

**ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПА ГРАЖДАН
К ГОСУДАРСТВЕННОЙ И ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ
В ВЕЛИКОБРИТАНИИ**

ТРАДИЦИОННЫЕ МЕТОДЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

Предположим, что гражданину Соединенного Королевства необходима информация по юридическим вопросам или по вопросам, касающимся денежного спора или аренды жилья. Куда пойдет этот человек, чтобы получить те или иные юридические сведения, узнать подоплеку тех или иных вопросов и узнать, куда обратиться за помощью?

Можно начать с той юридической информации, которая выдается государственными органами. Но это, в основном, трудная для понимания юридическая информация: официальные юридические заявления в форме законов, утвержденных Парламентом, которые едва ли будут полезны простому гражданину. Эти материалы публикуются Канцелярским департаментом, выступающим в качестве официального печатного органа правительства, выпускающего сотни юридических публикаций, которые можно приобрести за деньги.

Кроме того, центральное правительство публикует информацию, рассчитанную на рядовых граждан, в форме брошюр и буклетов, содержащих пояснения по тем или иным юридическим вопросам, правам и правилам.

Эта информация предоставляется соответствующим правительственным учреждением. Департамент социальной защиты (DSS) предоставляет информацию по широкому кругу вопросов о социальных льготах, а также сведения о пенсионном обеспечении - подробные сведения о правах и льготных ставках, правилах и процедурах (в июне 2001 года было объявлено о реструктуризации этого и ряда других департаментов). Аналогичным образом Налоговое управление предоставляет информацию о налоговой системе, поясняя ее сложности и ориентируя налогоплательщиков относительно требований этой системы. Многие другие правительственные учреждения предоставляют информацию в соответствии со сферами своей ответственности. Министерство внутренних дел предоставляет информацию по вопросам гражданства и иммиграции. Судебная служба предоставляет сведения по вопросам, касающимся процедур деятельности судебной системы, в виде брошюр. В них поясняется порядок подачи исков, заполнения необходимых форм, приводятся суммы соответствующих сборов и разъясняются соответствующие процедуры. Специализированные

учреждения осуществляют работу с паспортами, водительскими удостоверениями, предоставляют информацию по вопросам, связанным с рождением, заключением брака и смертью.

В этих материалах приводится описание законодательных положений, прав на льготы и иных прав. Они не содержат рекомендаций относительно наиболее целесообразных действий или решений. Это отнюдь не увлекательное чтение, хотя в последнее время правительственная информация значительно улучшилась после того, как были приняты определенные меры по совершенствованию характера представления материала. Улучшению языка правительственных изданий способствовала кампания за чистоту английского языка, которая позволила несколько упростить язык официальных документов, сделать его менее бюрократическим.

НЕПРАВИТЕЛЬСТВЕННЫЕ СЛУЖБЫ

За интерпретацией законодательства и рекомендациями большинство людей обращаются к публикациям независимых организаций. Это могут быть самые разные организации - от издательств юридической литературы, которые дают юридические комментарии в форме пособий для адвокатов и других специалистов, до брошюр и инструкций многих независимых некоммерческих организаций, целью деятельности которых является обеспечение интересов тех или иных слоев общества. Например, такая организация, специально созданная для проведения определенной кампании, как "Группа по борьбе с бедностью среди детей", издает ежегодные сборники по вопросам социальных прав и льгот, которые считаются самой авторитетной интерпретацией соответствующих юридических вопросов. Аналогичным образом публикации других организаций, рассчитанные на конкретные группы населения, содержат анализ и рекомендации по другим конкретным аспектам, которые интересуют инвалидов, квартиросъемщиков или бездомных, людей, испытывающих финансовые или семейные проблемы.

Множество правительственных публикаций плюс большой объем материалов, которые готовят независимые организации, говорит о том, что правильную информацию по той или иной теме получить непросто. При таком разнообразии публикаций нелегко принять решение, куда обратиться за нужной информацией.

Естественно, исходным пунктом является местный офис

соответствующего правительственного учреждения. В частности, к этому источнику целесообразно обращаться по конкретным вопросам, находящимся в компетенции соответствующего учреждения. Например, кому-то требуется информация о финансовых льготах, предоставляемых безработным; или человек, которому не удастся найти работу из-за болезни, может обратиться в местный офис департамента социальной защиты, где ему предоставят информацию о льготах, и где он сможет составить заявление на предоставление причитающихся ему льгот.

