

---

## ПРАВА НА ЧОВЕКА

---

### СИСТЕМАТА ЗА ПРАВНА ПОМОЩ В АНГЛИЯ И УЕЛС\*

*Георги Ангелов\*\**

#### *Обща характеристика*

В исторически план правна помощ се предоставя спорадично и ограничено чрез различни подходи. Един от тях е движението за адвокати на бедните, създадено в края на XIX в., което осигурява безплатна правна помощ. В някои периоди се предоставя правна помощ към отделни съдилища, например Court of Requests през XVI в. През 1903 г. се дава право на съдилищата да отпускат правна помощ за бедни затворници<sup>1</sup>, но с някои ограничителни условия, които се отменят през 1930 г. Винаги е съществувала традиция адвокати да предоставят доброволно от време на

---

\* Публикуваните материали „Системата за правна помощ в Англия и Уелс“, „Системата за правна помощ в Белгия“, „Системата за правна помощ във Франция“ и „Системата за правна помощ в Шотландия“ са част от „Сравнителноправно изследване на средствата и механизмите за гарантиране на достъпа до правна помощ и качеството на правната помощ, предоставяна в досъдебната фаза на наказателните производства в избрани държави – членки на Европейския съюз“. Изследването е проведено в рамките на Работен пакет 1 по проект „Подобряване на достъпа до правна помощ в досъдебната фаза на наказателните производства в България“. Проектът се изпълнява в периода 1 август 2016 г. – 31 януари 2018 г. в партньорство между Националното бюро за правна помощ и Институт „Отворено общество“ – София, с участието на Борда за правна помощ на Холандия като асоцииран партньор. Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Програма „Правосъдие 2014–2020“ на Европейския съюз по грантово споразумение № JUST/2015/JACC/AG/PROC/8620.

Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от авторите и при никакви обстоятелства не може да се приеме, че този документ отразява официалното становище на Институт „Отворено общество – София“, на институциите, които са партньори по проекта, или на Европейската комисия.

Пълният текст на изследването е достъпен в интернет на адреса на Институт „Отворено общество – София“ [www.osi.bg](http://www.osi.bg).

\*\* Старши икономист в Институт „Отворено общество“ – София.

<sup>1</sup> The Poor Prisoners Defence Act 1903.

време безплатни услуги на бедните. През Втората световна война заради липса на адвокати, работещи доброволно, Адвокатският съвет (Law Society) наема адвокати на трудов договор, които да се занимават с разводи.

Модерната – и широко достъпна – правна помощ е въведена през 1949 г.<sup>2</sup>, но заради съпротива от гилдията остават сериозни ограничения върху достъпа до правна помощ, които отпадат постепенно до 1963 г., като същевременно в течение на времето системата се разширява и покрива повечето съдилища. Въпреки че се финансира от държавата, първоначално правната помощ се администрира от Law Society и се предоставя от частно практикуващи адвокати. Заплаха за този модел възниква, след като започват да се появяват правни центрове и центрове за съвети, много от които са създадени от местните власти или от неправителствения сектор, като правителството също осигурява финансиране.

Системата за управление на публично финансираната правна помощ търпи постоянни промени и често бива реформирана под натиска на растящите нужди, увеличаващия се обхват на услугите, нуждата от оценка на качеството и бързото увеличение на разходите. От края на 80-те години управлението на правната помощ е прехвърлено от Law Society към специално създаден държавен орган. През последните години се преминава към конкурентни процедури и търгове за доставчиците на правна помощ. В повечето случаи обаче след търг се сключва договор с всички правни фирми, които отговарят на условията, а клиентът има свобода на избор коя правна фирма или адвокат да избере при нужда от правна помощ. Таксите, които се плащат на адвокатите и правните фирми за правна помощ, се определят административно с нормативен акт.

Достъпът на населението до правна помощ варира през годините в съответствие с промените в критериите за допустимост – в началото близо 80 % от населението е под изискуемия праг на доходи и може да ползва правна помощ. До началото на 70-те години на XX в. този процент спада до 40 %, след което в края на десетилетието отново се увеличава до 79 %, след 80-те години постоянно намалява и към 2008 г. спада до 28 % от населението заради постоянни опити да се контролират растящите разходи на системата за правна помощ. Според последния доклад на СЕРЕJ Англия и Уелс са на трето място по най-голям дял на разходите за правна помощ в целия съдебен бюджет – 43,3 % (по-напред са само Северна Ирландия и Норвегия, а малко по-назад са Ирландия и Шотландия).<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Legal Aid and Advice Act 1949.

<sup>3</sup> European judicial systems, Efficiency and quality of justice, CEPEJ STUDIES No. 23, Edition 2016 (<http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/evaluation/2016/publication/CEPEJ%20Study%202023%20report%20EN%20web.pdf>).

