

Република Северна Македонија: поддршка на реформите во областа на правната помош

Поддршка за подобрување на пристапот до услугите за бесплатна правна помош во Северна Македонија:

Исход 2.1.2: знаење и насоки за тоа како да се воспостави механизам за координација на БПП и поддршка на работата на Националното координативно тело и локалните координативни групи

Упатство за креирање на

- протокол за упатувања
- директориум за совети

14 мај 2020 година

1 Која е целта на овој документ

Во моментот ова е документ за дискусија првично е наменет за проектниот тим, но со намера брзо да биде предмет на консултација со внатрешниот круг на НКТ за следните чекори кои треба да се преземат. Откако ќе се договорат следните чекори, односно одржување на една мини-конференција за промоција на протоколот за упатувања и започнување со составувањето на директориумот, многу елементи од текстот во овој документ можат да бидат целосно вклучени во документ кој ќе служи како објаснување кон Протоколот и Директориумот

2 Два основни исходи: протокол за упатување и список на организации што даваат правна и друга помош

Клучен елемент што е неразделен од концептот на Партнерството е да се работи заедно на Протоколот за упатување. Ефективен систем на упатувања придонесува за подобрување на пристапот до правдата. Ја зголемува веројатноста корисниците да добијат бесплатна правна помош соодветна на нивните специфични потреби и интереси. Соодветното упатување овозможува барателите да се насочуваат кон најпогодни и способни даватели на помош. Ефективното и непречено упатување ги намалува изгледите за негативен исход и го зголемува задоволството на корисниците. Тоа значи дека пристапот кон корисниците е сеопфатен, и тие не се третираат како лица со неколку изолирани правни проблеми. Упатувањето исто така помага најефикасно да се искористи капацитетот на давателите на бесплатна правна помош. Луѓето и нивните проблеми се насочуваат на вистинскиот пат, а јавните пари за финансирање на правните услуги (или други фондови или средства) не се користат за несоодветна или двојна помош. Луѓето кои влегуваат во системот на БПП може да имаат разновидни проблеми: некои правни прашања кои се квалификуваат за БПП, некои правни но кои не се квалификуваат за БПП, некои неправни, а некои прашања се практични или психолошки несакани последици на главниот проблем. Освен што ќе ја добијат потребната помош од БПП, овие лица може да бидат насочени кон поддршка за останатите неправни проблеми или проблеми кои не се квалификуваат за БПП, со што сеопфатно ќе се подобри нивната животна состојба од неколку агли.

Протоколот е договор помеѓу давателите на правна помош. Тоа е документ што го дели целата мрежа во кој се дефинира договор за тоа како ќе се изврши упатувањето („жив документ“ кој е предмет на континуирано подобрување). И засегнатите страни од „надворешниот круг“ треба да бидат запознаени за неговото постоење и начела.

Директориумот за правна помош ги содржи изворите на помош **во и надвор од рамките на шемата за правна помош.**

Оваа иницијатива претставува обид да се систематизира начинот на кој се одвива упатувањето во Северна Македонија. Намерата не е да се пререгулира, имајќи предвид дека многу ефективни упатувања се случуваат неформално. Сепак, понекогаш се случуваат погрешни упатувања и една од целите е истите максимално да се спречат. Надзорот кој се врши на централно ниво треба да се пренесе на сите останати нивоа, но тоа станува се потешко како што се оддалечувате од „внатрешниот круг“ на засегнати страни. Сепак, познато е дека постојните лични врски и ултра-локалните мрежи - честопати првата точка на упатување, особено во помалите градови - може да бидат важна почетна точка. Овие ултра-локални соработки би можеле да се зајакнат со дополнително структурирање.

3 Предности на Протоколот за упатување и Директориумот на организации

Протоколот за упатување и соработката што е потребна за негово спроведување се клучни за успехот на мрежата на БПП. Доколку функционира добро, истиот ќе резултира со:

- Намалена штета заради упатства кои не водат никаде, кога прашањето е надвор од опсегот, овластувањето или способноста на советникот.
- намалена фрустрација на барателите заради непотребно префрлање од една институција на друга
- намалена стапка на неуспех заради „замор од упатување“
- подобро меѓусебно разбирање помеѓу давателите на БПП
- намалена потреба барателот да треба да ги дава повеќе пати основните податоци (по можност само еднаш)
- намалено преклопување на услугите од давателите
- зголемена свесност за потребата од „единствена услужна точка“ на секоја агенција
- подобрена, пофокусирана специјализација на давателите на услуги
- поттик за зачувување на угледот помеѓу советниците
- поефикасна и пофункционална мрежа за БПП.

4 Студија на случај: патот на клиентот

Корисно е да се погледнат придобивките од ефективните упатувања од гледна точка на барателот. Помислете на неговото патување низ системот. Дали системот е приемчив, лесен, соодветен и со почит? Или, пак, ја зголемува вознемиреноста, создава дополнителни проблеми за барателот, ги испраќа на безуспешни мисии и на крајот ги отфрла во неможност да помогне?

Студија на случај:

Г-ѓа Стојановска оди во подрачното одделение на МП со неколку проблеми како резултат на тоа што го напуштила домот со своите две деца заради неодамнешното насилство од нејзиниот сопруг. Престојува со својата мајка, но само привремено бидејќи мајка и има само една спална и една дневна соба.

Заради тоа таа се соочува со проблеми околу домување, заштита на децата, брачни права, потенцијална кривична пријава, неможност за брза наплата на средствата од социјална помош, ефектот врз нејзиното ментално здравје од траумата на семејната злоупотреба и насилство и тешкотии поврзани со нејзиното постаро дете заради слабо контролирана епилепсија.

Оттука, некои од нејзините најитни проблеми се од правна природа, а некои – здравствени и социјални - не се од правна природа. ПО правилно го обработува нејзиното барање за правна помош во однос на прашањата кои се квалификуваат за правна помош, и користејќи го сопственото знаење, персоналот на ПО, и назначува адвокат кој може да врши таков вид работа.

