конфиденциальности;
 - 8) предупреждение клиента о рисках, связанных с
 - обязанностью юридической фирмы совершить обязательные действия в отношении третьих лиц,
 - обстоятельствами, исключающими принятие и исполнение поручения,
 - обязательствами юридической фирмы по раскрытию конфиденциальной информации,
 - возможным неблагоприятным исходом дела,
 - последствиями нарушений закона,
 - последствиями, которые могут возникнуть в случае пренебрежения рекомендациями юридической фирмы, сделанными по ее независимому и компетентному суждению,
 - с выполнением ненужной работы,
 - иными обстоятельствами, которые могут возникнуть у клиента и третьих лиц в ущерб их раскрытым интересам;
 - 9) выявление и распределение рисков, связанных с принятием и исполнением поручения, включая риски, связанные с оплатой вознаграждения;
 - 10) выявление обстоятельств, которые могут служить основаниями для отказа от оказания юридической услуги клиенту;
 - 11) разъяснение клиенту принципов и подходов к формированию условий вознаграждения за исполнение поручения;
 - 12) ожидания клиента и корректировка ожиданий клиента;
 - 13) оценка вероятности успеха, если обстоятельства обращения позволяют выполнять ее без ущерба этическим правилам;
 - 14) согласование условий вознаграждения за действия, предпринимаемые до подтверждения получения поручения, в смысле пункта 12.2;
 - 15) факторы, угрожающие доверию между клиентом и юридической фирмой.

8. *Формат и процедура интервью*

8.1. Интервью может проводиться любым способом при условии соблюдения следующих принципов:

- 1) юридическая фирма принимает на себя ответственность за обеспечение конфиденциальности интервью;
- 2) интервью должен проводить принимающий поручение с обязательным участием руководителя проекта;
- 3) меморандум интервью, включающий в себя все зафиксированные факты, указанные в пункте 7.2, должен быть в разумный срок представлен клиенту под угрозой запрета ссылаться на содержание заявлений клиента или юридической фирмы, сделанных в ходе интервью; данное условие не действует, если у юридической фирмы есть обоснованные сомнения в том, что направление меморандума интервью клиенту может противоречить обоснованным интересам юридической фирмы или третьих лиц.

8.2. В случае, если в процессе интервью юридической фирме передаются оригиналы документов, деньги или иные предметы, имеющие существенную ценность для клиента, юридическая фирма должна подтвердить их получение с описанием полученного. В последнем случае проведение интервью вне помещений юридической фирмы лишает юридическую фирму оснований ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы или действия третьих лиц в качестве основания для освобождения от ответственности за утрату полученного от клиента или третьих лиц.

9. **Право на отказ от предоставления юридической услуги** Юридическая фирма имеет право отказаться от принятия поручения и дальнейшего исполнения поручения в следующих случаях:
- 1) отсутствие согласия клиента в отношении представленного плана исполнения поручения при условии, что юридическая фирма предприняла разумные усилия убедить клиента в том, что предложенный план исполнения поручения является по свободному и независимому профессиональному суждению юридической фирмы наиболее оптимальным способом достижения целей клиента правовыми средствами;
 - 2) отсутствие согласия клиента в отношении вопросов вознаграждения за оказание услуги (размера, формы, структуры, сроков исполнения денежных обязательств и т.д.);
 - 3) отсутствие согласия клиента в отношении специалистов юридической фирмы, личное исполнение которых составляет предмет юридической услуги;
 - 4) возникновение обоснованных сомнений у юридической фирмы в отношении способности и серьезности желания клиента выплатить вознаграждение на согласованных условиях;
 - 5) отсутствие доверия тем соисполнителям поручения, которые были назначены клиентом вопреки обоснованному суждению юридической фирмы, если соисполнение третьих лиц оказывает или может оказать непосредственное влияние на достижение клиентом ожидаемого результата исполнения поручения правовыми средствами;
 - 6) сокрытие клиентом значимой информации, несмотря на указание на необходимость раскрыть эту информацию для обеспечения качественного исполнения поручения;
 - 7) несовершение клиентом или третьим лицом действия, необходимого для исполнения поручения, или совершение клиентом или третьим лицом действия, делающего невозможным исполнение поручения либо наносящее несоизмеримый ущерб качеству исполнения поручения;
 - 8) несмотря на предоставленное клиентом или третьим лицом разрешение принять и исполнить данное поручение, у юридической фирмы сохраняются обоснованные сомнения в способности независимо и беспристрастно исполнить поручение в ситуации конфликта интересов;
 - 9) принятие и исполнение поручения по обоснованному суждению юридической фирмы было бы неуважительным, некорректным, несправедливым и нечестным актом по отношению к иной юридической фирме или к иному юристу;
 - 10) низкая вероятность успеха дела клиента по независимому суждению юридической фирмы при условии, что клиент настаивает на том, чтобы большая часть вознаграждения была бы выплачена юридической фирме лишь при условии успеха;
 - 11) принятие или исполнение поручения не позволяет юридической фирме соблюдать стандарты честности и прямоты по отношению ко всем тем, с кем юридическая фирма вступает в контакт;
 - 12) у юридической фирмы есть обоснованные сомнения в том, что клиент сохраняет свободу в выборе исполнителя поручения и согласования условий его исполнения;
 - 13) любое иное проявление утраты доверия со стороны клиента, если по обоснованному мнению юридической фирмы наличие такого доверия является необходимым условием исполнения поручения.
- 9.2. Право на отказ может быть реализовано без ограничений в любой момент до подтверждения принятия поручения при выполнении всех следующих условий:
- 1) юридическая фирма добросовестно предприняла все разумные меры к устранению обстоятельств, служащих основанием для отказа в принятии и исполнении поручения;
 - 2) клиенту направлено письменное уведомление об отказе от принятия и исполнения поручения с изложением оснований для отказа и разъяснением действий, которые могут быть предприняты клиентом в сложившейся ситуации с учетом его интересов;
 - 3) клиенту незамедлительно возвращены все оригиналы документов и иные предметы, полученные от клиента или третьих лиц в процессе принятия поручения;
 - 4) полученное от клиента вознаграждение может быть удержано полностью или в части лишь при условии, если право на такое удержание было прямо оговорено в письменных соглашениях, предшествующих принятию поручения, действия которых распространяются на отношения сторон до подтверждения принятия поручения.
- 9.3. Право на отказ от исполнения поручения может быть реализовано после подтверждения принятия поручения лишь при выполнении всех следующих условий:
- 1) выполнены все условия, указанные в подпунктах (1) – (4) пункта 9.2;
 - 2) клиент был добросовестно предупрежден принимающим поручение или руководителем в письменном виде о наличии обстоятельств, служащих основанием для отказа от исполнения поручения с предоставлением клиенту разумного срока для устранения этих обстоятельств;
 - 3) клиент или третье лицо умышленно или по грубой неосторожности не воспользовались возможностью в разумный срок устранить данные обстоятельства или минимизировать их влияние;
 - 4) руководитель или принимающий поручение лично удостоверился в невозможности устранения обстоятельств, препятствующих принятию и исполнению поручения;
 - 5) клиенту было предложено определить и указать, какое содействие со стороны юридической фирмы требуется для передачи досье другому юристу или иному лицу по указанию клиента;
 - 6) юридическая фирма сделала все зависящие от нее действия по передаче досье.

