



ADVOKATUURI KVALITEEDIJUHTIMISE TUNNISTUS

Eesti Advokatuuri kvaliteedijuhtimise tunnistuse küsimustik

Advokaadibüroo nimi	
Aadress	
Nimi	
Ametikoht	
Telefon	
E-post	

Kvaliteedijuhtimise küsimustikus on välja toodud Eesti Advokatuuri kvaliteedijuhtimise tunnistuse saamiseks vajalikud nõuded. Küsimustik on täitmiseks advokaadibüroodele ning esitamiseks advokatuurile, mille järgselt toimub küsimustikule vastanud advokaadibüroo auditeerimine. Auditeerimise viib läbi advokatuur.

Küsimustik täidetakse ja edastatakse advokatuurile elektroonselt. Lahtris „Kirjeldus“ tuleb kirjeldada asjakohaseid protseduure, lahtris „Viide“ viidata toetavale dokumentatsioonile, mida büroos omatakse ning kust täpselt vastavat dokumentatsiooni büroos leida (arhiiv, digiarhiiv, intranet jms).

Küsimustik koosneb viiest osast. Küsimustikus tuleb vastused esitada igas osas igale küsimusele. Lubatud on küsimustiku täiendamine vastust selgitava vabatekstiga kommentaarides („Lisa kommentaar“ /“Insert comment“) või eraldi lehel viitega igal puhul konkreetsele küsimusele koos selle järjekorranumbriga¹. Juhul, kui puudub vastav kirjalik dokument, tuleb kirjeldada kasutusel olevaid protseduure „Kirjelduse“ lahtris.

¹ Eeskätt küsimustiku 4-nda osa küsimustele vastamisel saavad väikebürood kasutada selgitavaid kommentaare.

1. Struktuurid, kliendisuhted ja -haldus

Küsimus	Ei	Jah	Viide	Kirjeldus
1.1.Kas advokaadibüroos on kindlaks määratud õigusvaldkonnad, milles iga advokaat teenuseid osutab?				
1.2.Kas advokaadibüroos on kindlaks määratud kliendilepingu sõlmimise protseduur, mis vastab Eesti Advokatuuri poolt kehtestatud kliendilepingute sõlmimise juhendile?				
1.3.Kas advokaadibüroos tehakse kindlaks uue kliendi või asja võtmise korral piisava ressursi ja kompetentsi olemasolu?				
1.4.Kas advokaadibüroos on kasutusel kliendi tuvastamise, esindusõiguse ja rahapesu tõkestamise alaste nõuete täitmise kord?				
1.5.Kas advokaadibüroos on kasutusel meetmed, kuidas välditakse huvide konflikti?				
1.6.Kas advokaadibüroos on kasutusel süstematiseeritud kliendiregister (näiteks vastav programm)?				
1.7.Kas advokaadibüroo juhindub Eesti Advokatuuri poolt kehtestatud kliendi vara hoidmise juhendist?				
1.8.Kas advokaadibüroo juhindub Eesti Advokatuuri poolt kehtestatud kliendi materjalide hoidmise juhendist?				
1.9.Kas advokaadibüroos on tööaja jäädvustamise kord (näiteks vastav arvutiprogramm), mis võimaldab täpselt mõõta tööaega, mis on vajalik arveldamiseks?				
1.10. Kas advokaadibüroos on kehtestatud reeglid, kuidas toimub kliendi ülesande täitmisel asja lõpetamine ja materjalide arhiveerimine?				

2. Elektrooniline kommunikatsioon

Küsimus	Ei	Jah	Viide	Kirjeldus
2.1.Kas advokaadibüroos on e-posti kasutamise ja haldamise põhimõtted?				

2.2.Kas advokaadibüroos on kasutusel e-posti aadress, mille kaudu saab informatsiooni büroo, selle lahtiolekuaegade, õigusteenuse osutamise ja muu vajaliku kohta?				
2.3.Kas advokaadibüroo töötajatel on isiklikud advokaadibürooga seotud e-posti aadressid, mille kaudu toimub suhtlemine seoses õigusteenuse osutamisega?				
2.4.Kas advokaadil on võimalus elektroonilise suhtluse korral kasutada vastavat ametialast signatuuri?				
2.5.Kas advokaadibüroo poolt on tagatud, et advokaadi elektroonilise suhtluse korral on signatuuri märgitud:				
a. eestikeelsena advokaadibüroo ärinimi;				
b. büroo tegevuskoha aadress;				
c. büroo kontaktandmed;				
d. konfidentsiaalsuse teade?				
2.6.Kas advokaadibüroo töötajad, kes ei ole advokaadid, kasutavad ametialases kommunikatsioonis selgesti eristatavaid ametinimetusi?				
2.7.Kas advokaadibüroos kontrollitakse teatava regulaarsusega rämpspostifiltrisse jäänud e-kirju?				
2.8.Kas advokaadibüroos on kasutusele võetud meetmed, mis tagavad, et advokaadi äraolekul ei jääks temale saabunud e-kirjad tähelepanuta, neile vastamine toimuks õigeaegselt ja kohaselt?				
2.9.Kas advokaadibüroos on toimiv ja õigetele ning asjakohastele andmetele vastav eestikeelne kodulehekülg, kus on kajastatud:				
a. advokaadibüroo kontaktandmed;				
b. advokaadibüroo registrinumber;				
c. advokaadibüroos töötavate advokaatide (sh eristatavad vandeadvokaadid vandeadvokaadi abidest) andmed;				
d. juristide ja muu tugipersonali andmed;				
e. teave vastuvõtuaegade kohta;				
f. tegevusvaldkonnad?				