Никој не е сигурен дали локалната група за поддршка на лицата со епилепсија сè уште постои (сигурно постоела порано) или како да ја се пронајде. Тие исто така не се сигурни дали Центарот за социјална работа може да помогне, бидејќи барателката е сè уште во брак и не е бездомничка на улица. Сепак ја упатуваат во ЦСР, иако немаат време да се јават во ЦСР да кажат дека г-ѓа Стојановска доаѓа. Еден вработен во ПО познава организација за поддршка на лицата со ментални проблеми, но мисли дека лицата со такви проблеми можат да бидат упатени само од лекар, затоа не ја упатува таму.

Таа не сака да се идентификува како самохран родител, и затоа ја отфрла идејата да биде упатена на мрежата на самохрани родители што се спомнува во ПО. Подоцна таа разговара со матичниот лекар кој и сугерира да размисли за медијација со сопругот, а откако си заминала, лекарот го наоѓа бројот на локален медијатор, ја повикува барателката за да и го даде, и бидејќи таа не е дома, остава порака на сопругот.

Коментар: неколку потенцијални проблеми што можат да се решат било преку правна помош или преку други средства. Тука има примери на добра практика,

лоша практика и еден пример на сериозно лоша практика на упатување. Практиката на ПО на МП да се задржи распределбата на адвокатите по случаен избор или по азбучен ред е неопходна мерка, но не ја исклучува потребата при упатувањето да се внимава на стручноста, географската локација и сл., а постапувањето да биде вешто и чувствително. Во случаите кога лицето веќе има ангажирано адвокат, ПО го назначува тој адвокат за цели на БПП и го испраќа лицето назад кај постојниот адвокат.

Забелешка: ПО не се цел на критика! Како практичари сите сме го правеле тоа.

5 Начелата на упатување

5.1 Причини за насочување или упатување

Барателот на помош или барателот на информации честопати треба да биде насочен или упатен. Ова не е негативно или признание на пораз. Причините за потребата за упатување вклучуваат:

- Проблемот е надвор од областа / нивото на стручност на советникот (или организацијата):

Ние знаеме сè за законот за имиграција, но многу малку за семејното право и контакт со децата, така што додека ние ќе ве застапуваме во врска со вашиот случај за имиграција, ќе ве испратиме на експерт за семејно право за тој дел од вашиот проблем.

- Давателот на претходна правна помош не е надлежен да ја обезбеди потребната секундарна правна помош: видете ги соодветните чекори во процедуралната алатка за ПО на МП во оваа фаза.
- Барателот не припаѓа на целната група на чинителите - на пр. чувствителните групи, лица со посебни потреби за пристап, стари лица, бездомници и др:

Ние сме граѓанска организација формирана за да им помогнеме на лицата над 60 годишна возраст. Бидејќи вие сте во вашите 40-ти, ќе ви ја предложиме оваа група за самопомош, која се занимава со случаи поврзани со домувањето.

- Постои недоверба помеѓу клиентот и советникот:

Поради спорот што се појави за квалитетот на нашата услуга и бидејќи сте незадоволен со помошта што ви ја дадовме, предлагаме да се обратите на друг адвокат кој работи на слични случаи.

- Постои судир на интереси:

Извинете, не можеме да ви помогнеме бидејќи веќе го советуваме вашиот поранешен сопруг; наместо тоа, ве повикуваме да се обратите на една друга правна фирма која нема да има судир на интереси.

- Општи проблеми со капацитетот

Во моментот сме толку зафатени што не можеме да го преземеме вашиот случај, но ќе ви препорачаме друг адвокат кој работи во истата област.

- Организацијата која упатува воопшто не е таа што нуди помош или совети - но сепак е тело што го „забележува проблемот“:

Како јавна библиотека / суд / локална даночна канцеларија не можеме да ве советуваме за вашиот проблем со домувањето, но ја имаме оваа брошура со Директориум што може да ви ја дадеме, и сега ќе ви помогнам да ги пронајдете страниците што се однесуваат помошта која ви е потребна ...

5.2 Упатувањето е вештина

Не е секогаш лесно успешно да се справите со ова. Луѓето не секогаш сакаат да бидат упатувани. Може

- да се чувствуваат одбиени
- да помислат дека постои заговор за да бидат лишени од помошта
- да чувствуваат дека давателот на услуги е мрзелив или нечувствителен
- да бидат целосно ментално и физички исцрпени и може да не се чувствуваат подготвени за уште едно испитување
- заради природата на менталното здравје упатувањето да ги направи параноични
- да чувствуваат зголемена немоќ кон системот

Значи, упатувањето бара свесност за потребата од чувствителност и трпеливо објаснување за тоа „зошто не можеме да ви помогнеме (но има некој што може да ви помогне)“.

5.3 Како до добро упатување?

Понекогаш мислите дека познавате адвокат или организација која може да му помогне на барателот и ќе му кажете, надевајќи се дека ќе остварат контакт. Често тоа не е доволно. Можеби не знаете целосно што таа организација или личност може и не може да направи, или дали тие имаат капацитет или се прераширени, или кој е најдобриот начин за остварување на првиот контакт. Барателот, од своја страна, може да му е тешко да повика некого или да оди на некое ново место, иако

нема да ви го каже тоа. Упатувањето може да биде неуспешно заради разни причини.

Со добар протокол за упатување, барателот се упатува

- Соодветно
- Со сочувство и чувствителност
- ефикасно
- брзо и
- само еднаш (за секој проблем што го има).

5.4 Што го прави упатувањето ефективно?

Сите наведени елементи. За некои се потребни соодветните структурни елементи; некои бараат вештини; за некои е потребен добар меѓуинституционален дијалог

- доверба помеѓу организациите
- јасност
- управување и координација
- познавање на нивото на компетентност на организацијата примател
- трпеливост и чувствителност од страна на упатувачот
- соработка и споделување на информации со правилна заштита на податоците
- системи на обработка на упатувањата во организациите приматели
- лични вештини за прием и учтивост од страна на советникот кој прифаќа упатување
- капацитет за прифаќање на упатени лица

5.5 Направилности при процесот на упатување

Ситуации кои треба да се избегнуваат:

- Барател кој доаѓа во организацијата примател надвор од работното време
- Давење на приватен број на чинители
- Телото кое упатува погрешно е информирано за областите кои ги покрива организацијата на кое се упатува барателот

- Клиентот не е правилно насочен или не му е дадена соодветната помош да стигне до организацијата кон која е упатен
- и повеќе...?

6 Видови на упатувања

6.1 Упатување или насочување?