10. *Обязанность отказаться от предоставления юридической услуги*

10.1. Юридическая фирма обязана отказаться от принятия поручения и дальнейшего исполнения поручения в следующих случаях:

- 1) наличие очевидных для юридической фирмы оснований полагать, что исполнение поручения потребует от клиента, третьего лица или от юридической фирмы или ее соисполнителей совершения действий, нарушающих действующее законодательство, интересы правосудия или этические стандарты;
- 2) совершение клиентом, третьим лицом или соисполнителем поручения действия в рамках клиентского дела, нарушающего действующее законодательство или интересы правосудия, при условии предупреждения клиента о недопустимости совершения такого действия;
- 3) принятие или исполнение поручения не позволяет юридической фирме соблюдать стандарты Палаты;
- 4) принятые юридической фирмой на себя обязательства, ресурсы юридической фирмы, квалификация, специализация и количество специалистов и сотрудников или их текущая загрузка не позволяют юридической фирме исполнить поручение в сроки, в объеме, с тем качеством, компетентностью и степенью заботливости, которые соответствуют интересам клиента;
- 5) принятие или исполнение поручения приведет или может привести к конфликту интересов в смысле статьи 11 настоящего Стандарта;
- 6) принятие и исполнение поручения может привести к нарушению обязательств юридической фирмы, ее сотрудников или специалистов по соблюдению конфиденциальности и независимости;
- 7) юридическая фирма не в состоянии обеспечить сохранность, подотчетность и автономность денежных средств клиента или третьих лиц, документов или иных предметов, подлежащих передаче юридической фирме в рамках принятия и исполнения поручения.

10.2. Юридическая фирма обязана отказаться от принятия и исполнения поручения незамедлительно после того, как ей стали известны основания для такого отказа, при выполнении всех следующих условий:

- 1) клиент был добросовестно уведомлен принимающим поручение или руководителем в письменном виде о наличии обстоятельств, служащих основанием для отказа от принятия или исполнения поручения с предоставлением клиенту разумного срока для устранения этих обстоятельств;
- 2) клиент или третье лицо умышленно или по грубой неосторожности не воспользовались возможностью в разумный срок устранить данные обстоятельства;
- 3) руководитель или принимающий поручение лично удостоверился в невозможности устранения обстоятельств, препятствующих принятию и исполнению поручения;
- 4) клиенту направлено письменное уведомление об отказе от принятия или исполнения поручения с изложением оснований для отказа и разъяснением действий, которые могут быть предприняты клиентом в сложившейся ситуации с учетом его интересов;
- 5) клиенту незамедлительно возвращены все оригиналы документов и иные предметы, полученные от клиента или третьих лиц в процессе принятия поручения;
- 7) полученное от клиента вознаграждение может быть удержано полностью или в части лишь при условии, если право на такое удержание было прямо оговорено в письменных соглашениях, предшествующих принятию поручения, действия которых распространяются на отношения сторон до подтверждения принятия поручения;
- 8) клиенту было предложено определить и указать, какое содействие со стороны юридической фирмы требуется для передачи досье другому юристу или иному лицу по указанию клиента;
- 9) юридическая фирма сделала все зависящие от нее действия по передаче досье;
- 10) клиент был поставлен в известность об обязательных действиях в отношении третьих лиц или иных обязательствах из императивных норм закона, которые юридическая фирма должна или имеет право предпринять в связи с наличием обстоятельств, служащих основаниями для отказа в принятии и исполнении поручения.

