

Финансирано
од Европската Унија и
Советот на Европа



COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

Имплементирано
од Советот на Европа



ИНФОРМИРАЈ СЕ
ЗА БЕСПЛАТНА
ПРАВНА ПОМОШ

НАЦИОНАЛНО КООРДИНАТИВНО ТЕЛО ЗА СПРОВЕДУВАЊЕ
НА ЗАКОНОТ ЗА БЕСПЛАТНА ПРАВНА ПОМОШ

**ПРОТОКОЛ ЗА УПАТУВАЊЕ НА КОРИСНИЦИТЕ
НА ПРАВОТО НА БЕСПЛАТНА ПРАВНА ПОМОШ**

www.pravnapomos.mk



1. Предмет и намена на протоколот

- 1.1. Овој протокол воспоставува добри практики, начела, правила и процедури за упатување на корисниците на правото на бесплатна правна помош до институции и организации заради остварување на нивните права и интереси, како и заради пристап до услуги.
- 1.2. Протоколот предлага систем на соработка помеѓу давателите на бесплатна правна помош од една страна и од друга страна институциите кои одлучуваат за одредени права и работи од интерес на граѓаните и организациите кои даваат услуги на одредени категории лица.
- 1.3. Потребата од воспоставување на ваков протокол произлегува од функцијата на давателите на пред сè примарна правна помош кои служат како прва линија на комуникација со лицата кои бараат бесплатна правна помош и кои ја имаат обврска да обезбедат дека овие лица ќе бидат упатени на соодветното место.
- 1.4. Со овој протокол се олеснува примената на Законот за бесплатна правна помош од 2019.



2. Поимник

Одредени поими кои се користат во овој протокол го имаат следново значење:

УПАТУВАЊЕ: Постапка со која корисник на бесплатна правна помош се упатува (препраќа) до одредена институција или организација заради остварување на одредено право или услуга. За упатување се смета и препраќањето на лица кои имаат потреба од бесплатна правна помош до давателите на бесплатна правна помош од страна на други организации и институции.

КОРИСНИК НА ПРАВОТО НА БЕСПЛАТНА ПРАВНА ПОМОШ: Физичко лице кое користи примарна правна помош и/или има добиено потврда со која му е одобрена секундарна правна помош.

ЛИЦЕ КОЕ ИМА ПОТРЕБА ОД БЕСПЛАТНА ПРАВНА ПОМОШ: Физичко лице за кое одредена институција или организација проценила дека за решавање на неговото/нејзиното прашање е потребна правна помош.

ИНСТИТУЦИИ: Министерствата, органите на државната управа, организациите утврдени со закон, другите државни органи, правните и физичките лица на кои со закон им е доверено да вршат јавни овластувања, како и единиците на локалната самоуправа.

ОРГАНИЗАЦИИ: Здруженија кои даваат услуги од правен, информативен, хуманитарен, социјален или психолошки карактер како и приватни установи за социјална заштита.

3. Подрачје на примена



3.1. Овој протокол се применува од страна на давателите на бесплатна правна помош тогаш кога во нивната работа ќе се утврди дека лицето има потреба од остварување на некое право кое се остварува пред одредена институција или има потреба од одредена услуга која не може да биде обезбедена од давателот на бесплатна правна помош, а е важна за севкупниот пристап до правда.

3.2. Протоколот може да се применува и од страна на институции и организации тогаш кога во нивната работа се среќаваат со лице кое за остварување на одредено право или за користење на одредена услуга му е потребна бесплатна правна помош, а врз основа на писмено изразена согласност на институцијата односно организацијата.

4. Цели на протоколот



4.1. Протоколот има за цел да придонесе кон остварување на следниве цели:

- Да го олесни пристапот на лицето до институциите или до услугите кои му се потребни за остварување на пристапот до правда;
- Да обезбеди дека упатувањето ќе се врши на соодветен начин, со сензитивен пристап и брзо; и
- Да ја подобри комуникацијата и соработката помеѓу давателите на бесплатна правна помош, институциите и организациите во однос на пристапот до правда.

