



Ministry of Justice of the Republic of Latvia ^a

Funded
by the European Union
and the Council of Europe



Implemented
by the Council of Europe

Ziņojums par Latvijas vajadzībām pielāgotu sākotnējās juridiskās palīdzības mehānismu

Stiprināt pieeju tiesiskumam Latvijā, veicinot mediācijas un valsts
nodrošinātās juridiskās palīdzības pakalpojumus (2. daļa)

2024. gada februāris

Peter VAN DEN BIGGELAAR

Starptautiskais eksperts juridiskās palīdzības pakalpojumu
jomā, Nīderlande

Bojana NETKOVA

LLM, zvērināta advokāte, juridiskās palīdzības un tiesiskuma
pieejamības eksperte, Ziemeļmaķedonija

Alan PATERSON

Starptautiskais juridiskās palīdzības eksperts, tiesību zinātņu
profesors, Apvienotā Karaliste

John EAMES

Tribunāla tiesnesis, juridiskās palīdzības sistēmu eksperts,
Apvienotā Karaliste

Šis ziņojums ir izstrādāts sadarbības projekta ietvaros, ko finansē Eiropas Komisijas un Eiropas Padomes REFORM ģenerāldirektorāts un īsteno Eiropas Padome. Šajā dokumentā paustie viedokļi nekādā gadījumā nevar tikt uzskatīti par Eiropas Savienības vai Eiropas Padomes oficiālo viedokli.

1 Satura rādītājs

1	Satura rādītājs	2
2	IETEIKUMU KOPSAVILKUMS	4
3	KONTEKSTS.....	8
4	IEVADS	9
4.1	Juridiskā palīdzība un tiesu pieejamība.....	9
4.2	Kas ir primārā juridiskā palīdzība?	10
5	JURIDISKĀ ATBALSTA LATVIJĀ: pašreizējās situācijas pārskats	11
5.1	Juridiskās palīdzības regulējums.....	12
5.2	Institucionālā sistēma	13
5.3	Primārā un sekundārā juridiskā palīdzība	14
5.4	Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšana.....	16
6	JURIDISKĀS ATBALSTA PIEGĀDES MECHĀNISMU VEIDI: salīdzinošs pārskats 17	
6.1	Nīderlande.....	17
6.2	Bulgārijas Republika.....	24
6.3	Slovēnijas Republika	26
7	GALVENĀS MODALITĀTES 2023. gada oktobra-decembra primārās juridiskās palīdzības izmēģinājuma shēmā	27
7.1	Kas notiek primārās juridiskās palīdzības konsultācijas laikā?.....	27
7.2	Darbības joma: klienta atbilstība	31
7.3	Darbības joma: tiesību jomas / problēmu veidi.....	33
7.4	Kas ir pakalpojumu sniedzēji?	37
7.5	Pakalpojumu sniedzēji: precizēt un vienoties par to strukturālajām lomām un pienākumiem	48
7.6	Pakalpojumu sniedzēji: kvalitātes nodrošināšana	52
7.7	Iesniegumi no primārajiem juridiskās palīdzības konsultāciju punktiem	53
7.8	Piegādes praktiskie aspekti: norises vietas, atrašanās vietas, darba laiks, iebraukšana/pierakstīšanās, konsultāciju ilgums un citi aspekti.	56

7.9	Struktūra, pārvaldība, vadība	62
7.10	Gadījumu pārvaldība un gadījumu reģistrēšana.....	67
7.11	Datu apstrāde stratēģiskai plānošanai	70
8	I pielikums.....	Error! Bookmark not defined.
9	II pielikums.....	76
10	III pielikums.....	80

2 IETEIKUMU KOPSAVILKUMS

Ziņojuma tekstā ieteikumi ir izcelti **treknrakstā**.

Ieteikumi par konsultāciju punktu "primāro" lomu - 8.1. nodaļa.

- Sākotnējās juridiskās palīdzības sniedzējiem ir nepieciešama gan ievadapmācība, gan tālāka apmācība darba vietā. [1. ieteikums]
- Apmācībās jākoncentrējas uz darbībām un funkcijām, kas ir tipiskas sākotnējās juridiskās palīdzības lūgumiem [2. ieteikums].
- Tiesu administrācijas valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības komandai vajadzētu ieviest "biroja rokasgrāmatas" rīku [3. ieteikums].

Ieteikumi par klienta atbilstības vērtēšanu - 8.2. nodaļa

- Pašreizējā pilotprojekta pieeja jeb "atvērto durvju" princips, kura ietvaros sākotnējā juridiskā palīdzība tiek sniegta visiem interesentiem bez nosacījumiem, ir jāturpina attīstīt [4. ieteikums].
- Pirmās līnijas pakalpojuma mērķis ir kļūt atpazīstamam visā valstī cilvēkiem, kuru līdzekļi ir ierobežoti [5. ieteikums].

Ieteikumi par tiesību jomām, kurās jābūt pieejamām konsultācijām - 8.3. nodaļa.

- Sākotnējā juridiskā palīdzība nedrīkst būt ierobežota attiecībā uz tiesību jomām [6. ieteikums].
- Sabiedrībā ir jāveido izpratne par to, ka pēc sākotnējās juridiskās palīdzības var vērsties par visu veidu potenciāli tiesiski risināmām problēmām [7. ieteikums].
- Sākotnējā līmenī uzsvars jāliek uz vēstījumu "pastāstiet mums par savu problēmu" [8. ieteikums].
- Ir vēlama pieejamo tiesību jomu paplašināšana [9. ieteikums].
- Klienti būtu jābudina vērsties pēc sākotnējās juridiskās palīdzības ar problēmām, kas saistītas ar valsts pabalstiem, garīgo un fizisko veselību, ar invaliditāti saistītām tiesībām, diskrimināciju, imigrāciju un patvēruma jautājumiem, nodokļiem, bezpajumtniecību un vispārējiem sociālās labklājības jautājumiem [10. ieteikums].
- Jāuzlabo apmācības, informācijas sniegšanas prasmes un nosūtīšanas procedūras šajās specifiskajās tiesību jomās [11. ieteikums].
- Pēc iespējas ātrāk visā Latvijā būtu jāveic juridisko vajadzību novērtējums, kura rezultātus izmantotu kā vadlīnijas juridisko jomu izvēlei [12. ieteikums].

Ieteikumi, kas saistīti ar pakalpojuma sniedzēju "ekosistēmu" - 8.4. nodaļa.

- Latvijas juridiskās palīdzības partnerībā būtu jāiekļauj juristi, kuri izrādīja interesi par sākotnējās juridiskās palīdzības tālāku attīstību pirmajā pilotprojektā, un citas partnerorganizācijas [13. ieteikums].
- Ir vēlams jaukts sākotnējās juridiskās palīdzības modelis, kura pamats būtu jāizstrādā izmēģinājuma projektā [14. ieteikums].
- *Jāievēro UNODC Principu un pamatnostādņu par juridiskās palīdzības pieejamību krimināltiesību sistēmās* 16. pamatnostādne [15. ieteikums].
- "Jauktā ekonomika" ir svarīgs mērķis, kas Latvijas sākotnējās juridiskās palīdzības sistēmai ir jāpatur prātā [16. ieteikums].
- Ilgtermiņā būtu jāīsteno finansēta iniciatīva, lai stimulētu, atbalstītu un veicinātu attiecīgo NVO, juridisko klīniku un juridisko profesiju attīstību [17. ieteikums].
- Jāizveido sākotnējās juridiskās palīdzības konsultatīvā padome, kurā piedalītos ieinteresēto pušu organizācijas [18. ieteikums].
- No atbildīgās iestādes (Tiesu administrācijas) puses nepieciešama apņemšanās veicināt padziļinātu sadarbību un partnerību [19. ieteikums].

Ieteikumi pašvaldību sociālās palīdzības dienestu iesaistīšanai juridiskās palīdzības partnerībā - 8.4. nodaļa

- Lai sociālo dienestu līdzdalība būtu dzīvotspējīga, ir nepieciešamas strukturālas izmaiņas. Tās ir uzskaitītas ziņojumā un jāatzīmē, ka bez šādām izmaiņām pašvaldību sociālo dienestu loma sākotnējās juridiskās palīdzības sniegšanā ir problemātiska [20. ieteikums].
- Ir svarīgi, lai starp Tiesu administrāciju un pašvaldību sociālo dienestu pakalpojumu sniedzējiem būtu skaidri sadarbības līgumi par sniedzamo pakalpojumu [21. ieteikums].

Veicot norādītās izmaiņas jāievēro 53. lappusē minētie principi.

Ieteikumi par partnerību kopumā - 8.4. nodaļa

- Jau no paša sākuma jābūt skaidrībai [22. ieteikums].
- Pakalpojumu sniedzēju organizācijām ir jāzina, uz ko tās ir parakstījušās [23. ieteikums].
- Centrālajai juridiskās palīdzības iestādei pret visām partnerorganizācijām ir jāizturas kā pret līdzvērtīgām, un tās ir acīmredzami jānovērtē [24. ieteikums].

- Ir jāiegulda darbs un pūles, lai uzturētu juridiskās palīdzības partnerību [25. ieteikums].
- Centrālās iestādes koordinātoram pakalpojuma sniedzēju centieni ir jāatzīst, jānovērtē un praktiski jāatbalsta [26. ieteikums].

Ieteikumi par pakalpojumu sniedzēju strukturālo lomu, pienākumu precizēšanu un saskaņošanu - 8.5. nodaļa.

- Sākotnējās juridiskās palīdzības sistēmas ietvaros ir jānoslēdz atbilstoši līgumi ar pakalpojumu sniedzējiem [27. ieteikums].
- Līgumos jāiekļauj vienošanās par starptautisko pamatnostādņu ievērošanu [28. ieteikums].
- Pakalpojumu līgumos ir jānorāda sākotnējās juridiskās palīdzības sniegšanas laiks, stundu skaits un daudzas citas detaļas [29. ieteikums].
- Ļoti nepieciešama pārredzamība un skaidrība par to, kas ietilpst un kas neietilpst sākotnējās juridiskās palīdzības pakalpojumā [30. ieteikums].
- Jāuzsver partnerība [31. ieteikums].
- Tiesu administrācijai steidzami jāpārskata tās jaunā loma un jānosaka nepieciešamās kultūras un strukturālās pārmaiņas [32. ieteikums].

Ieteikumi par kvalitāti - 8.6. nodaļa

- Jaunajai sākotnējās juridiskās palīdzības programmai jābūt balstītai uz stingru kvalitātes nodrošināšanas sistēmu, lai aizsargātu neaizsargātos cilvēkus jeb juridiskās palīdzības saņēmējus [33. ieteikums].
- Kvalitātes nodrošināšanas pasākumi ir jāiekļauj jaunās sākotnējās juridiskās palīdzības shēmas izstrādē un īstenošanā jau no paša sākuma [34. ieteikums].

Ieteikumi par nosūtīšanu - 8.7. nodaļa

- Sākotnējās juridiskās palīdzības sniedzēji jāapmāca par nosūtīšanas prasmēm un procedūrām [35. ieteikums].
- Tālākās apmācības saturā jāiekļauj nosūtīšanas principi [36. ieteikums].
- Jāpilnveido informācijas bāze par citiem pakalpojumu sniedzējiem [37. ieteikums].
- Jāizstrādā nosūtīšanas metodoloģija [38. ieteikums].
- Jāizstrādā saskaņots nosūtīšanas protokols [39. ieteikums].

Ieteikumi par konsultāciju sniegšanas vietām, darba laikiem utt., kam jābūt pieejamiem - 8.8. nodaļa.

- Konsultāciju sniegšanas vietās būtu jācenšas sasniegt galveno īpašību kopumu [40. ieteikums].
- Ir skaidri jānošķir organizācijas, kura sniedz konsultācijas, pamatfunkcija (piemēram, sociālais dienests) un sākotnējās juridiskās palīdzības konsultāciju sniegšanas vieta, kas atrodas šajā organizācijā [41. ieteikums].
- Būtu jāattīsta inovācijas. Piemēram, reizi nedēļā konsultāciju sniedzēja fiziska klātbūtne, noslogotās tiesu ēkās, sporta centros, poliklīnikās, iepirkšanās centros vai birojos [ieteikums 42].
- Vēlams, lai sākotnējās juridiskās palīdzības konsultāciju sniegšanas vietām būtu garantēta piekļuve arī bez iepriekšēja pieraksta (rindas kārtībā) [43. ieteikums].
- Pakalpojumam jābūt pieejamam iepriekš nepieteiktiem apmeklētājiem katru darba dienu vismaz 2-3 stundas (kas pirmais ierodas, pirmais tiek apkalpots) [44. ieteikums].
- Vismaz viena sesija nedēļā jānosaka ārpus vispārīgi ierastajām darba stundām [45. ieteikums].
- Konsultantiem un koordinatoriem jābūt vienotai un caurspīdīgai iecelšanas sistēmai [46. ieteikums].

Struktūra, pārvaldība, vadība - 8.9. nodaļa

- Pilotprojekta analītiskā ziņojuma 2. nodaļā aprakstītās koordinācijas funkcijas būtu jāpārņem visos turpmākajos jauktajos juridiskās palīdzības partnerības modeļos [47. ieteikums].
- Vēlams koordinācija starp iesaistītajiem pašvaldību sociālajiem dienestiem [48. ieteikums].
- Pasūtītājam jābūt pilnīgai izpratnei par juridiskās palīdzības sniegšanas vietu uzraudzības un pārvaldības kārtību [49. ieteikums].
- Nevalstiskajās organizācijās ir nepieciešams juridiski kvalificēts darba vadītājs, lai uzraudzītu un pārraudzītu juridiski nekvalificēto konsultāciju sniedzēju darbu [ieteikums 50].
- Nepieciešams institucionāls pamats, kas piešķirtu autoritāti un atbildību sākotnējās juridiskās palīdzības dienesta darbībai [51. ieteikums].
- Ir vajadzīga konsultatīvā padome vai koordinācijas grupa, lai nodrošinātu papildu institucionālo pamatojumu [52. ieteikums].

- Nākotnes sākotnējās juridiskās palīdzības dienestā ir jāinstitucionalizē aktīva un mērķtiecīga vadība [53. ieteikums].
- Īpaša nodaļa Tiesu administrācijā būs vispiemērotākā, lai uzņemtos sākotnējās juridiskās palīdzības formālo pārvaldību [54. ieteikums].
- Sākotnējās juridiskās palīdzības koordinators darbam jābūt pilna laika amata vietai [55. ieteikums].

Ieteikumi par klientu lietu pārvaldību un reģistrēšanu - 8.10. nodaļa

- Ir svarīgi ieviest klientu lietu pārvaldības sistēmu [56. ieteikums].
- Katram konsultāciju sniedzējam jābūt pieejamai sistēmai, kurā iespējams sekot līdzi visām pašreizējām un iepriekšējām klientu situācijām [57. ieteikums].
- Visiem konsultāciju sniedzējiem būtu jākārt katram gadījumam / klientam / jautājumam specifiska dokumentācija vai lieta [58. ieteikums].
- Konsultāciju sniedzēju pretestību detalizētas uzskaites veikšanai iespējams pārvarēt ar apmācībām un izpratnes veicināšanu [59. ieteikums].

Ieteikumi par personu datu vākšanu un apstrādi - 8.11. nodaļa

- Personu datu vākšana un to stratēģiska izmantošana jāiekļauj vispārējā juridiskās palīdzības sistēmas kultūrā [60. ieteikums].
- Nelielai darba grupai uzdodams izstrādāt standartu labākai datu vākšanai un izmantošanai [61. ieteikums].

3 KONTEKSTS

Šis ziņojums ir izstrādāts sadarbības projekta ietvaros, ko finansē Eiropas Komisijas un Eiropas Padomes REFORM ģenerāldirektorāts un Īsteno Eiropas Padome, konkrētāk - Eiropas Komisija tiesiskuma efektivitātes veicināšanai (CEPEJ).

Projekta, kas tika uzsākts 2021. gada decembrī, nosaukums ir "Stiprināt pieeju tiesiskumam Latvijā, veicinot mediācijas un valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības pakalpojumus (2. daļa)". Pašreizējais projekts ir turpinājums 2019.-2021. gada sadarbības projektam "Stiprināt tiesu pieejamību Latvijā, veicinot mediācijas un juridiskās palīdzības pakalpojumus, kā arī atbalstīt tiesu politikas attīstību un tiesu pārvaldības kvalitātes uzlabošanu", ko 2019.-2021. gadā finansēja Eiropas Savienība un īstenoja CEPEJ pie Eiropas Padomes.

Šī projekta kontekstā tiek padziļināti analizēti divi virzieni, kuru attīstība var palīdzēt nodrošināt efektīvāku pieeju tiesiskumam: 1) valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības (tostarp sākotnējās juridiskās palīdzības un mediācijas pakalpojumu) jomas paplašināšana; 2) valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības pieejamības uzlabošana.

Otrais virziens, t. i., valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības pieejamības uzlabošana, ir vērsts tieši uz juridiskās palīdzības shēmas uzlabošanu Latvijā. Cita starpā tas ietver arī ziņojuma sagatavošanu par sākotnējās juridiskās palīdzības mehānismu, kurā ietverti priekšlikumi jaunas sākotnējās juridiskās palīdzības sistēmas izveidei Latvijā.

Projekta ietvaros 2022. gada oktobrī Latvijā notika vairāki ar juridiskās palīdzības sistēmas attīstību saistīti semināri¹ ar iesaistītajām un potenciāli ieinteresētajām pusēm², lai apmainītos ar juridiskās palīdzības sistēmā iesaistīto dalībnieku pieredzi un apzinātu vajadzības un vēlmi ieviest jaunu sākotnējās juridiskās palīdzības sistēmu, t.i., juridiskās palīdzības mehānismu, kas ietver kvalitātes uzraudzību, klientu nosūtīšanas un konsultāciju sniedzēju apmācības sistēmas izveidošanu, kā arī jaunu profesionāļu, kuri nav juristi, iesaisti. Balstoties uz 2022. gada oktobrī notikušo semināru rezultātiem, šajā ziņojumā detalizēti izklāstīti daži vēlami aspekti jauna sākotnējās juridiskās palīdzības modeļa izveidei Latvijā.

Šis ziņojums ir tapis, sadarbojoties Peter van den Biggelaar LLM, bijušajam Nīderlandes Juridiskās palīdzības padomes izpilddirektoram, juridiskās palīdzības sistēmu ekspertam, profesoram Alan Paterson, Stratklaidas universitātes tiesību zinātņu profesoram, John Eames, juridiskās palīdzības sistēmu ekspertam, juridiskās palīdzības advokātam un Apvienotās Karalistes pirmā līmeņa tribunāla tiesnesim, un Bojana Netkova, advokātei, juridiskās palīdzības un tiesu pieejamības ekspertei.

Šajā ziņojuma versijā ir izmantoti visi pieejamie dokumenti, tostarp pilotprojekta ziņojums³.

4 IEVADS

4.1 Juridiskā palīdzība un pieeja tiesiskumam

Pieeja tiesiskumam ir ikvienas personas pamattiesības un pamatprincips sabiedrībā. Ja nav pieejas tiesiskumam, cilvēki nevar izmantot savas tiesības, apstrīdēt diskrimināciju vai saukt pie atbildības lēmumu pieņēmējus.

Ir svarīgi uzsvērt, ka jēdziens "pieeja tiesiskumam" neaprobežojas tikai ar tiesu iestādēm, bet ietver arī alternatīvus strīdu izšķiršanas mehānismus, piemēram, kvazi tiesvedību, kas pieejama dažās iestādēs, vai pie tiesībsarga. Kā paskaidrojusi Eiropas

¹ Seminārs par sākotnējās juridiskās palīdzības dienesta attīstību Latvijā: Tvērums. Seminārs par sākotnējās juridiskās palīdzības dienesta attīstību Latvijā: Nosūtīšanas sistēma. Darbseminārs par jaunas profesionāļu kategorijas attīstību sākotnējās juridiskās palīdzības sniegšanai Latvijā (speciālisti, kas nav juristi); Darbseminārs par kvalitātes standartu un kvalitātes nodrošināšanas metožu, tostarp salīdzinošās vērtēšanas, izstrādi juridiskās palīdzības sniegšanai Latvijā un Darbseminārs par apmācību moduļa izstrādi sākotnējās juridiskās palīdzības sniedzējiem Latvijā.