11. *Конфликт интересов*

11.1. Конфликт интересов возникает в ситуации, когда интересы клиента по разумному и независимому суждению юридической фирмы вступают или могут вступить в противоречие с собственными интересами юридической фирмы, интересами специалистов и сотрудников юридической фирмы, интересами стороны договора на оказание юридических услуг или с интересами иного клиента юридической фирмы; и тем самым создается угроза утраты доверия к юридической фирме со стороны бывшего, действующего или потенциального клиента.

11.2. Конфликт интересов служит основанием для отказа от принятия и исполнения поручения в следующих случаях:

- 1) юридическая фирма является или может являться представителем одновременно клиента и иного клиента в споре, где клиент и иной клиент выступают или могут являться противоположными сторонами или третьими лицами на противоположных сторонах; при этом спор понимается как судебная процедура или несколько судебных процедур, связанных предметом, основанием, сторонами или интересами, преследуемыми в данных процедурах, за исключением примирительных процедур (посредничества, медиации) при наличии у юридической фирмы письменного согласия всех сторон примирительной процедуры на одновременное представление интересов;

- 2) юридическая фирма является представителем клиента и иного клиента в сделке, где клиент и другой клиент выступают или могут выступать сторонами сделки с автономными и противоположными интересами, а предмет поручения подразумевает содействие в формализации условий соглашения;
- 3) юридическая фирма, ее руководитель, специалисты, сотрудники юридической фирмы или их аффилированные лица имеют собственный интерес, отличный от интереса клиента в его деле;
- 4) принятие поручения в соответствии с настоящим Стандартом и качественное исполнение поручения возможно лишь при условии использования информации, конфиденциально доверенной юридической фирме иным клиентом.

11.3. В иных ситуациях конфликта интересов юридическая фирма может принять и исполнить поручение при соблюдении всех следующих условий:

- 1) юридическая фирма незамедлительно предупредила клиента, обращение которого дало основания для возникновения конфликта интересов, о возникновении конфликта интересов, сообщила об ограничениях в возможности совершать дальнейшие действия в интересах клиента и проинформировала его о тех действиях, которые она должна предпринять, будучи связанной этическими и юридическими обязательствами, с целью устранения конфликта интересов;
- 2) получив от клиента разрешение на совершение данных действий, юридическая фирма либо запрашивает письменное разрешение у каждого клиента, чьи интересы противоречат или могут противоречить друг другу, на совершение дальнейших действий по поручению, либо предпринимает все зависящие от нее меры, устраняющие конфликт интересов, и представляет письменные доказательства их устранения;
- 3) совершение указанных в данном пункте действий допускается лишь в том случае, когда это возможно без нарушения требований конфиденциальности.

11.4. При сомнении в наличии конфликта интересов и допустимости действий по принятию и исполнению поручения юридическая фирма может полагаться на решение специально уполномоченного органа Палаты, деятельность которого определяется по правилам, установленным Советом Палаты.

12. *Подтверждение принятия поручения*

12.1. Перед подтверждением принятия поручения юридическая фирма обязана совершить следующие действия:

- 1) решением руководителя юридической фирмы или в соответствии с внутренними правилами определен руководитель проекта;
- 2) руководитель проекта, а в случаях, предусмотренных внутренними правилами – иные специалисты или руководитель юридической фирмы удостоверяются в том, что юридическая фирма имеет право и намерена принять и исполнить поручение, подтверждая тем самым наличие необходимой информации, документов и ресурсов для исполнения поручения;
- 3) руководитель проекта, а в случаях, предусмотренных внутренними правилами – иные специалисты или руководитель юридической фирмы разрабатывают план исполнения поручения и согласовывают его с клиентом;
- 4) руководитель проекта, а в случаях, предусмотренных внутренними правилами – иные специалисты или руководитель юридической фирмы определяют исполнителей и соисполнителей проекта, личными действиями которых исполняется поручение, включая исполнителей и соисполнителей, не относящихся к юридической фирме, и согласовывают исполнителей и соисполнителей или порядок их определения с клиентом;
- 5) руководитель проекта, а в случаях, предусмотренных внутренними правилами – иные специалисты или руководитель юридической фирмы определяют и согласовывают с клиентом
 - условия и порядок выплаты вознаграждения за оказание юридической услуги и возмещения расходов;
 - способы коммуникации,
 - перечень лиц со стороны клиента или третьих лиц, которые уполномочены давать поручения и принимать отчеты об исполнении и результаты исполнения;
 - порядок представления отчетов и результатов исполнения поручения;
 - порядок обращения клиента с жалобами;
 - перечень оригиналов документов, денег и имущества, передаваемого клиентом или третьими лицами, и порядок обращения с ними;
- 6) руководитель проекта, а в случаях, предусмотренных внутренними правилами – иные специалисты или руководитель юридической фирмы информируют клиента о всех актуальных и потенциальных рисках, которые, по разумному суждению юридической фирмы, могут повлиять на решение клиента обратиться с поручением.

12.2. За совершение действий, указанных в пункте 12.1, юридическая фирма имеет право требовать получение вознаграждения, если это было оговорено и согласовано с клиентом.

