

## **GUIDE FOR ESTABLISHING AND MAINTAINING COMPLAINTS AND DISCIPLINE PROCEDURES**

Approved by the IBA Council in October 2007 in  
Singapore

This guide is the work of the Bar Issues Commission's Complaints Procedures Working Group. It was prepared as a result of several meetings with developing bar leaders who expressed a need for a basic complaints and discipline procedure that they could adopt or adapt (in the absence of none or a defective process) for their own bar. It is intended as a model only.

1. An enforceable local code of conduct, based on IBA principles should be devised ("Code of Conduct"). This is a fundamental statement of the principles against which a lawyer's conduct will be considered in the context of a complaint. Before the conduct complained of can lead to disciplinary consequences, it must amount to a breach of the adopted rules as set out in the Code of Conduct.

2. Legal services consumers should be made aware of the existence of the Code of Conduct, the process for making complaints against lawyers and the disciplinary procedures that may follow a substantiated complaint.

3. Information about the procedures by which complaints are handled should be publicly available and easily accessible. The

## **РУКОВОДСТВО ПО УСТАНОВЛЕНИЮ И ПОДДЕРЖАНИЮ ПРОЦЕДУР ОБЖАЛОВАНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ДИСЦИПЛИНАРНЫХ ВОПРОСОВ**

Одобрено Советом МАЮ в октябре 2007 г. в  
Сингапуре

Настоящее руководство является трудом Рабочей группы по процедурам обжалования Комиссии [МАЮ] по вопросам юридического сообщества. Оно было подготовлено в результате нескольких встреч с руководителями развивающихся юридических сообществ, которые выразили потребность в [наличии] какой-либо основной процедуры обжалования и рассмотрения дисциплинарных вопросов, которую они могли бы принять или приспособить для их собственного юридического сообщества (при отсутствии [в нем] таковой или при [наличии в нем] несовершенного порядка [обжалования и рассмотрения дисциплинарных вопросов]). Оно предназначено выступать только в качестве модели.

1. Следует разработать обеспеченный правовой санкцией местный кодекс поведения, основанный на принципах МАЮ («Кодекс поведения»). Он является основополагающим изложением принципов, на соответствие которым будет рассматриваться поведение юриста в связи с жалобой. Прежде чем обжалуемое поведение может привести к дисциплинарным последствиям, оно должно приравниваться к нарушению принятых правил, как они изложены в Кодексе поведения.

2. Следует довести до сведения потребителей юридических услуг информацию о [существовании] Кодекса поведения, порядке подачи жалоб против юристов и дисциплинарных процедурах, которые могут последовать за обоснованной жалобой.

3. Информации о процедурах, по которым разбираются жалобы, следует быть публично доступной и легко достигаемой.

information must clearly identify where, how and to whom complaints are to be directed (“Complaint Handling Body”). The information must also specify the period of time after the conduct within which complaints must be made.

4. Any person or entity is entitled to raise a complaint at no cost.

5. The Complaint Handling Body is to provide a complainant with acknowledgement of receipt of the complaint as well as an outline of the process by which the complaint is to be handled.

6. If the Complaint Handling Body accepts a complaint orally it must cause the substance of the complaint to be reduced to a written document.

7. The lawyer who is the subject of the complaint is to receive a copy of the written complaint document as soon as practicable.

8. The lawyer must be given a reasonable opportunity and time to respond to the complaint. The lawyer should be made aware of the lawyer’s positive obligation to respond and that a failure to respond in a timely and appropriate manner can give rise to disciplinary consequences.

9. The Complaint Handling Body should be fair, impartial and independent. The Complaint Handling Body is to investigate the complaint in a timely manner and report to the complainant, the lawyer, and to the appropriate body.

10. If the Complaint Handling Body determines the complaint to be of a less serious

Эта информация должна четко указывать, куда, как и кому надлежит направлять жалобы («Орган по работе с жалобами»). Эта информация должна также точно определять период времени после [неправомерного] поведения, в течение которого должны быть поданы жалобы.

4. Любое физическое лицо или организация имеет право заявить жалобу бесплатно.