² Tieslietu ministrijas, Juridiskās palīdzības administrācijas, pašvaldību sociālo dienestu - Siguldas novada pašvaldības sociālā dienesta, Kuldīgas novada pašvaldības aģentūras "Sociālais dienests", Latvijas Zvērinātu advokātu padomes, Pašvaldību mācību centra (LPMC) un Juridiskās prakses un palīdzības centra (Latvijas Universitāte) pārstāvji, Sertificētu mediatoru padomes pārstāvji.

³ Analītiskais ziņojums par juridiskās palīdzības pilotprojektu - Inga Bite, Jānis Jurkāns un Inita Apšeniece - Eiropas Komisija Tiesiskuma efektivitātes veicināšanai - 2024. gada janvāris

Cilvēktiesību tiesa (ECT), šie mehānismi ir pilnībā pieļaujami, ja vien to lēmumus var pārskatīt tiesu iestāde un tie atbilst vispārējai taisnīguma prasībai.⁴

Pieeja tiesiskumam ir uzsvērtā ANO Ilgtspējīgas attīstības mērķos 2030. gadam, kuras 16. mērķa 16.3. punktā ir minēta tiesiskuma veicināšana valsts un starptautiskā līmenī un vienlīdzīgas piekļuves tiesiskumam nodrošināšana visiem.⁵ Tas ir galvenais vērienīgais mērķis, kuram, lai gan ļoti ambiciozs, ir jāiekļauj juridiskās palīdzības iniciatīvās visā pasaulē.

Juridiskā palīdzība ir ne tikai galvenais elements, kas nodrošina pieeju tiesiskumam, bet arī būtisks elements cīņā par vienlīdzību. Piekļuvi juridiskajai palīdzībai var tulkot kā piekļuvi tiesiskumam nabadzīgām, atstumtām un neaizsargātām iedzīvotāju kategorijām. Tā tiek sniegta bez maksas vai par ļoti zemām izmaksām saņēmējam un aizsargā tos, kuriem nav līdzekļu, lai aizstāvētu savas tiesības krimināltiesību sistēmā un pārstāvētu savas tiesības un intereses civillietās un administratīvajos procesos.

Kā uzsvērts Apvienoto Nāciju Organizācijas (ANO) principos un pamatnostādņēs par piekļuvi juridiskajai palīdzībai kriminālprocesā, juridiskā palīdzība ir viens no tiesību uz taisnīgu tiesu kriminālprocesā elementiem, kas noteikts vairākos cilvēktiesību instrumentos, kuri līdz šim ir ratificēti gandrīz vispārēji.⁶

4.2 Kas ir sākotnējā juridiskā palīdzība?

Sākotnējā juridiskā palīdzība ir palīdzība, ko personas⁷ var saņemt bez nosūtījuma, un tā ietver **jautājumu noskaidrošanu, informāciju un konsultācijas, kā arī nosūtīšanu sekundārās valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības saņemšanai.** Attiecīgos gadījumos tā var ietvert palīdzību **vēstuļu rakstīšanā vai veidlapu aizpildīšanā.**

Sākotnējā juridiskā palīdzība sniedz **palīdzību un atbalstu** cilvēkiem, kuriem ir juridiska vajadzība, un cilvēkiem ar juridiski risināmām problēmām pēc iespējas agrākā posmā, lai, izmantojot agrīnu iejaukšanos, palīdzētu personām nostāties uz pareizā ceļa un pašām un/vai ar citu cilvēku vai iestāžu palīdzību rast risinājumus.

Šis sākotnējais kontakts palīdz arī **atlasīt un atsijāt** lietas, kuras var atrisināt juridiskās palīdzības sistēmas ietvaros, un pēc iespējas labāk **nosūtīt lietas, kas neietilpst juridiskās palīdzības sistēmas darbības jomā,** citiem pakalpojumu sniedzējiem. Kā instrumentu var izmantot arī mediāciju.

Sākotnējās juridiskās palīdzības ietvaros personas var arī iegūt **informāciju par lietas izredzēm,** paredzamo lietas izskatīšanas **laiku** un **izmaksām.** Pamatojoties uz to,

⁴ Vienlīdzības un diskriminācijas novēršanas komiteja, Vienlīdzība un diskriminācijas aizliegums tiesas pieejamības jomā, Nr. 13740 2015. gada 31. marta ziņojums.

⁵ SDGs (ANO ilgtspējīgas attīstības mērķi), sk.: <https://sdgs.un.org/goals/goal16>.

⁶ Kopš 1966. gada Starptautisko paktu par pilsoniskajām un politiskajām tiesībām ir ratificējušas 173 dalībvalstis. Skatīt: <https://indicators.ohchr.org/>

⁷ Mēs lietojam dažādus vārdus, lai apzīmētu personu, kas izmanto vai varētu izmantot pakalpojumu: indivīds, klients, pieprasītājs, pakalpojuma lietotājs. Lielākoties tie ir savstarpēji aizstājami, un tiem nav juridiskas nozīmes. Mēs izvairāmies lietot vārdu "pilsonis", jo Latvijas pilsonība nav priekšnoteikums sākotnējās juridiskās palīdzības izmantošanai.

konsultāciju saņēmēji var izvērtēt savas intereses un, ja nepieciešams, izlemt, vai viņi vēlas turpināt lietu.

Ja ir vēlams padziļināta un ilgstoša juridiskā palīdzība un ja konsultācijas saņēmējs to vēlas, viņš var konsultēties ar privātpraksē praktizējošu juristu, kurš var pārstāvēt viņu vārdā gan juridiski, gan citos veidos.

Tātad sākotnējās juridiskās palīdzības jeb pirmās līnijas dienesta misija varētu būt veidot mūsdienīgu, publisku sistēmu, kurā iedzīvotāji var saņemt **tūlītēju konsultāciju** juridiskos jautājumos **bez maksas vai par ļoti zemu cenu**. Pirmās līnijas dienests **noskaidros problēmu un sniegs informāciju un padomu** vai nu uzreiz, vai arī turpmāko konsultāciju laikā. Vajadzības gadījumā tas **nosūtīs klientu uz citām iestādēm vai organizācijām**, kas var sniegt specializētākus pakalpojumus.

Pats par sevi saprotams, ka šāda veida pirmās līnijas pakalpojumu kvalitātei jābūt garantētai un caurspīdīgā veidā pārbaudāmai, kā arī orientētai uz risinājumu, efektīvai un rentablam. No stratēģiskā viedokļa valdība un citi procesa dalībnieki var saskatīt, ka sākotnējai juridiskajai palīdzībai ir vēl viena funkcija, proti, identificēt sistēmiskus trūkumus tiesību aktos un publiskās pārvaldes institūciju darbībā, kā arī problēmas, kuras atkārtojas, piemēram, attiecībā uz mājokļu apsaimniekošanas jautājumiem, sociālās aprūpes iestādēm, veselības aprūpes pakalpojumiem vai komunālo pakalpojumu uzņēmumiem.

Papildus ekspertu plašajai pieredzei mēs esam izmantojuši vispārīgos starptautiskos standartus, lai noskaidrotu, kādam jābūt sākotnējās juridiskās palīdzības pakalpojuma piedāvājumam.

2016. gada UNODC (Apvienoto Nāciju Organizācijas Narkotiku un noziedzības birojs) globālajā pētījumā par juridisko palīdzību⁸ sākotnējā juridiskā palīdzība definēta šādi:

Sākotnējā juridiskā palīdzība ir juridiskās palīdzības veids, kas ietver informācijas sniegšanu, personas nosūtīšanu uz teritoriālajiem birojiem, mediāciju un sabiedrības izglītošanu. Tā ir pieejama neatkarīgi no iesniedzēja finansiālā stāvokļa un tiek sniegta vai nu nekavējoties pēc pieprasījuma, vai ne vēlāk kā dažu dienu laikā pēc pieprasījuma iesniegšanas.⁹

Eiropas Padomes Ministru komiteja¹⁰ atzīst, ka ir nepieciešama sākotnējā juridiskā palīdzība agrīnās iejaukšanās veidā, lai pēc iespējas risinātu problēmas to rašanās laikā un vietā.

5 JURIDISKĀ PALĪDZĪBA LATVIJĀ: esošās situācijas pārskats

Latvijā personas tiesības uz taisnīgu tiesu ir garantētas konstitūcijā (Satversme). Satversmes 92. pants paredz, ka ikviens var aizstāvēt savas tiesības un likumiskās

⁸ UNODC un ANO Attīstības programma: Pasaules pētījums par juridisko palīdzību, 2016. gads

⁹ Tas, ka šajā definīcijā nav iekļauta konsultāciju sniegšana, ir problemātiski.

¹⁰ Eiropas Padomes Ministru komitejas 2021. gada 31. martā pieņemtās *Pamatnostādnes par juridiskās palīdzības shēmu efektivitāti un lietderību civiltiesību un administratīvo tiesību jomā*: 5. un 6. punkts.

intereses taisnīgā tiesā. Ikvienam uzskatāms par nevainīgu, iekams viņa vaina nav atzīta saskaņā ar likumu. Nepamatota tiesību aizskārums gadījumā ikvienam ir tiesības uz atbilstīgu atlīdzinājumu. Ikvienam ir tiesības uz advokāta palīdzību. Satversmes 91. pants paredz, ka visi cilvēki Latvijā ir vienlīdzīgi likuma un tiesas priekšā¹¹. Cilvēka tiesības tiek īstenotas bez jebkādas diskriminācijas.¹²

Tiesības uz bezmaksas¹³ juridisko palīdzību Latvijā tika nostiprinātas 2005. gadā, kad tika pieņemts konceptuāls lēmums izveidot valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sistēmu kā valsts garantētu un uzraudzītu pakalpojumu. Pirms tam, kopš neatkarības atjaunošanas 1991. gadā, pastāvēja juridiskā palīdzība kriminālprocesā. Tāpat fragmentāra juridiskā palīdzība bija iespējama arī civillietās un administratīvajās lietās, jo Latvijas Zvērinātu advokātu padomes kompetencē bija tiesības uzdot advokātiem risināt trūcīgo personu lietas. Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības likuma 1. pants noteic: "Likuma mērķis ir veicināt fiziskās personas tiesības uz taisnīgu tiesas aizsardzību, nodrošinot valsts garantētu finansiālu atbalstu juridiskās palīdzības saņemšanai". Lai sekmīgi sniegtu valsts nodrošināto juridisko palīdzību civillietās un administratīvajās lietās, 2006. gada 1. janvārī tika izveidota īpaša Tieslietu ministrijas pakļautībā esoša iestāde - Juridiskās palīdzības administrācija.¹⁴

5.1 Juridiskās palīdzības regulējums

Grozījumi Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības likumā tika pieņemti 19.06.2008.¹⁵ Tie stājās spēkā 2019. gada 1. janvārī un paredz, ka personām, kuru ienākumi nepārsniedz valstī noteikto minimālās mēnešalgas apmēru, arī ir tiesības uz valsts nodrošināto juridisko palīdzību, ja tās veic līdzmaksājumu noteiktos Civilprocesa likumā norādītajos lietu veidos¹⁶. Šie grozījumi palielināja juridiskās palīdzības pieejamību.¹⁷ Ar pēdējiem likuma grozījumiem 2023. gadā tiek veikta būtiska juridiskās palīdzības administrācijas pārstrukturēšana, apvienojot Juridiskās palīdzības administrāciju ar Tiesu administrāciju.¹⁸

¹¹ Lai gan jāatzīmē, ka izdevumi uz vienu iedzīvotāju Latvijas juridiskajai palīdzībai un zemas finansiālās atbilstības sliekšnis drīzāk sašaurina šīs klauzulas interpretāciju.

¹² OHCHR/Latvija/NHRI

¹³ Dažkārt terminu "bezmaksas juridiskā palīdzība" lieto visiem valsts finansētajiem juridiskās palīdzības pakalpojumiem, nevis juridiskajai palīdzībai. Atsauce uz "juridisko palīdzību", nevis uz "bezmaksas juridisko palīdzību" labāk atspoguļo starptautisko un jo īpaši Eiropas praksi un veicina sabiedrības informētību par to, ka juridiskā palīdzība ietver visu valsts finansēto juridisko palīdzību neatkarīgi no tā, vai tā ir krimināltiesību, civiltiesību vai administratīvo tiesību jomā, un neatkarīgi no tā, kas to sniedz. Termina "juridiskā palīdzība" lietošana arī palīdzēs novērst neskaidrības, ko vārds "bezmaksas" var radīt šo pakalpojumu lietotāju un sniedzēju apziņā. Patiesi, juridiskā palīdzība nav bezmaksas; tās izmaksas tiek segtas no valsts budžeta, tātad no nodokļu maksātāju naudas.

¹⁴ <http://www.internationallegallaidgroup.org/index.php/articles/13-new-developments-in-the-latvian-legal-aid-system>

¹⁵ 2018. gada 6. septembra likums "Grozījumi Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības likumā". Latvijas Vēstnesis, 188, 21.09.2018. <https://likumi.lv/ta/id/301799>.

¹⁶ Civilprocesa likumā minētās lietu kategorijas ir saistītas ar strīdiem, kuru summa pārsniedz 150 000 eiro, komercstrīdiem u.c. Tādējādi faktiski šis mehānisms nedarbojas, jo šādos strīdos ļoti reti tiek iesaistītas personas, kuru ienākumi ir līdz minimālajai mēnešalgai.

¹⁷ EIROPAS KOMISIJA, Brisele, 30.9.2020., SWD(2020) 313 galīgā redakcija, KOMISIJAS DARBA DOKUMENTS, 2020. gada ziņojums par tiesiskumu, nodaļa par tiesiskuma situāciju Latvijā, 5. lpp., pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020SC0313&rid=1>.

¹⁸ Grozījumi Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības likumā, OP numurs: 2023/221.4, 26.01.2023., pieejams: <https://www.vestnesis.lv/op/2023/221.4>.

5.2 Institucionālā sistēma

Juridiskās palīdzības administrācija bija Latvijas valsts pārvaldes iestāde, kas sniedz valsts apmaksātu juridisko palīdzību personām ar zemiem ienākumiem un pārvalda valsts kompensācijas fondu noziegumos cietušajiem. Juridiskās palīdzības administrācija bija tieslietu ministra pakļautībā esoša tiešās pārvaldes iestāde.

Saskaņā ar Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības likumu un Ministru kabineta 2005. gada 15. novembra noteikumiem Nr. 869 "Juridiskās palīdzības administrācijas nolikums" Juridiskās palīdzības administrācijai bija divas galvenās funkcijas: (i) apsaimniekot līdzekļus, kas paredzēti valsts nodrošinātai juridiskajai palīdzībai un (ii) apsaimniekot līdzekļus, kas paredzēti valsts kompensācijām cietušajiem, kā arī nodrošināt noziedzīgos nodarījumos cietušos ar informatīvu atbalstu.¹⁹

Lai nodrošinātu funkciju izpildi, Juridiskās palīdzības administrācija veica šādus uzdevumus: "izmaksā valsts nodrošinātajai juridiskajai palīdzībai paredzētos līdzekļus; slēdz juridiskās palīdzības līgumus ar personām, kuras saskaņā ar Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības likumu var būt par juridiskās palīdzības sniedzējiem, un norīko tos juridiskās palīdzības sniegšanai; organizē un vada Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības reģistra un Valsts kompensācijas reģistra darbību; izmaksā valsts kompensācijas cietušajiem; nodrošina tālruņa 116006 "Palīdzības dienests noziegumu upuriem" darbību, slēdzot deleģēšanas līgumu ar biedrību "Skalbes". Uzdevuma izpildē biedrība "Skalbes" ir administrācijas funkcionālā pārraudzībā; normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos un kārtībā nodrošina valsts nodrošinātajai juridiskajai palīdzībai un valsts kompensācijām izmaksāto valsts budžeta līdzekļu piedziņu; sagatavo un iesniedz Tieslietu ministrijā pārskatus par administrācijas funkciju pildīšanu un līdzekļu izmantošanu, kā arī priekšlikumus administrācijas darbībai; sagatavo un normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā sniedz priekšlikumus par normatīvajos aktos un politikas plānošanas dokumentos paredzēto pasākumu īstenošanai un iestādes uzdevumu veikšanai nepieciešamo finansējumu no valsts budžeta; informē sabiedrību par administrācijas darbību, apkopo un sniedz statistiskas datus par funkciju izpildes rezultātiem rādītājiem."²⁰

Juridiskās palīdzības administrācijas viena no divām lielajām funkcijām bija valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sistēmas administrēšana. Juridiskās palīdzības administrāciju vadīja direktors, kuru iecēla tieslietu ministrs. Juridiskās palīdzības administrācijas struktūrvienības bija departamenti, nodaļas un patstāvīgās nodaļas. Juridiskās palīdzības administrācijas direktors bija atbildīgs par iestādes iekšējās kontroles un vadības lēmumu pārskatīšanas sistēmas izveidi un darbību, kā arī par to, lai vismaz reizi gadā tieslietu ministram tiktu sniegts pārskats par pārvaldes funkciju izpildi un valsts budžeta līdzekļu izlietojumu.

¹⁹ Ministru kabineta 2005. gada 15. novembra noteikumi Nr. 869 Rīgā (prot. Nr. 66, 32. §), grozījumi Ministru kabineta 2005. gada 15. novembra noteikumos Nr. 869, Ministru kabineta 2015. gada 28. jūlija noteikumi Nr. 436 Rīgā (prot. Nr. 36, 38. §), pieejami: <https://likumi.lv/ta/id/121788-juridiskas-palidzibas-administracijas-nolikums?&search=on>; <https://likumi.lv/ta/id/275668-grozijumi-ministru-kabineta-2005-gada-15-novembra-noteikumos-nr-869-juridiskas-palidzibas-administracijas-nolikums?&search=on>.

²⁰ Ministru kabineta 2005. gada 15. novembra noteikumi Nr. 869 Rīgā (prot. Nr. 66 32. §) II sadaļas 2. pants, grozījumi Ministru kabineta 2005. gada 15. novembra noteikumos Nr. 869, Ministru kabineta 2015. gada 28. jūlija noteikumi Nr. 436 Rīgā (prot. Nr. 36 38. §).

Juridiskās palīdzības administrēšanas funkcijas nodošana Tiesu administrācijai

No 2024. gada 1. janvāra Juridiskās palīdzības administrācijas funkcijas, uzdevumus, tiesības, pienākumus, saistības, informācijas sistēmas, īpašumu, finanšu resursus, lietvedību un arhīvus pārņem Tiesu administrācija (TA). Abu iestāžu funkcijas un darbības jomas tiek apvienotas, lai padarītu valsts pārvaldi kompaktāku un racionālāk izmantotu pieejamos resursus.²¹ Tas neizbēgami rada jautājumus par to, vai šis solis var mazināt juridiskās palīdzības pakalpojumu sniedzēju neatkarību.²² Tā ir nedaudz neparasta kārtība. Mums ir grūti atrast salīdzināmus piemērus citās valstīs, vēl jo mazāk - piemērus, kas būtu veiksmīgi.