12.3. Если иное не определено соглашением с клиентом или внутренними правилами, юридическая фирма направляет клиенту в письменной форме документы, совокупность которых образует соглашение (договор) об оказании юридической услуги (далее – оферта) при условии принятия направленных документов и утверждения в согласованной форме клиентом.

12.4. Оферта должна включать в себя следующие условия:

- 1) наименование юридической фирмы и все ее необходимые реквизиты;
- 2) указание на руководителя проекта и на ограничения его полномочий;

- 3) общее описание услуг, которые должны быть оказаны фирмой;
- 4) план исполнения поручения с указанием сроков или способа их определения;
- 5) обязательные и рекомендуемые способы коммуникации;
- 6) лицо или лица со стороны клиента или третьих лиц, которые уполномочены давать поручения и инструкции со стороны клиента, а также принимать отчеты об исполнении поручения и результаты исполнения;
- 7) размер, формы, и порядок выплаты вознаграждения за юридическую услугу и порядок возмещения расходов;
- 8) порядок представления отчетов и результатов исполнения поручения;
- 9) порядок обращения клиента с жалобами;
- 10) условия конфиденциальности;
- 11) перечень оригиналов документов, денег и имущества, передаваемого клиентом или третьими лицами, порядок обращения с ними;
- 12) оговорки, отражающие риски, которые принимает на себя клиент в связи с подтверждением данного поручения.

12.5. Вопросы, подлежащие согласованию с клиентом и включению в оферту, могут быть изложены в форме типового или стандартного документа, применимого ко всем клиентам или группе клиентов или к определенному типу и виду поручений. При использовании юридической фирмой таких документов руководитель проекта обязан поставить клиента в известность о типовом или стандартном характере этих условий и предложить клиенту добросовестно согласовать их в наиболее удобном для клиента порядке. В случае противоречия и расхождения условий, изложенных в типовых и стандартных документах, с условиями, специально согласованными с клиентом, при толковании договора с клиентом приоритет имеют специально согласованные условия, которые должны применяться с учетом смысла договора и разумно понимаемых интересов сторон.

12.6. Юридическая фирма принимает на себя все риски, связанные с формализацией соглашения с клиентом. Юридическая фирма, в частности, не имеет права ссылаться на несоблюдение письменной формы соглашения полностью или в части в качестве основания для отказа от исполнения обязательств, согласованных с клиентом или определенных клиентом и принятых юридической фирмой в иной форме. Юридическая фирма может ссылаться на зафиксированные факты в обоснование своих требований во взаимоотношениях с клиентами и третьими лицами.

13. *Конфиденциальность*

13.1. Любая информация, полученная юридической фирмой от клиента или третьих лиц в ходе запроса и обработки запроса на предоставление юридической услуги, принятия и исполнения поручения (конфиденциальная информация), не может быть раскрыта юридической фирмой третьим лицам, за исключением случаев, когда такое раскрытие:

- 1) является обязательным в силу действия императивных норм действующего законодательства под угрозой применения к юридической фирме или к ее сотрудникам мер ответственности, предусмотренных действующим законодательством;
- 2) прямо санкционировано клиентом;
- 3) требуется незамедлительно для надлежащего исполнения поручения, что вытекает из характера поручения и обстоятельств его исполнения.

13.2. Если иное прямо не разрешено клиентом, и это разрешение не зафиксировано в качестве факта в смысле настоящего Стандарта, юридическая фирма рассматривает в качестве конфиденциальной информации, в частности:

- 1) факт получения запроса и наименование клиента или лица, обратившегося с запросом на оказание юридической услуги;
- 2) характер и природу поручения;
- 3) любой элемент содержания соглашений с клиентом.

13.3. Юридическая фирма с учетом требований императивных норм действующего законодательства обязана предпринимать все разумные меры, направленные на обеспечение сохранности конфиденциальной информации, в частности:

- 1) обеспечивать сохранность конфиденциальной информации всеми своими сотрудниками, в частности, посредством регламентации доступа к этой информации во внутренних правилах;
- 2) обеспечивать хранение конфиденциальной информации и ее носителей с особой заботливостью способом, исключающим ее непроизвольное или умышленное раскрытие или получение доступа к ее носителям;
- 3) добросовестно предупреждать клиента о наличии действующих или возможных оснований, при которых раскрытие конфиденциальной информации будет являться обязательным в смысле пункта 13.1(1).

13.4. Юридическая фирма несет ответственность за соблюдение требований о конфиденциальности информации, изложенных в настоящей статье, и обязана полностью возместить клиенту ущерб, причиненный нарушением данных требований.

СТАНДАРТ

Дисциплинарные процедуры

1. *Преамбула*

- 1.1. Настоящий стандарт устанавливает Дисциплинарные процедуры, применяемые в Уральской Правовой Палате (далее – УПП) в случае наличия жалоб со стороны третьих лиц на нарушение членами УПП (далее – «юридическими фирмами») стандартов УПП.