5. Орган по работе с жалобами должен предоставить подателю жалобы подтверждение получения жалобы, равно как и общую схему процедуры, по которой должна быть разобрана жалоба.

6. Если Орган по работе с жалобами принимает жалобу устно, он должен добиться того, чтобы суть жалобы была изложена в письменном документе.

7. Юрист, который является объектом жалобы, должен получить копию письменного документа с жалобой настолько скоро, насколько это реально осуществимо.

8. Юристу должны быть даны разумная возможность и время ответить на жалобу. Следует довести до сведения юриста обязанность юриста совершить активные действия для того, чтобы ответить [на жалобу], а также то, что неосуществление ответа своевременным и соответствующим образом может повлечь дисциплинарные последствия.

9. Органу по работе с жалобами следует быть справедливым, беспристрастным и независимым. Орган по работе с жалобами должен исследовать жалобу своевременным образом и предоставлять информацию подателю жалобы, юристу и соответствующему органу.

10. Если Орган по работе с жалобами определяет, что жалоба имеет менее

nature, it may liaise between the lawyer and complainant with a view to resolving or mediating the complaint. If the Complaint Handling Body considers the complaint to be appropriately dealt with or mediated, it need not escalate the complaint to a hearing before the Disciplinary Tribunal, as described below.

11. The Complaint Handling Body may also dismiss a complaint if the complaint is misconceived (for example, it does not relate to conduct which breaches the Code of Conduct) or if insufficient information is provided about the conduct complained of.

12. The Complaint Handling Body must notify both the complainant and the lawyer of its decision to either dismiss the complaint or to refer the matter to the Disciplinary Tribunal. The complainant can appeal against the Complaint Handling Body's dismissal to the Disciplinary Tribunal.

13. If the Complaint Handling Body does not dismiss the complaint, it must refer the matter to the Disciplinary Tribunal.

14. At any time, a lawyer may admit to the misconduct and if compatible with the legal system of the jurisdiction<sup>1</sup>, agree to the appropriate sanction which must be approved by the Disciplinary Tribunal.

<sup>1</sup> This does not work in jurisdictions which do not permit plea bargaining.

15. A Disciplinary Tribunal and an Appeal Tribunal are to be established for the

серьезную природу, он может установить связь между юристом и подателем жалобы с целью урегулирования жалобы или посредничества в ее отношении. Если Орган по работе с жалобами считает, что жалоба соответствующим образом обсуждается или по ней соответствующим образом осуществляется посредничество, то ему не нужно спешить передавать жалобу для слушания перед Дисциплинарным органом по рассмотрению споров, как описано ниже.

11. Орган по работе с жалобами также может отказаться принять жалобу, если жалоба основана на неправильном представлении (например, она не относится к поведению, которое нарушает Кодекс поведения) или если предоставлено недостаточно информации об обжалуемом поведении.

12. Орган по работе с жалобами должен известить как подателя жалобы, так и юриста о своем решении или отказаться принять жалобу или направить дело в Дисциплинарный орган по рассмотрению споров. Податель жалобы может обжаловать в Дисциплинарный орган по рассмотрению споров отказ принять жалобу Органа по работе с жалобами.

13. Если Орган по работе с жалобами не отказывается принять жалобу, он должен направить дело в Дисциплинарный орган по рассмотрению споров.

14. Юрист может в любое время признать [факт] ненадлежащего поведения и если это совместимо с правовой системой данной юрисдикции<sup>1</sup>, согласиться с соответствующей санкцией, которая должна быть одобрена Дисциплинарным органом по рассмотрению споров.

<sup>1</sup> Это не действует в юрисдикциях, которые не разрешают переговоров о заключении сделки о признании вины.

15. Должны быть учреждены Дисциплинарный орган по рассмотрению

hearing of complaints about lawyers referred by the Complaint Handling Body. The Disciplinary Tribunal and the Appeal Tribunal are to be fair, impartial and independent. Typically, such Tribunals should comprise three persons, and may, but need not necessarily, contain a non-lawyer.

16. The Disciplinary Tribunal will be provided with the file relevant to the complaint. However in deciding the matter, the Disciplinary Tribunal may consider other materials it considers relevant.