4.2. Примена на овој протокол ќе овозможи остварување на следниве резултати:

- Намалување на незадоволството на лицата кои бараат бесплатна правна помош од бесконечното упатување и препраќање;
- Ефективно користење на ресурсите на давателите на примарна правна помош;
- Зголемување на задоволството на граѓаните од системот на бесплатната правна помош;
- Зголемено меѓусебно разбирање помеѓу давателите на бесплатна правна помош;
- Спречување на дуплирање на услугите;
- Зголемено познавање за надлежностите и видот на услугите кои ги обезбедуваат институциите односно организациите;
- Запознавање на давателите на бесплатна правна помош со услугите кои ги обезбедуваат граѓанските организации;
- Поттик да се унапреди стручноста и угледот на давателите на услугата; и
- Сеопшто непречено функционирање на системот за бесплатна правна помош.



5. Начела

Протоколот се заснова на следниве начела:

- Соработка и партнерски однос меѓу засегнатите страни;
- Активна помош на странка и помош на неука странка;
- Разбирање и свест за надлежноста т.е видот на услугите на државниот орган односно организацијата;
- Пристапност;
- Квалитет на услугите;
- Пристап заснован на лицето кое има потреба од бесплатна правна помош;
- Ефективно упатување;
- Зabrана за дискриминација; и
- Заштита на лични податоци.

6. Постапка за упатување од давателите на бесплатна правна помош



- 6.1. Даветелите на бесплатна правна помош врз основа на разговор со лицето и преку увид во расположливите податоци и документи се должни да го идентификуваат јасно проблемот поради кој лицето се обратило кај нив.
- 6.2. Врз основа на идентификуваниот проблем, давателот прави оценка дали на лицето може да му се обезбеди бараната правна помош со давање на еден од услугите кои влегуваат во примарна правна помош, или пак преку користење на секундарна правна помош.
- 6.3. Во случаите кога давателот на бесплатна правна помош не е во можност да ја обезбеди бараната услуга затоа што таа не влегува во неговата законска надлежност или пак во одреден дел може да помогне, а во одреден не, давателот со користење на Именикот на даватели на услуги ќе идентификува субјект каде лицето ќе може да го оствари правото или услугата која ја бара.
- 6.4. Давателот ќе го извести лицето на јасен и разбирлив начин дека целосно, или во одреден дел не е во можност да му помогне да го оствари бараното право или услуга и дека постои потреба од него-во упатување кај друг субјект.
- 6.5. Доколку лицето се согласи на упатувањето, давателот по правило со користење на електронска пошта, а по исклучок телефонски ќе го извести субјектот каде се упатува лицето со краток опис на проблемот и видот на правото т.е услугата која лицето ја бара.
- 6.6. Врз основа на добиената повратна информација од субјектот каде се упатува давателот лицето ќе биде известно на кој начин и кога да се обрати заради користење на услугата. Доколку постои оправдана потреба, се придружува лицето лично.
- 6.7. По извесен период, не подолг од две недели, се контактира лицето и субјектот каде било упатено со цел да се утврди дали и во колкава мерка било одговорено позитивно на упатувањето.
- 6.8. Упатувањето се документира како обезбедена општа правна информација, во соодветните книги на давателот.



7. Постапка за упатување од другите институции и организации

- 7.1. Институциите кои одлучуваат за правата на лицата и организациите кои обезбедуваат одредени услуги доколку во рамки на нивното работење утврдат дека некое лице има потреба од бесплатна правна помош ќе ги побараат сите потребни информации од лицето заради соодветно упатување кон давател на бесплатна правна помош.
- 7.2. Врз основа на добиените информации, институцијата/организацијата ќе го контактира географски најблискиот давател на примарна правна помош заради споделување на информација и договарање на начин на кој што лицето ќе биде упатено кај давателот. Комуникацијата се остварува по правило електронски, а по исклучок телефонски.
- 7.3. Откако лицето ќе биде упатено, давателот е должен да го извести одговорното лице во институцијата и организацијата кое ја остварило комуникацијата и го упатило лицето, за исходот од дадената правна помош.



8. Обврски на давателите на примарна правна помош

- 8.1. Во случаите кога давателите на примарна правна помош се јавуваат како упатувачи тие ги имаат следниве обврски:
 - Да ја изберат најсоодветната институција односно организација каде би се упатило лицето,
 - Да се осигураат дека правилата на институцијата односно организацијата каде се упатува лицето се земени во предвид, и
 - Да се следи преку контактирање на институцијата односно организацијата како се спровело упатувањето.
- 8.2. Во случаите кога давателите на примарна правна помош се јавуваат како субјекти каде се упатуваат лица тие ги имаат следниве обврски:
 - Да ги примат лицата со должна почит и професионално внимание,

- Да ги известат упатувачите за исходот од упатувањето на лицата, и
- Да ја обезбеди услугата на начин предвиден со Законот за бесплатната правна помош.