2. *Общие положения*

- 2.1. К юридическим фирмам могут применяться дисциплинарные санкции в отношении любого действия или бездействия, которое повлекло за собой нарушение стандартов оказания юридических услуг, установленных УПП для ее членов (далее – стандарты УПП).
- 2.2. УПП официально публикует стандарты оказания юридических услуг юридическими фирмами.
- 2.3. УПП предоставляет для ознакомления указанные стандарты по требованию любых заинтересованных лиц и в разумный срок.
- 2.4. Юридические фирмы должны утвердить Правила оказания юридических услуг, которые, как минимум, отражают стандарты УПП, отраженные в Модельных Правилах оказания юридических услуг, содержащихся в Приложении 1 к настоящему стандарту о Дисциплинарных процедурах. Такие Правила должны содержать раздел, касающийся возможностей обращения с жалобами на услуги, оказанные юридическими фирмами.
- 2.5. Дисциплинарные санкции за нарушение стандартов УПП к юридическим фирмам применяются по результатам Дисциплинарной процедуры, установленной в настоящем стандарте.

3. *Лица, имеющие право на подачу жалобы*

- 3.1. Лицами, имеющими право на подачу жалобы на несоблюдение юридической фирмой – членом УПП стандартов УПП, являются
 - 3.1.1. Клиент юридической фирмы
 - 3.1.2. Юридические фирмы
 - 3.1.3. Иные органы и организации, которые были непосредственно затронуты действием юридической фирмы.
- 3.2. Для клиентов юридических фирм обязателен претензионный порядок подачи жалобы, который подразумевает предварительную подачу жалобы в данную юридическую фирму.
- 3.3. Другие лица, имеющие право на подачу жалобы, могут подавать ее сразу непосредственно в УПП.

4. *Претензионный порядок рассмотрения жалоб клиентов*

- 4.1. Юридическая фирма обязана установить внутренний Регламент юридической фирмы по работе с жалобами.
- 4.2. Регламент юридической фирмы по работе с жалобами должен, как минимум, учитывать следующие принципы:
 - 4.2.1. При поступлении жалобы по телефону секретарь (или иное лицо, принимающее звонок, далее – секретарь) юридической фирмы должен точно знать, кому переадресовать звонок. Этот принцип подразумевает, что если звонок поступает в течение рабочего дня, то он обязательно должен быть переадресован заранее определенному фирмой лицу, а, при его отсутствии – заместителю или руководителю данного лица. Секретарь обязан фиксировать данный звонок и должным образом переадресовывать его или объяснить причину, по которой переадресация не может быть выполнена.
 - 4.2.2. Юридическая фирма должна назначить как минимум одного руководителя лицом, ответственным за работу с поступающими жалобами (далее – ответственное лицо).
 - 4.2.3. Ответственное лицо должно в устном и(или) письменном виде при поступлении жалобы заявить обратившемуся о ее принятии и о том, что данное лицо незамедлительно займется этим вопросом.
 - 4.2.4. Ответственное лицо должно незамедлительно провести внутреннее расследование. Внутреннее расследование происходит в форме изучения ситуации посредством бесед с лицами, на действия которых поступила жалоба, изучения переписки и иных актов коммуникации. Целью расследования является составление представления о возникшей ситуации. К расследованию в обязательном порядке подключается партнер или руководитель практики (департамента, отдела), в ведении которого находится соответствующий клиент или проект.
 - 4.2.5. Независимо от того, обоснована ли жалоба, обратившийся с жалобой должен быть приглашен для совместного рассмотрения проблемы или обсуждения ее по телефону.
 - 4.2.6. В таком рассмотрении должны принять участие как минимум ответственное лицо, а также, по требованию обратившегося с жалобой лица, и руководитель юридической фирмы или руководитель практики (департамента, отдела), в ведении которого находится соответствующий клиент или проект.
 - 4.2.7. При совместном рассмотрении юридическая фирма должна проявлять терпение и благосклонность к заявлениям обратившегося с жалобой и иметь в своем арсенале набор встречных предложений, которые могли бы загладить возникшие проблемы (в частности, предложения об уменьшении гонорара, о замене исполнителя, о принятии на себя обязательства в совершении дополнительных действий, об ином изменении обязательств).

- 4.2.8. Независимо от того, обоснована ли жалоба, обратившемуся с жалобой лицу необходимо направить письменный ответ на его жалобу (либо о принятых мерах, либо с объяснением причин, почему эти меры невозможно принять). В таком письме обязательно должна содержаться ссылка на возможность обращения с дальнейшей жалобой в УПП.
- 4.2.9. Срок рассмотрения жалобы клиента в юридической фирме должен составлять не более 10 рабочих дней.

5. Порядок рассмотрения жалоб в Дисциплинарном комитете УПП

5.1. Состав Дисциплинарного комитета УПП, процедура его формирования и полномочия по принятию решений