Упатувањето може да изгледа вака:

ПО на МП обезбедува прелиминарна правна помош со утврдување на проблемот. Службеникот на ПО знае кој е проблемот на клиентот, знае кој може да помогне откако ќе го провери списокот на ПО на МП и откако ќе ја утврди соодветноста на адвокатот што може да биде избран од Директориумот, ги следи упатствата на адвокатот за тоа како да го спроведе упатувањето, го води клиентот низ процесот на упатување и задоволен е што клиентот стигнал до организацијата на која е упатен. Веројатно ПО на МП ќе биде во директен контакт со организацијата примател. ПО на МП води евиденција за тоа упатување на вообичаен начин.

Ова претставува вертикално упатување, но многу елементи може да се применат подеднакво во упатувањето од колега на колега, односно од еден адвокат на друг. Упатувањето подразбира советникот да преземе барем делумна одговорност за контактирање со други организации кога, од која било причина, тие веќе не можат да му помогнат на барателот. Упатувањето може да вклучува ситуација во која советникот ќе оствари контакт со организацијата за да закаже состанок и да направи се што е потребно за да биде сигурен дека случајот ќе продолжи непречено. Тоа подразбира одредено „водење“ на барателот - со што ќе биде сигурен дека барателот ќе стигне до институцијата на која е упатен. Од органот кој упатува, без разлика дали станува збор за ПО на МП или не, ќе се очекува да држи некаква евиденција за случајот, па дури и систем за подоцна да провери дали упатувањето било успешно. Упатувањето може да бара одреден степен на квалификувана проценка на случаи и вештина за дијагностицирање, кој ќе вклучува размена на информации со барателот, да биде фокусиран и да го упатува барателот до вистинската агенција во рамките на мрежата на БПП.

Насочувањето може да изгледа вака:

Корисник на библиотека го прашува вработениот на шалтер дали знае дали постои некаква помош за постари луѓе како нејзината осамена мајка која се соочува со иселување од домот и смета дека е неухранета. Вработениот во библиотеката проверува неколку можности, документи, фотокопира или пишува некои белешки кои и ги дава на барателката и остава на неа да одлучи што ќе прави понатаму. Библиотеката веројатно нема да го евидентира овој контакт, освен можеби како статистички податок.

Насочувањето се однесува на одговорноста која ја презема или му се дава на барателот за контактирање со други организации за да побара помош околу

решавање на својот проблем. Обично, тоа повеќе ќе го направат агенциите што го забележуваат проблемот, отколку давателите на правна помош - можеби библиотека, клубови после настава, судски службеници итн. Не е потребна голема вештина. Сепак, потребен е пристап до Директориумот; со тоа на барателот му се овозможува влез во мрежата на БПП, на која ќе биде упатен.

6.2 Примери на упатување

Понекогаш станува збор за адвокат или засегната страна со правни познавања, кој се очекува сепак да го упати барателот или лицето што бара информации на друг извор на совети. Понекогаш станува збор за агенција или засегната страна, која е релативно надворешна од „еко-системот“ на бесплатната правна помош - на пример, матичен лекар, наставник, библиотекар, социјален работник, синдикат - таквите луѓе може да упатат лице и може да бидат наречени „забележувачи на проблеми“. Еве неколку примери од двете категории...

Неформално правно упатување - адвокат до адвокат: Адвокатот М може да констатира дека главниот проблем на барателот е во негова надлежност, но дека дополнителните прашања на барателот - некои правни (или „оправдани“) и некои не - не се во надлежност на адвокатот. Адвокатот не сака да ги остави нерешени дополнителните работи па затоа повикува друг адвокат кого добро го познава и го прашува дали може да преземе една од другите работи (правно прашање). Другиот адвокат прифаќа. Разговара со барателот веднаш закажува средба со него: завршена работа! (скоро...) Понатаму, во случајот на барателот има и проблем со заплашување; адвокатот М не знае како да го реши.

Насочување од чинител што забележува проблем - персоналот на гинеколошка ординација кон групата за самопомош за семејно насилство: Г-ѓа К се наоѓа во гинеколошката ординација во нејзиното соседство и разгледува летоци додека чека да и дојде редот за преглед; забележува еден леток за семејно насилство, дискретно зема една копија и ја става во џеб и се прашува дали персоналот на шалтер може да и помогне, бидејќи смета дека тие веројатно ќе покажат разбирање. Таа самата не знае каква помош сака: правна помош или емоционална поддршка или и двете? Персоналот на шалтер е сочувствителен, но не е обучен да помогне во работи како што се семејното насилство; тие сепак наоѓаат група за помош во истиот град со брзо пребарување на Интернет. Ја информираат пациентката за местото и ѝ ја даваат адресата. Исто така ја насочуваат и до најблиското ПО на МП, и правната помош. Сега останува на пациентката да оди таму доколку собере храброст за тоа.

Упатување засновано врз Протоколот за упатувања - НВО / група за самопомош до адвокат (а можеби и до ПО на МП): Во невладина организација / група за самопомош посветена на помагање на лицата со попреченост и заштита на нивните интереси, доаѓа човек со видливо високо ниво на ментален дистрес, кој не успева да се смири. Неговиот правен проблем (безбедноста на неговото живеалиште) е надвор од нивната област, но тие проверуваат во Директориумот да видат дали има некој локално достапен субјект за правни совети. Тука се наведени три локални адвокати кои работат на овој вид правен проблем со домувањето; во Директориумот,

адвокатот 1 вели дека тие се отворени за ненајавени посети на потенцијален барател во кое било време од 0900-1700 од понеделник до петок. Адвокатот 2 бара агенцијата која упатува да ги повика телефонски пред да им испрати некој барател, и адвокатот 3 од списокот бара од упатувачите да ги известат однапред преку е-пошта пред да ја дадат адресата и информации за работното време (1000-1300 понеделник до среда) на потенцијалниот барател. Сега е четврток. НВО го повикува адвокат 2, разговара за случајот, му ги дава личните податоци на барателот со негова дозвола, и закажува во негово име состанок за следното утро. Невладината организација, исто така, го повикува ПО на МП да побара совет за тоа дали барателот на информација може да добие помош во врска со проблемот со домување во рамките на БПП.

6.3 Кои се чинителите помеѓу кои се прави упатувањето?