Šķiet ka amatpersonas saprātīgi piesardzīgi un uzmanīgi seko līdzi šim solim. Ir saņemts apliecinājums, ka "uz vietas nekas nemainīsies". Tā ir taisnība, ka, piemēram, aizstāvības advokātu norīkošana tiesā ir ierasta parādība visā pasaulē. Tomēr juridiskās palīdzības kontroles piešķiršana Tiesu administrācijai kopumā ir atšķirīga. Nav pierādījumu, ka tiesu administrācijai Latvijā būtu pieredze darbā ar partnerorganizāciju un pakalpojumu sniedzēju tīklu. Šādi tiesu sistēma nedarbojas, jo tiesu sistēmai pēc definīcijas ir jāsauglabā absolūta neatkarība gan attiecībā uz tiesu varu, gan tiesu administrāciju, kas parasti aizliedz sadarbības pieeju kopā ar citiem partneriem (piemēram, zvērinātiem advokātiem). Ekspertu grupa uzskata, ka valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības administrēšanas pilnvaru nodošana Tiesu administrācijai ir rūpīgi jāuzrauga, pārliecinoties, ka nerodas pazīmes, kas liecina par valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības dienesta neatkarības apdraudējumu, vai, vēl ļaunāk, par risku, ka varētu rasties iespaids, ka valsts nodrošinātā juridiskā palīdzība darbojas tiesu sistēmas labā.

5.3 Sākotnējā un sekundārā (padziļinātā) juridiskā palīdzība

Saskaņā ar Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības likumu²³, valsts nodrošināto juridisko palīdzību var sniegt juridiska rakstura jautājuma risināšanai ārpus tiesas un tiesā aizskarto vai apstrīdēto personas tiesību vai ar likumu aizsargāto interešu aizsardzībai.

Ārpus tiesas juridiskā palīdzība tiek sniegta juridisko konsultāciju veidā un procesuālo dokumentu sagatavošanā, lai aizsargātu personas aizskartās vai apstrīdētās tiesības vai ar likumu aizsargātās intereses civiltiesiskā strīdā un sagatavotu pieteikumu vai prasību tiesā vai izlīguma dokumentu, ja persona ir iesaistīta tiesiska rakstura strīdā, kurā ir iespējama tiesvedība.²⁴

Valsts nodrošināto juridisko palīdzību krimināllietās²⁵ var saņemt kā procesuālo dokumentu sastādīšanu kriminālprocesā un aizstāvību vai pārstāvību kriminālprocesā;

²¹ Skatīt: <https://lvportals.lv/tiesas/353746-apvienos-juridiskas-palidzibas-administraciju-un-tiesu-administraciju-2023>

²² Lai gan ANO globālajā pētījumā nav minēti nekādi piemēri.

²³ Latvijas Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības likums, pieejams: <https://likumi.lv/doc.php?id=104831>.

²⁴ Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības likuma, 9. pants "Valsts nodrošina juridiskās konsultācijas un procesuālo dokumentu sastādīšanu: 1) civiltiesiska rakstura strīdā aizskarto vai apstrīdēto personas tiesību vai ar likumu aizsargāto interešu aizsardzībai; 3) ja persona ir iesaistīta juridiska rakstura strīdā, kurā iespējama tiesvedība, lai sagatavotu pieteikumu vai prasības pieteikumu tiesai vai izlīguma dokumentu."

²⁵ Kriminālprocesā ir arī cita veida juridiskā palīdzība - konsultācijas, ko sniedz un apmaksā valsts.

bet civillietās kā juridisko konsultāciju, dokumentu sagatavošanu un pārstāvību tiesā. Likums paredz arī valsts nodrošināto juridisko palīdzību Satversmes tiesas procesā, administratīvajās lietās, patvēruma meklētājiem pārsūdzības procedūrās patvēruma piešķiršanas procesa ietvaros un lēmuma par apstrīdēto deportācijas rīkojumu vai lēmuma par apstrīdēto lēmumu par piespiedu izraidīšanu pārsūdzības ietvaros; un bāriņtiesas lēmuma par bērna tiesību un tiesisko interešu aizsardzību pārsūdzības ietvaros.

Pārrobežu strīdu lietās juridiskā palīdzība tiek sniegta kā juridiskas konsultācijas, procesuālo dokumentu sagatavošana un pārstāvība tiesā.

Valsts nodrošināto juridisko palīdzību sniedz juridiskās palīdzības sniedzējs, kas noslēdzis juridiskās palīdzības līgumu ar Juridiskās palīdzības administrāciju (šobrīd Tiesu administrāciju). Taču valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniedzēji kriminālprocesos neslēdz šādu līgumu. Kriminālprocesā ir cita advokāta nozīmēšanas sistēma, bet samaksu par sniegto valsts nodrošināto juridisko palīdzību veic Juridiskās palīdzības administrācija (šobrīd Tiesu administrācija).

Juridiskās palīdzības sniedzēji, kas saskaņā ar Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības likumu var slēgt juridiskās palīdzības līgumu, ir zvērināti advokāti, zvērināti notāri, zvērināti tiesu izpildītāji, rīcībspējīga fiziska persona, kura ir apguvusi akreditētu studiju programmu tiesību zinātnē augstākās izglītības iestādē (akadēmisko studiju programmu tiesību zinātnē vai otrā līmeņa augstāko profesionālo studiju programmu tiesību zinātnē un ieguvusi jurista kvalifikāciju), biedrību un nodibinājumu reģistrā reģistrēta biedrība vai nodibinājums, kas nodrošina juridiskās palīdzības sniegšanu nepārtraukti vismaz piecus gadus, un valsts atzīta augstskola, kas ne mazāk kā piecus gadus īsteno akreditētu studiju programmu, kuras apguves rezultātā tiek piešķirta jurista kvalifikācija un kurā juridiskās palīdzības sniegšanai izveidoto kursu vai struktūrvienību vada tiesību doktors.

Visi iepriekš minētie juridiskās palīdzības sniedzēji var sniegt ārpus tiesas juridisko palīdzību un juridisko palīdzību tiesā.

Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības likumā nav skaidri nošķirta sākotnējā juridiskā palīdzība un sekundārā (padziļinātā) juridiskā palīdzība. Pastāv divi atsevišķi juridiskās palīdzības veidi – ārpus tiesas juridiskā palīdzība, kas var tikt daļēji uzskatīta par sākotnējo juridisko palīdzību, un juridiskā palīdzība tiesā, kas ir sekundārā juridiskā palīdzība. Tomēr ārpus tiesas juridiskā palīdzība ietver gan juridiskas konsultācijas, gan procesuālo dokumentu sagatavošanu tikai divu (2) veidu lietās (skatīt 9. pantu), kas to padara ļoti ierobežotu, neatbilstošu starptautiskajiem dokumentiem²⁶ un sākotnējās juridiskās palīdzības būtībai.

²⁶ Apvienoto Nāciju Organizācijas principi un vadlīnijas par juridiskās palīdzības pieejamību krimināltiesību sistēmās un Vadlīnijas par juridiskās palīdzības shēmu efektivitāti un lietderību civiltiesību un administratīvo tiesību jomās, ko Eiropas Padomes Ministru komiteja pieņēma 2021. gada 31. martā; Eiropas Padomes Ministru komitejas rekomendācija Nr. R (93)1 dalībvalstīm par efektīvu pieeju tiesām un tiesiskumam personām, kuras ir ļoti nabadzīgas.

5.4 Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sniegšana

Latvijā Juridiskās palīdzības administrācija (Tiesu administrācija) var sniegt valsts apmaksātu juridisko palīdzību (jurista sniegtu palīdzību), ja persona pati to nevar atļauties (ja tā ir reģistrēta kā persona ar zemiem ienākumiem vai tai ir citi iemesli, kuru dēļ tā pati nevar samaksāt par juridisko palīdzību).

Juridisko palīdzību var saņemt:

- lielākajā daļā civillietu²⁷
- administratīvajās lietās par patvēruma meklētāju statusa atteikumu un trešo valstu pilsoņu piespiedu izraidīšanu.
- administratīvajās lietās par bāriņtiesu lēmumiem attiecībā uz bērna tiesībām.
- krimināllietās – ja persona, kurai ir tiesības uz aizstāvību, vai cita persona tās interesēs nav noslēgusi vienošanos par aizstāvību, bet aizstāvja piedalīšanās ir obligāta, vai ja persona vēlas, lai piedalītos aizstāvis. Procesa virzītājs par nepieciešamību nodrošināt aizstāvja piedalīšanos kriminālprocesā paziņo attiecīgās apgabaltiesas teritorijas zvērinātu advokātu vecākajam.

Lai saņemtu valsts apmaksātu juridisko palīdzību, "jāiesniedz pieteikums, kam pievienoti citi būtiski dokumenti par ienākumiem, un jāapraksta pieteikuma iesniedzēja lietas būtība. Valsts kompensāciju noziegumos cietušajiem var saņemt, ja persona ir cietušais kriminālprocesā un noziedzīgais nodarījums ir radījis smagas sekas cietušā veselībai. Lai saņemtu šo kompensāciju, cietušajiem jāiesniedz pieteikums Juridiskās palīdzības administrācijai."²⁸

"Valsts nodrošināto juridisko palīdzību Satversmes tiesas procesā, civillietās un noteikta veida administratīvajās lietās var saņemt persona, kura:

- ir ieguvusi trūcīgas vai maznodrošinātas personas statusu.
- pēkšņi nonāk situācijā un materiālajā stāvoklī, kas kas tām liedz nodrošināt savu tiesību aizsardzību (stihisku nelaimju, nepārvaramas varas vai citu no personas neatkarīgu apstākļu dēļ).
- atrodas pilnā valsts vai pašvaldības apgādībā."²⁹

²⁷ Tomēr tas ir jākompensē ar salīdzinoši zemajiem juridiskās palīdzības izdevumiem uz vienu iedzīvotāju Latvijā un zemajiem finansiālās atbildības ierobežojumiem.

²⁸ Skatīt: <https://www.cilvektiesibugids.lv/en/themes/organisations/state-institutions/legal-aid-administration>

²⁹ Skatīt: <https://latvija.lv/en/DzivesSituacijas/tiesibu-aizsardziba/valsts-juridiska-palidziba#show1>

6 JURIDISKĀS PALĪDZĪBAS SISTĒMU VEIDI: salīdzinošs pārskats

Ņemot vērā nesenos grozījumus Valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības likumā, ar kuriem Juridiskās palīdzības administrācija ir apvienota ar Tiesu administrāciju, tiek sniegts salīdzinošs pārskats par vairākām sistēmām, kas, iespējams, varētu kalpot par piemēru sākotnējās juridiskās palīdzības mehānisma izveidē.

Kāpēc tieši šīs valstis un kā šīs valstis varētu būt saistītas ar Latvijas vajadzībām?

Piedāvātās sistēmas atspoguļo gan iepriekš pastāvējušo, gan pašreizējo sistēmu Latvijā (pēc veiktajām izmaiņām normatīvajos aktos). Dažās salīdzināmajās sistēmās ir speciālas iestādes, kas atbildīgas par valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sistēmas, tostarp sākotnējās juridiskās palīdzības, administrēšanu, bet citos gadījumos valsts nodrošinātās juridiskās palīdzības sistēmas administrēšana ir tiesas kompetencē.

Ņemot vērā to, ka jau iepriekš minējām, ka pēc plašas izpētes mums neizdevās atrast apvienotu sistēmu, kurā par juridiskās palīdzības sistēmas īstenošanu atbildīgā iestāde ir apvienota ar tiesām, t. i., tiesu administrāciju, salīdzinošais pārskats ir balstīts uz vairākām valstīm, kurās darbojas abas sistēmas.

Mērķis ir sniegt ieskatu dažādās sistēmās, kas, sasaistē ar šajā ziņojumā sniegtajiem ieteikumiem, ļaus izveidot Latvijai piemērotu sākotnējās juridiskās palīdzības mehānismu.

6.1 Nīderlande

Holandiešu modelis

Saskaņā ar Eiropas Cilvēktiesību konvenciju un Nīderlandes Konstitūciju katram Nīderlandes pilsonim ir tiesības vērsties tiesā, lūgt juridisku konsultāciju un pārstāvību un, ja personai nav pietiekamu līdzekļu, saņemt valsts finansētu juridisko palīdzību³⁰.

Nīderlandes juridiskās palīdzības sistēma nodrošina juridisko palīdzību cilvēkiem ar ierobežotiem līdzekļiem. Ikvienam, kam vajadzīga profesionāla juridiskā palīdzība, bet kas nespēj (pilnībā) segt izdevumus, ir tiesības izmantot noteikumus, kas izklāstīti Juridiskās palīdzības likumā (spēkā kopš 1994. gada)³¹. Juridiskās palīdzības likums 1994. gadā aizstāja iepriekšējo likumu sistēmu, kas regulēja juridiskās palīdzības sniegšanu un kuras pirmsākumi meklējami jau 1957. gadā.

³⁰ Nīderlandes Konstitūcijas 17. pants: "Nevienam pret viņa gribu nedrīkst liegt tikt uzklaušītam tiesā, kurā viņam ir tiesības vērsties saskaņā ar likumu". 18. pants: "(1) ikviens var būt likumīgi pārstāvēts tiesas un administratīvajā procesā. (2) Noteikumus par juridiskās palīdzības sniegšanu personām ar ierobežotiem līdzekļiem nosaka ar parlamenta likumu".

³¹ Nīderlandes Konstitūcija 17. pants: "Nevienam pret viņa gribu nedrīkst liegt tikt uzklaušītam tiesā, kurā viņam ir tiesības vērsties saskaņā ar likumu". 18. pants: "(1) ikviens var būt likumīgi pārstāvēts tiesas un administratīvajā procesā. (2) Noteikumus par juridiskās palīdzības sniegšanu personām ar ierobežotiem līdzekļiem nosaka ar parlamenta likumu".

Tieslietu ministrijas (TM) kompetencē ir neatkarīga pārvaldes iestāde, ko sauc par Juridiskās palīdzības padomi (Raad voor Rechtsbijstand), kurai uzticēti visi ar juridiskās palīdzības sistēmas pārvaldību, uzraudzību un izdevumiem, kā arī tās faktisko īstenošanu saistītie jautājumi. Tie ietver juridisko ekspertu piedāvājuma savietošanu ar juridiskās palīdzības saņēmēju pieprasījumu, kā arī faktiski sniegto pakalpojumu uzraudzību un kvalitātes kontroli. Katru gadu tiek publicēti galvenie skaitļi, kas atspoguļo iepriekšējā gada situāciju.

Juridiskās palīdzības padome nodrošina arī pienācīgu sistēmas uzraudzību, apkopojot un analizējot faktus, skaitļus, kustības un tendences. Kenniscentrum Stelsel Gesubsidieerde Rechtsbijstand" (zināšanu centrs par juridiskās palīdzības sistēmu) kā neatkarīga Juridiskās palīdzības padomes struktūra uzņemas vadību šajā jomā un izstrādā arī turpmākās pētniecības programmu.

Turklāt ik pēc pieciem gadiem tiek veikts juridisko vajadzību novērtējums, un pētījumu veic WODC ar neatkarīgu uzraudzības komiteju.

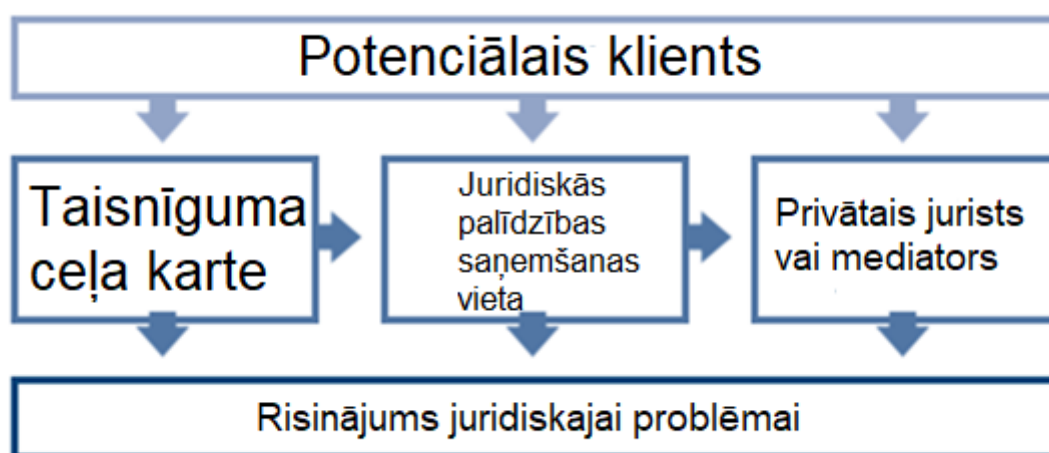
Juridiskās palīdzības padomi finansē Tieslietu ministrija, un Juridiskās palīdzības padome atskaitās šai ministrijai par piešķirtajiem budžeta līdzekļiem. Juridiskās palīdzības sistēma darbojas saskaņā ar atvērtā tipa noteikumiem.

Trīskāršs modelis

Nīderlandes juridiskās palīdzības sistēma būtībā ir trīskāršs modelis. Tā ietver trīs "līmeņus", kas sniedz juridisko palīdzību (sk. shematisku attēlojumu attēlā).

Nīderlandes juridiskās palīdzības sistēma ir jaukts modelis, ko veido valsts sākotnējais nodrošinājums, valsts pirmā līmeņa un privāta otrā līmeņa juridiskā palīdzība.

Nīderlandes juridiskās palīdzības sistēmas shematisks attēlojums



1. Tiešsaistes pašpalīdzības, informācijas un atbalsta pakalpojumi ir pieejami tīmekļa vietnē Rechtwijzer (Rechtwijzer tulkojumā nozīmē "Taisnīgums ceļa karte"; skatīt

www.rechtwijzer.nl). Rechtwijzer ir sākotnējs pakalpojums, un tajā ir pieejami interaktīvi "lēmumu pieņemšanas koki", kas palīdz cilvēkiem novērtēt savu situāciju. Turklāt Rechtwijzer sniedz viegli saprotamu informāciju un norādījumus par iespējamiem risinājumiem visbiežāk sastopamajām juridiskajām problēmām.

Rechtwijzer apvieno publiski pieejamus vadītus ceļvežus bieži sastopamu juridisku problēmu risināšanai ar tiešsaistes produktiem un pakalpojumiem no privātiem pakalpojumu sniedzējiem. 2020. gadā Rechtwijzer tiks papildināts ar Rechtwijzer EHBO ("Pirmā palīdzība risinājuma atrašanā"). Šī lēmumu pieņemšanas shēma ir paredzēta vairāku problēmu agrīnai identificēšanai. Juridiskās palīdzības saņemšanas vietām (sk. 2. sadaļu turpmāk) ir arī tīmekļa vietne, ko var izmantot kā sākotnējās informācijas avotu.

2. Juridiskās palīdzības saņemšanas vietas darbojas kā tā dēvētais "klientu apkalpošanas birojs" ("front office"). Klientiem šeit tiek izskaidroti juridiskie jautājumi, sniegta informācija un konsultācijas. Klienti var tikt nosūtīti pie privāta advokāta vai mediatora, kas darbojas kā sekundārais juridiskās palīdzības līmenis. Klienti šeit var arī tieši pieteikties subsidētā advokāta vai mediatora palīdzības saņemšanai. Vajadzības gadījumā klientus var nosūtīt arī pie citiem speciālistiem vai atbalsta aģentūrām, piemēram, juridiskajiem konsultantiem vai patērētāju un īres tribunāliem.

3. Privāti juristi un mediatori sniedz juridisko palīdzību sarežģītākos vai laikietilpīgākos jautājumos (sekundārā palīdzība), izmantojot sertifikātu sistēmu. Advokāts (vai mediators) sava klienta vārdā iesniedz pieteikumu Juridiskās palīdzības padomei. Ja juridiskā palīdzība tiek piešķirta, tiek izsniegts sertifikāts, kas ļauj attiecīgajam advokātam nodarboties ar lietu. Juridiskās palīdzības padome maksā advokātiem un mediatoriem par pakalpojumu sniegšanu klientiem ar ierobežotiem līdzekļiem. Parasti tiek maksāts fiksēts honorārs atkarībā no lietas veida (vajadzības gadījumā ar fiksētiem līdzmaksājumiem), lai gan laikietilpīgākās lietās var tikt pieļauti izņēmumi.

Zināmā mērā juridisko palīdzību sniedz arī arodbiedrības un patērētāju organizācijas. Juridiskās palīdzības apdrošināšanas polišu skaits ilgu laiku turpināja pieaugt un kopš 2010. gada ir nostabilizējies ap 42 % Nīderlandes mājsaimniecību.