- 5.1.1. Дисциплинарный комитет состоит из пяти членов, которые избираются Советом УПП большинством голосов из числа руководителей юридических фирм – членов УПП, а также из числа иных независимых лиц, обладающих надлежащей квалификацией, и которых Совет УПП сочтет нужным избрать в Дисциплинарный комитет.
- 5.1.2. Предложения о кандидатурах членов Дисциплинарного комитета вносят члены Совета УПП.
- 5.1.3. Состав Дисциплинарного комитета избирается сроком на 1 календарный год с правом переизбрания. Ни одно лицо не имеет право занимать должность члена Дисциплинарного комитета более 5 лет подряд.
- 5.1.4. Срок работы Дисциплинарного комитета определенного созыва начинается 1 января и заканчивается 31 декабря соответствующего года.
- 5.1.5. Дисциплинарный комитет правомочен принимать решение, если он рассматривает дело в составе как минимум трех его членов. Письменным соглашением между лицом, подающим жалобу, и юридической фирмой, в отношении которой подана жалоба, может быть установлено правило, в соответствии с которым Дисциплинарный комитет будет правомочен принимать единогласные решения в составе из одного члена Дисциплинарного комитета и двух лиц, назначенных в состав для рассмотрения жалобы по инициативе каждой стороны.
- 5.1.6. Дисциплинарный комитет принимает решения большинством голосов, за исключением случая, предусмотренного в пункте 5.1.5.
- 5.1.7. Решение об исключении из УПП Дисциплинарный комитет принимает большинством голосов с обязательным последующим утверждением данного решения большинством голосов Совета УПП.
- 5.2. Дисциплинарный комитет уполномочен рассматривать жалобы на нарушение Стандартов УПП, в частности
- A. Неисполнение инструкций клиентов;
 - B. Создание задержек в исполнении поручения и инструкций клиента;
 - C. Совершение профессиональной юридической ошибки;
 - D. Иные жалобы клиентов на некачественное, по мнению клиента, оказание услуг юридической фирмой.
 - E. Нарушение требований о конфиденциальности информации и документов, полученных от клиента;
 - F. Виновное допущение конфликта интересов;
 - G. Неоплата средств от имени клиента в случаях, когда фирма должна это делать в интересах клиента;
 - H. Виновное действие или бездействие в ущерб интересам и в противоречие инструкциям клиента;
 - I. Сообщение заведомо недостоверной информации или предоставление заведомо поддельных документов, в частности, введение клиента, контрагентов и иных третьих лиц, имеющих непосредственное отношение к исполнению поручения клиента, в заблуждение.
- 5.3. При поступлении жалобы Дисциплинарный комитет проводит в течение двух недель предварительное заочное заседание, на котором рассматривает вопрос о том:
- 5.3.1. Входит ли в его компетенцию рассмотрение данной жалобы;
 - 5.3.2. Был ли соблюден претензионный порядок рассмотрения жалоб клиентов юридических фирм.
- 5.4. Если жалоба не входит в его компетенцию, Дисциплинарный комитет большинством голосов отклоняет жалобу и направляет в течение двух рабочих дней об этом письменное уведомление лицу, подавшему жалобу.
- 5.5. Если не был соблюден претензионный порядок рассмотрения жалоб клиентов юридических фирм, Дисциплинарный комитет направляет в течение двух рабочих дней об этом письменное уведомление лицу, подавшему жалобу, о необходимости прохождения такой претензионной процедуры.
- 5.6. Если претензионный порядок рассмотрения жалоб клиентов юридических фирм был соблюден, и рассмотрение данной жалобы входит в компетенцию Дисциплинарного комитета, то Дисциплинарный комитет сообщает в течение двух рабочих дней лицу, подавшему жалобу, и юридической фирме о принятии жалобы к рассмотрению и предлагает лицу, обратившемуся с жалобой, выбрать в течение пяти рабочих дней процедуру, в рамках которой будет происходить рассмотрение жалобы:
- 5.6.1. Примирительная процедура с целью достижения сторонами спора самостоятельного компромиссного решения;
 - 5.6.2. Формальное расследование со стороны Дисциплинарного комитета с возложением на юридическую фирму санкций, в случае наличия на то оснований.
- 5.7. Выбирая Примирительную процедуру, лицо, обратившееся с жалобой, соглашается с тем, что ее решение будет окончательным, а если процедура не приведет ни к каким результатам, то лицо утрачивает право на процедуру Формального расследования со стороны Дисциплинарного комитета. Данное согласие представляется в письменном виде.
- 5.8. В соответствии с полученным согласием Дисциплинарный комитет в течение пяти рабочих дней после получения согласия назначает Примирительную процедуру, о чем в течение двух рабочих дней уведомляет стороны спора. Течение

Примирительной процедуры начинается на третий рабочий день после принятия решения о ее назначении. Примирительная процедура длится тридцать календарных дней.