Кој на кого може упатува баратели? Во рамките на шемата на Северна Македонија, прилично широка група на чинители може да има улога во одредено ниво на упатување или насочување.

	Внатрешен круг	Надворешен круг и пошироко
Вид на тело / организација / чинител	<ul style="list-style-type: none"> • Подрачни одделенија на Министерството за правда (ПО на МП) <p>Даватели на правна помош во</p> <ul style="list-style-type: none"> • државни и • недржавни, • комерцијални и • некомерцијални <p>сектори</p> <ul style="list-style-type: none"> • адвокати • централно ниво МП • НВО кои даваат услуги на БПП 	<p>Јавни шалтери и јавни телефонски линии на:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Управата за јавни приходи • Регистар на земјиште • Општини (одделенија за локални даноци, вредност на земјиштето, процедури за одобренија за градба, легализација на незаконска градба, домување, социјална заштита и сл.) • Народен правобранител • Комисија за заштита од дискриминација • Центри за социјална заштита • Централен регистар (Трговски регистар и регистри за други правни лица) • Агенција за вработување

		<ul style="list-style-type: none"> • Фонд за пензиско и инвалидско осигурување • Фонд за здравствено осигурување • МВР - полиција <p>Групи кои ги застапуваат интересите на корисниците на правни и советодавни услуги, како што се</p> <ul style="list-style-type: none"> • организации во заедницата • здруженија на станари и жители <p>Локалните организации што застапуваат одредени групи како што се</p> <ul style="list-style-type: none"> • младите • стари лица • лица со попреченост • лица со проблеми со менталното здравје • самохрани родители • зависници од психотропни субстанции • бездомници • членови на одредени малцински етнички заедници како Ромите <p>Групи за поддршка за истите категории на лица, но само со групна поддршка / терапија, без да се додаде димензија на кампања</p> <p>Даватели на услуги на медијација во заедницата и семејството</p> <p>Локални добротворни организации</p> <p>Владини или општински тела</p> <p>Судови</p>
--	--	--

		<p>Здравствени власти</p> <p>Пробациски служби - социјална заштита и следење на осудени лица после отпуштање од затвор или како замена за затворска казна</p> <p>Други сродни иницијативи или партнерства, на пр. локални стратешки партнерства, проекти за обнова на градот или на соседството</p> <p>Јавни библиотеки</p> <p>Здравствени клиники, болници</p> <p>Училишта, детски градинки, организации за поддршка на родители, вон-учиилишни клубови</p> <p>Синдикати</p>
--	--	---

6.4 Сеопфатно или само правно упатување?

До каде се протегаат надлежностите на системот на упатување на БПП? Дали е во надлежност на системот за БПП да врши упатувања кои не финансираат со правни совети (на пр. емоционална поддршка, самопомош, практична помош)? Или упатувањето што доведува до законско решение за проблем што не е во рамките на надлежностите на БПП?

Според нас, системот на БПП е тој што треба да ги врши овие видови на упатувања или насочувања. Една од причините е фактот што лицата во голема мерка не се обучени да ги идентификуваат и категоризираат своите проблеми. Истражувањата покажуваат дека луѓето честопати не знаат дали нивните проблеми се од правна природа или не. Можеби дури и не можат точно да го артикулираат проблемот. Можеби не знаат дека постои решение за проблемот кој што чувствуваат дека го имаат. Понекогаш дури и правно обучен советник може да не знае, бидејќи тоа е надвор од неговата специјалност.

Штом државниот систем за БПП ќе започне да се смета за контакт точка за пријавување на проблемите и место каде лицето може да се обрати за да добие помош, особено кога државно тело како МП може да биде назначено како прва точка за контакт, системот на БПП ќе ја има одговорноста да се увери дали луѓето се насочени на вистинскиот пат. Ова е еден вид заложба на државата со која укажува дека е отворена за прашања и барања на информации за правни проблеми. Позитивно гледано, тоа се опишува со изразот „грижлива држава“.

7 Механизми на упатување

7.1 Чекор по чекор во процесот на упатување

- Утврдете го проблемот за кој не можете да помогнете
- проверете го ставот на барателот
- проверете ги можните извори на помош
- барајте согласност од барателот (договор дека треба да се упати кај некој друг)
- договорете се со барателот околу еден или повеќе начини на упатување
- јасно да се согласите со барателот какви лични информации можете да и пренесете на организацијата примател на упатувањето (види подолу во точка 7.3)
- контактирајте со чинителот на кого го упатувате барателот
- следете ги упатствата од организацијата примател (како на пример: побарајте нè на телефон, запишете некои основни податоци, пратете е-пошта, барање од барателот да намине, да закажеме сега состанок, дајте го на телефон барателот на лице место, фотографирајте некои документи за нас итн.)
- проверете какви било проблеми со пристапноста што можат да се појават при пристигнувањето во организацијата примател, вклучително и сите останати проблеми околу менталното здравје на барателот
- држете евиденција во вашиот систем
- следете што се случува - проверете дали клиентот можел да му помогне
- изразете експлицитна согласност за секоја постојна соработка помеѓу вас упатувачот и организацијата примател околу случајот на тоа лице
- затворете го случајот во вашиот сопствен систем (или делот за кој сте го направиле упатувањето)

7.2 Посебни прашања околу вертикално упатување од МП надолу

Упатувањата помеѓу сродните организации може да се сметаат за хоризонтални. Во исто време, доколку Министерството за правда и неговата интернет страница се пласира како централна единствена точка за влез за секој што бара БПП, неговите упатувања може да се сметаат за вертикални, односно од централна пристапна точка, каскадно пренесена надолу кон ПО на МП и / или кон лица даватели на правна помош. Системите, принципите и механиката за овие упатувања можеби ќе

треба да се прилагодат затоа што упатувањата помеѓу ПО на МП и давателот на секундарна правна помош треба да ги следат пропишаните процедури.

7.3 Заштита на податоци

Понекогаш упатувањето функционира добро затоа што организацијата која упатува и ги доставува личните податоци (како име, адреса, датум на раѓање, број на социјално осигурување, краток опис на проблемот, првични констатации на упатителот за тоа како може да помогне организацијата примател, итн.) на организацијата примател. Ова го засилува концептот според кој барателот треба само еднаш да ги даде основните лични податоци, што му помага на системот да биде што е можно поедноставен.