Вместе с тем некоторые проблемы не относятся в строгом смысле к компетенции конкретного правительственного учреждения, а то, что нужно узнать - это определить учреждение, в которое следует обратиться за решением своей проблемы.

НЕЗАВИСИМЫЕ СЛУЖБЫ

Большинство граждан Соединенного Королевства, нуждающихся в такого рода помощи, не пойдут в правительственное учреждение, а прибегнут вместо этого к помощи многочисленных независимых организаций, созданных специально для оказания помощи по юридическим и социальным вопросам. Некоммерческие и добровольные организации играют значительную роль в британском обществе и представляют целый ряд учреждений, ориентированных на различные слои населения или занимающихся теми или иными конкретными проблемами. Помимо издания информационных материалов, о чем говорилось выше, многие организации имеют местные офисы и предоставляют информацию населению тех пунктов, в которых они находятся.

Учреждения, предоставляющие консультационные услуги

Кроме того, в Соединенном Королевстве имеется примерно 2000 учреждений, предоставляющих бесплатную информацию и консультационные услуги населению. Круг таких услуг может различаться: некоторые учреждения предоставляют населению общие услуги по широкому кругу вопросов, другие ориентированы на конкретные слои населения или конкретные проблемы. Сложно указать точное число консультационных и информационных учреждений, поскольку многие местные организации, занимающиеся вопросами культурного или социального обеспечения, предоставляют также консультационные и информационные услуги, хотя и не считаются специализированными

учреждениями по оказанию консультационных услуг.

Эти организации предоставляют услуги, выходящие далеко за пределы информационной сферы. Они предоставляют рекомендации относительно наиболее целесообразных действий; некоторые из них представляют своих клиентов при рассмотрении споров, предоставляя в ряде случаев услуги адвокатов при рассмотрении исков в судах. Они обслуживают, главным образом, беднейшие и социально незащищенные слои населения; услуги предоставляются бесплатно, в основном по вопросам социального обеспечения, жилья и иным вопросам, имеющим важное значение для населения. Эти организации не занимаются уголовными делами или решением крупных вопросов, таких как купля-продажа жилья или дела о разводе. Такие услуги оказываются на платной основе местными адвокатскими конторами.

ГРАЖДАНСКИЕ КОНСУЛЬТАЦИОННЫЕ БЮРО

Наиболее значительной информационно-консультационной сетью является Национальная ассоциация гражданских консультационных бюро (САВх), имеющая на территории Соединенного Королевства порядка 1000 местных бюро. Служба САВх возникла в 1939 году во время Второй мировой войны для оказания консультационных услуг жертвам нацистских бомбардировок. В настоящее время главными учредителями местных офисов выступают местные правительства, а национальная штаб-квартира этой организации существует за счет значительных субсидий, предоставляемых центральным правительством.

Национальная штаб-квартира предоставляет информационные услуги местным бюро - участникам системы, поддерживает современную информационную систему по широкому кругу юридических и социальных вопросов, обновляемую ежемесячно. Эта система составляет основу работы местных бюро и опирается на подготовленных добровольных сотрудников, которые оказывают консультационные услуги населению. Одной из функций центральной информационной службы является ведение постоянно обновляемого списка информационных материалов, а местные САВх осуществляют подбор таких материалов для заказчиков.

Другие консультационные службы, существующие в Соединенном Королевстве, берут свое начало в общественном движении 1970-80 годов и были созданы как консультационные и юридические центры в различных населенных пунктах.

Федерация информационно-консультационных центров (FIAC) объединяет более 900 учреждений различного профиля, в частности, рассчитанных на обслуживание конкретных групп населения, например, национальные меньшинства, или специализирующихся на тех или иных юридических вопросах.

В рамках Федерации юридических центров действует более 50 юридических центров с персоналом, имеющим юридическое образование, которые предоставляют бесплатные консультационные и адвокатские услуги. Организация Shelter является главным источником консультационных услуг по жилищным вопросам и имеет 59 местных центров помощи по жилищным вопросам и систему Shelterline - национальную сеть телефонной помощи.