2.10. Kas advokaadibüroos on kasutusel reeglid, et oleks välistatud konfidentsiaalse teabe edastamine kolmandatele isikutele?				
2.11. Kas advokaadibüroos on tagatud viirus- ja nuhkvaratõrje?				
2.12. Kas ja millisel kujul toimub advokaadibüroos elektrooniliste dokumentide, e-kirjade säilitamine ja andmete varundamine, sh varukoopiate tegemine?				
2.13. Kas elektronposti ja kalendri haldamisel mobiiltelefoni või muu mobiilseadmega on advokaadi poolt võetud kasutusele meetmed, et minimeerida kolmandate isikute juurdepääs konfidentsiaalsetele andmetele?				

3. Õigusteenuse osutamine

Küsimus	Ei	Jah	Viide	Kirjeldus
3.1. Kas ja kuidas on advokaadibüroos korraldatud advokaadi asendamine, sh pooleliolevate tööde seiramine ja üleandmine?				
3.2. Kas advokaadibüroos on korraldatud büroost eemalviibimine (lähetusel/ puhkused)?				
3.3. Kas advokaadibüroo poolt on tagatud, et klienti teavitatakse õigusteenuse osutamisega seotud asjaoludest, sh on tagatud riigi õigusabi vajajatele selgituste andmine riigi õigusabi seaduses ettenähtud riigi õigusabi saamise aluste ja korra kohta ilma selle eest tasu võtmata?				
3.4. Kas advokaadibüroo, kes osutab riigi õigusabi, järgib Eesti Advokatuuri poolt kehtestatud riigi õigusabi osutamise juhendit ja riigi õigusabi seadust?				
3.5. Kas advokaadibüroos jälgitakse täiendkoolitustel osalemise nõude täitmist?				

4. Töökeskkond ja asjaajamine

Küsimus	Ei	Jah	Viide	Kirjeldus
4.1. Kas advokaadibüroos on protseduurid, mis reguleerivad uue töötaja tööle asumist?				

4.2.Kas advokaadibüroo korraldab arenguveestlusi või kogub muul moel töötajate tagasisidet rahulolu tagamiseks?				
4.3.Kas advokaadibüroos toimuvad regulaarsed büroo (üld)koosolekud?				
4.4. Kas advokaadibüroos toimuvad regulaarsed erinevad töögruppide koosolekud?				
4.5.Kas advokaadibüroos on protseduurid, mis reguleerivad töötajate lahkumist (alaliselt) büroost?				

5. Kutsesaladuse hoidmine

Küsimus	Ei	Jah	Viide	Kirjeldus
5.1.Kas advokaadibüroo pidaja poolt on loodud võimalused, et oleks tagatud advokaatide kutsetegevusega seotud konfidentsiaalsete dokumentide ja muude teabekandjate hoidmist selliselt, et need ei satuks kolmandate isikute kätte?				
5.2.Kas konfidentsiaalsusleping on sõlmitud kõikide isikutega, sealhulgas koristajad jm tehnilised ning tugitöötajad, kes oma tööülesannete täitmisel võivad omada juurdepääsu kliendiandmetele?				
5.3. Kas advokaadibüroo on varustatud valvesignalisatsiooniga?				

Küsimustiku täitmise kuupäev:

Kvaliteedijuhtimise küsimustiku täitmist abistav materjal:

[Advokatuuriseadus](#)

[Eesti Advokatuuri eetikakoodeks](#)

[Eesti Advokatuuri kodukord](#)

Advokaadibüroo pidamise juhend

Elektrooniliste vahendite ja interneti kasutamise juhend

Kliendilepingute sõlmimise juhend

Kliendi materjalide hoidmise juhend

Kliendi vara hoidmise juhend

Rahapesu protseduurireeglid

Riigi õigusabi osutamise juhend