Ad 1

Rechtwijzer ir sākotnējs pakalpojums, kas interaktīvā veidā palīdz cilvēkiem rast risinājumus viņu juridiskajām problēmām. Šādā veidā iedzīvotājiem tiek dota iespēja orientēties viegli lietojamos procesos, lai atrisinātu savas problēmas. Savā laikā, savā tempā, ar zemām izmaksām vai bez tām un ar palīdzību, kad tas ir nepieciešams.

Rechtwijzer apvieno publiski pieejamus ceļvežus bieži sastopamu juridisku problēmu risināšanai ar tiešsaistes produktiem un pakalpojumiem no privātiem pakalpojumu sniedzējiem, kas atbilst Rechtwijzer stingrajiem kvalitātes standartiem.

Rechtwijzer tiek nepārtraukti attīstīts un uzlabots, ņemot vērā lietotāju un pakalpojumu sniedzēju atsauksmes. Jaunā lietojumprogramma Rechtwijzer EHBO ir ātra vairāku problēmu skenēšana, kas iezīmē cilvēku juridiskās un psihosociālās problēmas. Tā ir izstrādāta ciešā sadarbībā ar pazīstamu valsts sociālo pakalpojumu organizāciju Mind Korrelatie.

Rechtwijzer pakalpojumi ir bezmaksas, ja vien netiek izmantots ārēja eksperta atbalsts.

Ad 2

Juridiskās palīdzības saņemšanas vietas darbojas kā biroji, kas sniedz sākotnējo juridisko palīdzību. Tos pilnībā finansē Tieslietu ministrija par valsts budžeta līdzekļiem.

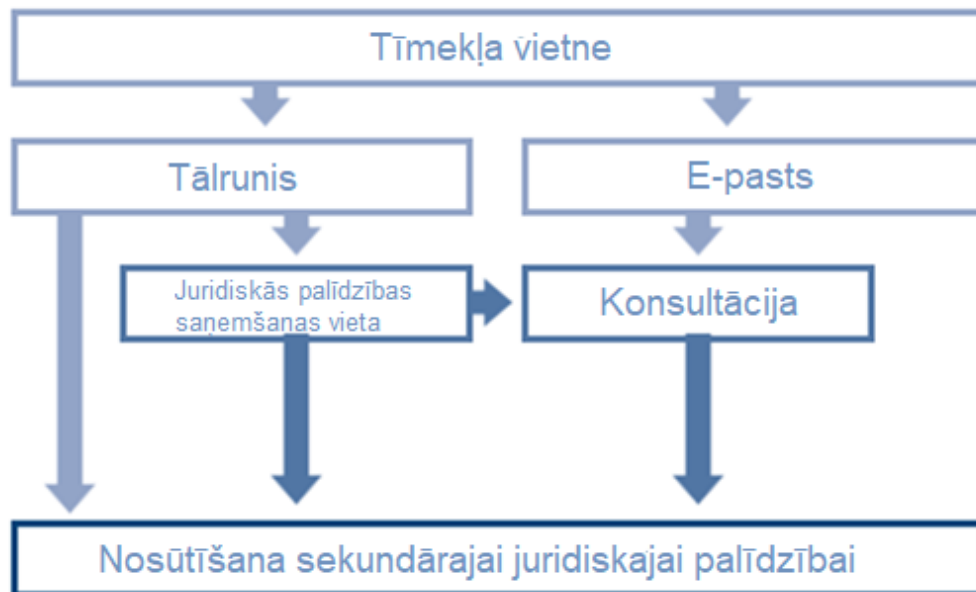
Organizācijai ir 29 biroji un 26 pakalpojumu sniegšanas punkti visā valstī. Visiem birojiem ir kopīga tīmekļa vietne un zvanu centrs. Biroji ir vienmērīgi ģeogrāfiski izvietoti, katram Nīderlandes iedzīvotājam tie ir viegli sasniedzami un brauciens ar sabiedrisko transportu ilgst ne vairāk kā vienu stundu. Birojiem ir vienots un atpazīstams izskats.

Juridiskās palīdzības saņemšanas vietu telpas ir veidotas tā, lai apmeklētājiem tās izskatītos pēc iespējas pievilcīgākas. Patiesībā tās vairāk atgādina veikalu nekā biroju. Iekšpusē ir atvērta telpa ar uzgaidāmo zonu un vairākiem rakstāmgaldiem. Zvanu centrs un telpas privātām konsultācijām atrodas biroja aizmugurē. Ir pieejamas arī brošūras un skrejlapas ar informāciju par juridiskiem jautājumiem. Katrā juridiskās palīdzības saņemšanas vietā strādā juriskonsulti. Dažās vietās, jo īpaši lielākajās pilsētās, strādā vairāki darbinieki. Tā kā pašreizējo Juridiskās palīdzības saņemšanas vietu pakalpojumi neietver plašu juridisko palīdzību un pārstāvību tiesā, var tikt nodarbināti arī speciālisti, kuri nav juristi. Nīderlandes bakalaura izglītības sistēmā pirms dažiem gadiem tika izstrādāts tiesību zinātņu kurss, lai apmācītu studentus šāda veida darbam.

Juridiskās palīdzības saņemšanas vietas darbojas kā biroji, kas sniedz sākotnējo juridisko palīdzību. Tie sniedz informāciju par noteikumiem un normatīvajiem aktiem, kā arī juridiskajām procedūrām. Tās sniedz konsultācijas un nosūta klientus pie privātiem juristiem vai mediatoriem, ja viņu problēmas izrādās sarežģītākas vai laikietilpīgākas.

Juridiskās palīdzības saņemšanas vietu pakalpojumi ir bez maksas. Lai gan Juridiskās palīdzības saņemšanas vietas pamatā ir pieejamas ikvienam Nīderlandes pilsonim, palīdzība galvenokārt ir paredzēta personām ar ierobežotiem līdzekļiem, kuras atbilst juridiskās palīdzības saņemšanas kritērijiem. Klienti var vērsties Juridiskās palīdzības saņemšanas vietā ar visa veida juridiskām problēmām, kas saistītas ar civiltiesībām, administratīvajām, krimināltiesībām, kā arī imigrācijas tiesībām.

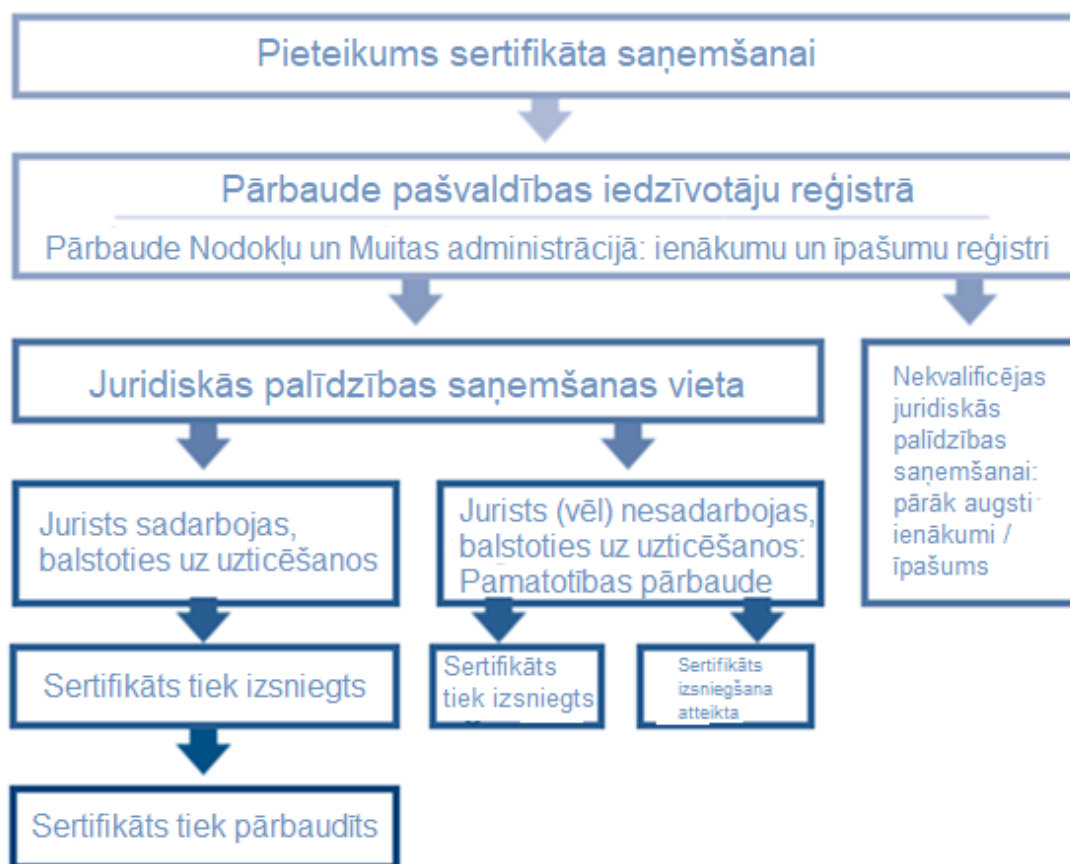
Attēls: Juridisko pakalpojumu sniedzēju palīdzība.



Ad 3.

Lai saņemtu sertifikātu, reģistrēts advokāts sava klienta vārdā iesniedz Juridiskās palīdzības saņemšanas vietai pieteikumu. Lielākā daļa pieteikumu tiek iesniegti elektroniski. Juridiskās palīdzības saņemšanas vieta izvērtē katru pieteikumu gan attiecībā uz klienta ienākumiem un īpašumu, gan attiecīgās juridiskās problēmas (finansiālo) nozīmīgumu.

Attēlā parādīts sertifikāta pieteikuma iesniegšanas ceļš.



Vai Latvijas var balstīties uz Nīderlandes modeli?

Divos līdz šim Latvijā īstenotajos sākotnējās juridiskās palīdzības pilotprojektos tika pētīta iespēja, ka sākotnējās juridiskās palīdzības programmu varētu īstenot, pirmkārt, praktizējoši juristi un, otrkārt, konsultanti vai palīgdarbinieki, kas nav juristi un ir nodarbināti dažādās pilsoniskās sabiedrības organizācijās. Pasaules pētījums par juridisko palīdzību³² atklāj, ka starptautiski sākotnējās juridiskās palīdzības programmas ir daudzveidīgas, bieži tajās ir iesaistīti gan praktizējoši juristi, gan speciālisti, kuri nav juristi, bet citos gadījumos tās īsteno tikai praktizējoši juristi vai dažkārt tikai organizācijas, kurās darbojas speciālisti, kuri nav juristi. Nīderlandes modelis ir viens no tīrākajiem sākotnējās juridiskās palīdzības piemēriem, kurā darbojas tikai speciālisti, kuri nav juristi, un kā tāds tas būtu ļoti noderīgs piemērs, no kura Latvija varētu mācīties.

Jau agrāk ir notikušas regulāras informācijas apmaiņas un mācību vizītes starp Latviju un Nīderlandi. Nīderlandes modelis Latvijai noteikti nav svešs. Interese par Nīderlandes sistēmu patiesībā ir bijusi jau ilgu laiku, daļēji tāpēc, ka Nīderlandes sistēma ir efektīva un pirmā līmeņa sistēma ir pieejama visiem iedzīvotājiem. Šo

³² UNODC, 2016. GADS

interesi apliecina arī abpusēja iesaistīšanās dažādos projektos un dalība ILAG (Starptautiskā juridiskās palīdzības grupa).

Tāpat kā Nīderlandē, arī Latvijā par juridisko palīdzību atbild Tieslietu ministrija, šobrīd ar Tiesu administrācijas starpniecību. Otro līmeni, tāpat kā Nīderlandē, nodrošina advokātu asociācijā organizēti privātie juristi un mediatori. Neskarot privāto advokātu lomu, pirmo līmeni viegli var aizpildīt jauna sākotnējās juridiskās palīdzības pakalpojuma sniedzēju grupa. Šādā veidā, tāpat kā Nīderlandē, Tieslietu ministrija var saglabāt distanci, vienlaikus saglabājot kontroli pār sistēmu kā tādu.

Nīderlandes modelis ir interesants ar to, ka Tieslietu ministrija ir atbildīga par juridiskās palīdzības sistēmu, bet tās īstenošana kopš 1994. gada ir noteikta ar likumu, un to koordinē Nīderlandes Juridiskās palīdzības padome. Process sākās ar piecām Juridiskās palīdzības padomēm, bet pēc apvienošanās 2009. gadā tās tika pārveidotas par vienotu Nīderlandes Juridiskās palīdzības padomi.

Nīderlandes Juridiskās palīdzības padome ir neatkarīga administratīvā un pārvaldības struktūra, kuras statuss ir noteikts Likumā par juridisko palīdzību.

Nīderlandes Juridiskās palīdzības padome ir atbildīga par juridiskās palīdzības organizēšanu un uzraudzību.

Tieslietu ministrijai to ir viegli pārvaldīt, daļēji tāpēc, ka ir izveidots labs plāns un kontroles cikls. Tieslietu ministrija gada vidū nosūtīs Juridiskās palīdzības padomei politikas un finanšu ietvaru. Pamatojoties uz to, Juridiskās palīdzības padome rudenī izstrādās gada plānu un budžetu. Juridiskās palīdzības padome apspriežas ar iesaistītajām organizācijām un pēc tam pieņem šo plānu. Pamatojoties uz apspriedēm un konsultācijām ar Tieslietu ministriju, Tieslietu ministrija apstiprina visus labojumus.

Tas ir pamats Juridiskās palīdzības padomes darbībai nākamajā gadā. Līdz jaunā gada 1. aprīlim Juridiskās palīdzības padome sagatavo savu gada pārskatu, tostarp finanšu pārskatu par iepriekšējo gadu, un iesniedz to apstiprināšanai Tieslietu ministrijā. Tieslietu ministrija pieņem galīgo lēmumu par apstiprināšanu un nosaka finansējumu.

Pamatojoties uz datiem un statistiku, kas jau gadiem ilgi ir konsekventi reģistrēti, un jaunām, apstiprinātām politikas iniciatīvām, Tieslietu ministrijai ir ļoti viegli paredzēt, kas notiks politikas un finanšu jomā. Tas nozīmē arī to, ka praktiski nav negaidītu notikumu un ministrs var viegli sniegt paskaidrojumus parlamentā, kā arī savlaicīgi signalizēt, ja notiek īpaši notikumi.

Interesanti, ka, ieviešot pirmo līniju kā atsevišķu organizāciju, ātri rodas izpratne par problēmām, ar kurām saskaras iedzīvotāji (to būtību), kā rezultātā risinājumus var piedāvāt ātri un agrīnā stadijā, tādējādi samazinot izmaksas citur sabiedrībā un radot labu karjeras iespēju arī juristiem.

Izmantojot šo iespēju, iedzīvotāji var arī iegūt informāciju par savas lietas izredzēm, paredzamo lietas izskatīšanas laiku un turpmāko procedūru izmaksām. Pamatojoties uz to, viņi var izvērtēt savas intereses un vajadzības gadījumā izlemt, vai viņi vēlas turpināt lietu. Tādējādi klienti tiek aicināti arī uz personīgo atbildību.

Ja ir nepieciešama padziļināta juridiskā palīdzība, to var vieglāk un mērķtiecīgāk sniegt, ņemot vērā specializāciju.

Nīderlandes sistēmas pirmās līnijas nodrošinājuma priekšrocība ir agrīnas iejaukšanās iespējamība, tā var ātri piedāvāt risinājumus un veicamos pasākumus. Tā galvenokārt risina civiltiesiskās lietas. Šāda sistēma var samazināt vai ietaupīt līdzekļus juridiskajā jomā (advokāti, tiesas, prokuratūra) un var viegli okusēties uz sabiedrībā pastāvošajām problēmām.

Nīderlandes sistēma ne vienmēr ir lēta, taču sākotnējā juridiskā palīdzība izmanto tikai aptuveni 10 % no kopējām juridiskās palīdzības izmaksām, un, kas ir vēl svarīgāk, tā novērš daudzas izmaksas, savlaicīgi iejaucoties.

Pirmā "līnija" ir organizēta valsts iestāde. Tas atvieglo vadību un sniedz lielas priekšrocības iedzīvotājiem, jo tie var viegli atpazīt valsts iestādes izveidoto tēlu. Šādā veidā var viegli izvērst, uzturēt un apvienot visus saziņas veidus (apmeklējums, telefons, e-pasts, elektroniskā pašpalīdzība u. c.).

Pats par sevi saprotams, ka šādā veidā kļūst redzami arī signāli par tiesību aktu un noteikumu īstenošanas un sabiedrības vāmajām vietām, kas var veicināt korekcijas un uzlabojumus.

Tiešsaistes pašpalīdzības un informācijas rīku var izveidot arī Latvijā.

Centralizētu sākotnējās juridiskās palīdzības modeļi ir viegli ieviest pakāpeniski, izveidojot valsts zvanu centru, izvietojot birojus visā valstī un pakāpeniski paplašinot juridiskās jomas, daļēji atkarībā no izglītības un apmācības.

6.2 Bulgārijas Republika

Bezmaksas sākotnējo juridisko palīdzību Bulgārijā organizē Juridiskās palīdzības birojs (NLAB) un Advokātu padomes³³. NLAB ir Bulgārijas neatkarīga valsts iestāde, ko finansē no valsts budžeta³⁴ un kas kopā ar advokātu padomēm sniedz juridisko palīdzību personām ar zemiem ienākumiem, personām, kas ievietotas specializētās iestādēs, riska grupas bērniem, policijas aizturētām personām, patvēruma

³³ Bulgārijas Republikas Likums par juridisko palīdzību, izsludināts, Valsts Vēstnesis Nr. 79/4.10.2005., spēkā no 1.1.2006., grozīts, SG Nr. 105/29.12.2005., spēkā no 1.1.2006., SG Nr. 17/24.02.2006., spēkā no 1.1.2006.05.2006., SG Nr. 30/11.04.2006., spēkā no 12.07.2006., ar grozījumiem un papildinājumiem, SG Nr. 42/5.06.2009., SG Nr. 32/27.04.2010., spēkā no 28.05.2010., ar grozījumiem, SG Nr. 97/10.12.2010., spēkā no 10.12.2010.12.2010., papildināts, SG Nr. 99/17.12.2010., spēkā no 1.01.2011., grozīts, SG Nr. 9/28.01.2011., papildināts, SG Nr. 82/21.10.2011., spēkā no 1.01.2012., grozīts, SG Nr. 99/16.12.2011., spēkā no 1.01.2012., papildināts, SG Nr. 82/26.10.2012., grozīts, SG Nr. 15/15.02.2013., spēkā no 1.01.2014., grozīts un papildināts, SG Nr. 28/19.03.2013. Nr. 53/27.06.2014., papildināts, SG. Nr. 97/6.12.2016., ar grozījumiem un papildinājumiem SG. Nr. 13/7.02.2017., groz. un papild. 6. panta 2. punkts

³⁴ Turpat, 6. panta 3. punkts.

meklētājiem, ārvalstniekiem, kurus paredzēts izraidīt no valsts, un citām neaizsargātām personām.

Valsts juridiskās palīdzības birojam palīdz administrācija, kuras struktūru un organizāciju nosaka Ministru padomes pieņemtie noteikumi.³⁵ NLAB 2015. gadā izveidoja septiņus juridiskās palīdzības centrus, kuros trūcīgas personas var vērsties pēc juridiskās palīdzības civillietās, krimināllietās un administratīvajās lietās pie NLAB darbinieku advokātiem.³⁶ Juridiskā palīdzība ir pieejama arī pa NLAB "Nacionālo juridiskās palīdzības tālrūni"³⁷, pa kuru var vērsties ar jautājumiem par valsts apmaksātu juridisko palīdzību vai konsultācijām fiziskām personām atvieglotos apstākļos ārpus vispārējās juridiskās palīdzības piešķiršanas procedūras.