Но, се работи за заштитени лични податоци кои може да се споделат само со дозвола на барателот / барателот на информации. Добра и неопходна практика е секој споделен податок да се провери уште еднаш со барателот. Онаму каде што треба да се избере помеѓу едноставноста и заштитата на податоците, предност се дава на второто.

8 Директориум за правна помош

Привремено го нарекуваме директориум за правна помош, но насловот треба да се договори. Како што може да се види подолу, директориумот ќе вклучува извори на помош надвор од традиционалниот внатрешен круг на даватели на правна помош. Можеби посоодветен наслов би бил Директориум за совети и помош.

8.1 Кои чинители треба да бидат вклучени во Директориумот?

Управите на ПО на МП треба да имаат свој посебен дел во Директориумот заради нивната посебна улога како прва точка на контакт за многу баратели на совети. Директориумот исто така треба да вклучува

- познати даватели на правна помош или други чинители во „внатрешниот круг“ на Националното координативно тело - доколку нудат директни услуги на населението, и
- чинители кои се категоризираат како дел од „надворешниот круг“, доколку работат со населението.

Критериумите за вклучување во Директориумот се, дали

- тие му **помагаат**, го **советуваат** или **му даваат поддршка** на населението...
- ... **бесплатно**...
- ... **независно**...

- ... во работи што влијаат на правата, одговорностите или благосостојбата на луѓето...
- ... Во области со проблеми како што се:
 - социјални работи
 - Здравство
 - Ниски примања
 - Домување и бездомност
 - Контакт со деца и пристап; издршка на деца
 - Други проблеми поврзани со родителство / бременост
 - Социјална заштита
 - Криминал (без разлика дали се
 - жртви или обвинети)
 - Права на потрошувачи
 - Долг
 - Права на сопственост (проблеми меѓу закупецот и сопственикот)
 - Права на сопственост (сопственици на домови)
 - Брачни проблеми и проблеми во врски
 - Ментално здравје
 - Попреченост
 - Здравје / лошо здравје
 - Права на образование
 - Сиромаштија
 - Права за вработување (за вработените)
 - Имиграција / азил
 - Данок (за вработените)

Значењето на „помош, поддршка или советување“ не е ограничено на правни проблеми. Може да се работи за права, но не строго за „правен совет“, или може да биде практична помош и совет, како на пр. помош што може да ја понуди група за самопомош за специфична попреченост (на пример, група за поддршка на лица со епилепсија или група за поддршка на родители на деца со Даунов синдром).

Второстепените организации кои немаат директен контакт со населението, можат да бидат вклучени во верзијата на Директориумот наменета за стручните лица, но не во верзијата наменета за јавна употреба. Овие организации може да се министерства на централната власт, некои општински одделенија, Адвокатската комора, синдикати или чадор-групи на невладини организации.

Телата кои се во контакт со јавноста, но немаат улога да „помагаат“ или други канцеларии за давање информации, веројатно не треба да бидат вклучени. Но, за некои тела може да се дискутира - на пример, даночна канцеларија, полиција, регистар на земјиште – бидејќи тоа се тела кои може да ги забележуваат проблемите и може да бидат вистинската адреса за некои прашања кои не се од правна природа.

8.2 Кои информации треба да ги содржи?

Протоколот за упатување функционира најдобро доколку агенциите што упатуваат и насочуваат имаат ажурирани информации во Директориумот за другите заинтересирани страни на кои им испраќаат баратели на помош или баратели на информации. Тоа вклучува

- Главната група-баратели
- специјалноста
- работното време
- местоположба
- информации за физичка пристапност
- вработени
- капацитет за прифаќање на нови клиенти
- итн

на чинителот примател.

8.3 Упатство за „упатувањето кон нас“

Покрај тоа, организацијата примател ќе може да даде точни насоки како тие сакаат барателите да бидат упатени кон нив, на пример,

Ве молиме, повикајте нè претходно за да разговараме за барателот што сакате да го испратите кај нас

Кажете му на барателот дека за посети за првичен контакт, работиме секоја среда од 14.00 до 16.00 часот

Дајте ни го нивниот телефонски број со нивна согласност и ние ќе ги контактираме во рок од една недела

или

Ве молиме, не го давајте нашиот директен телефонски број бидејќи немаме капацитет да одговориме на повиците во моментов.

Откако веќе сте упатиле барател кај нас, подготвени сме да ја продолжиме соработката околу случајот, сè додека нема преклопување на работите.

Доколку е можно, ве молиме да ни испратите по е-пошта, име, адреса, датум на раѓање, број за социјално осигурување и краток опис на проблемот

Сите тие информации можат да бидат вклучени во директориумот / брошурата која се ажурира неколку пати годишно и е исто така достапна на Интернет, постојано ажурирана. Некои информации можат да бидат достапни и за јавноста. Договорот за почитување на модалитетите на секоја организација во однос на прием на упати е во Протоколот за упати.

8.4 Два директориуми

Постојат две нивоа на информации во Директориумот, така што пократката верзија може да се објави и преку Интернет и во печатена форма.

Внатрешна верзија за вклучените организации

Некои информации се корисни само за стручните лица кои сакаат да ги упатат барателите до одредена организација. Тука може да се наведат телефонски броеви на лица или адреси на е-пошта кои не се наменети за јавноста. Нема ништо тајно или нетранспарентно во ова - тоа е само начин за филтрирање на дојдовни повици и пораки до вистинскиот телефонски број или поштенско сандаче, и начин да се спречи агенциите приматели да бидат преплавени од прашања што потоа треба да ги пренасочат.

Јавна верзија

Јавната верзија на директориумот е кратка, концизна, лесна за употреба и и содржи минимален број на информации. На пример, може да биде брошура од 20тина страници А5 формат јавно достапни на различни пунктови како на пример општински канцеларии, библиотеки, болници и клиници, судови, продавници и пошти. Можеби би било добро да се подели на засегнатите страни кои имаат поголема веројатност да ги насочуваат луѓето кон организациите приматели.