Правната помощ в Англия и Уелс се отпуска, при положение че съответният случай отговаря на изискванията, проблемът е сериозен и човек не може сам да покрие правните разходи. Правната помощ може да покрие правен съвет, помощ при преговори и изготвяне на документи, помощ/съвет при обвинение в престъпление и представителство от адвокат по съдебно дело.

Правна помощ може да се получи при различни видове гражданскоправни проблеми – социални помощи, данъчни облекчения, просрочени дългове и фалит, жилищни проблеми, дискриминация, проблеми, свързани с образование, убежище, деца, някои семейни въпроси и др. Не може да се получава правна помощ по потребителски спорове, по повечето имиграционни въпроси, търговско и бизнес право, завещания, развод (освен при домашно насилие) и др.

Правната помощ във връзка с наказателни производства може да бъде няколко различни вида:

– В полицейското управление може да се получи безплатна правна помощ (независимо от дохода) от дежурния адвокат, както и от собствен адвокат, но само ако той има договор с Агенцията за правна помощ.

– Правен съвет – човек може да получи правна помощ дори и без да е обвинен в престъпление, под формата на правен съвет. Достъп до този вид правна помощ имат хората, които получават определени социални помощи или чиито доход и имущество не надхвърлят определен праг.

– Представителство – дежурният адвокат може да осигури безплатно представителство за всекиго без значение от дохода му. В някои случаи е възможна безплатна адвокатска помощ без доказване на доходи, например на задържани, респ. затворници. В общия случай обаче за получаване на правна помощ чрез представителство се изисква доказване на доходи – брутният доход не бива да надхвърля 22 325 паунда годишно.<sup>4</sup> При разполагане с доход над 283,17 паунда месечно се правят доплащания (пет на брой), а при осъждане се прави и доплащане при наличие на имущество над 30 хиляди паунда.

За да получи човек правна помощ, доходите и имуществото му трябва да попадат в рамките на определени лимити. Получателите на някои видове социални помощи не трябва да доказват размера на дохода си, но останалите са длъжни да предоставят документи за доходи – фишове за заплати и помощи, извлечения от сметки, оценка на имоти и ипотеки.

---

<sup>4</sup> Legal Aid Agency, Guidance. Criminal legal aid: means testing (<https://www.gov.uk/guidance/criminal-legal-aid-means-testing>).

За получаване на правна помощ се изисква брутният доход на семейството да не надхвърля 2657 паунда месечно. Този лимит е по-висок за семейства с над 4 деца. Допълнително ограничение е разполагаемият доход да не надхвърля 733 паунда месечно. По отношение на имуществото ограничението е съответният човек (семейство) да разполага с разполагаем капитал до 8000 паунда – тук се включват спестявания, ценни вещи, нетна стойност на собственото жилище (минус ипотеката).

### ***Доплащане (собствен принос) от страна на бенефициента***

Не се доплаща нищо при получаване на правен съвет. При представителство пред съд не заплащат нищо само хората с разполагаем доход до 315 паунда. При по-висок разполагаем доход се заплаща месечна такса (собствен принос), чийто размер се определя според доходите. Що се отнася до имуществото, не заплащат нищо хора с разполагаем капитал до 3000 паунда, а останалите заплащат сума, съответна на размера на горницата над 3000 паунда, но не повече от разходите за правна помощ. За хората на възраст над 60 години има специални правила за имуществото, ако доходите им са ниски. В допълнение, ако в резултат на правната помощ човек спечели или запази средства или имущество, част от тези средства също трябва да бъдат платени като принос към правната помощ.

### ***Компетентни органи***

През 1988 г. е създадена държавна институция за управление на правната помощ – Борд за правна помощ, чието място през 1999 г. заема независима Комисия по правните услуги, а тя на свой ред през 2013 г. е заместена от Агенция по правна помощ – понастоящем със статут на изпълнителна агенция към Министерството на правосъдието.

Агенцията по правна помощ (Legal Aid Agency) предоставя гражданска и наказателна правна помощ в Англия и Уелс, като годишно помага на около 2 млн. души и има персонал от около 1500 души. Агенцията е отговорна за финансирането на правната помощ и управлява Службата на обществените защитници (Public Defender Service). През 2015 г. кандидатстването за наказателноправна помощ се прехвърля от съдилищата към агенцията, която централизира и електронизира системата за кандидатстване – 90 % от формулярите се подават онлайн.

Годишните разходи на Агенцията по правна помощ са около 1,8 млрд. паунда за последните две години<sup>5</sup>, като собствените приходи на агенцията са около 200 млн. паунда годишно. Агенцията провежда редовни търгове, въз основа на които сключва договори с организации, които да предоставят правна помощ. При повечето търгове се сключва договор с всички организации, които изпълняват изискванията, но в някои случаи се сключва договор само с една организация в определен регион – на база на качество и цена (например Housing Possession Court Duty Schemes).