Advokātu padome var atvērt reģionālo konsultāciju centru, kas būs konsultāciju sniegšanas forma fiziskām personām atvieglotos apstākļos ārpus vispārējās juridiskās palīdzības piešķiršanas procedūras.³⁸ Reģionālā konsultāciju centra darbību administrē NLAB un attiecīgā advokātu padome.³⁹ Konsultācijas reģionālajā konsultāciju centrā sniedz NLAB reģistrēti advokāti, un to nosaka advokātu padomes lēmums.⁴⁰

NLAB sastāvā ir pieci locekļi: priekšsēdētājs, priekšsēdētāja vietnieks un trīs locekļi.⁴¹ NLAB prezidentu un viceprezidentu ieceļ amatā un atbrīvo no amata ar Ministru prezidenta rīkojumu, pamatojoties uz Ministru padomes lēmumu, bet pārējos trīs NLAB locekļus ievēl Augstākā advokātu padome. Prezidents un viceprezidents atrodas darba tiesiskajās attiecībās un nedrīkst ieņemt citu amatu.⁴²

NLAB pienākumos ietilpst ar juridiskās palīdzības sniegšanu saistīto darbību uzraudzība un pārraudzība, juridiskās palīdzības maksājumu administrēšana, Valsts juridiskās palīdzības reģistra uzturēšana, juridiskās palīdzības sistēmas organizēšana un veicināšana.⁴³ NLAB funkcijas ir sniegt vispārīgus un metodiskus norādījumus par juridiskās palīdzības piešķiršanu, izdot obligātus norādījumus par Juridiskās palīdzības likuma un sekundāro normatīvo aktu piemērošanu; sagatavot juridiskās palīdzības budžeta projektu; organizēt Valsts juridiskās palīdzības reģistra uzturēšanu; veikt samaksu par piešķirto juridisko palīdzību; veikt juridiskās palīdzības piešķiršanas kontroli.⁴⁴

³⁵ Turpat, 7. panta 1. un 2. punkts.

³⁶ Latham&Watkins, LLP, Pro Bono prakse un iespējas Bulgārijā, pieejams:

<https://www.lw.com/admin/Upload/Documents/Global%20Pro%20Bono%20Survey/pro-bono-in-bulgaria.pdf>.

³⁷ Turpat, 30.a pants.

³⁸ Turpat, 30.g un 30.h pants.

³⁹ Turpat, 30.i pants

⁴⁰ Turpat, 30.m pants

⁴¹ Bulgārijas Republikas Likums par juridisko palīdzību, izsludināts, Valsts Vēstnesis Nr. 79/4.10.2005., spēkā no 1.1.2006., grozīts, SG Nr. 105/29.12.2005., spēkā no 1.1.2006., SG Nr. 17/24.02.2006., spēkā no 1.1.2006.05.2006., SG Nr. 30/11.04.2006., stājās spēkā 12.07.2006., ar grozījumiem un papildinājumiem, SG Nr. 42/5.06.2009., SG Nr. 32/27.04.2010., stājās spēkā 28.05.2010., ar grozījumiem, SG Nr. 97/10.12.2010., stājās spēkā 10.12.2010., papildināts, SG Nr. 99/17.12.2010., spēkā no 1.01.2011., grozīts, SG Nr. 9/28.01.2011., papildināts, SG Nr. 82/21.10.2011., spēkā no 1.01.2012., grozīts, SG Nr. 99/16.12.2011, spēkā no 1.01.2012., papildināts, SG Nr. 82/26.10.2012., grozīts, SG Nr. 15/15.02.2013., spēkā no 1.01.2014., grozīts un papildināts, SG Nr. 28/19.03.2013. Nr. 53/27.06.2014., papildināts, SG. Nr. 97/6.12.2016., ar grozījumiem un papildinājumiem SG. Nr. 13/7.02.2017., 11. pants

⁴² Turpat, 15. panta 1. punkts.

⁴³ Turpat, 8. pants.

⁴⁴Turpat, 8. panta 1., 2., 4., 5., 6., 8. punkts.

Advokātu padomes organizē juridiskās palīdzības piešķiršanu attiecīgajā ģeogrāfiskajā jurisdikcijā. Šajā nolūkā Advokātu padomes sagatavo atzinumu par advokātu kolēģijas advokātu pieteikumiem iekļaušanai Valsts juridiskās palīdzības reģistrā; izveido un uztur dežūrējošo advokātu, dežūrējošo aizstāvju un advokātu, kas sniedz konsultācijas reģionālajos konsultāciju centros, sarakstus; norīko advokātu kolēģijas advokātu, kas ierakstīts Valsts juridiskās palīdzības reģistrā, juridiskās palīdzības īstenošanai, pārliecinoties, ka minētā advokāta profesionālā pieredze un kvalifikācija atbilst lietas veidam, faktiskajai un juridiskajai sarežģītībai, citiem šajā likumā noteiktajā kārtībā veiktiem norīkojumiem un minētā advokāta noslogojumam; veic kārtējo kontroli attiecībā uz advokātu kolēģijas advokātu sniegtās juridiskās palīdzības kvalitāti un veic pārbaudes un uzraudzības pasākumus, kā arī vajadzības gadījumā ierosina disciplinārlietu un informē NLAB; nodrošina norīkoto advokātu apmācību utt.⁴⁵

Par juridiskās palīdzības administrēšanas darbību advokātu padomes saņem atlīdzību no NLAB budžeta.

Individuālo juridiskās palīdzības pieprasījumu pārvaldība atšķiras atkarībā no pieprasītās juridiskās palīdzības veida. Gadījumos, kad pieprasītā juridiskā palīdzība ir paredzēta konsultācijām, lai panāktu vienošanos pirms tiesvedības uzsākšanas vai dokumentu sagatavošanas lietas ierosināšanai tiesā, juridisko palīdzību piešķir vai nepiešķir NLAB priekšsēdētājs 14 dienu laikā pēc attiecīgo kompetento iestāžu izdota rīkojuma, tiesas sprieduma vai izziņas iesniegšanas. Gadījumos, kad nepieciešama advokāta pārstāvība tiesā vai pārstāvība pēc aizturēšanas saskaņā ar leikšlietu ministrijas likumu un Muitas likumu, lēmumu par juridiskās palīdzības piešķiršanu pieņem iestāde, kas vada procesuālās darbības, vai attiecīgā policijas vai muitas iestāde pēc attiecīgās personas lūguma vai saskaņā ar likumu. Paskaidrojošo deklarāciju par juridiskās palīdzības piešķiršanu apstiprina NLAB. "Visbeidzot, ja persona nav iesaistīta tiesvedībā, tā var saņemt juridisko palīdzību, ja tā kvalificējas valsts palīdzības saņemšanai, ja tā ir ievietota sociālā dienesta iestādē vai ja tai ir aizbildnībā esošs bērns. Par to, vai persona, kura nav iesaistīta civilprocesā, ir tiesīga saņemt juridisko palīdzību, lemj NLAB."⁴⁶

6.3 Slovēnijas Republika

Bezmaksas juridisko palīdzību Slovēnijas Republikā, t. i., juridiskos, administratīvos un tehniskos uzdevumus veic specializētais bezmaksas juridiskās palīdzības dienests, kas ir izveidots katras tiesas jurisdikcijā. Speciālistu dienests sniedz bezmaksas konsultācijas un informāciju ieinteresētajām personām par bezmaksas juridiskās palīdzības saņemšanas iespējām un nosacījumiem un citiem ar bezmaksas juridiskās palīdzības piešķiršanu un sniegšanu saistītiem jautājumiem, palīdz pieteikuma iesniedzējiem sagatavot bezmaksas juridiskās palīdzības pieteikumu un nokārtot

⁴⁵ Turpat, 18. panta 1., 2., 3., 5. punkts.

⁴⁶ Latham&Watkins, LLP, Pro Bono prakse un iespējas Bulgārijā, pieejams:

<https://www.lw.com/admin/Upload/Documents/Global%20Pro%20Bono%20Survey/pro-bono-in-bulgaria.pdf>.

nosūtījuma saņemšanu, kā arī sniedz norādījumus par bezmaksas juridiskās palīdzības īstenošanu šo pakalpojumu sniedzējiem.⁴⁷

Par pieteikumiem par bezmaksas juridiskās palīdzības piešķiršanu lemj kompetentā iestāde, kas darbojas tiesā, kuras atrašanās vieta ir tajā reģionā, kurā ir pieteikuma iesniedzēja pastāvīgā vai pagaidu dzīvesvieta, vai kurā atrodas tās galvenais birojs.⁴⁸⁴⁹

Personas, kas ir pilnvarotas sniegt bezmaksas juridisko palīdzību, ir advokāti, kas ir ierakstīti "Advokātu direktoriņā", advokātu biroji, kas "dibināti, pamatojoties uz likumu, kas reglamentē advokatūru", un notāri, un to var piedāvāt arī "personas, kas ar tieslietu ministra atļauju sniedz bezpeļņas bezmaksas juridiskās palīdzības pakalpojumus".⁵⁰

Saskaņā ar Likumu par bezmaksas juridisko palīdzību tiesīgās personas ir tiesīgas saņemt pilnīgu vai daļēju finansējumu, kas nepieciešams juridiskās palīdzības izmaksu segšanai, un ir tiesīgas saņemt atbrīvojumu no tiesas procesa izmaksu segšanas.⁵¹ Juridisko palīdzību var izmantot visās vispārējās un specializētās jurisdikcijas tiesās Slovēnijā, Slovēnijas Konstitucionālajā tiesā, visās Slovēnijas iestādēs, institūcijās vai personām, kas ir pilnvarotas veikt ārpustiesas izlīgumus, un noteiktos gadījumos - tiesvedībā, ko veic starptautiskās tiesās vai šķīrējtiesās. Turklāt bezmaksas juridisko palīdzību var piešķirt par "juridiskām konsultācijām, juridisko pārstāvību un citiem juridiskajiem pakalpojumiem" un par "visu veidu tiesisko aizsardzību".

7 GALVENIE ASPEKTI 2023. gada oktobra-decembra sākotnējās juridiskās palīdzības pilotprojektā

Šajā nodaļā aplūkotas dažas galvenās jomas, kurās atbildīgajām personām, kuras organizē valsts nodrošināto juridisko palīdzību, ir jāizdara izvēle.

7.1 Kas notiek sākotnējās juridiskās palīdzības konsultācijas laikā?

Nav apstrīdams, ka personas sākotnējās juridiskās palīdzības "ceļojums" sākas ar šādiem tipiskiem posmiem. Tas ir aptuvens piemērs: tā nav stingra secība, bet varētu būt izplatīta pirmā līmeņa juridiskās palīdzības sniegšanā.

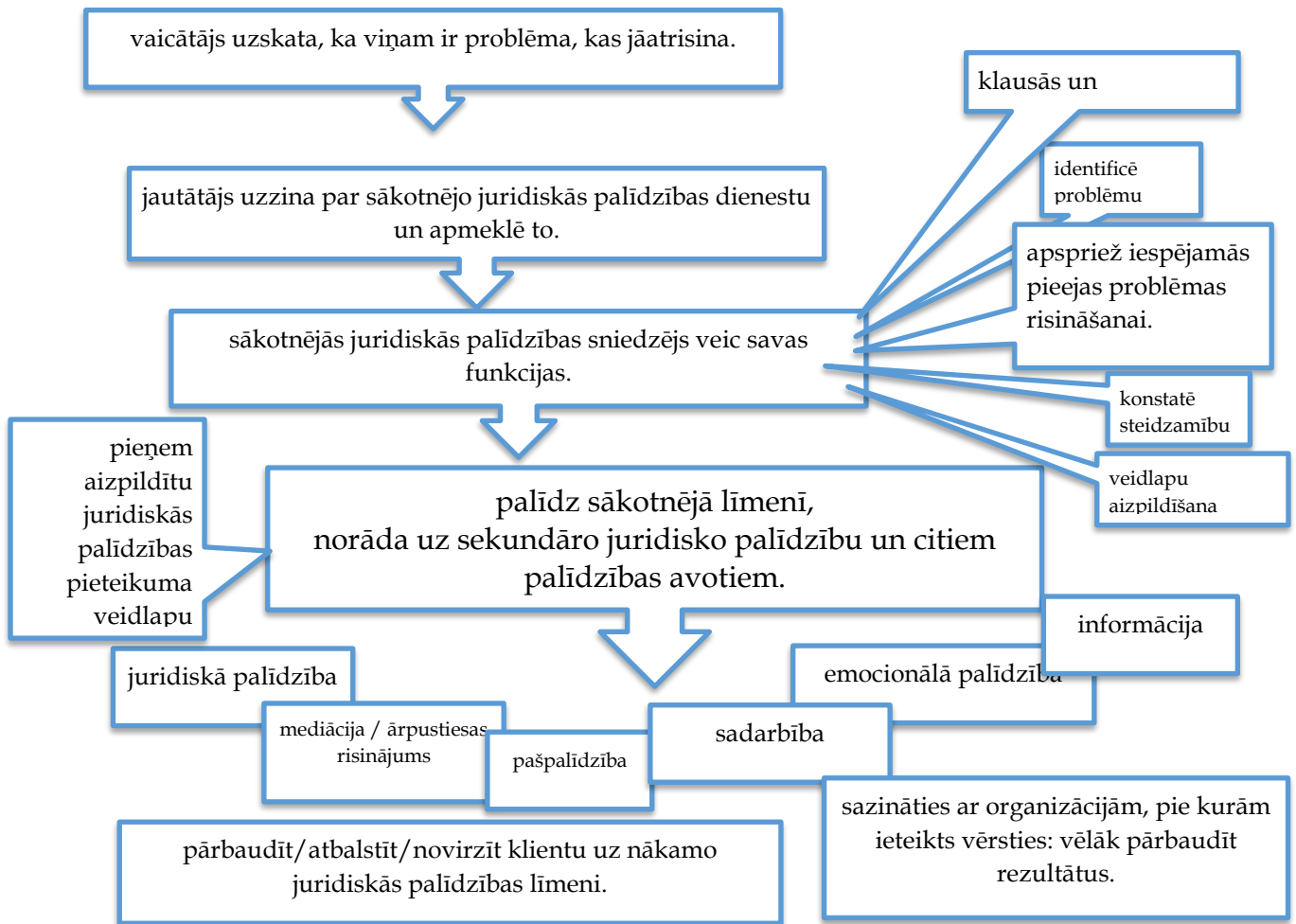
⁴⁷ Slovēnijas Republikas Likums par bezmaksas juridisko palīdzību, 31. pants.

⁴⁸ Turpat, 31. panta a) punkts.

⁴⁹ Attiecīgā rajona tiesa lietās, kas ir piekritīgas vispārējās jurisdikcijas tiesām; darba un sociālās tiesas lietās, kas saistītas ar individuāliem un kolektīviem darba un sociāliem strīdiem; attiecīgā administratīvā tiesa lietās, kas saistītas ar administratīviem strīdiem; tiesa no iepriekš minētajām tiesām, kuras jurisdikcijā ir konstitucionālās sūdzības, konstitucionalitātes un likumības pārbaudes pieteikumi, strīdi starptautiskajās tiesās un ārpustiesas strīdu izšķiršana.

⁵⁰ Slovēnijas Republikas Likums par bezmaksas juridisko palīdzību, 1. pants. 29

⁵¹ Turpat, 1. panta 2. punkts. 1



Vai 2023. gada oktobra-decembra pilotprojekta shēma atbilda šim modelim?

Cik var spriest no iknedēļas ziņojumiem, pilotprojekta ietvaros konsultācijas lielākoties notika pēc šī parauga. Ne visas šajā shēmā piedāvātās iznākuma iespējas tika izpētītas, taču palīdzības līmenis bija atbilstošs.

Norīkojumi un citas turpmākas darbības

Iespējams, ka, spriežot pēc dažiem komentāriem iknedēļas ziņojumos, bija iespējams vairāk palīdzēt, atbalstīt un "pavadīt" klientus, nosūtot viņus uz citu aģentūru vai dienestu. Tā ir nosūtīšanas māksla un prasme, un mēs neesam pilnībā pārliecināti, ka tika izmantota vienota pieeja. Piemēram, dažos iknedēļas ziņojumos norādīts, ka pieprasītājam tika ieteikts doties pie notāra, un dažos gadījumos nav pierādījumu, ka viņam tika izskaidrots, kā to darīt vai kā izvēlēties notāru. Citos gadījumos klientiem tika teikts, ka jāvēršas tiesā, taču arī šajā gadījumā nav pierādījumu, ka viņiem tika izskaidrota procedūra, pieteikšanās, ģeogrāfiskā atrašanās vieta utt. Šie sākumi nav glazūra uz tortes - tie ir uz klientu vērstas nosūtīšanas pamati. Taču pierādījumu trūkums arī var slēpt daudz pozitīvāku patieso ainu.

Mēs nesaskatījām pierādījumus par to, vai, piemēram, tika lasītas un izskaidrotas klientu atnestās vēstules, vai tika sniegta fiziska palīdzība veidlapas aizpildīšanā, vai tika piedāvātas dažādas iespējas gadījumos, kad klientiem nepieciešama palīdzība ārpus juridiskās sistēmas, vai klientiem tika izsniegtas līdzņemamas brošūras par konkrētām tēmām, vai tika sniegta cita informācija, piemēram, tīmekļa vietnes, ko apskatīt, vai NVO, ar kurām sazināties. Tika sniegti norādījumi par turpmāko iespējamo rīcību: atlaišana no darba pēc bērna kopšanas atvaļinājuma. Taču klienti tika "veiksmīgi nosūtīti uz tālākām iestādēm, piemēram, patērētāju tiesību aizsardzības centru", un vairāk nekā vienā gadījumā iekšējā nosūtījuma rezultātā juridiskās palīdzības klients kļuva par attiecīgā sociālā centra klientu⁵².

Mēs vēlētos pieņemt, ka visas šīs stratēģijas tika piemērotas atbilstoši, taču no mūsu rīcībā esošajiem lietas materiāliem to nav iespējams noteikt.

Ieteikumi par konsultāciju punktu "sākotnējo" lomu

*Anālītiskajā ziņojumā par juridiskās palīdzības pilotprojektu*⁵³ pausts viedoklis, ka "lielākā daļa konsultantu atbildēja, ka saskaņā ar viņu izpratni izmēģinājuma projekts aptver [atbilstošo] darbības jomu - viena konsultācija, kas rāda ceļu", un mēs pievienojamies šim optimismam.

Mūsaprāt, ir iespējams, ka dažas **prasmes, zināšanas, funkcijas un galveno juridisko konsultantu loma būtu jāprecizē. To varētu panākt ar apmācību darba vietā vai ievadapmācību**, ja nākotnē tiks izveidoti jauni konsultāciju punkti [**1. ieteikums**].

Apmācībās būs jākoncentrējas uz konkrētām darbībām un funkcijām vairākos tipiskos sākotnējās juridiskās palīdzības pieprasījumos [**2. ieteikums**]. Pēc šo darbību būtiskāko elementu teorētiskajām mācībām būtu lietderīgi iekļaut arī lomu spēles. Šeit mēs atzīmējam secinājumus un piemērus, kas minēti *analītiskā ziņojuma par juridiskās palīdzības pilotprojektu* 4.4. sadaļā⁵⁴. Mēs atbalstām tādus komentārus kā "mācības bija lieliskas, bet tām vajadzētu būt regulārākām", "kvalitatīvām konsultācijām ir nepieciešama juridiskā izglītība" un ziņojuma secinājumu, ka, piemēram, 1 līdz 3 dienas (atkarībā no tēmas, priekšmeta vai tiesību jomas sarežģītības, kas jāattīsta mācībās) mēnesī varētu piedāvāt apmācībām darba vietā.

