

Прежде всего, запомните, что говоря об «услугах», «реагировании», «статусе случая» в первую очередь мы имеем в виду **ЮРИДИЧЕСКИЕ / ПРАВОВЫЕ / СВЯЗАННЫЕ С ЗАЩИТОЙ ПРАВ услуги и действия**, оказываемые клиенту в связи с данным конкретным делом. Медицинские и социальные услуги пострадавшему по-прежнему важны, но являются нашей второстепенной задачей.

**ЮРИДИЧЕСКИЕ / ПРАВОВЫЕ / СВЯЗАННЫЕ С ЗАЩИТОЙ ПРАВ услуги и действия** – означает действия, направленные на наказание или перевоспитание нарушителя путем обращения в полицию, обращения в суд, посредничества между участниками и т. д. Наша цель – предотвратить подобные случаи нарушений в будущем. Поэтому наша работа с нарушителем (перевоспитать или наказать его) так же важна, как и наша работа с клиентом (обеспечить социальную, медико-правовую поддержку).

**В процессе, помощь предоставляется** – значит, что вы кейс задокументировали и планируете дальше оказывать помощь клиенту и предоставлять услуги. В таком случае, регулярно дописывайте обновления по этому кейсу в раздел «Решения кейса, результаты».

Кейс не может быть «в процессе» несколько месяцев и без обновлений в разделе «Решения кейса, результаты». Регулярно просматривайте кейсы «В процессе» и меняйте статус на любой другой в соответствии с развитием событий по кейсу.

**Помощь предоставлялась, решен позитивно для клиента** – значит, что вы, ваша/другая организация предоставили клиенту правовые/юридические услуги для решения его кейса и все закончилось хорошо.

**Помощь предоставлялась, решен негативно для клиента** – значит, что вы, ваша/другая организация сделали со своей стороны все возможное для решения его кейса, но исход событий оказался неблагоприятен для клиента.

**Помощь предоставлялась, решен частично** – значить, что часть услуг вы предоставили, а часть нет из-за того, что клиент не выходит на связь, клиент умер, и другие причины (указать ниже).

**Не решен, помощь не предоставлена** – вы, ваша/другая организация никак не отреагировали на кейс, никак клиенту не помогли, хотя такая помощь и услуги требовались, и клиент был готов их получить. Ниже из списка выберите причины, почему кейс не решен.

**Не решен, клиент не выходит на связь** – вы, ваша/другая организация не предоставили никаких услуг, так как после сообщения о кейсе клиент сразу исчез, не выходит на связь. Если какие-то услуги таки были предоставлены (например, на момент сообщения о кейсе), а уже потом клиент исчез – то отмечайте один из трех первых вариантов, где «помощь предоставлялась...».

**Не решен, клиент умер** – клиент умер до того, как вы могли начать оказывать ему услуги и его смерть стала следствием нарушения его прав, описанных в этом кейсе. Если клиент умер, после начала оказания услуг – то ставьте «решен частично» и выбирайте причину «умер» ниже.

**Не решен, клиент не желает решать кейс** – значит, что сразу после сообщения о кейсе клиент отказался от каких-либо правовых действий (писать жалобу, писать заявление, обращаться к юристу и др.), хотя вы ему это предлагали. Если клиент отказывается не сразу, а потом, на каком-то этапе предоставления услуг – то отмечайте «Помощь предоставлялась, решен частично» и потом ниже выберите причину.

**Не требовал решения** – значит, что кейс уже давний и никаких правовых услуг уже оказано быть не может, или если пострадавший - неизвестный и с ним нет связи (кейсы из СМИ), или если клиент сам решил свою проблему, или если кейс в результате не квалифицирован как нарушение прав и правовой помощи не предоставлялось.