Армията има собствен орган за правна помощ – Armed Forces Criminal Legal Aid Authority.<sup>6</sup> Той е част от наказателноправната система на армията, но е независим от военната прокуратура. Армейската правна помощ действа по подобие на гражданската, вкл. що се отнася до правилата за оценка на доходите и доплащане. Клиентът има право на избор на адвокат, вкл. военен адвокат или граждански адвокат.<sup>7</sup>

### ***Регистър на адвокати по правна помощ***

Към 2016 г. около 1600 правни фирми се занимават с правна помощ в различните региони на територията на Англия и Уелс. Допускането до пазара на правна помощ се извършва чрез търгове, след които одобрените фирми сключват договор с Агенцията за правна помощ за определен срок – съответно биват включени в списък/указател на доставчиците за този период. Списъкът се обновява през няколко седмици, като се изключват фирмите, чийто договор е прекратен, и се включват фирмите, които са сключили нов договор.<sup>8</sup>

Сключваните договори са стандартни и се обновяват периодично. Стандартният договор за правна помощ във връзка с наказателни дела се състои от 90 страници стандартни условия, 149 страници спецификации, график и допълнителни документи като месечен протокол за плащанията и пр.<sup>9</sup> Стандартните условия определят търговските взаимоотношения между Агенцията за правна помощ и доставчиците на правна помощ, вкл. комуникации, маркетинг, задължения, документация, предоставяне на информация, плащания, поверителност, сигурност на информацията, санк-

---

<sup>5</sup> Legal Aid Agency, Annual Report and Accounts 2015-16 ([https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/536341/laa-annual-report-2015-2016.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/536341/laa-annual-report-2015-2016.pdf)).

<sup>6</sup> Ministry of Defence, The Armed Forces Criminal Legal Aid Authority, Guidance (<https://www.gov.uk/guidance/armed-forces-criminal-legal-aid-authority-afclaa>).

<sup>7</sup> Ministry of Defence, The armed forces legal aid scheme (JSP 838) (<https://www.gov.uk/government/publications/jsp-838-the-armed-forces-legal-aid-scheme>).

<sup>8</sup> Legal Aid Agency, Directory of providers, Last updated: 1 February 2017 (<https://www.gov.uk/government/publications/directory-of-legal-aid-providers>).

<sup>9</sup> Standard Crime Contract 2017 (<https://www.gov.uk/government/publications/standard-crime-contract-2017>).

ции, промяна и прекратяване на договора, обжалване и т.н. Спецификациите определят правилата за извършване на публично финансирана правна помощ, докато заплащането се определя с нормативен акт.<sup>10</sup>

### ***Подбор на доставчиците***

Доставчиците на правна помощ се подбират чрез тръжна процедура, която се провежда онлайн и отнема близо една година. Първоначално се публикува детайлна информация за търга, като кандидатите имат две седмици да задават въпроси. До седмица след това се публикува отговор на зададените въпроси. До месец по-късно се подават документите за участие в търга, а до пет месеца по-късно се обявяват резултатите и се дава възможност за обжалване. В следващите 3 месеца се извършва проверка на декларираната информация и подписване на договорите. За различните правни проблеми има и различни изисквания към кандидатите – например кандидатите да поемат дела за лекарски грешки трябва да имат съответна акредитация за предоставяне на правна помощ при лекарски грешки (признават се три такива: от адвокатския съвет, от специализирана професионална организация на съответните специалисти или от специализиран панел на утвърдена благотворителна организация).<sup>11</sup> При правната помощ във връзка с наказателни производства се изисква потвърждение от съответните професионални/регулирущи организации – Bar Standards Board или Solicitors Regulation Authority.<sup>12</sup>

Изисква се и стандартна акредитация за качество – от адвокатския съвет или от организация, която има договор с агенцията. Кандидатства се за конкретен обем от работа, която кандидатът трябва да докаже, че може да извърши. Агенцията не може да гарантира, че фирмата ще извърши тази дейност, тъй като се работи на пазарна основа и клиентите сами избират фирмата, която да им предостави правна помощ. Кандидатите попълват детайлни формуляри и документи в процедурата по кандидатстване, които се оценяват от Агенцията по правна помощ и въз основа на тях се взема решение дали да се сключи договор с тях. Сключените договори обикновено са за срок от три години.

При търговете за правна помощ във връзка с наказателни производства се декларира и желание за включване в плановете за дежурство – към полицията и към ра-

---

<sup>10</sup> The Criminal Legal Aid (Remuneration) (Amendment) Regulations 2016 (<http://www.legislation.gov.uk/ukxi/2016/313/introduction/made>).

<sup>11</sup> Legal Aid Agency, Civil tenders (<https://www.gov.uk/government/publications/civil-tenders>).

<sup>12</sup> Legal Aid Agency, Legal aid crime tender 2017 (<https://www.gov.uk/government/publications/legal-aid-crime-tender-2017>).

йонните съдилища. Дежурството е желано, тъй като дежурните адвокати поемат голям брой случаи на клиенти, които нямат собствен адвокат, т.е. това е начин за привличане на нови клиенти. Дежурствата се разпределят пропорционално между отделните фирми в съответния регион според броя на работещите в тях наказателни адвокати.