Споредба на полињата со информации за двете верзии:

Јавна верзија на директориумот	Верзија на директориумот за стручни лица
Име на организацијата	Име на организацијата
Адреса	Адреса
Најдобар начин за остварување на првиот контакт со нас (телефон / е-пошта / пад-ин?)	
Јавен телефонски број	Јавен телефонски број

Јавна верзија на директориумот	Верзија на директориумот за стручни лица
	Телефонски броеви само на стручните лица
Јавна адреса на е-пошта	Јавна адреса на е-пошта Адреси на е-пошта само на стручни лица
Присуство во јавноста, на јавни пунктови	Присуство на јавноста, на пр., на јавни пунктови
Дали нудиме претходна правна помош / секундарна правна помош?	Дали нудиме претходна правна помош / секундарна правна помош?
Правни области / совети кои ги покриваме (од список за проверка)	Правни области / совети кои ги покриваме (од список за проверка)
Еден ред за тоа „што правиме и кому се обидуваме да помогнеме“	Еден ред за тоа „што правиме и кому се обидуваме да помогнеме“ и Што правиме: подетално - изјава за мисијата - и повеќе?
Целта е да им се помогне на одредени, таргетираните групи баратели?	Целта е да им се помогне на одредени, таргетираните групи баратели?
Работно време: кога можете да контактирате со нас	Работно време: кога може барателите да контактираат со нас Кога другите стручни лица може да не контактираат
Она за што не можеме да помогнеме	Она за што не можеме да помогнеме: подетално

Јавна верзија на директориумот	Верзија на директориумот за стручни лица
Дали сите услуги се бесплатни (подлежат на квалификуваност за БПП) или за некои се плаќа? (прецизирајте)	Дали сите услуги се бесплатни (подлежат на квалификуваност за БПП) или за некои се плаќа? (наведете детално)
Пристапност	Пристапност со забелешка за тоа како ги надминуваме тешкотиите со пристапот
	Како да се упати клиент кај нас (за други советници или забележувачи на проблемот кои упатуваат лица кон нас) - видете точка 8.3 на страница 14 за примери
	Како да се упати клиент кај нас (специфични упатства за упатувања од ПО на МП)
	Време кога можеме да примиме упатувања преку телефон
	Податоците за барателот кои ќе побараме да ги соберете и да ни ги доставите
	Внатрешни телефонски броеви (кои не се за јавно објавување)
	Внатрешни адреси на е-пошта (кои не се за јавно објавување)
	Колку сакаме да останеме во контакт со телото кое упатува околу упатеното лице - колку далеку дозволуваме да оди соработката околу даден случај

8.5 Собирање на податоците од засегнатите страни

Треба да се спроведе акција за прибирање на овие податоци во компатибилен формат од широк спектар на засегнати страни кои сакаат да учествуваат. Погледнете го делот 12 *Стратегија: следни активности*, подолу. Информациите во Директориумот треба постојано да се ажурираат, а постапката за промена на записите мора да биде јасна - адресата на е-пошта на лицето кое во моментот е одговорно за измените мора да се наведе и во летокот и на веб-страниците каде е достапна електронската верзија.

9 Ризици: потенцијални проблеми со Протоколот за упатувања и Директориумот

Работите што треба да ги барате се:

- нејаснотии во Протоколот
- може премногу да го комплицира и премногу да го регулира функционирањето на постојните локални мрежи и со тоа може да создаде отпор кај барателот
- Лошото функционирање на постојните локални мрежи, сепак, продолжуваат да го дефинираат начинот на кој се случуваат упатувањата и насочувањето во некој град
- потешкотии при наоѓање агенција што може да го преземе случајот - особено во правните области со ретка специјалност или градовите со слаба понуда на даватели на услуги
- агенции / адвокати кои не сакаат да прифатат дека нивната специјалност е ограничена? („Ќе пробаме било што“)
- прекумерно упатување од една агенција на друга („ние секогаш испраќаме барања поврзани со прашања од работни односи до давателот на услугата X, бидејќи еднаш одлично ја завршија работата за еден наш клиент“)
- баратели кои не сакаат да бидат упатени (им се допаѓа давателот / советникот со кој веќе работат; заради нивната ментална состојба имаат отпор кон промени или покажуваат параноични симптоми)
- прекршување на заштитата на податоците кога упатувачот споделува информации со организацијата примател
- упатена сугестија на лицето да побара совет од тело кое може да не биде неутрално или дури и да биде непријателски настроено (често се прави грешка кога се упатува лице на некое владино тело за совет а тоа тело би можело да стане спротивставената страна во правната постапка)

- давателите на правна помош кои сметаат дека не се надлежни да упатат барател на не-правна помош заради прашања кои не се квалификуваат за БПП
- незаинтересираност за насочување од страна на надворешни чинители кои го забележуваат проблемот, но не се гледаат себеси како дел од советодавната мрежа
- протоколот се игнорира или погрешно се спроведува
- Протоколот ја поткопува постојната постапка на ПО на МП?
- Директориумот не се ажурира
- никој не знае за Директориумот, особено надвор од внатрешниот круг
- нема доволни фондови за финансирање за големи количини на печатената верзија на Директориумот

Некои од овие недостатоци се должат на застарениот начин на работењето на чинителите и тоа е честа појава. Како и повеќето од овие ризици, ова може да се реши со дополнителна обука.

10 Евалуација

Некои мерливи исходи вклучуваат:

- зајакнат систем за упатување изграден врз партнерство. Извори на податоци: експерти, истражувачи на проекти (квалитетни)
- број на упатувања (распределени според давателот на услуги, вид на проблем, место, пол и слично). Извори: системи за управување со информации на даватели на бесплатна правна помош
- густина на комуникацијата (количина и квалитет на комуникација помеѓу вклучените чинители). Извори: Проценка на експертите на СоЕ, квалитативни интервјуа со засегнатите страни.
- балансирано покривање на системот за бесплатна правна помош (мерено според присуството на давателите на помош на одредена територија или според просечното растојание до најблискиот давател на бесплатна правна помош). Извори: проценка на експертите (долгорочно - за дискусија)