- 5.9. Примирительная процедура может быть проведена как в очной, так и в заочной форме (посредством переписки или иных коммуникаций). Целью примирительной процедуры является исполнение Дисциплинарным комитетом функции медиатора для достижения сторонами спора компромисса.
- 5.10. Если по истечении тридцати календарных дней Примирительная процедура не принесла результатов, то в дальнейшем Дисциплинарный комитет устраняется от решения спора.
- 5.11. Юридическая фирма, в отношении которой подана жалоба, обязана активно содействовать Примирительной процедуре. Уклонение от Примирительной процедуры может послужить причиной для инициирования Советом УПП самостоятельной жалобы в Дисциплинарный комитет.
- 5.12. Если лицо, обратившееся с жалобой, не примет решение о том, в рамках какой процедуры будет рассматриваться его жалоба, или если лицо примет решение о рассмотрении жалобы в рамках Процедуры Формального расследования, то Дисциплинарный суд в течение пяти рабочих дней назначает процедуру Формального расследования, о чем сообщает лицу в течение двух рабочих дней после принятия решения. Течение такой процедуры начинается на третий рабочий день после принятия решения о ее назначении.
- 5.13. Процедура Формального расследования продолжается не более тридцати календарных дней.
- 5.14. Процедура Формального расследования может быть проведена как в очной, так и заочной форме (посредством переписки или иных коммуникаций), однако с обязательным обеспечением равноправного заслушивания позиций сторон, с обязательным приглашением на свои заседания лиц, направивших такие жалобы, а также представителей юридической фирмы, в отношении которой рассматривается жалоба.
- 5.15. При проведении Процедуры Формального расследования Дисциплинарный комитет руководствуется принципами:
 - 5.15.1. Справедливого разбирательства;
 - 5.15.2. Равенства сторон;
 - 5.15.3. Независимости и беспристрастности членов комитета;
 - 5.15.4. Эффективности и доступности рассмотрения жалоб;
 - 5.15.5. Законности и обоснованности выносимых решений.
- 5.16. В случае наличия оснований подозревать отсутствие независимости или беспристрастности кого-либо из членов Дисциплинарного комитета, стороны могут заявить этому члену отвод, решение о котором принимают оставшиеся члены Дисциплинарного комитета большинством голосов.
- 5.17. Дисциплинарный комитет имеет право запрашивать у сторон спора пояснения, информацию и документы, связанные с предметом жалоб. Исключения составляют конфиденциальные документы и информация, если только лица, уполномоченные дать разрешение на раскрытие их конфиденциальности, такое разрешение не дадут в письменном виде.
- 5.18. Дисциплинарный комитет использует для определения прав и обязанностей сторон в рамках Формального расследования по аналогии нормы законодательства о разрешении экономических споров и общепризнанные правила арбитражного разбирательства споров, руководствуясь соображениями разумности и справедливости.
- 5.19. По результатам Процедуры Формального расследования Дисциплинарный комитет принимает одно из следующих решений:
 - 5.19.1. Об отклонении жалобы;
 - 5.19.2. Об удовлетворении жалобы с наложением санкций.
- 5.20. О принятом в рамках процедуры Формального расследования решении Дисциплинарный комитет в течение двух рабочих дней уведомляет стороны спора.

5.21. Санкции, назначаемые Дисциплинарным комитетом и налагаемые на юридические фирмы

- 5.21.1. Дисциплинарный комитет вправе принять решение о применении следующих мер дисциплинарного воздействия:
 - А. вынесение юридической фирме предупреждения;
 - В. вынесение предписания, обязывающего юридическую фирму
 - (1) устранить выявленные нарушения с установлением срока для такого устранения;
 - (2) пропорционально снизить размер вознаграждения за оказанные услуги;
 - (3) оплатить расходы, связанные с совершением нарушения и исправлением ошибки;
 - (4) возместить причиненные убытки.
 - С. наложение на юридическую фирму штрафа в размере от 10 до 100 максимальных почасовых ставок, зарегистрированных или фактически использованных данной юридической фирмой в текущем году (а в их отсутствие – средних показателей из пяти максимальных почасовых ставок иных юридических фирм) с требованием о перечислении денежных средств на счет УПП в течение 30 календарных дней с момента наложения санкции;
 - Д. принять решение рекомендовать Совету исключение юридической фирмы из состава УПП.
- 5.21.2. Дисциплинарный комитет налагает санкции, руководствуясь следующими принципами:
 - А. Соразмерность нарушения и применяемой санкции
 - В. Повторность нарушения
 - С. Учет кооперативности юридической фирмы при рассмотрении жалобы

- D. Учет особых обстоятельств, оказавших влияние на нарушение
- E. Принципы разумности и справедливости.
- 5.21.3. Решения Дисциплинарного комитета обжалованию не подлежат, за исключением решения Совета УПП по представлению Дисциплинарного комитета об исключении юридической фирмы из состава УПП, которое подлежит обжалованию в суд в соответствии с действующим законодательством.
- 5.21.4. Денежные средства, полученные УПП в результате наложения штрафа в качестве меры дисциплинарной ответственности, подлежат зачислению в Компенсационный фонд.

6. Публичность деятельности Дисциплинарного комитета УПП

- 6.1.1. Рассмотрение дел Дисциплинарным комитетом носит закрытый характер. Это правило не распространяется на стороны и иных лиц, вовлеченных в рассмотрение жалобы или привлеченных по решению Дисциплинарного комитета к ее рассмотрению.
- 6.1.2. Решения Дисциплинарного комитета должны быть опубликованы при условии соблюдения обоснованных интересов сторон. По требованию стороны, решение может быть опубликовано с исключением упоминания наименования стороны. На основании рекомендации Дисциплинарного комитета последнее требование может быть отменено в отношении конкретной жалобы Советом УПП.
- 6.1.3. О принятых к рассмотрению жалобах и принятых решениях Дисциплинарный комитет информирует Совет УПП как минимум два раза в год в виде отчета о своей деятельности.

Приложение 1. Модельные Правила оказания услуг

А. Преамбула

Поскольку дисциплинарные процедуры касаются ситуаций, в которых юридические фирмы не соблюдают стандарты, установленные УПП (как саморегулируемой организацией), то клиенты (и, в сущности, другие третьи лица) должны представлять, в чем заключаются эти стандарты в части, их касаемой. Поэтому одной из задач Правил оказания услуг является краткое изложение данных принципов, которые направляются клиенту в момент принятия поручения.

УПП предлагает своим членам Модель Правил оказания услуг, на основе которых юридические фирмы – члены УПП должны разработать собственные Правила.

Б. Модельные Правила оказания услуг

1. Качество услуг:

Юридическая фирма прилагает все разумные усилия для того, чтобы обеспечить наивысшее качество услуг, устанавливая цели клиента и добросовестно стремясь их достичь.