Гражданите имат право на избор на адвокат, респ. правен съветник, измежду тези, които имат сключен договор с Агенцията за правна помощ. Специална търсачка на интернет страницата на Министерството на правосъдието<sup>13</sup> дава възможност за търсене по пощенски код и град, както и за филтриране на резултатите според типа на организацията и категория на правния проблем – наказателен, полицейски, медицински, дългов, семеен, жилищен, социален и пр. По този начин може да се идентифицират всички правни фирми, които се занимават с определена проблематика в съответния район, и техните телефони, адреси и интернет страници. Пълната база данни на всички правни фирми с договор за правна помощ също е достъпна като excel файл.<sup>14</sup>

През 2014–2015 г. правителството започва подготовка за рязко съкращаване на броя на фирмите, с които ще се сключи договор, с цел ефективност и намаляване на разходите. От 1600 работещи фирми за правна помощ се предвижда да останат само 527, т.е. между 4 и 17 във всеки регион. След силна опозиция от страна на юридическите среди и множество съдебни обжалвания правителството се отказва от реформата и анулира търга.<sup>15</sup>

Специална акредитация се изисква за предоставяне на правна помощ по дела с много високи разходи (*very high cost cases*) – това са дела, при които продължителността на процеса се очаква да бъде повече от 40 дни. Право да работят по такива дела имат само адвокати и правни фирми, които имат специална акредитация за дела с високи разходи. Те могат да кандидатстват по всяко време за такава акредитация, но до сключване на договор се стига само при наличие на конкретно дело. За да бъдат акредитирани за дела с високи разходи, доставчиците трябва да са преминали през одит и да са получили стандарт за качество (от Адвокатския съвет или от частна фирма с договор с Агенцията за правна помощ). Също така доставчиците трябва да докажат, че имат управленски и специализиран юридически опит, не са били наказвани

<sup>13</sup> Find a legal aid adviser or family mediator (<http://find-legal-advice.justice.gov.uk/>).

<sup>14</sup> Legal Aid Agency, Directory of providers, Last updated: 1 February 2017 (<https://www.gov.uk/government/publications/directory-of-legal-aid-providers>).

<sup>15</sup> Ministry of Justice, Changes to criminal legal aid contracting, Written Ministerial Statement made by the Lord Chancellor and Secretary of State for Justice, Michael Gove. 28 January 2016 (<https://www.gov.uk/government/speeches/changes-to-criminal-legal-aid-contracting>).

заради клиентски оплаквания и имат вътрешна система за прием и обработка на такива оплаквания, имат застраховки, спазват трудовото законодателство, имат системи за сигурност, спазват данъчното законодателство, преминали са успешно последната външна оценка и т.н. Акредитацията за дела с високи разходи отнема няколко седмици.<sup>16</sup>

### **Стандарти за качество на работата на адвокатите**

Всички кандидати на търгове за правна помощ трябва да притежават акредитация за стандарт на качество. Признават се два стандарта: Specialist Quality Mark (SQM), разработен от Агенцията за правна помощ и администриран от външна фирма, и Lexcel, който се администрира от адвокатския съвет.

Агенцията за правна помощ публикува множество наръчници, указания и ръководства относно предоставянето на различни видове правна помощ.<sup>17</sup> Наръчникът за правна помощ във връзка с наказателни производства е публикуван през 2016 г. с обем от близо 200 страници.<sup>18</sup> Агенцията за правна помощ публикува и ръководство за подобряване на качеството, в което се анализират най-честите проблеми, идентифицирани при външните прегледи.<sup>19</sup> Публикувана е детайлна информация за начина на провеждане и критериите за оценка при външния преглед<sup>20</sup>, както и съвети за избягване на проблеми с неспазване на договора за правна помощ.<sup>21</sup> Самите договори за правна помощ са изключително детайлни, както и спецификациите към тях, които включват множество изисквания към правните фирми.<sup>22</sup>

---

<sup>16</sup> Legal Aid Agency, Guidance: VHCC cases (<https://www.gov.uk/guidance/high-cost-cases-crime>).

<sup>17</sup> Legal Aid Agency, Criminal legal aid: crime regulations, crime contracts, and guidance (<https://www.gov.uk/guidance/criminal-legal-aid-crime-regulations-crime-contracts-and-guidance>); Legal Aid Agency, Civil legal aid: civil regulations, civil contracts, and guidance (<https://www.gov.uk/guidance/civil-legal-aid-civil-regulations-civil-contracts-and-guidance>).

<sup>18</sup> Legal Aid Agency, Criminal Legal Aid Manual ([https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/540740/criminal-legal-aid-manual.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/540740/criminal-legal-aid-manual.pdf)).

<sup>19</sup> Legal Aid Agency, Improving Your Quality. A guide to common issues identified through Peer Review ([https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/490047/peer-review-quality.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/490047/peer-review-quality.pdf)).