11 Проверка на предлогот наспроти шест клучни вредности на шемата

<p>Пристапност</p>	<p>Директориумот овозможува подобар пристап до правдата најмногу преку објавување на повеќе информации за правни услуги. Ќе содржи информации за физичката пристапност, дозволувајќи им на барателите со телесна попреченост да направат подобар избор за тоа каде да побараат совет. При упатувањето треба да се направи обид да се земат предвид ограничувањата за пристапност и може да се провери дали организацијата примател нуди решение.</p>
<p>Квалитет</p>	<p>Соодветноста на организацијата што се обидува да му помогне на лицето претставува компонента на квалитетот. Квалитет значи и навремено насочување на барателот кон вистинскиот извор на совети. Исто така, мал дел од квалитетот го прави и поттикнувањето на давање повратна информација од барателот за можни проблеми после упатувањето.</p>
<p>Корисничка перспектива</p>	<p>Барателите кои постојано се префрлаат од еден извор на помош на друг, веројатно ќе се чувствуваат беспомошни. Со концептот на „само еднаш упатен“ се препознава токму ова и се прави обид за намалување на повторените упатувања заради кои страдаат некои баратели. Сепак, барателот може да се чувствува омаловажен од упатувањето, оставен во рацете на системот. Акцент на вештините за упатување - чувствителност, трпеливост, грижа - може да го минимизира чувството на беспомошност. Ефективното упатување може да го намали степенот до кој барателите се губат во системот. Собирањето на повратните информации од корисниците за начинот на постапување со упатувањето, ќе и помогне на заедницата за правни совети да го разбере ефектот кој го има упатувањето врз ранливите категории на лица.</p>
<p>Одржливост</p>	<p>Добивањето на правото на упатување претставува начин да се намали преклопувањето на одредбите и да се елиминира можноста погрешна организација да прима буџетска поддршка за испорака на правна помош. Тоа пак го прави системот финансиран од буџетот поефикасен и ја зголемува веројатноста истиот</p>

	да остане одржлив. Доброто менаџирање со упатувањата може да ја зголеми довербата на јавноста во системот на БПП, што ќе им помогне на политичарите да го подржат концептот на БПП на долг рок.
Антидискриминаторски	При упатување може да се земат предвид заштитените карактеристики при одлучување на соодветна рута за упатување на некогo. Ова може да вклучува агенции кои работат со етничка припадност, како НВО, чија цел е да им помогне на ромските заедници, или може да ја земе предвид родовата сензитивност. Може да опфати и модалитети фокусирани на попреченоста. Родовата сензитивност може да стане актуелна, особено во однос на одредени области на правото. Соодветноста на упатувањето во однос на раса, пол, попреченост и други карактеристики ќе помогне да се изгради недискриминаторски систем на правна помош.
Партнерство	Јасно е дека партнерството и соработката помеѓу засегнатите страни е апсолутна основа за целиот овој концепт. Протоколот за упатување значи конкретизација на поимот на соработка.

12 Стратегија: следни активности

12.1 Подготовка на теренот

- Поврзување со НКТ; формирање на поткомитет или работна група на НКТ?
- Да се одржи мини-конференција. Цели: основни работи за изработка на Протокол и Директориум за правна помош, градење доверба помеѓу давателите на услуги, договор околу некои главни начела. Ова може да се направи и онлајн.
 - Учесниците ги споделуваат меѓусебно своите силни страни, опсегот, стручноста, специјалноста, општите капацитети, - кому му помагаат, кој е нивниот капацитет, какви видови на совети нудат, каде работат, нивните граници и параметри, итн.
 - Постигнуваат околу заемните упатувања - конкретна заложба во форма на образец даден подолу во точка 13
 - Согласност да се прави разлика помеѓу упатување и насочување

- Договор за основниот дизајн на образецот за упатување (какви информации да се соберат - користејќи го горенаведениот предлог во точка 8.4 како појдовна точка) - преку Интернет или на писмено или двете
- Дискусија околу системите на агенциите за примање на дојдовните упатувања и околу потврдувањето на приемот на упатувањето на агенцијата што упатува
- Согласност за водење евиденција за сите упатувања кон и од еден субјект и систем на пријавување на на успешните упатувања (дел од стандарди за добар квалитет)
- Договор околу принципите за грижа за клиентите со цел чувствителна обработка на упатувањата особено на лицата со ментални проблеми што може да се влоши со чувството на отфрленост кога се упатува; да се види дали е потребна обука за ова
- Прашалник до засегнатите страни: особено во отсуство на состаноци во живо, треба да добиеме детални информации за тоа како засегнатите страни во моментот ги упатуваат луѓето од една организација на друга. Погледнете подолу точка 14.

12.2 Спроведување

- Одлука за електронско објавување, објавување и физичка дистрибуција на хартиена верзија на Директориумот; како да се нарече
- Собирање на податоци според полињата наведени погоре во точката 8.4 на стр. 13-14 во компатибилен формат, со широк опсег на чинители кои сакаат да учествуваат
- Внесете ги собраните податоци во базата на податоци
- Изготовка на веб-страници и летокот со вметнати податоци од базата, и нивно постојано ажурирање
- Размислете како да спроведете постојан мониторинг
- 2-часовен модул за обука за: користење на Директориумот - почитување на протоколот - развивање на вештини за упатување на ранливите лица.

13 Образец за протокол

Бесплатна правна помош во Северна Македонија

Национално координативно тело

Протокол за упатување и насочување

Се согласуваме да ги следиме следниве правила како дел од нашата мисија за давање на услуги на барателите на правна помош и барателите на информации, без разлика дали тие се веќе вклучени како баратели во системот на БПП или пак се јавуваат како обични баратели на информации или пак се лица на кои не може да им се помогне непосредно во рамките на БПП.

Даваме поддршка на главната цел, односно да се насочи барателот на помош или барателот на информација кон вистинскиот извор на совети, правна помош или друга поддршка, и тоа брзо, ефикасно и чувствително, со минимум дополнителни упатувања на други чинители.

Разбираме дека на многу баратели упатувањето може да им се наштети, и дека негативните последици кај ранливите лица треба да се сведат на минимум, па затоа се обврзуваме упатувањето да го вршиме со чувствителност и грижа.

Упатување или насочување на лицата на друго место

Како организација што упатува ќе ги следиме советите од Директориумот за правна помош за

- избор на најсоодветната агенција на која ќе го упатиме барателот
- почитување на барањата на таа организација за тоа како да се упати некое лице кон нив
- повратна информација - можеме подоцна повторно да контактираме со организацијата примател за да провериме како поминало упатувањето (подлежи на согласност од барателот)

Се согласуваме дека адекватното упатување може да вклучи организации приматели и надвор од официјалната мрежа на даватели на БПП.