Система DIAL UK - национальная сеть из 140 учреждений - предоставляет консультационные услуги и помощь инвалидам, организация Youth Access предоставляет консультационные услуги и рекомендации молодежи. Существуют и другие национальные сети учреждений, такие как Age Concern, обслуживающие пожилых людей, организация National Youth, предоставляющая широкий круг услуг, в том числе консультационных.

Местные конторы адвокатов (солиситоров) также представляют собой потенциальный источник информации и консультационных услуг, хотя, вследствие того, что основным направлением их деятельности является представление интересов клиентов в суде, они в меньшей степени способны предоставлять информационные услуги.

Все эти организации гордятся своей независимостью от правительства и подчеркивают свою способность предоставлять услуги беспристрастно и оказывать содействие населению в разрешении споров с государством. В этой ситуации имеет место определенная неясность, поскольку большинство этих учреждений зависят от правительственного финансирования, но в то же время отстаивают свои права на предоставление независимых услуг наряду с правом на получение такого финансирования. Эта независимость получила официальное признание в 1998 году в форме заключения между правительством Тони Блэра и представителями добровольного сектора Соглашения, которым признается, что партнерские отношения между сторонами не препятствуют праву на критику действий правительства.

БИБЛИОТЕКИ

Местная библиотека является еще одним постоянно действующим источником информации по юридическим вопросам. В Соединенном Королевстве имеются тысячи местных библиотек, которые отсутствуют лишь в самых мелких населенных пунктах. В большинстве библиотек имеется широкий выбор книг и брошюр по юридическим вопросам общего характера, и хотя работники библиотек не имеют квалификации, необходимой для оказания консультационных услуг, они нередко могут направить клиента в другой местный источник - учреждение по консультационным услугам, или к местным адвокатам - за дополнительной помощью.

Библиотеки находятся в ведении местного правительства и потому не могут быть в строгом смысле отождествлены с местными независимыми службами, однако они действуют в общенациональном масштабе и представляют собой ценный местный источник информации.

МЕСТНЫЕ ОРГАНЫ ВЛАСТИ

Местные органы власти являются еще одним источником информации, и в последние годы существует тенденция создания на их базе своего рода "универсального магазина" ('One Stop Shop'), способного предоставить из одного пункта информацию по всему спектру местных услуг. Местные органы власти имеют конкретную сферу ответственности: это вопросы образования, государственного здравоохранения, потребительские аспекты, а в некоторых сферах информационные и консультационные услуги могут предоставляться также по вопросам социальных прав.

Роль сети ИНТЕРНЕТ

Появление сети Интернет оказало мощное воздействие на публикацию информации по юридическим вопросам. Информацию без существенных расходов можно распространять через всемирную сеть, из которой она потенциально может быть получена широкими слоями населения.

Многие правительственные учреждения пользуются возможностями Интернета и передают через эту сеть значительные объемы информации. Законодательные акты в форме Законов Парламента и нормативных актов бесплатно публикуются в сети Интернет на сайте

www.Lcd.gov.uk/rlinksfr.htm, а также могут быть приобретены в документальной форме в Канцелярском управлении. Другие правительственные учреждения также приступают к публикации своих материалов в Интернете, предоставляя их населению в такой форме.

Независимые учреждения также начинают передавать свою информацию в режиме "он-лайн", и в этом плане самым значительным достижением является запуск службой САВх системы *Adviceguide* (www.adviceguide.org.uk). Эта мощная информационная система была создана на базе местных САВх и охватывает широкий круг тем. Эта информация весьма точна, регулярно обновляется и, поскольку в ее основе лежат запросы, направляемые в САВх, ориентирована на удовлетворение потребностей населения.

Другие учреждения также приступают к публикации своих материалов в сети Интернет, хотя из-за большого объема информации, которая требует постоянного обновления, эта работа еще не закончена. Система *ShelterNet* (www.shelternet.org.uk) предоставляет консультационные услуги по жилищным вопросам. Информацию для молодежи можно получить на сайте www.youthinformation.com или www.youthnet.org.uk.

Доступ к другим сайтам осуществляется через www.justask.org.uk (см. ниже). Многие неправительственные учреждения в значительной степени работают за счет доходов, получаемых от реализации документальных материалов. Они обеспокоены тем, что эта информация предоставляется через Интернет бесплатно, что ведет к снижению объемов продаж и потере доходов, необходимых для подготовки информационных материалов.