<sup>20</sup> Legal Aid Agency, Independent Peer Review Process Document, April 2016 ([https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/512862/peer-review-process-paper.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/512862/peer-review-process-paper.pdf)).

<sup>21</sup> Legal Aid Agency, Preventing Audit Issues [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/528530/preventing-audit-issues.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/528530/preventing-audit-issues.pdf).

<sup>22</sup> Legal Aid Agency, Standard Crime Contract 2017 (<https://www.gov.uk/government/publications/standard-crime-contract-2017>).



### **Контрол върху качеството**

Всички кандидати на търгове за правна помощ трябва да притежават акредитация за стандарт на качество – признават се два стандарта: Specialist Quality Mark (SQM), разработен от Агенцията за правна помощ и администриран от външна фирма, и Lexcel, който се администрира от Адвокатския съвет.<sup>23</sup> Получаването на стандарт за качество се извършва чрез външен одит и отнема средно около 6 месеца, като се заплаща годишна такса, както и такса за външния одит. Външният одит включва преглед на досиета, интервюта със служителите, посещения на различни офиси. Оценяват се десетки различни аспекти на работата на правните фирми – от бизнес планове, персонал и информационни системи до финансово управление, процедура за оплаквания и обратна връзка с клиенти. Акредитацията се дава за 3 години с ежегодни посещения за мониторинг и повторна акредитация. Така всички фирми, предоставящи правна помощ, са подложени на постоянно външна акредитация и външен одит.

При самата тръжна процедура за сключване на договор с фирми за предоставяне на правна помощ също се извършва предварителен контрол за качеството – фирмите кандидати попълват детайлен въпросник с информация за фирмата и нейните служители, вкл. присъди, спазване на данъчното законодателство, дисциплинарни мерки, лицензи, просрочени дългове, одитирани отчети, ограничения в дейността, предишни оценки от външен преглед, трудови спорове, здравословни условия на труд и правила против дискриминация и пр.<sup>24</sup> По този начин Агенцията за правна помощ оценява качеството на съответните правни фирми и решава дали да ги допусне до сключване на договор, или не. Договорите са срочни, след което фирмите се явяват на нов търг, така че периодично минават през оценка от агенцията.

Правните фирми и техните адвокати подлежат на контрол от страна на регулативните органи и на професионалните организации. Правните фирми имат нужда от лиценз от регулативния орган, за да извършват дейност, и този лиценз може да бъде отнет при неспазване на изискванията и правилата на професията. Самите адвокати също може да бъдат изключени от списъка с адвокатите при нарушения в профе-

---

<sup>23</sup> Law Society, Lexcel England and Wales v6 Standard for legal practices (<http://www.lawsociety.org.uk/support-services/accreditation/documents/lexcel-standard-v6-legal-practice/>).

<sup>24</sup> Legal Aid Agency, Procurement of Criminal Legal Aid Services in England and Wales from 1 April 2017. Information for Applicants ([https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/580857/information-for-applicants-2016-crime-contract-july-2016-v6.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/580857/information-for-applicants-2016-crime-contract-july-2016-v6.pdf)).

сионалната им дейност. Може да бъдат наложени ограничения в разрешителното за работа или други наказания и дисциплинарни мерки.

Агенцията за правна помощ администрира от името на министъра на правосъдието схема за оценка на качеството, наречена „външен преглед“ (*peer review*). При външния преглед независим и опитен професионалист в предоставянето на правна помощ оценява случайна извадка от делата на правната фирма, за да оцени качеството на предоставяните правни съвети. Външен преглед може да се направи на случаен принцип или целево на определени фирми, за които възникнат съмнения.<sup>25</sup>

При външния преглед дейността по правната помощ се оценява с оценка от 1 до 5, като оценки 4 и 5 са най-лоши. При получаване на оценка от 1 до 3 фирмата преминава успешно прегледа и не заплаща разходите по извършване на външната оценка. При получаване на оценка 4 или 5 фирмата заплаща разходите по външния преглед и бива подложена на втори външен преглед. Фирмата може да поиска промяна в оценката, при което се извършва преглед от по-висш член на експертния съвет. Ако и той е с оценка 4 или 5, то фирмата подлежи на санкции, вкл. спиране на плащанията и прекратяване на договора за предоставяне на правна помощ.

Освен външен преглед на качеството Агенцията за правна помощ може да извършва и други прегледи и одити, например одит за спазване на договора, контролни одити, кратки визити, последващи оценки, преглед на исканията за плащания и др.<sup>26</sup> Чести проблеми, срещани при одитите, са неправилна оценка на доходите на клиента, липса на документи за оценката на доходите, неправилни искания за плащане, нередовно водене на документацията по делото и т.н. При нарушения може да се наложат различни санкции, особено ако няма подобрение в течение на времето. При голямо надписване на разходи може да се наложи същият процент съкращаване на всички плащания към фирмата. Крайната санкция е прекратяване на договора.