9. Обврски на институциите и организациите



9.1. Во случаите кога институциите и организациите се јавуваат како упатувачи тие ги имаат следниве обврски:

- Да го изберат најсоодветниот давател на бесплатна правна помош каде би се упатило лицето и
- Да избегнуваат упатување на лицата за прашања за кои не е потребна правна помош и кои можат да се решат согласно начелото за активна помош на странката.

9.2. Во случаите кога институциите и организациите се јавуваат како субјекти каде се упатуваат лица тие ги имаат следниве обврски:

- Да ги примат лицата со должна почит, професионално внимание и согласно нивните надлежности т.е области на работа, и
- Да ги известат упатувачите за исходот од упатувањето на лицата.

10. Завршни одредби

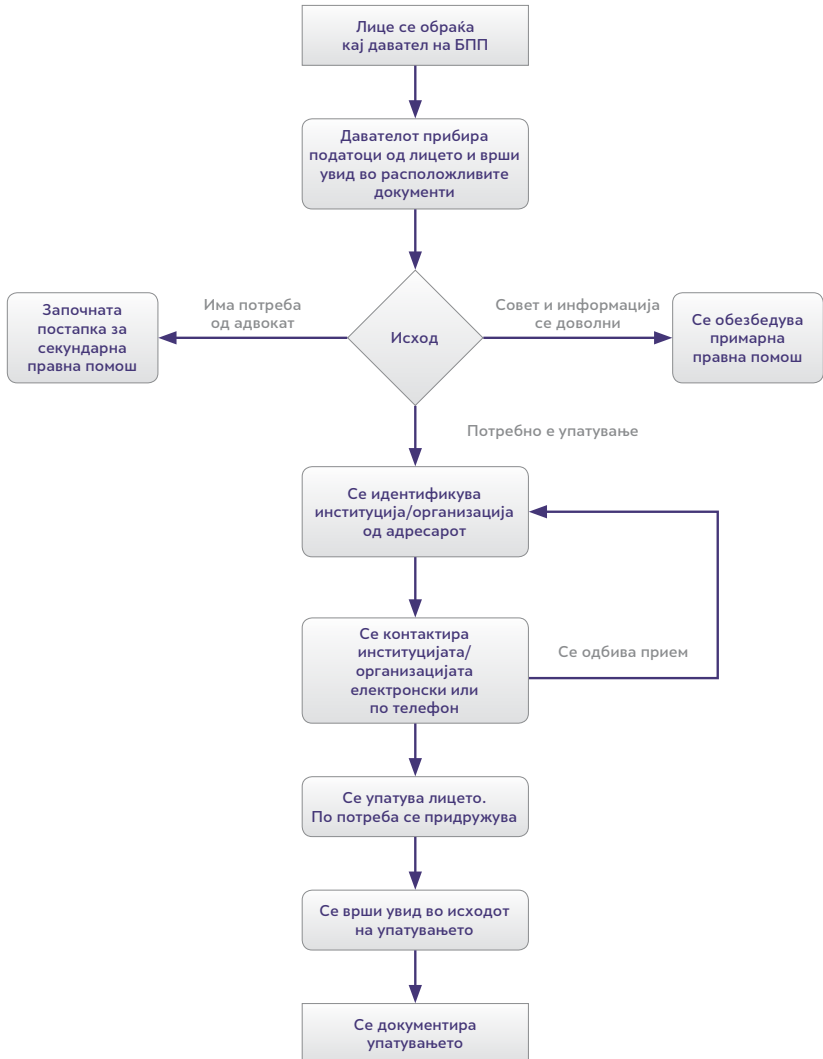


- 10.1.** Доколку настануват спорови околу примената на овој протокол тие ќе се решаваат со меѓусебна соработка и комуникација во рамки на Националното координативно тело за бесплатна правна помош.
- 10.2.** Националното координативно тело за бесплатна правна помош ќе ја следи примената на овој протокол.
- 10.3.** Секој член на Националното координативно тело може да предложи измена и/или дополнување на протоколот заради негово подобрување.



Анекс

Алгоритам за упатување од давателите на бесплатна правна помош





Република Северна Македонија
Министерство за правда

Финансирано
од Европската Унија и
Советот на Европа



Имплементирано
од Советот на Европа



Овој документ е изработен со финансиска поддршка на Европската Унија и Советот на Европа.
Тука споделените гледишта не треба да се смета дека се официјално мислење на ниту една од двете страни.