ЭФФЕКТ "БУНКЕРА"

Интернет позволил повысить доступность информации для населения, по меньшей мере для тех, кто имеет компьютер, подключенный к сети Интернет. Однако при этом повторилась ситуация, существующая "на земле". Тот, кому нужна информация, все так же должен знать о том, куда обратиться. Хотя механизм поиска сети Интернет и помогает в решении этой проблемы, информация по-прежнему размещается в непостижимом числе источников - правительственных учреждениях и независимых организациях, которые имеют собственные страницы в Интернете.

Информация хранится в отдельных информационных бункерах, подобных огромным зернохранилищам в сельской местности. В каждом

из них хранится огромный объем информации, но каждый из них представляет собой отдельную и самостоятельную систему.

Предпринимается ряд инициатив по борьбе с этим "эффектом бункера". Новое лейбористское правительство Тони Блэра стремится к созданию "правительства взаимодействия", которое отличалось бы более тесным взаимодействием между различными правительственными ведомствами. Хотя и нелегко преодолеть инерцию устоявшихся структур, призывы к взаимодействию помогают разрабатывать более координированные подходы к предоставлению информации.

МЕСТНЫЕ ОРГАНЫ ВЛАСТИ И ИНТЕРНЕТ

Местные органы власти положительно воспринимают идеи "взаимодействия в предоставлении услуг", и модель "универсального магазина" как раз является примером реализации этой идеи. Кроме того, наблюдается быстрый рост числа Интернет-сайтов местных правительств. Эти сайты предоставляют информацию о местных услугах, многие из которых не являются юридическими, охватывая широкий круг вопросов, например, сбор мусора и уборку улиц. Местные власти нередко пытаются избежать предоставления на своих сайтах информации, структурированной по ведомственному принципу, и давать ее в соответствии с потребностями населения.

Эпизоды из жизни

Один из популярных подходов, по меньшей мере теоретически, заключается в структурировании информации по принципу "эпизодов из жизни", таким как смерть близкого человека, переезд или смена места работы. В каждом из этих эпизодов требуется информация из различных правительственных учреждений, однако, вместо того, чтобы направлять гражданина по тому или иному адресу для поиска нужной информации, вся такая информация представлена в рубрике одного конкретного эпизода из жизни.

Это полезный способ заставить правительственные учреждения посмотреть под другим углом на свою информацию и приступить к взаимодействию, хотя при этом необходимо предпринять определенные усилия для создания структуры, способной эффективно управлять информацией и обновлять ее.

Аналогичная идея была реализована на общенациональном уровне в рамках системы UKOnline (Ukonline.gov.uk), которая находится в ведении секретариата кабинета министров, под эгидой Представителя по вопросам Интернета (E-Envoy) -ответственного правительственного чиновника, на которого возложены задачи реализации услуг Интернета в масштабе всех правительственных учреждений. На сайте UKOnline (www.ukonline.gov.uk) имеется раздел эпизодов из жизни, среди которых рождение ребенка (Having a Baby), действия в случае совершения преступления (Dealing with Crime), смерть (Death) и смерть близкого человека (Bereavement). Этот раздел, объединяющий информацию различных Интернет-сайтов, представляет собой пример управляемого подхода к информации из различных источников.

Просто задай вопрос (Just Ask!)

Аналогичная инициатива была предпринята управлением Лорда-канцлера - она была направлена на предоставление доступа к различным сайтам, содержащим информацию по юридическим вопросам. Интернет-сайт Just Ask! (www.justask.org.uk) обеспечивает поиск консультационных услуг (Advice Search), что дает пользователям возможность выхода более чем на 300 смежных сайтов, содержащих информацию по конкретным вопросам. Кроме того, этот сайт обеспечивает возможность поиска по каталогу (Directory Search), что позволяет пользователям выходить на местные юридические службы, занимающиеся конкретными правовыми аспектами.

СТАТИСТИКА САЙТА JUST ASK! ПО ЗАПРОСАМ НА ИЮНЬ 2001 ГОДА

Тема	Процент
Работа	17%
Семья	16%
Жилье	12%
Потребитель	11%

Иммиграция		9%
Преступность		9%
Долг		8%
Законодательство		8%
Взаимоотношения		5%
Завещания и утверждение завещаний		5%

Этот сайт предоставляет весьма полезные услуги, но в то же время демонстрирует ограниченность поисковых механизмов сети Интернет. Поисковый механизм, используемый системой Just Ask!, обеспечивает поиск лишь в пределах сайтов высокого качества и использует меню, ограничивающие поиск лишь конкретными областями права. Однако он по-прежнему зависит от поиска по слову: осуществляется просмотр слов в текстах Интернет-страниц, в результате чего возможна определенная неточность.