17. The Disciplinary Tribunal must issue its reasoned decisions to the complainant and to the lawyer.

18. The Disciplinary Tribunal and the Appeal Tribunal shall observe due process of law. The procedures adopted by each Tribunal should give appropriate recognition to client confidentiality. The lawyer and the complainant (or a body legally obliged to act in the public's interest)<sup>2</sup> each have a right to appeal against the decisions of the Disciplinary Tribunal, to the Appeal Tribunal.

<sup>2</sup> In some jurisdictions, unlike criminal courts, there is no right of appeal on the part of the claimant, but there are normally other bodies who may appeal (e.g. in Austria and the United States, the disciplinary prosecutor or the Complaint Handling Body). The ABA has expressed reservations about the complainant being viewed as a party in interest at this stage in the proceeding.

споров и Апелляционный орган по рассмотрению споров для слушания жалоб о юристах, направленных Органом по работе с жалобами. Дисциплинарный орган по рассмотрению споров и Апелляционный орган по рассмотрению споров должны быть справедливыми, беспристрастными и независимыми. Обычно таким органам по рассмотрению споров следует состоять из трех лиц, и они могут, но это не обязательно требуется, включать в себя какое-либо лицо, не являющееся юристом.

16. Дисциплинарному органу по рассмотрению споров будет предоставлено досье, относящееся к жалобе. Однако при разрешении дела Дисциплинарный орган по рассмотрению споров может рассматривать иные материалы, которые он сочтет относящимися [к делу].

17. Дисциплинарный орган по рассмотрению споров должен выдавать свои мотивированные решения подателю жалобы и юристу.

18. Дисциплинарный орган по рассмотрению споров и Апелляционный орган по рассмотрению споров должны соблюдать надлежащую правовую процедуру. Процедурам, принятым каждым органом по рассмотрению споров, следует предусматривать соответствующее признание конфиденциальности применительно к клиенту. Юрист и податель жалобы (или орган, юридически обязанный действовать в интересах общественности)<sup>2</sup> каждый имеет право обжаловать решения Дисциплинарного органа по рассмотрению споров в Апелляционный орган по рассмотрению споров.

<sup>2</sup> В некоторых юрисдикциях не существует, в отличие [от рассмотрения дел] в уголовных судах, права обжалования со стороны заявителя, но обычно имеются иные органы, которые могут подавать жалобы (например, в Австрии и США прокурор по дисциплинарным вопросам или Орган по работе с жалобами). ААЮ [Американская ассоциация юристов] выразила сомнения по поводу подателя жалобы, рассматриваемого в качестве

заинтересованной стороны на этой стадии разбирательства.

19. The Disciplinary Tribunal and the Appeal Tribunal must have a range of sanctions available so that it can impose a suitable penalty including the power to:

- dismiss or uphold the complaint;
- reprimand the lawyer;
- fine and/or order the lawyer to pay restitution of money paid as fees, if the latter is compatible with the legal system of the jurisdiction;
- suspend or revoke the lawyer's license to practice;
- require the lawyer to undertake further a course of education; or
- impose restrictions on the lawyer's license to practice.

20. Any decision of the Disciplinary Tribunal or Appeal Tribunal that imposes a penalty against a lawyer should be made available to the public, subject to ensuring protection of client confidentiality.

19. Дисциплинарный орган по рассмотрению споров и Апелляционный орган по рассмотрению споров должен располагать рядом санкций, пригодных таким образом, чтобы он мог налагать подходящее наказание, включая полномочие:

- отклонять или удовлетворять жалобу;
- объявлять выговор юристу;
- штрафовать юриста и/или предписывать ему вернуть деньги, выплаченные в качестве гонораров, если последнее является совместимым с правовой системой данной юрисдикции;
- приостанавливать или отзывать разрешение юристу осуществлять практику;
- потребовать от юриста пройти далее какой-либо курс обучения; или
- наложить ограничения на разрешение юристу осуществлять практику.

20. Любое решение Дисциплинарного органа по рассмотрению споров или Апелляционного органа по рассмотрению споров, которое налагает на юриста наказание, следует сделать доступным для общественности, при условии обеспечения защиты конфиденциальности применительно к клиенту.