За десетилетието от 2005 до 2016 г. са извършени над 4300 външни прегледа.<sup>27</sup> През 2016 г. са прекратени договорите на 3 фирми, предоставящи правна помощ във връзка с наказателни производства, и на 8 фирми за правна помощ по граждански спорове.<sup>28</sup> Някои договори са прекратени заради заличаване на фирмата от регистър-

---

<sup>25</sup> Legal Aid Agency, Independent Peer Review Process Document, April 2016 ([https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/512862/peer-review-process-paper.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/512862/peer-review-process-paper.pdf)).

<sup>26</sup> Legal Aid Agency, List of LAA Controlled Work Audit and Assurance Activities (<https://www.gov.uk/guidance/legal-aid-agency-audits>).

<sup>27</sup> Legal Aid Agency, Independent Peer Review Process Document, April 2016 ([https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/512862/peer-review-process-paper.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/512862/peer-review-process-paper.pdf)).

<sup>28</sup> Legal Aid Agency, Contract terminations and exclusions (<https://www.gov.uk/government/publications/contract-terminations>).

ра на правните фирми (от регулатора), други – заради липса на стандарт за качество, трети – заради провал на външния преглед, както и за неизпълнение на договора за правна помощ и други нарушения. Фирмите с прекратени договори не могат да сключат нов договор поне няколко години след прекратяване на предишния.

### ***Системи за приемане и разглеждане на оплаквания от страна на клиентите***

Съществуват различни възможности за подаване на оплаквания по отношение на предоставената правна помощ:

– обжалване на отказ за отпускане на правна помощ – съществува процедура за преглед на решението;

– оплакване срещу Агенцията за правна помощ<sup>29</sup> относно нейната дейност, персонал или процеси, свързани с администрирането на правната помощ. Подава се в агенцията и се получава отговор до 20 дни;

– оплакване срещу компанията за събиране на вземания, която е наета от Агенцията за правна помощ да събира доплащането. Оплакването се подава до самата компания, като агенцията извършва мониторинг на всички оплаквания;

– оплакване срещу размера на доплащането – подава се в National Crime Team на Агенцията;

– оплакване срещу адвокат/фирма – първо трябва да се подаде при самия адвокат/фирма, като всеки адвокат/фирма има процедура за обработка на оплакванията. Това е задължителна стъпка, без която не може да се подаде оплакване в други органи;

– оплакване пред правния омбудсман относно качеството на правната услуга.<sup>30</sup> Правният омбудсман разследва оплакванията и може да нареди на адвоката или фирмата да се извини, да върне платени такси, да върне документи, да изплати компенсация;

– оплакване до регулатора – дейността на различните адвокати се урежда от независими регулатори към съответните професионални организации. Например към Адвокатския съвет има Solicitors Regulation Authority, към Bar Council има Bar Standards Board, има регулатор на нотариусите, патентните адвокати и т.н.<sup>31</sup> Всички

---

<sup>29</sup> Legal Aid Agency, Complaints procedure (<https://www.gov.uk/government/organisations/legal-aid-agency/about/complaints-procedure>).

<sup>30</sup> Office for Legal Complaints, Legal Ombudsman (<http://www.legalombudsman.org.uk/>).

<sup>31</sup> Legal Services Board, Approved regulators ([http://www.legalservicesboard.org.uk/can\\_we\\_help/approved\\_regulators/index.htm](http://www.legalservicesboard.org.uk/can_we_help/approved_regulators/index.htm)).

тези независими регулатори са под надзора на независим борд – Legal Services Board. Регулаторите имат широки правомощия и могат както да налагат санкции, така и в краен случай да закриват правни фирми или да препращат въпроса към дисциплинарен трибунал.

През 2014 г. Solicitors Regulation Authority – регулаторът към Адвокатския съвет – е получил 92 000 телефонни обаждания и е отговорил на близо 10 000 обаждания относно професионалната етика, извършил е близо 1700 разследвания, разгледал е над 3000 обвинения, изпратил е 34 преписки към Дисциплинарния трибунал.

### ***Системи за оценка на удовлетвореността на клиентите***

В Англия и Уелс се извършват и публикуват множество изследвания по отношение на удовлетвореността на клиентите на правна помощ. Поръчители на изследванията са най-различни органи като Министерството на правосъдието, множество надзорни органи и регулатори, професионалните организации и др. Адвокатският съвет поддържа тримесечен бюлетин с най-новите изследвания, като всяко тримесечие се публикуват десетки изследвания по правни въпроси.<sup>32</sup>

Към Legal Services Board (надзорния орган) съществува Съвет на потребителите (Consumer Panel), който се фокусира върху интересите на ползвателите на правни услуги.<sup>33</sup> Съветът публикува множество изследвания и доклади по релевантни теми, вкл. регулярно изследване на потребителите и тяхната удовлетвореност от ползваните услуги от различните доставчици и юристи.<sup>34</sup>

През 2016 г. надзорният орган Legal Services Board извършва заедно с Адвокатския съвет изследване за това как гражданите се справят със своите правни проблеми<sup>35</sup>, като за целта е наета голяма социологическа агенция. В изследването са включени и въпроси, свързани с правната помощ в контекста на последните реформи на националното правителство. През 2014 г. The Bar Council публикува изследване за оценка на резултатите от първата година на реформата в системата за правна помощ.<sup>36</sup> През 2013 г. отново Legal Services Board изследва използването на правни

---

<sup>32</sup> Law Society, Research and trends (<http://www.lawsociety.org.uk/support-services/research-trends/>).