Такой тип поиска полезен, скажем, для исследователя или журналиста, проявляющего интерес к любым ссылкам на конкретные фразы, и предусматривает скрупулезный анализ многих страниц найденного текста. Но этот способ менее пригоден для тех, кто столкнулся с той или иной юридической проблемой, требующей срочного решения. Представьте себя на месте человека, который только что получил предписание освободить квартиру, которую он снимает, или пострадал в результате несчастного случая. Едва ли у них есть время или возможность просматривать длинный список Интернет-страниц в поиске необходимой информации. Необходим более продуманный подход для удовлетворения этой потребности на базе поисковых технологий в сочетании с определенным вмешательством человека с целью получения более точного списка информационных материалов. Этот подход применяется в системе Advicguide службы САВх, которая предусматривает тщательную классификацию каждого элемента

информации для определения оптимального маршрута поиска нужной информации.

КЛАССИФИКАЦИЯ И МЕТАДААННЫЕ

Идее классификации информации Интернет-сайтов в настоящее время уделяется большое внимание в связи с правительственными инициативами по определению стандартных метаданных для правительственных Интернет-сайтов. Метаданные, или данные о данных, напоминают нечто из малопонятного технического жаргона, однако на деле они обозначают вполне конкретную функцию. Они дают способ маркировки Интернет-страницы с четким описанием ее содержания. Такая скрытая маркировка может использоваться в поисковых механизмах для обеспечения более точного поиска нужной информации.

Секретариат кабинета министров через свою структуру e-Government Interoperability Framework пытается установить стандартные требования к классификации информации в рамках всех правительственных учреждений. В том случае, если различные учреждения будут классифицировать свою информацию единообразно, поиск нужной информации в рамках правительства станет намного легче. На этом пути, безусловно, имеется немало трудностей. Различные ведомства работают по-разному и имеют собственный словарь, с помощью которого они описывают свою деятельность. Потребуется огромные усилия для того, чтобы выработать стандартный подход к различным видам деятельности, однако в результате этой работы будет обеспечен гораздо более широкий доступ к массиву правительственной информации.

Аналогичная инициатива, направленная на повышение качества поиска информации через систему Just Ask! и разработку стандартных требований к хранению информации на консультационных и юридических Интернет-сайтах, реализуется в сфере консультационных услуг и юридической информации. Управление Лорда-канцлера разработало схему классификации содержания (Content Classification Scheme), предназначенную для использования на сайте Just Ask!, на базе наиболее оптимальной практики классификации в сфере консультационных услуг, включая классификационную схему САВх.

Реализуется проект поощрения принятия этой схемы Интернет-сайтами по юридическим вопросам в качестве основы метаданных для описания страниц соответствующих сайтов. Тем самым задается стандарт для данного сектора, повышается уровень непротиворечивости

терминологии и структуры сайта. Эта схема будет полезна также для юридических организаций, создающих свои сайты впервые, поскольку она предлагает в готовом виде рамки презентации материала на сайте. Эту схему уже начинает реализовывать ряд сайтов, включая ShelterNet.

Важно установить правила использования метаданных в рамках той или иной системы знаний, например, правовых. Это позволит обеспечить простоту и непротиворечивость структуры, повысить доступность информации и улучшить качество обслуживания населения. Тим Бернерс-Ли, изобретатель "всемирной паутины" и поборник стандартного развития сети Интернет, убедительно доказывает, что стандартизация метаданных позволяет повысить точность предоставления информации точно так же, как технические стандарты дают возможность эксплуатировать сеть Интернет.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

Хотя предметом данного материала является предоставление информации, мы не можем оставить в стороне такой вопрос, как возможность предоставления услуг непосредственно через Интернет. Премьер-министр Соединенного Королевства Тони Блэр ставит амбициозную задачу создания системы электронного предоставления услуг с переводом на нее к 2005 году 100% правительственных служб. Сюда входит использование телефона и других электронных средств, однако упор делается именно на электронные услуги.