Юридическая фирма прилагает все разумные усилия для того, чтобы работать быстро и эффективно, быть доступной и дружелюбной к своим клиентам и контрагентам.

2. Доступность:

Дни и часы работы Юридической фирмы _____

Юридическая фирма доступна по телефону в следующее время _____

Если сотрудник фирмы, с которым Вы хотите связаться, не может принять Ваш звонок, или если офис фирмы закрыт на нерабочие часы, Вы можете оставить сообщение о Вашем звонке секретарю или голосовое сообщение на автоответчике. Вы также можете круглосуточно отправить нам факс или электронное сообщение _____ (адреса) _____

Мы готовы принять Вас в офисе фирмы в рабочие часы и (если требуется) за их пределами по предварительной договоренности.

3. Поручения:

Юридическая фирма принимает поручения письменно или устно. Однако фирма может попросить Вас подтвердить данные нам устные инструкции письменно.

Если Вы каким-либо образом меняете Ваше поручение (инструкции), Вы должны нас об этом немедленно предупредить.

Если Вы желаете, чтобы поручение за Вас нам давало иное третье лицо, мы просим письменного подтверждения этого.

4. Конфликт интересов:

Мы не можем оказывать услуги двум или более сторонам, если их интересы находятся в конфликте друг с другом. Поэтому, сообщите нам о любых возможных конфликтах интересов, которые могут возникнуть. Мы в письменном виде подтвердим Вам, можем ли мы представлять Ваши интересы в таком случае или нет.

5. Ответственность:

Если иное не установлено нами в письменном виде, то фирма презюмирует, что в случае, если фирма действует по поручению более, чем одного физического лица, но только одно из них дает нам инструкции, то это лицо имеет на то все полномочия. Если фирма действует по поручению более, чем одного лица, каждое из этих лиц в равной мере несет ответственность за данные нам инструкции и за оплату нашего гонорара, и понесенные расходы.

6. Конфиденциальность:

Передаваемые нам документы и информация рассматриваются нами как конфиденциальные и не будут раскрыты третьим лицам, если только они не будут иметь на то право или раскрытие информации не будет предписано законом.

7. Авторские права:

Юридическая фирма сохраняет за собой все авторские права на документы, которые она готовит по поручению клиентов. Оказанная услуга, совет и документы предоставляются только для целей данного непосредственного клиента и не могут копироваться или использоваться третьей стороной без письменного согласия со стороны Юридической фирмы.

8. Уральская Правовая Палата:

Юридическая фирма является членом Уральской Правовой Палаты (саморегулируемой организации), и на фирму распространяются все стандарты деятельности юридических фирм – членов Уральской Правовой Палаты. Применимые стандарты деятельности опубликованы в _____. Юридическая фирма и Уральская Правовая Палата предоставляют данные стандарты для ознакомления любому заинтересованному лицу по первому требованию и в разумный срок.

9. Сроки оказания услуг:

Природа юридических услуг, в особенности судебное представительство, делает сложным определить точную продолжительность оказания услуг. При принятии поручения юридическая фирма обсуждает с клиентом временные рамки исполнения и принимает все возможные меры для соблюдения этих временных рамок, а также для того, чтобы услуги оказывались как можно быстрее и эффективнее. Однако мы добросовестно предупреждаем клиентов о том, что скорость оказания наших услуг часто зависит от сотрудничества и действий со стороны третьих лиц за пределами контроля юридической фирмы.

10. Стоимость и оплата услуг:

Стоимость, форма и процедура оплаты услуг определяются на основе правил, изложенных в направляемой отдельно Гонорарной политике и в соответствующем соглашении между Юридической фирмой и клиентом.

11. Жалобы:

Если, по какой либо причине, Вы недовольны качеством оказанных Юридической фирмой услуг или размером гонорара за оказанные услуги, то Вам необходимо, в первую очередь, обратиться с жалобой в Юридическую фирму непосредственно к лицу, которое занимается Вашим поручением. Если Вы не желаете напрямую обращаться к данному лицу, то можете обратиться к Партнеру _____ (ответственный за отношения с клиентами) _____ (имя, контактные данные) _____. Данный Партнер обеспечит полноценное изучение сложившейся ситуации и предоставит Вам полный ответ в течение ____ (число) _____ рабочих дней.

Если Вы сочтете, что рассмотрение Юридической фирмой Вашей жалобы не принесло желаемого результата, то Вы имеете право обратиться с жалобой в Уральскую Правовую Палату по адресу _____

Дисциплинарный комитет Уральской Правовой Палаты рассмотрит такую жалобу, согласно установленной в Палате процедуре в течение _____ (число) _____ рабочих дней.

12. Соглашение:

Настоящие Правила оказания услуг в совокупности с прилагаемыми к ним письмами в отношении существа оказываемых услуг, Гонорарной политикой и Таблицами гонораров и расходов составляют полноценное соглашение между юридической фирмой и клиентом, если только отдельное соглашение не определит иное.

13. Применимое право:

Настоящие Правила оказания услуг составлены с учетом права РФ. При рассмотрении вытекающих из них споров применимым будет право Российской Федерации.

Приложение 2. Схема претензионного порядка рассмотрения жалоб со стороны клиентов юридических фирм – членов УПП