Vēl viens veids, kā precizēt konsultāciju sniegšanas vietas atbilstību galvenajām sākotnējās juridiskās palīdzības darbībām, ir **ievieš "biroja rokasgrāmatas" rīku** [**3. ieteikums**]. Tā būtu fiziska biroja rokasgrāmata, kas piedāvātu uz uzdevumiem balstītus algoritmus, lai palīdzētu veikt nosūtīšanu un citas darbības sākotnējās juridiskās palīdzības ietvaros. Tas atbilstu pieņemtajam nosūtīšanas protokolam un būtu ērts veids, kā konsultāciju sniedzējiem pārliecināties, ka viņi ir uz pareizā ceļa un nerīkojas ne par maz, ne par daudz, bet tieši atbilstoši sākotnējās juridiskās palīdzības konsultāciju mērķiem.

⁵² Skatīt 7.4 nodaļu zemāk

⁵³ Analītiskais ziņojums par juridiskās palīdzības pilotprojektu - Inga Bite, Jānis Jurkāns un Inita Apšeniece - Eiropas Komisija Tiesiskuma efektivitātei - 2024. gada janvāris

⁵⁴ Analītiskais ziņojums par juridiskās palīdzības pilotprojektu - Inga Bite, Jānis Jurkāns un Inita Apšeniece - Eiropas Komisija Tiesiskuma efektivitātei - 2024. gada janvāris

Kas ir palīdzība sākotnējā līmenī?

Galvenie elementi sākotnējās juridiskās palīdzības sniedzēja lomas noteikšanai ir šādi, ņemot vērā arī iepriekš minēto palīdzības sniegšanas shēmu.

Galvenais juridiskās palīdzības sniedzējs:

- laipni sagaida
- klausās
- veicināt
- ņemt vēsturi
- koncentrēties un precizēt.
- diagnosticēt
- apspriest
- ieteikt
- palīdzēt
- skatīt
- veikt turpmākus pasākumus

Jautājumu precizēšana

Jautājumu noskaidrošanas gadījumā tiek uzskaitīta informācija par faktiem, notikumiem un jebkādu saraksti, kas attiecas uz iesniegto situāciju.

Pamatojoties uz informāciju, kas iegūta no jautājuma, pirmās līnijas konsultants izvērtēs, vai tas attiecas uz juridisku vai nejuridisku jautājumu. Ja nav juridiska jautājuma, persona tiks nosūtīta tieši pie citas organizācijas nejuridisko pakalpojumu sniedzēja.

Atkarībā no tā var veikt turpmākus pasākumus:

Juridiskā jautājuma sīkāka izstrāde

Uz vienkāršiem juridiskiem jautājumiem, kurus var atrisināt vai neatrisināt ar ieteikumu, tiek sniegtas atbildes/konsultācijas pie letes, pa tālruni vai e-pastu īsā laikā, iespējams, līdz 30 minūtēm.

Ieteicams pakāpeniski pavērt iespēju paplašināt konsultāciju par sarežģītiem juridiskiem jautājumiem, kurus nav iespējams atrisināt 30 minūšu laikā un kurus var konsultēt konsultāciju stundas laikā (teiksim, no 1 līdz 1,5 stundām) fiziskā konsultāciju punktā vai pa tālruni, kad tiek pieņemts jautājums un klientam tiek piezvanīts, nosūtīts e-pasts vai rakstīts.

Sarežģītāku juridisko pieprasījumu gadījumā, kuru risinājumu nav iespējams rast letes un produkta rokasgrāmatas iespēju robežās, piemērotāka būs tieša vēršanās pie juridiskās palīdzības sniedzēja.

Sākotnējās palīdzības kategorijas

1. Informācijas sniegšana

Juridiskās informācijas sniegšana klientiem pēc pieprasījuma fiziskā, telefoniskā vai virtuālā kontaktā uz viņu uzdotajiem jautājumiem visās tiesību kategorijās.

2. Konsultācijas

Konsultāciju sniegšana klientiem attiecībā uz viņiem sniegto informāciju par juridiskiem jautājumiem, ja ir vairākas iespējas rast risinājumu, vai padomu sniegšana par to, kā vislabāk rīkoties, veicot kādu darbību, piemēram, pierakstot tikšanos, rakstot vēstuli, pieprasot konkrētu pakalpojumu utt.

3. Norīkojums⁵⁵

Klientu nosūtīšana uz nejuridisku organizāciju, pamatojoties uz saskaņotiem nosūtīšanas protokoliem.

pēc iespējas plašākas juridiskās palīdzības, neatkarīgi no tā, vai tā ir vai nav subsidētās juridiskās palīdzības veidā, nosūtīšana pie, iespējams, sertificēta juridiskās palīdzības sniedzēja, pēc iespējas rezervējot tikšanos, ja iespējams, nosūtot īsu elektronisko lietu juridiskās palīdzības sniedzējam.

4. Papildu papildu konsultācijas 1-1,5 stundas

Konsultācijas ir paredzētas:

Papildu jautājuma precizēšana, ja to nav iespējams izdarīt pie atvērta galda vai pa tālruni īsā laikā, piemēram, vairāku problēmu situācijas un/vai nepieciešamības pārskatīt dokumentus dēļ.

7.2 Darbības joma: klienta atbilstība

2023. gada oktobra-decembra izmēģinājuma shēmas analīze attiecībā uz klientu atbilstību prasībām

Mēs saprotam, ka visas personas, kas iesniedz pieprasījumu kādā no 11 pakalpojumu sniedzēju filiālēm, drīkst to darīt. Nevienam netiek noraidīts, pamatojoties uz "atbilstības" pamatojumu.

Klienti, kas sevi diskvalificē ar savu uzvedību Šķiet, ka tika saņemts ļoti neliels skaits aizskarošu tālruņa zvanu, agresīvu personisku pieprasījumu un nepatīkamu e-pasta vēstuļu, un tiek pieņemts, ka viņi nesaņems atbildes zvanu vai arī viņiem tiks atteikta

⁵⁵ Skatīt 7.8. iedaļu turpmāk.

piekļuve. Taču tas ir atkarīgs no konsultantu prasmēm un spējas atpazīt un empātiski izturēties pret patiesiem klientiem, kuriem ir izaicinošas uzvedības grūtības⁵⁶.

Kopumā mums nav nekādu norāžu, ka kāds būtu noraidīts, pirms vēl bija spējis izklāstīt savu potenciāli tiesiski risināmo problēmu.

Sociālās palīdzības centru klienti Viens no jautājumiem, kas mūs jau iepriekš uztrauca, bet uz kuru mums vēl nav skaidras atbildes, ir tas, vai sākotnējās juridiskās palīdzības sniegšanas vietas pašvaldību sociālās palīdzības centros būs nesamērīgi pievilcīgas esošajiem sociālās palīdzības pakalpojumu lietotājiem un, gluži pretēji, mazāk pievilcīgas tiem, kas nav sociālās palīdzības pakalpojumu lietotāji. Analītiskajā ziņojumā ir atzīts, ka "joprojām ir atklāts jautājums par to, vai cilvēki, kuri nav sociālo pakalpojumu "parastie klienti", meklēs sākotnējo juridisko palīdzību sociālajā dienestā"⁵⁷. Dažos, bet ne visos iknedēļas ziņojumos ir statistikas dati par to, kā klienti pirmo reizi uzzināja par primārās juridiskās palīdzības pakalpojumu; pagaidām tie nav pārliecinoši. Anekdotiski šķiet, ka daudziem interesentiem fakts, ka viņiem bija jāsaņem padoms no sociālajiem dienestiem, nav bijis nozīmīgs, pat ja viņi paši nav sociālo dienestu klienti. Mēs joprojām vēlamies gūt pārliecību, ka sociālajos dienestos izvietotās juridiskās palīdzības sniegšanas vietas netiek uzskatītas par tādiem, kas galvenokārt paredzētas esošajiem sociālā dienesta klientiem.

Starptautiskie standarti par tiesībām saņemt sākotnējo juridisko palīdzību

Eiropas Padomes Ministru komitejas pamatnostādnes⁵⁸ veicina augsta līmeņa pieejamību agrīnās intervences (sākotnējās juridiskās palīdzības) sniegšanas posmā, mudinot, ka "jo īpaši būtu jāapsver, kā [...] padarīt plaši un ikvienam viegli pieejamu informāciju par tiesībām un tiesību sistēmu un jo īpaši par juridiskajām tiesībām, pienākumiem un tiesiskās aizsardzības līdzekļiem; agrīnu intervenci ar juridiskās palīdzības sistēmu palīdzību (sākotnējā juridiskā palīdzība)".

Ieteikumi par klienta atbilstību

Juridiskās palīdzības sistēma būtu jāveido tā, lai cilvēki ar ierobežotiem līdzekļiem varētu bez maksas saņemt informāciju un atbilstošu palīdzību no pirmās līnijas pakalpojumu sniedzēja, lai risinātu tiesiski risināmas problēmas. Tas būtu jāapvieno ar pamatkonsultāciju sniegšanu par iespējamiem risinājumiem.

Ieteicams **turpināt pilnveidot pašreizējo izmēģinājuma pieeju, kas paredz "atvērtas durvis" visiem interesentiem [4. ieteikums]**. Praksē sistēma ir darbojusies samērā labi, jo tā ir atvērta visiem, nepiemērojot nekādus kvalifikācijas sliekšņus. Tas, protams, nenozīmē, ka visas problēmas tiek atrisinātas vai nosūtītas, bet gan to, ka klientam ir atļauts ierasties un izklāstīt savu problēmu, neizpildot nekādus kvalifikācijas sliekšņa nosacījumus. Svarīgākais ir tas, lai šo pakalpojumu izmantotu pēc iespējas vairāk iedzīvotāju.

⁵⁶ 2., 3., 4. un 9. iknedēļas ziņojums par 2023. gada oktobra-decembra izmēģinājuma projektu "Juridiskā palīdzība

⁵⁷ Analītiskais ziņojums par juridiskās palīdzības pilotprojektu - Inga Bite, Jānis Jurkāns un Inita Apšeniece - Eiropas Komisija Tiesiskuma efektivitātei - 2024. gada janvāris

⁵⁸ Eiropas Padomes Ministru komitejas 2021. gada 31. martā pieņemtās Pamatnostādnes par juridiskās palīdzības shēmu efektivitāti un lietderību civiltiesību un administratīvo tiesību jomā.

Šajā sakarā mēs pilnībā atbalstām analītiskā ziņojuma 8. ieteikumu: "Ja iedzīvotāju vajadzības ir pirmajā vietā, apspriežu tematu apjoms nebūtu jāierobežo. Taču, lai nodrošinātu konsultantu labklājību, ja viņi nav juristi, varētu noteikt zināmus ierobežojumus.⁵⁹

Īstenošanas un izpildes izmaksas šajā posmā ir zemas; pārbaude un testēšana, izmantojot līdzekļu pārbaudi, prasītu papildu jaudu, ko faktiski varētu labāk izmantot palīdzības un konsultāciju sniegšanai, un agrīnas iejaukšanās ietekme var ietaupīt izmaksas visiem, tostarp valdībai, piemēram, izmaksas, kas saistītas ar laiku, naudu un psiholoģisko slogu.

Tādējādi **pirmās līnijas dienestam būtu jācenšas kļūt pazīstamam cilvēkiem ar ierobežotiem līdzekļiem visā valstī [5. ieteikums]** kā visvieglāk pieejamam ceļam uz juridiskās palīdzības pakalpojumiem. Lai vienmēr sasniegtu šos mērķus, tā zināšanas un pieredzi var apvienot un attīstīt valsts mērogā.

7.3 Darbības joma: tiesību jomas / problēmu veidi

Sākotnējās cerības

Iepriekšējā 2020. gada tā sauktā "vienas pieturas" izmēģinājuma projekta sākumā tika pausta cerība, ka tiesību jomas, kuras varētu aptvert vārtejas sistēma, varētu būt šādas:

- Mājoklis un bezpajumtniecība
- Labklājības tiesības
- Veselības un medicīniskā nolaidība
- Personisks ievainojums - kāds vainīgs
- Saziņa ar bērnu un saskarsme ar bērnu; uzturlīdzekļi bērniem
- Citi ar bērna audzināšanu / grūtniecību saistīti jautājumi
- Sociālā labklājība un valsts pabalsti
- Noziegums: cietušais (valsts kompensācija utt.)
- Noziegums: apsūdzētais
- Patērētāju tiesības - preces vai pakalpojumi ar trūkumiem
- Parādi, kredīts un naudas problēmas
- Mantojuma tiesības⁶⁰
- Kaimiņu strīdi
- Īpašumtiesības (namīpašnieka un īrnieka problēmas).
- Īpašumtiesības (mājokļu īpašnieki)
- Laulības un attiecību jautājumi
- Garīgā veselība
- Invaliditāte
- Veselība / slikta veselība
- Tiesības uz izglītību

⁵⁹ Analītiskais ziņojums par juridiskās palīdzības pilotprojektu - Inga Bīte, Jānis Jurkāns un Inita Apšeniece - Eiropas Komisija Tiesiskuma efektivitātei - 2024. gada janvāris

⁶⁰ Sākotnējie izmēģinājuma rezultāti liecina, ka informācijas un konsultāciju nepieciešamība mantojuma tiesību un ar tām saistīto jautājumu jomā noteikti pastāv. Noteikti būtu ieteicams nodrošināt papildu apmācību šajā jomā vai, vēl labāk, iesaistīt notārus primārās juridiskās palīdzības shēmā. To attaisno tikai salīdzinoši lielais lietu skaits un ietekme, kāda tam var būt gadiem ilgi.

- Bēres
- Darba tiesības (darbiniekiem: uzmākšanās, netaisnīga atļaišana, netaisnīga disciplinēšana, diskriminācija).
- Imigrācija/patvēruma un pilsonība
- Negodīga attieksme no policijas puses
- Nodokļi (darbiniekiem)
- Tiesu nolēmumu izpilde

Līdzīgas prognozes tika iegūtas arī attiecībā uz šo izmēģinājuma projektu. Tas balstījās uz analīzi un pieredzi, kas liecina, ka šīs ir tiesību jomas, kuras parasti ir pārstāvētas starp nelabvēlīgā situācijā esošu personu tiesvedības problēmām. Turklāt šīs jomas bieži tiek uzskatītas par mazāk ienesīgām prakses jomām tradicionālajiem komerciālajiem juridiskajiem pakalpojumiem ar peļņu, tāpēc tirgus spēki var izraisīt šādu pakalpojumu nepietiekamu piedāvājumu juridiskajā privātajā sektorā.

Vai 2023. gada oktobra-decembra izmēģinājuma shēma attiecas uz atbilstošām tiesību jomām?

Tiesību jomas, par kurām klienti faktiski jautāja, ietvēra šādas jomas, kas lietas pieraksta statistikā reģistrētas kā atsevišķas kategorijas:

- Nomas tiesības
- Mantojuma tiesības
- Pensiju jautājumi
- Laulības šķiršanas jautājumi
- Vardarbība
- Tehniskā apkope un piekļuves tiesības
- Parādi, maksātnespējas procedūras
- Līgumtiesības
- Īpašuma tiesības
- Darba tiesības
- Krimināltiesības
- Uzturēšanas atļauju jautājumi
- Problēmas saistībā ar darbnespēju
- Administratīvie jautājumi
- Adopcijas jautājumi
- Uzturēšanās atļaujas jautājumi
- Iestāžu vai amatpersonu iespējamie pārkāpumi

Runājot par sākotnējo pieejamības sliekšni, mums nešķiet, ka kādas juridiskās jomas būtu *nepieejamas* vai ka jautājumi par kādu konkrētu juridisko jomu būtu izraisījuši personas izslēgšanu no pakalpojuma pirmām kārtām. Tas, protams, nenozīmē, ka personas ir atrisinājušas savu problēmu vai pat saņēmušas veiksmīgu nosūtījumu, bet tikai to, ka ir pienācīgi ievērota sākotnējo juridisko konsultāciju "atvērto durvju" politika attiecībā uz plašu tīklu, kas attiecas uz tiesību jomām, kurās var iesniegt prasību.

Tiklīdz parādās konkrēta veida kopīgas problēmas, kurās galvenais juridiskās palīdzības sniedzējs nevar daudz ko darīt, pastāv **risks, ka var iestāties tūlītējas**

diagnozes noteikšanas un ātras nosūtīšanas modelis. Mēs brīdinām, ka tas ir bīstami, jo pastāv risks, ka konsultants var nepamanīt papildu problēmas, kā arī (piemēram, mantojuma jautājumu gadījumā) pastāv risks, ka nosūtīšana var būt pārāk virspusēja ("jums jādodas pie notāra"⁶¹ - iespējams, bez turpmākas palīdzības).

Tiesību jomas, par kuru neesamību mēs esam pārsteigti.

Tiesību jomas, ar kurām bieži vien saskaras sākotnējās juridiskās palīdzības dienesti, raugoties starptautiskā mērogā, ietver tādas jomas kā strīdi par valsts pabalstiem, garīgās un fiziskās veselības un invaliditātes tiesības, diskriminācija, imigrācijas un patvēruma jautājumi, nodokļu jautājumi, bezpajumtniecība un vispārīgi sociālās labklājības jautājumi.

Interesanti un ievērojamas cienīgi ir tas, ka šīs tiesību jomas, nav iekļautas iknedēļas ziņojumu statistikā, un ir interesanti spekulēt, kāpēc tas tā ir. Viena no iespējām ir tāda, ka, tā kā lielākā daļa sākotnējās juridiskās palīdzības sniegšanas vietu atrodas pašvaldību sociālajos dienestos, personas, kuras meklē neatkarīgu konsultāciju par šādu problēmu, varētu būt piesardzīgas attiecībā uz konsultācijām, kas tiek sniegtas tieši šajās telpās. Iespējams, šie klienti jau saņem sociālo dienestu palīdzību un ir apmierināti ar lēmumu, kas pieņemts par viņu tiesībām. Tāpat iespējams, ka dienests nav pietiekami skaidri informējis par to, cik plašas problēmas varētu būt risināmas sākotnējo juridisko konsultāciju sniegšanas vietā: piemēram, imigrācijas un patvēruma jautājumos varētu būt nepieciešama īpaša mērķtiecīga komunikācija. Līdzīgi būtu jārikojas arī ar bezpajumtniekiem, ceļotājiem vai personām, kas dzīvo haotisku dzīvesveidu.

Vai tika aplūkotas arī citas jomas, kas šeit nav minētas?

Lai gan iepriekš uzskaitītajā sarakstā minētās tiesību jomas ir tās, kas parasti tika objektīvi iedalītas lietvedības izklājlappās, pieprasītāji noteikti jautāja arī par citiem jautājumiem. Tie ietver⁶² :

- neprecizēti ļoti sarežģīti pieprasījumi
- saskarsme ar vardarbīgu laulāto
- iespējama krāpšana, piedāvājot aizdevumus
- vai strādājošs jaunāks par 20 gadiem var pieprasīt uzturlīdzekļus no saviem vecākiem.
- nekustamā īpašuma darījumu sankcijas
- mērnieka nepieciešamība saistībā ar nekustamā īpašuma problēmām.
- godīgas tirdzniecības izmantošana sociālajos plašsaziņas līdzekļos
- dāvinājuma līgumi

⁶¹ Piemēram, 7. un 9. nedēļas pārskati. Šeit nav paredzēta nekāda kritika par klientam ierosinātajām darbībām. Jautājums par notāriem ir aplūkots izmēģinājuma projekta analītiskā ziņojuma 5. nodaļā, un turpmāk mēs pie tā atgriezīamies.

⁶² Iknedēļas kopsavilkuma ziņojumi, ko sagatavoja izmēģinājuma projekta komanda, jo īpaši par 4., 5. un 9. nedēļu.

leteikumi par tiesību jomām, kurās vajadzētu būt pieejamai sākotnējai juridiskai palīdzībai

Ekspertu grupa uzskata, ka **sākotnējā juridiskā palīdzība nedrīkst būt ierobežojoša attiecībā uz tiesību jomām, kurās tā ir pieejama [6. ieteikums]**. Lielākā daļa indivīdu nekādā gadījumā neklasificē savas pašreizējās problēmas pēc tiesību jomām: viņi drīzāk redz *problēmu*, un bieži vien tā ir salikta problēma, ja to analizē juridiski. Taču cilvēkam ir svarīgi, lai viņš saprastu, ka ar šo problēmu var vērsties sākotnējās juridiskās palīdzības sniegšanas vietā un ka tā nebūs kaut kādā veidā neatbilstoša jau no paša sākuma. Plašāka uztveres problēma ir tā, ka cilvēki bieži vien savu problēmu nesauks par "juridisku" un tādējādi paši sevi diskvalificēs no pakalpojuma, kas piedāvā juridisko palīdzību.