<sup>33</sup> Legal Services Consumer Panel (<http://www.legalservicesconsumerpanel.org.uk/index.html>).

<sup>34</sup> Legal Services Consumer Panel, 2016 Tracker Survey ([http://www.legalservicesconsumerpanel.org.uk/publications/research\\_and\\_reports/index.html](http://www.legalservicesconsumerpanel.org.uk/publications/research_and_reports/index.html)).

<sup>35</sup> Legal Services Board, Online survey of individuals' handling of legal issues in England and Wales 2015 (<https://www.lawsociety.org.uk/support-services/research-trends/documents/legal-needs-survey-online-survey-individuals-handling-legal-issues-may-2016/>).

<sup>36</sup> Bar Council, The Legal Aid, Sentencing and Punishment of Offenders Act 2012 (LASPO): One Year On ([http://www.barcouncil.org.uk/media/303419/laspo\\_one\\_year\\_on\\_-\\_final\\_report\\_september\\_2014\\_.pdf](http://www.barcouncil.org.uk/media/303419/laspo_one_year_on_-_final_report_september_2014_.pdf)).

услуги, включително отношението към професията и качеството на правните услуги.<sup>37</sup> Регулярно се провеждат и изследвания на неудовлетворените правни нужди на потребителите.<sup>38</sup> През 2011 г. са изследвани оплакванията на клиенти на правни услуги<sup>39</sup>, а през 2012 г. е проведено изследване сред правните фирми, включително що се отнася до правната помощ.<sup>40</sup>

През декември 2015 г. Министерството на правосъдието публикува изследване на нестопанските организации, предоставящи правни съвети, вкл. за тяхната работа по правната помощ и ефектите от последните реформи.<sup>41</sup> През 2010 г. министерството публикува и изследване за ефектите от реформите в правните услуги, което включва и правната помощ, както и удовлетвореността на клиентите от правните услуги.<sup>42</sup> През 2009 г. министерството публикува изследване на правните съвети на местно ниво – отново във връзка с реформите в правната помощ.<sup>43</sup> През 2009 г. Сметната палата (National Audit Office) провежда изследване на адвокатите, предоставящи правна помощ по наказателни дела, чрез голяма социологическа компания.<sup>44</sup>

### ***Дисциплинарни мерки спрямо адвокатите – органи и практика***

Съществуват множество независими регулаторни органи към различните професионални организации на юристи.<sup>45</sup> Те имат широки правомощия да разследват

---

<sup>37</sup> Legal Services Board, Consumer use of Legal Services (<https://research.legalservicesboard.org.uk/wp-content/media/Understanding-Consumers-Final-Report.pdf>).

<sup>38</sup> Legal Services Board, Consumers' unmet legal needs (<https://research.legalservicesboard.org.uk/reports/consumers-unmet-legal-needs/>).

<sup>39</sup> Legal Services Board, First-tier Complaints Handling (<https://research.legalservicesboard.org.uk/wp-content/media/2011-First-tier-complaints-handling-report.pdf>).

<sup>40</sup> Legal Services Board, A Time of Change: Solicitors' Firms in England and Wales (<https://research.legalservicesboard.org.uk/wp-content/media/time-of-change-report.pdf>).

<sup>41</sup> Ministry of Justice, Survey of Not for Profit legal advice providers, 17 December 2015 (<https://www.gov.uk/government/publications/survey-of-not-for-profit-legal-advice-providers>).

<sup>42</sup> Ministry of Justice, Baseline survey to assess the impact of legal services reform (<https://www.justice.gov.uk/downloads/publications/research-and-analysis/moj-research/legal-services-reform-survey.pdf>).

<sup>43</sup> Ministry of Justice, Study of Legal Advice at Local Level (<http://www.justice.gov.uk/publications/docs/legal-advice-local-level.pdf>).

<sup>44</sup> National Audit Office, Solicitor Survey for criminal legal aid ([https://www.nao.org.uk/wp-content/uploads/2009/11/091029\\_GfK\\_Survey.pdf](https://www.nao.org.uk/wp-content/uploads/2009/11/091029_GfK_Survey.pdf)).

<sup>45</sup> Legal Services Board, Approved regulators ([http://www.legalservicesboard.org.uk/can\\_we\\_help/approved\\_regulators/index.htm](http://www.legalservicesboard.org.uk/can_we_help/approved_regulators/index.htm)).