Многие юридические процессы имеют рутинный характер, имея в основе заполнение некоторой формы, в связи с чем это - явный кандидат на автоматизацию через сеть Интернет. Граждане могут заполнять формы в режиме "он-лайн" при наличии необходимых подсказок с письменными комментариями, что помогает им понять суть вопросов. Оценка правильности заполнения формы может производиться непосредственно в процессе заполнения, что позволяет экономить массу времени, которое сегодня тратится на обработку неправильно заполненных форм.

Для выполнения этих задач могут быть использованы различные системы, которые обычно предлагаются коммерческими организациями, и правительственные учреждения начинают постепенно перенимать это (интересно отметить, что некоторые коммерческие компании, участвующие в этой работе, не являются известными юридическими фирмами - это новички в сфере юридических услуг, например, страховые

компании). Автоматизированные формы необходимо распечатать, подписать и физически представить в соответствующее учреждение. Пока не разрешается заверять такие документы электронной подписью - для этого необходимо согласовать механизм, обеспечивающий электронную идентификацию гражданина, что чревато нарушением неприкосновенности частной жизни и гражданских прав.

Кроме того, предоставление прямых услуг ставит на повестку дня проблему наличия независимых консультационных услуг. Тот, кто заполняет некоторую форму в режиме "он-лайн", в случае необходимости должен иметь доступ к независимым консультационным услугам в режиме "он-лайн".

Кто пользуется услугами сети Интернет

В настоящее время трудно сказать точно, кто использует Интернет для доступа к юридическим услугам, однако отзывы, получаемые от существующих служб, свидетельствуют о том, что это достаточно широкий слой населения. Популярные стереотипы не работают, и совершенно ясно, что Интернетом пользуются и пожилые люди, и женщины, и национальные меньшинства: более нельзя утверждать, что здесь доминируют молодые технари-энтузиасты мужского пола.

По статистике уровень доступа к Интернету постоянно растет. Согласно отчету Национального статистического управления Соединенного Королевства за декабрь 2000 года 7,8 миллиона семей, то есть 32 процента населения, имеют доступ к Интернету. В докладе Guardian/Mori за январь 2001 года утверждается, что 49% взрослого населения имеют доступ к сети Интернет дома или на работе.

Эта тенденция будет сохраняться, однако Интернет вряд ли станет доступен в обозримом будущем для 100% населения. По исследовательским данным, опубликованным в США, пиковым уровнем обеспеченности населения персональными компьютерами, вероятно, будет 75%, и хотя интерактивное цифровое телевидение и игровые приставки дают доступ к Интернету и семьям, не имеющим персонального компьютера, значительная часть семей с низким уровнем доходов может никогда не получить доступа к Интернету.

По данным Национального статистического управления среди 10% семей с наиболее низким уровнем доходов лишь 7% имеют доступ к Интернету, тогда как среди 10% семей с самым высоким уровнем

доходов доступ к Интернету имеют 62%. Такой доступ имеют 71% семей квалифицированных работников и лишь 26% семей неквалифицированных работников.

СОДЕЙСТВИЕ В ОРГАНИЗАЦИИ ДОСТУПА

Очевидна роль, которую должны сыграть консультационные службы и иные организации, оказывающие помощь населению, например, библиотеки, в предоставлении доступа к Интернету клиентам из социально неблагополучных групп, в частности, доступа к информации по юридическим вопросам и правам человека. Это может осуществляться в сочетании с развитием системы "содействия в организации доступа" к юридической информации в приемных консультационных учреждениях или иных помещениях организаций, оказывающих помощь населению. Результаты исследований, которые проводились в рамках научно-исследовательского проекта Virtual Society (виртуальное общество) Университета Брунел, свидетельствуют о том, что Интернет-киоски библиотек и торговых центров не привлекают новых пользователей Интернет, но чаще используются теми, кто уже подключен к сети Интернет. Киоски и пункты доступа к сети будут привлекать более широкий круг пользователей лишь при условии, что новичкам будет оказываться помощь и производиться их обучение при их первых попытках работы в режиме "он-лайн".

Оказание содействия в доступе к юридической информации, содержащейся в сети Интернет, на базе консультационных центров и других учреждений позволит преодолеть информационное неравенство и сделать юридическую информацию доступной для социально незащищенных групп. Это не будет подменой консультационных услуг, а пользователи получат возможность подготовиться к встрече с консультантом или ответить на вопросы без помощи консультанта.

ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ ЮРИДИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ

Обычно люди обращаются за консультационными и юридическими услугами с исключительно конкретной целью: есть проблема - необходимы юридические услуги с целью получения информации для ее разрешения. Вместе с тем, Интернет дает возможность расширить эти рамки и сферу применения юридической информации. Можно выделить три основных способа использования информации:

ОПОВЕЩЕНИЕ И ОТСЫЛКА

Это важнейшая услуга в плане предоставления информации в ответ на возникновение проблем, позволяющая ввести проблемы в соответствующий контекст, оповестить пользователя о необходимости своевременного принятия тех или иных мер и отослать его за помощью к другим источникам.

САМОПОМОЩЬ

Во многих консультационных услугах в Соединенном Королевстве существует устойчивая традиция подхода на базе самопомощи, и многие учреждения разработали хорошо зарекомендовавшие себя механизмы поддержки клиентов, которые в состоянии решать свои проблемы самостоятельно. Последние исследования свидетельствуют о том, что 40% людей способны успешно решать свои проблемы самостоятельно, в связи с чем выявляется очевидная неудовлетворенная потребность в юридической информации в плане обеспечения самопомощи. Интернет способен обеспечить эффективное предоставление информации в плане поддержки самопомощи в разрешении юридических проблем.

ЮРИДИЧЕСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Правительство Соединенного Королевства поддерживает развитие Интернет-услуг, связанных с предоставлением обучающих материалов (www.ngfl.gov.uk), и совершенно ясно, что наличие информации по вопросам права может составить основу обучающих материалов по юридическим вопросам для школ и для самостоятельного обучения. Этот, скорее профилактический подход к предоставлению юридических услуг, вероятно, является наиболее радикальным и впечатляющим элементом развития системы предоставления юридических услуг через Интернет.

КАКОВА РОЛЬ ИНФОРМАЦИИ?

Предоставление информации через Интернет начинает играть роль важного пути передачи информации населению. Каким же образом это сочетается с более традиционными юридическими услугами?

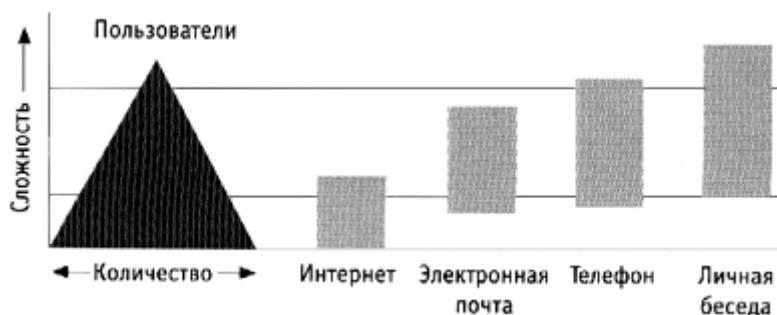
Очевидно, что предоставление информации не заменит консультационные услуги. Одностороннюю передачу информации через Интернет, как средство массовой информации, нельзя сравнивать с личной беседой, которая составляет основу консультационной работы.

Информация играет важную роль в разъяснении тех или иных юридических вопросов, постановки проблем в соответствующий контекст и оповещении людей о том, что необходимо принимать те или иные меры. Однако она не дает возможностей для обсуждения, диагностики, помощи в принятии решения, то есть не может заменить опытного консультанта.

Вместе с тем эти два подхода не подменяют друг друга. Запрос информации зачастую предшествует процессу решения некоторой юридической проблемы. Людям нужно иметь возможность получать как можно больше информации, они могут быть способны решить проблему самостоятельно, либо информация может побудить их к поиску дополнительных консультаций или информации.

Взаимодополняющие каналы

Нетрудно заметить, что предоставление информации дополняет более традиционные формы консультационных услуг. Этот процесс происходит одновременно с традиционной личной беседой, предоставлением консультационных услуг по телефону и все более широким использованием консультационных услуг по электронной почте в качестве способа доведения информации до максимально возможного числа людей при минимальных издержках.



В будущем мы станем свидетелями роста объема информации,

передаваемого через Интернет, который станет жизненно важной частью комплексных услуг, сочетающих в себе различные методы доставки.