Ние се обврзуваме

- да ги обучиме нашите советници/колеги како совесно и чувствително да упатуваат
- да се погрижиме да го направат тоа

- да се информираме за стручноста, обемот и капацитетот на агенциите на кои може да се повикаме (особено на оние на кои упатуваме многу)
- да ги зачуваме антидискриминаторните вредности силно вградени во начинот на кој се справуваме со надворешните упатувања

Кога лицата се упатуваат кај нас од друго место

Како организација која прима упати од други чинители и забележувачи на проблеми, ние се обврзуваме

- да имаме усогласен систем на прифат на упатувања
- да ги примиме упатените лица со должно внимание и учтивост, дури и ако упатувањето има недостатоци
- да го информираме телото кое го врши упатувањето дека сме го прифатиле случајот
- на органот на упатување да му доставуваме онолку информации колку што сакаат (ова зависи и од желбата на барателот), околу понатамошниот тек на постапката и да продолжиме да соработуваме онолку колку што тоа е во корист на барателот и не води до преклопување.
- да ги сочуваме антидискриминаторните вредности силно вградени во начинот на кој се справуваме со дојдовните упатувања

Се обврзуваме

- да ги обучиме нашите советници како да примаат лица упатени или насочени од други организации
- да останеме во комуникација со чинителите кои упатуваат или насочуваат со цел да го подобриме квалитетот на упатувањата и насочувањата

Директориум за правна помош

Овој протокол треба да се прочита заедно со Директориумот за правна помош. Се согласуваме да ја преземеме одговорноста за содржината на нашиот запис во Директориумот, и да го ажурираме преку контакт со член на поткомитетот доколку има какви било промени (работно време, како да контактирате со нас, кој што работи, области на специјалност).

Заштита на податоци

Ветуваме дека ќе се грижиме за личните податоци на барателите на помош и барателите на информации. Кога при упатување на друг чинител, треба да доставиме лични податоци на барателот (што организацијата примател ги

побарала од нас), тоа ќе го направиме само со согласност од барателот. Притоа може да го советуваме барателот да не споделува одредени лични информации.

14 Прашалник

Ова може да биде основа за дискусија меѓу учесниците на почетната мини-конференција. Истата може да се одржи и онлајн.

Ве молиме, разговарајте и одговорете на овие прашања што ќе ве поттикне да размислите и да ни помогнете во анализата на функционирањето на упатувањето во вашата област и вашиот вид на работа

1. Што се случува кога сакате да испратите барател на помош или барател на информации на друг извор на помош?
2. Наведете примери на случаи кога некој барател сте го испратиле на друг советник
3. Зошто сте го сториле тоа / требаше да го сторите тоа?
4. Кои беа придобивките за барателот?

5. Дали знаете што се случува кога ќе испратите некого на друг извор на правна помош?
6. Дали некогаш им сугерирате на барателите дека може да одат некаде за да добијат не-правна помош, на пример, здравствена и инвалидска поддршка?
7. Како ги вршите тие упатувања?
8. Каде добивате информации за тоа каде да ги упатите луѓе?
9. Дали процесот е сигурен?
10. Дали некогаш мислите дека сте ги испратиле на погрешен извор на помош?
11. Дали комуницирате со другите организации до кои сте ги упатиле барателите?
12. Дали ги познавате лично?
13. Дали знаете која е нивната специјалност?

14. Дали имате доверба во нивниот капацитет / стручност да ја дадат помошта која му е потребна на лицето кое сте го упатиле?

15. Ве молиме, дадете примери за успешни упатувања

16. Ве молиме, дадете примери на неуспешни упатувања

17. Дали имате примери на успешен или неуспешен прием на дојдовни упатувања?

18. Доколку упатувањето било неуспешно, дали го контактиравте органот што упатува за да ги замолите поинаку да делуваат во иднина? Дали беше успешно?

15 Поимник

Некои термини што ги користиме:

Барател: некој што е прифатен барем за претходна правна помош, но поточно некој на кого му е дадена правна помош или совет; земени му се податоци и постигнат е договор за да му се помогне на лицето

Барател на информации: некој кој остварил контакт со засегнатите страни, но е само во почетна фаза: не се земени податоци и не е постигнат договор за давање помош

Барател на совет: некој што знае дека му е потребен правен совет и го бара токму тоа

Упатувач / тело за упатување: лице, чинител, организација која бара од барателот на помош или барателот на информации да оди на друго место за потребната помош и постапува согласно усогласената постапка за лицето безбедно да стигне до утврдениот извор

Организација примател: извор на помош на кого барателот е упатен, испратен, советуван да се јави или да го посети.

Насочувач: некој кој веројатно е од „надворешен круг“, не е давател на правна помош, туку некој кој забележува проблем и му кажува на лицето / барателот / пациентот / барателот на информации за можен извор на помош, можеби му дава адреса или телефонски број, но остава на лицето да оствари контакт со тој извор на помош

Забележувач за проблемот / агенција за забележување на проблеми / тело што забележува проблеми: лице или организација во улога на „надворешен круг“, а не правно советодавно тело од кој било вид, каде видот на контакт со јавноста подразбира дека персоналот може да забележи проблеми на луѓето како споредна можност на главната работа / услуга што ја дава организацијата.

Агенција / организација / чинител: овие се користат наизменично и може да бидат тело, група, организација, фирма, личност во некој од следните сектори: законски (локална или централна власт), НВО / непрофитен сектор, трговски сектор и сл. [Разбирам дека *организација* е тешко да се преведе на македонски, без да се каже конкретно невладина организација]

БПП: бесплатна правна помош

Давател на правна помош: адвокат, назначена НВО или ПО на МП, која всушност е ангажирана да дава правни совети и помош според шемата на БПП

Внатрешен круг / надворешен круг: се однесува на границите во рамките на Националната структура на координативното тело, како одраз на централното

членство на давателите на правна помош и заинтересираните национални тела наспроти поширок опсег на тела кои се заинтересирани, но даваат активно БПП. Таа разлика е исто така објаснета во табелата погоре во точката 6.3.

ПО на МП: Подрачно одделение на Министерството за правда

16 Благодарност

Благодарност до

- Мартин Граматиков од Хашкиот институт за иновации на правото
- Advice UK

за идеите и помошта