Tomēr dažos iknedēļas ziņojumos ir norādīts uz problēmu, kad indivīds saskata iespēju saņemt padomu vai otro viedokli par jautājumu, par kuru viņš citādi varētu samaksāt, piemēram, par taisnīgu sociālo plašsaziņas līdzekļu izmantošanu. **Šos klientus joprojām var pieklājīgi novirzīt pie maksas konsultāciju sniedzēja, kas ir piemērotāks.**

Taču kopumā ir svarīgi, lai **sabiedrība saprastu, ka dienestam kā pirmās pieturas punktam var iesniegt visu veidu potenciāli tiesiski risināmas problēmas [7. ieteikums]**. Protams, šī uztveres pārvaldība attiecībā uz to, vai šādas problēmas patiešām var atrisināt, ir cits jautājums, taču **pirmā līmeņa līmenī uzsvars būtu jāliek uz vēstījumu "pastāstiet mums par savu problēmu" [8. ieteikums]**. Tas noteikti radīs pārspīlētas cerības dažiem interesentiem, taču labāk ir kļūdīties, izvēloties *pārāk plašu pieeju*, nekā atturēt no pakalpojuma apjoma. Tomēr ir jārisina jautājums par cerību pārvaldību un to, kā precizēt sabiedrības informēšanu.

Vēlams paplašināt pieejamo tiesību jomu klāstu [9. ieteikums]. Turklāt sākotnējās juridiskās palīdzības dienestam nav jāpaliek pasīvam. Pieprasījumu pēc noteikta veida konsultācijām var pozitīvi stimulēt ar veicināšanas pasākumiem, informācijas kampaņām un sabiedrības informēšanas veida maiņu.

No vienas puses, **klientus var mudināt vērsties pie sākotnējās juridiskās palīdzības dienesta ar problēmām, kas saistītas ar valsts pabalstiem, garīgo un fizisko veselību un invaliditātes tiesībām, diskrimināciju, imigrāciju un patvēruma jautājumiem, nodokļiem, bezpajumtniecību un vispārējiem sociālās labklājības jautājumiem** - jautājumiem, kas, spriežot pēc pilotprojekta datiem, līdz šim nav pietiekami pārstāvēti [10. ieteikums]. To var panākt, labāk un mērķtiecīgāk informējot sabiedrību. Var būt lietderīgi atteikties no tādas informācijas sniegšanas, kas tikai mudina klientus nākt ar "juridiskām" problēmām, un var būt lietderīgāk komjunicēt ar sabiedrību par parastām dzīves problēmām, nemarķējot tās kā "juridiskas" (pat ja tādas tās ir).

No otras puses, pilotprojektam ir novērotāja loma, lai palīdzētu noteikt, kuras tiesību jomas jau ir izrādījušās klientu vidū populāras tēmas, un apsvērt iespēju labāk apmierināt šo pieprasījumu. Šīm tendencēm vajadzētu sniegt noderīgu ievirzi par to, kurās juridiskajās jomās būtu vērts paplašināt dienesta pirmās līnijas spējas un

prasmes. Visuzskatāmākais piemērs ir diezgan liels pieprasījumu skaits par mantojuma lietām. Tas varētu liecināt par nepieciešamību **uzlabot apmācību, informācijas sniegšanas prasmes un nosūtīšanas procedūras šajās īpašajās tiesību jomās [11. ieteikums]**.

Pilotprojekti liecina, ka, iespējams, vislielākā vajadzība pēc informācijas ir saistīta ar notāra darbu mantošanas un mantojuma jomā. Būtu jāizpēta, vai un kā šo vajadzību var apmierināt, piemēram, izvietojot notārus vai notāru darbiniekus noteiktā veidā, piemēram, pa tālruni, e-pastu vai dežūrējot.

Juridisko vajadzību novērtējums

Juridisko vajadzību novērtējums ir svarīgs instruments, lai noteiktu, kuras juridiskās jomas un kā juridisko jomu izvēle būtu saistīta arī ar iedzīvotāju vajadzībām. Vairākas valstis izmanto juridisko vajadzību novērtējumu, lai iegūtu pārskatu par iedzīvotāju vajadzībām. Šāda veida novērtējums sniedz pierādījumus par to, cik lielā mērā iedzīvotājiem ir nodrošināta efektīva piekļuve tiesiskumam un pakalpojumu sniedzējiem.

Šāda veida novērtējums ir būtisks, lai noteiktu atšķirību starp iedzīvotāju juridiskajām vajadzībām un praksē esošo nodrošinājuma līmeni. Tas palīdz veidot juridiskās palīdzības politiku, tostarp noteikt prioritārās jomas, kurās nepieciešama rīcība.

Tā var arī sniegt ieskatu par to, kā cilvēki risina juridiskās problēmas un cik lielas ir neapmierinātās vajadzības, ja svarīgas juridiskas problēmas netiek risinātas. Tas var arī palīdzēt apzināt minoritāšu vai citu grūti sasniedzamu grupu problēmas, kuru juridiskās vajadzības varētu tikt ignorētas vai neapmierinātas. Būtisks elements ir aptauju un citu metožu izmantošana, lai apjautātu cilvēkus par viņu juridiskajām problēmām.

Ieteicams pēc iespējas ātrāk **veikt juridisko vajadzību novērtējumu Latvijā un izmantot tā rezultātus kā vadlīnijas juridisko jomu izvēlei [12. ieteikums]**. Periodiski to darot, var arī vērtīgi pārbaudīt, vai juridiskās palīdzības politika darbojas efektīvi.

7.4 Kas ir pakalpojumu sniedzēji?

Pakalpojumu sniedzēju "ekosistēma": dažas iespējas

Pirmās līnijas pakalpojumus (informāciju, sākotnējās juridiskās konsultācijas un palīdzību) var sniegt viena valsts organizācija⁶³ vai organizācija, kas ir vismaz neatkarīga, valsts finansēta struktūra.

Taču ir daudz alternatīvu. Starptautiski ir lielas atšķirības valsts garantētas bezmaksas juridiskās palīdzības sniedzēju partnerību sastāvā.

⁶³ tāpat kā Nīderlandē Juridisko pakalpojumu skaitītāji, Juridisch Loket.

UNODC parauglikumā par juridisko palīdzību⁶⁴ ir sniegts noderīgs pārskats par pieejām, kurā uzskaitīti tādi modeļi kā :

- Valsts juristu sistēmas
- Norīkotie advokāti/komandas juristi
- Līgumpakalpojumu sistēmas, kas var ietvert advokātus, advokātu grupas, advokātu asociāciju vai nevalstiskas organizācijas, piemēram, NVO, kopienas, advokātu palīgdienestus, universitātes juridiskās palīdzības klīnikas, kas sniedz pakalpojumus konkrētās jurisdikcijās, kuras finansē valsts.

Parauglikumā norādīts, ka "visbiežāk valstis izveido sistēmas, kas ir valsts aizstāvju sistēmas, iecelto advokātu sistēmas un līgumpakalpojumu sistēmas kombinācija, kas atgādina valsts, privāto un pilsoniskās sabiedrības pakalpojumu sniedzēju apvienojumu, ko dēvē par jaukta modeļa vai hibrīda sistēmām. Turklāt daudzās valstīs pilsoniskās sabiedrības dalībnieki sniedz juridiskās palīdzības pakalpojumus tieši saņēmējiem, un tos finansē neatkarīgi no valsts".

Likumprojektā norādīts, ka "pilsoniskās sabiedrības pakalpojumu sniedzēji veido aizvien vairāk juridiskās palīdzības dienestu visā pasaulē". Tajā arī atzīts, ka pastāv universitātēs bāzēti klīniskās juridiskās palīdzības sniedzēji, kas "papildina pakalpojumus cilvēkiem, kuriem citādi juridiskā palīdzība nav viegli pieejama".

Attiecībā uz jauktiem modeļiem/hibrīda sistēmām parauglikumā norādīts, ka tās "kļūst arvien populārākas kā līdzeklis, lai maksimāli izmantotu tradicionālo modeļu stiprās puses un līdz minimumam samazinātu to trūkumus. Jauktie modeļi piedāvā optimālu elastības līmeni, ļaujot valdībām izvēlēties, kā vislabāk sniegt juridisko palīdzību dažādās valsts daļās. Juridiskās palīdzības pakalpojumu sniedzējus parasti koordinē juridiskās palīdzības aģentūra. [...] Koordinācijas trūkums bieži vien ir problēma jauktajās sistēmās, un ir nepieciešami spēcīgi pārraudzības un kvalitātes kontroles mehānismi. Dažos gadījumos pilsoniskās sabiedrības vai citu dalībnieku sniegtie juridiskās palīdzības pakalpojumi tiek uzskatīti par tiešu konkurenci advokātu asociācijai, un var tikt uzskatīti par tādiem, kas ir pretrunā tās interesēm".

Pašlaik ir kļuvis skaidrs, ka šāds **jaukts modelis ir vēlams**, neraugoties uz koordinācijas grūtībām, jo spēcīga un daudzveidīga partnerība var kopīgi piedāvāt sabiedrībai elastīgākus un bieži vien uz klientu orientētākus pakalpojumus nekā viena monolīta valsts vai privātā sektora darbība. NVO līdzdalība nodrošina to, ka galvenais juridiskās palīdzības dienests ir cieši saistīts ar savu mērķgrupu klientiem, bet citu nozaru līdzdalība vienlīdz⁶⁵ piedāvā klientiem izvēles iespējas un daudzveidīgas zināšanas, kuru var pietrūkt vienotam modelim. Pastāvīgo personālu var labi apvienot ar elastīgu privāto juristu līgumdarbinieku daļu⁶⁶.

⁶⁴ Apvienoto Nāciju Organizācijas parauglikums par juridiskās palīdzības sistēmām krimināllietās, Vīne, 2017. g.

⁶⁵ Paterson, *Legal Aid Governance Models and Independence* (2019 : Eiropas Padomes projekts "Pastāvīgs atbalsts krimināltiesību reformai Ukrainā")

⁶⁶ Nevajadzētu automātiski pieņemt, ka tikai privātie juristi ir piemēroti darbam primārajā juridiskajā palīdzībā. Šeit liela nozīme ir arī apmācībai, izglītošanai, attieksmei utt.

Neatkarība: Eiropas Padomes ziņojumā "*Juridiskās palīdzības pārvaldības modeļi un neatkarība*" (*Legal Aid Governance Models and Independence*)⁶⁷, balstoties uz starptautisko pieredzi, tika apgalvots, ka, ja vien iespējams, juridiskās palīdzības pakalpojumu sniedzējiem jādarbojas neatkarīgi no valdības, Tieslietu ministrijas, tiesu sistēmas un advokātu organizācijas. Šādā veidā vislabāk var nodrošināt politikas veidošanas un īstenošanas nošķirtības principu. Šķiet, ka citās jurisdikcijās nav precedenta, kad juridiskās palīdzības sistēmu administrētu Tiesu administrācija. Mēs novērojam, ka tomēr būtu jāpiemēro līdzīgi neatkarības principi, ko, iespējams, pastiprina grūtības, ko šajā ziņā varētu radīt Tiesu administrācijas pārvaldība.

Citas jaukta modeļa ar centrālo koordināciju priekšrocības ir tādas, ka darbu vislabāk var veikt ciešā sadarbībā ar pakalpojumu sniedzējiem un izmantojot vietējo kontekstu. Ja organizēšana un kontrole ir vienās rokās, tas atvieglo sistēmas pārvaldību un kontroli. Turklāt tā priekšrocība ir tā, ka ir pieejams pārstāvis, kas ir pašas juridiskās palīdzības sistēmas interesēs un ir daļēji neatkarīgs no politiskajiem dalībniekiem. Svarīga nozīme var būt arī tam, ka Tieslietu ministrijas, valsts advokātu kolēģijas un pašvaldību darba kārtībā ir arī konkurējošas intereses. Atsevišķas un neatkarīgas organizācijas priekšrocība ir arī tā, ka jaunā pirmā līmeņa organizācija var labāk un vairāk koncentrēties uz juridiskās palīdzības darbībām, kurās indivīda stāvoklis ir galvenais. Šāda organizācija ir atbildīga, izmantojot labu plānu un kontroles ciklu.

⁶⁷ Patersons, A: Eiropas Padome: *Juridiskās palīdzības pārvaldības modeļi un neatkarība* <https://rm.coe.int/la-governance-models-and-independence-report-eng/16808f0665#:~:text=Accordingly%20this%20comparative%20report%20will,of%20the%20process%20of%20granting>

Pakalpojumu sniedzēja režīms 2023. gada oktobra-decembra izmēģinājuma shēmā

Šajā ziņojumā ir atzīts, ka pašreizējās 2023. gada oktobra-decembra izmēģinājuma shēmas vajadzībām šis modelis lielā mērā ir pārņemts, jo 6 no sākotnējiem 11 sākotnējās juridiskās palīdzības konsultāciju sniegšanas vietām ir bijuši pašvaldību sociālās palīdzības centri, bet pārējie 5 ir juridiskās klīnikas un NVO.

Pašvaldību sociālās aprūpes centri	Juridiskā klīnika	NVO sektors
<ul style="list-style-type: none">• Madonas novada Sociālais centrs• Siguldas novada Sociālais centrs• Kuldīgas novada Sociālais centrs• <i>Auces</i> sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas centrs• Ogres novada Sociālais centrs• Mālpils novada Sociālais centrs	<ul style="list-style-type: none">• Latvijas Universitātes Juridiskās fakultātes Juridiskā klīnika	<ul style="list-style-type: none">• MARTA centra Liepājas filiāle• <i>Skalbes</i> krīzes un konsultāciju centrs• <i>SOS ciemati</i> Rīgā• Rīgas mikrorajonu iedzīvotāju centrs

Jautājums par sociālo dienestu līdzdalību sākotnējā juridiskajā palīdzībā

Šķiet, ka ANO parauglikumā nav aplūkotas vai veicinātas tādas sistēmas kā tās, kas līdz šim pieņemtas pašreizējā 2023. gada oktobra-decembra pilotprojektā un kurās esošie pakalpojumi, ko sniedz, piemēram, valsts sociālās aprūpes iestādes, centri vai sociālā nodrošinājuma punkti, tiek pielāgoti tā, lai papildus uzņemtos arī sākotnējās juridiskās palīdzības lomu. Šķiet, ka precedentu tam ir maz: ANO globālajā pētījumā⁶⁸ nav minēts neviens piemērs pasaulē. Tomēr noderīga atsauce uz to ir 2012. gada Ukrainas Starptautiskajā pētījumā par sākotnējās juridiskās palīdzības sistēmām⁶⁹ :

Valsts ierēdņi, kas sniedz sākotnējo juridisko palīdzību: šā modeļa priekšrocība ir tā, ka to ir salīdzinoši viegli organizēt - vairāk nekā "valsts juridiskās palīdzības birojus" -, jo tas balstās uz jau esošo infrastruktūru. Turklāt, ja šis modelis balstās uz esošajiem cilvēkresursiem (t. i.,

⁶⁸ UNODC un ANO Attīstības programma: Pasaules pētījums par juridisko palīdzību, 2016. gads

⁶⁹ Starptautisks pētījums par primārās juridiskās palīdzības sistēmām ar uzsvāru uz Centrāleiropas, Austrumeiropas un NVS valstīm - UNDP / Ukrainas Tieslietu ministrija, Kijeva, 2012. g.

pakalpojuma sniegšanai netiek algoti jauni darbinieki), tas var šķist lētāks nekā citas alternatīvas - taču tas var būtiski negatīvi ietekmēt pakalpojuma pieejamību, kā paskaidrots turpmāk.

*Tomēr šā modeļa trūkums ir tas, ka šādi pakalpojumu sniedzēji dažādu iemeslu dēļ ir **mazāk pieejami** un **redzami** potenciālajiem saņēmējiem **nekā** citi. Vēl viens potenciāls šādu pakalpojumu sniedzēju trūkums ir **kapacitātes trūkums**: parasti pašvaldības vai izpildvaras darbiniekiem **papildus citiem darba pienākumiem ir uzticēts uzdevums** sniegt juridiskās konsultācijas. Ņemot vērā, ka **trūkst laika**, lai sniegtu padziļinātu juridisko palīdzību, šādi pakalpojumu sniedzēji parasti spēj sniegt tikai pamata juridiskās konsultācijas vai nosūtīt pieteikuma iesniedzējus pie citiem pakalpojumu sniedzējiem. Turklāt **šādiem pakalpojumu sniedzējiem var būt grūti iegūt pietiekamu uzticēšanos**, piemēram, nodrošināt, lai sabiedrība vērstos pie viņiem ar visa veida juridiskām problēmām, tostarp konfliktiem ar valsts iestādēm un valsts iestādēm.*

[mūsu **treknraksts** pievienots]

Projekta starptautiskie eksperti ir konsekventi uzskatījuši, ka modelim, kas lielā mērā balstās uz to, ka pašvaldību sociālie dienesti uzņemas jaunu un papildu atbildību par neatkarīgu sākotnējo juridisko palīdzību, ir trūkumi. Ukrainas pētījumā⁷⁰ ir uzskaitītas šādas problēmas:

- slikta pieejamība un redzamība sabiedrībai.
- iespējama kapacitātes trūkums.
- iespējams laika trūkums.
- iespējamas grūtības iegūt sabiedrības uzticību.

Mēs vēlamies piebilst, ka pastāv iespēja, ka var rasties redzams interešu konflikts starp padomdevēju lojalitāti viņu kā sociālo darbinieku pamat klientu grupai un viņu jaunajiem pienākumiem attiecībā uz īslaicīgiem vienreizējiem juridiskās palīdzības klientiem. Tas, kā arī patiesās grūtības, kas minētas Ukrainas pētījumā, liek pašreizējiem autoriem turpināt jautāt, vai pilotprojekta shēmu ir ierobežojušas šīs problēmas.

Viens no jautājumiem, kas pastāvīgi tiek norādīts iknedēļas ziņojumos, ir dažu pakalpojumu sniedzēju saspīlējums starp viņu pamatdarbu (darbu, ko viņi jau veica pirms sākotnējās juridiskās palīdzības sniegšanas) un jauno pienākumu - pieņemt sākotnējās juridiskās palīdzības klientus. Šķiet, ka šī problēma ir bijusi vēl nopietnāka sociālajiem darbiniekiem. Tas mūs nepārsteidz. Grūtības, kā apkopots pilotprojekta analītiskajā ziņojumā, bija šādas:⁷¹ neparedzēts darbs, kas traucē konsultācijām; darba slodzes palielināšanās; neplānoti un pārmērīgi daudz telefona zvani; laika trūkums, lai apkalpotu vairāk klientu; klientu cerības uz vairāk nekā tikai nosūtījumu; un viens no viedokļiem, ka "sociālie darbinieki ikdienā ir aizņemti ar lietu pārvaldību, palīdzot klientiem risināt viņu ikdienas problēmas. Šādam [sākotnējās juridiskās palīdzības] pienākumam nav kapacitātes".

Viena pakalpojumu sniedzēja organizācija atteicās no dalības jau pēc aptuveni sešām nedēļām, jo sākotnējās juridiskās palīdzības sniegšana traucēja tās pamatdarbībai,

⁷⁰ turpat .