оплаквания и да налагат наказания, включително могат да изпращат случаите в съответния дисциплинарен трибунал, който да наложи наказания. Решенията на трибуналите подлежат на обжалване пред съд.

През четвъртото тримесечие на 2014 г. Solicitors Regulation Authority – регулаторът към Адвокатския съвет – е приключил близо 1700 разследвания, оценил е над 3000 обвинения срещу адвокати, изпратил е 34 преписки към Дисциплинарния трибунал. През същата година 11 адвокати са изключени и отписани от регистъра с адвокатите, 14 правни фирми са затворени, изплатени са 6,8 млн. паунда обезщетения на клиенти от Компенсационния фонд. Регулаторът също така поставя ограничения в лиценза на адвокати – такива ограничения са приложени в 15 случая през четвъртото тримесечие на 2014 г. Всяко тримесечие се проверяват на място поне 100 правни фирми и средно има 12–14 затворени фирми на тримесечие.<sup>46</sup>

През 2015 г. Дисциплинарният трибунал разглежда 140 нови случая, засягащи практикуващи адвокати.<sup>47</sup> През годината трибуналят издава следните решения: 56 заличени адвокати, 33 наложени глоби, 12 адвокати са временно отстранени, а 3 са отстранени за постоянно, в 10 случая са наложени ограничения на адвокатската практика, в 8 случая – мъмрене, и др.

През 2015/2016 г. регулаторът на съдебните адвокати (barristers) Bar Standards Board е решил 552 оплаквания<sup>48</sup> – 39 % от тях са приключени без разследване, 28 % са приключени след разследване, 14 % са довели до административна санкция и 19 %, или 106 случая, са изпратени за дисциплинарни наказания към Дисциплинарен трибунал (Bar Tribunal and Adjudication Service). През годината 7 адвокати са изключени от регистъра<sup>49</sup>, 8 са временно отстранени, 18 са глобени, 11 са мъмрени.

### ***Програми за специализирано обучение***

Агенцията за правна помощ организира онлайн обучителни курсове по релевантни теми<sup>50</sup> – скорошни и предстоящи реформи в правната помощ, граждан-

---

<sup>46</sup> Solicitors Regulation Authority, SRA Regulatory Activities Report December 2014 (<http://www.sra.org.uk/documents/SRA/performance/regulatory-outcomes-q4-2014.pdf>).

<sup>47</sup> Solicitors Disciplinary Tribunal, Annual Report 2014/2015 for the period 1 September 2014 to 31 December 2015 (<http://www.solicitortribunal.org.uk/sites/default/files-sdt/Content/documents/Solicitors%20Disciplinary%20Tribunal%20Annual%20Report%202014-2015.pdf>).

<sup>48</sup> Bar Standards Board, Enforcement Annual Report 2015/16 ([https://www.barstandardsboard.org.uk/media/1777872/enforcement\\_report\\_2015-16.pdf](https://www.barstandardsboard.org.uk/media/1777872/enforcement_report_2015-16.pdf)).

<sup>49</sup> The Bar Tribunals & Adjudication Service, Annual Report 2015 (<http://www.tbta.org.uk/wp-content/uploads/2016/03/2015-BTAS-Annual-Report.pdf>).

<sup>50</sup> Legal Aid Agency, Legal Aid Training (<http://legalaidtraining.justice.gov.uk/>).

скоправни съвети, доплащане и др., както и обучителни курсове за онлайн системата за документацията по правната помощ.<sup>51</sup> Агенцията препоръчва на всички доставчици на правна помощ да се включат в обучителните курсове, макар че тези курсове не осигуряват кредити и часове за професионално обучение.<sup>52</sup> Курсове за професионално развитие се организират и от професионалните организации, както и от университети и други доставчици, включително курсове, засягащи различни аспекти на правната помощ.

До 2014 г. има изискване всички адвокати да посещават 16 часа годишно курсове за професионално развитие, но това изискване се изпълнява формално, без фокус върху качеството на професионалното развитие. От 2015 г. всички адвокати са задължени регулярно да идентифицират нуждите си от обучение, да планират професионалното си развитие и да преминават през релевантни обучения. Това се следи от регулатора. Така един адвокат, който често предоставя правна помощ в определена област на правото, трябва да развива компетентностите си в тази посока и да преминава през релевантни обучения.

Правните фирми, които участват в търгове за правна помощ, са задължени да имат акредитация за качество, която включва и изисквания за подкрепа на обучението на персонала и развитие на кариерата.

---

<sup>51</sup> Legal Aid Agency, Client and Cost Management System Training (<http://ccmstraining.justice.gov.uk/training-resources>).

<sup>52</sup> Legal Aid Agency, Legal aid transformation (LAT) and online training (<https://www.gov.uk/government/publications/legal-aid-transformation-lat-and-online-training>).