⁷¹ 4.3. sadaļa, Analītiskais ziņojums par juridiskās palīdzības pilotprojektu - Inga Bite, Jānis Jurkāns un Inita Apšeniece - Eiropas Komisija tiesiskuma efektivitātei - 2024. gada janvāris.

un, nepabeidzot pamatdarbību, tā zaudētu finansējumu⁷². To pieredze, pievienojot primāro juridisko palīdzību savam darbam, bija tāda, ka ievērojamais laiks, kas tika ieguldīts, atbildot uz zvaniem, vācot informāciju, gatavojoties konsultācijām un saņemot tālruņa zvanus "neērtā laikā", bija pārāk traucējošs⁷³. Izmēģinājuma projekta analītiskajā ziņojumā ir pilnībā minēti viņu atteikšanās iemesli, un tas rada satraucošu lasāmvielu⁷⁴. Citi pakalpojumu sniedzēji norādīja, ka primārās juridiskās palīdzības apjoms ietekmē viņu pamatdarbu. Tika norādīts, ka juridiskās palīdzības klientiem ir grūti paziņot, ka konsultāciju laiks ir ierobežots līdz 30 minūtēm⁷⁵, un, kas ir vissvarīgākais, ka primārās juridiskās palīdzības pakalpojums nepiedāvā ekspertu līmeņa juridiskas konsultācijas⁷⁶, un ka vairumā gadījumu tas neatrisinās visu problēmu, un ka daži klienti ar to nav apmierināti. Kā norādīja pakalpojuma sniedzējs, kas atteicās no dalības, pakalpojuma sniedzēja organizācija no tā neguva nekādu taustāmu labumu - protams, ne finansiālu, bet arī ne pieredzes un mācību ziņā. Taču citi naidīgi vai agresīvi noskaņoti klienti, kas acīmredzami nebija apmierināti ar pakalpojumu, izraisīja dažu pakalpojumu sniedzēju neapmierinātību, jo īpaši juridiskajā klīnikā⁷⁷.

Tomēr no pakalpojumu sniedzēju viedokļa bija arī pozitīvi aspekti. Konsultanti atbildēja, ka: klienti var brīvāk izteikt savu problēmu sociālajam darbiniekam; sociālajiem darbiniekiem ir iespēja gūt pieredzi, apgūt intervēšanas prasmes, apgūt jaunas iemaņas un paplašināt savu zināšanu bāzi; pakalpojums var labāk sasniegt cilvēkus lauku reģionos; un var nodrošināt netraucētu novirzīšanu no sākotnējās juridiskās palīdzības uz galveno sociālo dienestu⁷⁸.

Turklāt spriedze nav tikai pašvaldību sociālajos centros - tā skar visas iesaistītās nozares. Lai gan turpmāk šajā dokumentā mēs ierosinām dažus risinājumus attiecībā uz apmācību un pakalpojumu līgumu skaidrību, tomēr pastāv **sistēmiska problēma, kas rodas, juridiskās palīdzības dienestam slēdzot līgumus ar partneriem, kuri ir vienaldzīgi attiecībā uz savām saistībām, jo jau tā ir pakļauti spiedienam**. Tas attiecas uz jautājumu par to, kam jābūt juridiskās palīdzības ekosistēmas pakalpojumu sniedzējam. Mēs atzīstam, ka gadījumos, kad sistēma ir relatīvi agrīnā stadijā - tātad ir mazāk attīstīts NVO sektors un mazāk attīstītas advokātu kā juridiskās palīdzības partneru tradīcijas, - iespējas ir mazākas: var teikt, ka Latvijā vēl nav lielas izvēles iespējas. Tomēr, pirms Latvijas juridiskās palīdzības sistēma apņemas sadarboties ar konkrētu potenciālo pakalpojumu sniedzēju, ir jāuzdod jautājumi par to, vai šim pakalpojumu sniedzējam patiešām ir iespējas, statuss un apņemšanās pildīt savus pienākumus.

⁷² Iknedējas kopsavilkuma ziņojumi, ko apkopo izmēģinājuma projekta komanda.

⁷³ turpat.

⁷⁴ Analītiskā ziņojuma par juridiskās palīdzības pilotprojektu 4.2. sadaļa - Inga Bite, Jānis Jurkāns un Inita Apšeniece - Eiropas Komisija tiesiskuma efektivitātei - 2024. gada janvāris.

⁷⁵ turpat.

⁷⁶ turpat.

⁷⁷ Agresīvs, rupjš klients, kurš atsakās atstāt biroju, un klients, kurš ierodas ar 50 cm biezu dokumentu saišķi, lūdzot konsultantu ar to tikt galā, "lika [konsultantam] justies tā, it kā viņš atteiktos no dalības projektā!".

⁷⁸ Analītiskā ziņojuma par juridiskās palīdzības pilotprojektu 4.3. sadaļa - Inga Bite, Jānis Jurkāns un Inita Apšeniece - Eiropas Komisija tiesiskuma efektivitātei - 2024. gada janvāris.

Ieteikumi Latvijai par atbilstošu pakalpojumu sniedzēju partnerību

Secinājums, kas saskan ar abu atsevišķo izmēģinājuma projektu rezultātiem, ir tāds, ka pastāv labas iespējas izveidot labu to pakalpojumu sniedzēju kombināciju, kuri piedalās sākotnējā juridiskajā palīdzībā. **Partnerībā būtu jāiekļauj juristi, kuri izrādīja interesi par sākotnējās juridiskās palīdzības turpmāku attīstību pirmajā pilotprojektā, un citas partnerorganizācijas** - dažādu organizāciju darbinieki, kuri norādīja, ka ar zināmiem nosacījumiem vēlētos turpināt šāda veida darbu [13. ieteikums].

Šo kombināciju varētu izmantot arī savstarpējai pieredzes un zināšanu apmaiņai, lai izveidotu elastīgu slāni, kas var absorbēt izmaiņas pieplūdumā, un izveidotu karjeras iespējas iesācējiem primārajā nozarē.

Runājot par izmēģinājuma projektā iesaistīto juridisko klīniku, NVO un statūtos noteikto iestāžu spektru, **mēs esam gandarīti, ka tie ir jaukta modeļa pirmsākumi, kas** ne tikai apstiprināts UNODC *parauglikumā par juridisko palīdzību*⁷⁹ - sk. iepriekš -, bet arī atzīts kā realitāte, kas ir ietverta Eiropas Padomes Ministru komitejas pamatnostādnes un projekta ekspertu starptautiskajā pieredzē. **Šie jauktā modeļa agrīnie posmi būtu jāattīsta un jāattīsta** [14. ieteikums].

Mēs atzinīgi vērtējam arī ANO Narkotiku un noziedzības apkarošanas biroja principus un pamatnostādnes par juridiskās palīdzības pieejamību krimināltiesību sistēmās [15. ieteikums], kuros ierosināts.⁸⁰

16. *pamatnostādne. Partnerattiecības ar nevalstiskiem juridiskās palīdzības pakalpojumu sniedzējiem un universitātēm*

70. Vajadzības gadījumā valstīm būtu jāiesaistās partnerattiecībās ar nevalstiskiem juridiskās palīdzības pakalpojumu sniedzējiem, tostarp nevalstiskām organizācijām un citiem pakalpojumu sniedzējiem.

71. Šajā nolūkā valstīm, apspriežoties ar pilsonisko sabiedrību, tieslietu iestādēm un profesionālajām asociācijām, būtu jāveic pasākumi:

(a) atzīt savās tiesību sistēmās nevalstisko dalībnieku lomu juridiskās palīdzības pakalpojumu sniegšanā, lai apmierinātu iedzīvotāju vajadzības;

(b) noteikt juridiskās palīdzības pakalpojumu kvalitātes standartus un atbalstīt standartizētu mācību programmu izstrādi nevalstiskajiem juridiskās palīdzības pakalpojumu sniedzējiem;

(c) izveidot uzraudzības un novērtēšanas mehānismus, lai nodrošinātu juridiskās palīdzības pakalpojumu kvalitāti, jo īpaši to, kas tiek sniegti bez maksas;

(d) sadarboties ar visiem juridiskās palīdzības pakalpojumu sniedzējiem, lai palielinātu aptvērumu, **kvalitāti** un ietekmi un atvieglotu piekļuvi juridiskajai palīdzībai visās valsts daļās

⁷⁹ Apvienoto Nāciju Organizācijas parauglikums par juridiskās palīdzības sistēmām krimināllietās, Vīne, 2017. g.

⁸⁰ Apvienoto Nāciju Organizācijas principi un pamatnostādnes par juridiskās palīdzības pieejamību krimināltiesību sistēmās, Vīne, 2013. gads https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/UN_principles_and_guidelines_on_access_to_legal_aid.pdf.

un visās kopienās, jo īpaši lauku un ekonomiski un sociāli nelabvēlīgos reģionos un mazākumtautību grupās;

(e) **dažādot juridiskās palīdzības pakalpojumu sniedzējus**, izmantojot visaptverošu pieeju, piemēram, veicinot tādu juridiskās palīdzības pakalpojumu sniegšanas centru izveidi, kuros strādā **juristi un advokātu palīgi**, un noslēdzot līgumus ar **juridiskajām biedrībām un advokātu asociācijām, universitāšu tiesību zinātņu klīnikām un nevalstiskajām un citām organizācijām par juridiskās palīdzības pakalpojumu sniegšanu.**

72. Vajadzības gadījumā valstīm arī jāveic pasākumi:

(a) **Veicināt un atbalstīt juridiskās palīdzības klīniku izveidi universitāšu juridiskajās fakultātēs, lai sekmētu klīnisko un sabiedrības interešu tiesību programmu īstenošanu** starp mācībspēkiem un studentiem, tostarp augstskolu akreditētajās mācību programmās;

(b) veicināt un stimulēt jurisprudences studentus, lai tie pienācīgā uzraudzībā un saskaņā ar valsts tiesību aktiem vai praksi piedalītos juridiskās palīdzības klīnikā vai citā juridiskās palīdzības kopienas shēmā, kas ir daļa no viņu akadēmiskās mācību programmas vai profesionālās izaugsmes;

(c) izstrādāt studentu prakses noteikumus, ja tādu vēl nav, kas ļauj studentiem praktizēt tiesās kvalificētu juristu vai fakultātes darbinieku uzraudzībā, ar nosacījumu, ka šādi noteikumi ir izstrādāti, apspriežoties ar kompetentajām tiesām vai struktūrām, kas reglamentē juridisko praksi tiesās, un ka tās tos pieņem;

(d) jurisdikcijās, kurās juridisko zinātņu studentiem ir jāveic juridiskā prakse, izstrādāt noteikumus, kas ļautu viņiem praktizēt tiesās kvalificētu juristu uzraudzībā.

[autori izcēluši **treknrakstā**]

Pieredze, kas gūta, izstrādājot sākotnējās juridiskās palīdzības shēmu Nīderlandē, liecina, ka pastāvīgam labi apmācītu un juridiski izglītotu palīgdarbinieku personālam ir lielas priekšrocības. Pastāvīgo personālu var viegli apvienot ar elastīgu privāto juristu līgumdarbinieku daļu. Tomēr šeit liela nozīme ir apmācībai, izglītībai, attieksmei utt.

Iespējams, ka uzmanība jāpievērš arī iespējamajam pieprasījumam pēc sākotnējās juridiskās palīdzības, pamatojoties uz pilotprojekta pieredzi. Pilotprojekts parādīja, ka pastāv īpaša vajadzība pēc informācijas un konsultācijām mantojuma tiesību un ar tām saistīto jautājumu jomā. Noteikti būtu ieteicams nodrošināt papildu apmācību šajā jomā vai, vēl labāk, iesaistīt notārus sākotnējās juridiskās palīdzības shēmā.

Īsāk sakot, "**jauktais modelis**" ir **svarīgs mērķis, kas Latvijas sākotnējās juridiskās palīdzības sistēmai būtu jāņem vērā [16. ieteikums]**. Skaidrs, ka to regulē un ierobežo potenciālo partneru skaits uz vietas. Ilgtermiņā **būtu jāuzņemas iniciatīva stimulēt attiecīgo NVO, juridisko klīniku un attiecīgo juridisko profesiju nozaru izaugsmi [17. ieteikums]**, kas ar laiku varēs uzņemties nozīmīgu lomu sākotnējās (kā arī sekundārās) juridiskās palīdzības sniegšanā. **Šo potenciālo pakalpojumu sniedzēju attīstības uzsākšana un veicināšana ir ieteicama kā ilgtermiņa mērķis.**

Lai radītu vienotāku atbalstu juridiskajai palīdzībai un tās sniegšanas formai, ir lietderīgi juridiskās palīdzības sistēmas veidošanā iesaistīt vairāk partneru.

Runa ir par to, ka ieguldījumi juridiskajā palīdzībā var palīdzēt iedzīvotājiem virzīties uz priekšu problēmu risināšanā. Jo ātrāk problēmas risinājums būs sasniedzams, jo mazāk izmaksu nonāks citur sabiedrībā un jo labāk pilsonis varēs rīkoties pats un neieslīgt bezdarbībā, kas izmaksā dārgi laika un naudas ziņā. Lai sniegtu labu atbalstu, protams, ir nepieciešams pakalpojumu sniedzēju atbalsts pirmajā un otrajā līnijā, bet noteikti arī citu ministriju un sabiedrisko organizāciju atbalsts.

Iesaiste būtu jāpanāk un jāpastiprina, iesaistot ieinteresētās personas gada plāna izstrādē un sagatavošanā, kā arī ziņojumos par to un pētniecības programmā. Aktīva līdzdalība būtu jāorganizē, cita starpā izveidojot **konsultatīvo padomi ar šādu organizāciju līdzdalību** un piedaloties darba un/vai izpētes grupās [**18. ieteikums**]. Tas prasa **tiesu administrācijas pilnvarotās iestādes dziļu apņemšanos sadarboties un veidot partnerību**, ko mēs stingri iesakām [**19. ieteikums**]. Vēl nav zināms, vai Tiesu administrācijas aizbildniecībai Latvijā pietiks motivācijas un vēlmes uzsākt šo būtisko procesu, un mēs ļoti stingri aicinām tos, kas no jauna atbild par juridisko palīdzību tiesu administrācijā, nekavējoties iesaistīties šajā nepieciešamībā.

Veidi, kā uzlabot pašvaldību sociālās palīdzības centru iekļaušanu juridiskās palīdzības partnerībā

Pašvaldību sociālo dienestu līdzdalība sākotnējās juridiskās palīdzības sniegšanā vēl nav nostiprināta. Tā ir tikai viena no iespējām. Pilotprojekta analītiskajā ziņojumā pausts piesardzīgs viedoklis un ieteikts "saglabāt sociālo darbinieku uzdevumus pašreizējā līmenī"⁸¹. Tas ir pareizi. Tiesu administrācijai un Eiropas Padomes ekspertu grupai ir nepieciešams vairāk pārdomu par šo jautājumu. Jāatzīmē, ka Pilotprojekta analītiskā ziņojuma **7. ieteikumā** teikts: "Ja sociālajiem darbiniekiem tiek dots sākotnējās juridiskās palīdzības sniegšanas uzdevums, attiecīgi jāpārkaroto viņu ikdienas uzdevumi, lai viņiem nebūtu jāstrādā virs parastā darba laika"⁸² - kam mēs pilnībā piekrītam. Tomēr mēs neuzskatām, ka mūsu jau norādītās grūtības šajā jautājumā ir pienācīgi atrisinātas. Riski, kas saistīti ar sliktu pieejamību un redzamību plašākai sabiedrībai, kas vēl nav pakalpojumu lietotāji, iespējama kapacitātes trūkums, iespējamās grūtības iegūt sabiedrības uzticību un interešu konflikta iespējamība, ir jārisina un jānovērš. Projekta eksperti ir konsekventi uzskatījuši, ka pastāv dažas disfunkcionalitātes, kas saistītas ar jau pastāvošu sociālo dienestu līdzdalību, kas sākotnējās juridiskās palīdzības sniegšanu uzņemas kā blakusdarbību. Neatkarīgi no tā, vai sociālie dienesti, kas uzņemas šo lomu, uzskata sevi par sākotnējās juridiskās palīdzības daļu (kas tā arī ir) vai tikai par sava veida palīdzības sniedzējiem, jebkurā gadījumā tiem ir pienākumi, un tiem jābūt un jājūtas integrētiem kopējā juridiskās palīdzības ekosistēmā. Tomēr disfunkcionalitāte ne vienmēr ir nenovēršama. Mēs uzskatām, ka **būs nepieciešamas zināmas strukturālas**

⁸¹ 7. iedaļas 2. ieteikums, Analītiskais ziņojums par juridiskās palīdzības izmēģinājuma projektu - Inga Bite, Jānis Jurkāns un Inita Apšeniece - Eiropas Komisija tiesiskuma efektivitātei - 2024. gada janvāris.

⁸² 7. iedaļas 7. ieteikums, Analītiskais ziņojums par juridiskās palīdzības izmēģinājuma projektu - Inga Bite, Jānis Jurkāns un Inita Apšeniece - Eiropas Komisija tiesiskuma efektivitātei - 2024. gada janvāris.

izmaiņas, lai sociālās palīdzības centru līdzdalība kļūtu dzīvotspējīga [20. ieteikums]. Tām būtu jāietver:

- **Īpaša centralizēta struktūrvienība Labklājības ministrijā, kuras uzdevums būtu īpaši atbalstīt pašvaldību sociālos dienestus**, kas uzņēmušies sākotnējās juridiskās palīdzības funkciju. Šāda nodaļa atbalstītu, nodrošinātu resursus, koordinētu un konsultētu sociālos darbiniekus, kuri savā pašreizējā darbā ir integrējuši sākotnējo juridisko palīdzību. Šādā veidā varētu risināt grūtības un saspīlējumus, kas raksturīgi šāda veida juridiskās palīdzības sniedzējiem, kā arī mazināt saspīlējumus un jautājumus, kas izriet no dubultās lomas, un nodrošināt resursus.
- **Nepieciešama horizontāla koordinācija starp iesaistītajiem pašvaldību sociālajiem dienestiem.** Tiem būtu jārunā vienam ar otru un jāsadarbojas.
- šādai Labklājības ministrijas struktūrvienībai, kas atbalsta sākotnējās juridiskās palīdzības sniedzējus - sociālos dienestus, būs **jāveido ļoti ciešas divpusējas attiecības ar Tiesu administrāciju** vispārējā juridiskās palīdzības pārvaldībā; nekavējoties ir jāizstrādā skaidrs protokols par šīm divpusējām attiecībām.
- **Labklājības ministrijas un Tiesu administrācijas apņemšanās strādāt patiesā divpusējā partnerībā**, lai sākotnējo juridisko palīdzību sociālās labklājības centros padarītu par pamatfunkciju, kas būtu pieejama visiem un kam būtu atšķirīga identitāte.
- **Īpaša apmācību programma** sociālajiem darbiniekiem, kas sniedz sākotnējo juridisko palīdzību. Apgūstamo prasmju programma ietver šādas tēmas
 - konsultēšanas ētika sākotnējā juridiskajā palīdzībā
 - nosūtīšanas prasmes (atsvaidzināšana)
 - zināšanas par pieejamajiem resursiem.
 - Latvijas tiesību sistēma
 - izpratnes veicināšana un attieksmes veidošana par neaizsargātām grupām, tostarp nabadzīgām grupām.
 - pārvaldīt jauktu sociālā darba un juridiskās palīdzības darba slodzi, tostarp laika plānošanu un interešu konfliktus.
- **pašvaldību sociālās palīdzības centru vietējās vadības apņemšanās pienācīgi integrēt jauno juridiskās palīdzības darbu esošajā sociālās palīdzības jomā.**
- **atbilstošas vadlīnijas un protokoli par sociālā darba un juridiskās palīdzības konsultāciju lomas nošķiršanu un** jo īpaši par savstarpējo mijiedarbību, kad viena no lomām klients kļūst par otras lomas klientu.

Kā ieteikts turpmāk, ir arī svarīgi, lai starp Tiesu administrāciju un pakalpojumu sniedzējiem būtu skaidri noslēgti šāda veida pakalpojumu līmeņa līgumi [21. ieteikums] neatkarīgi no tā, vai tiek vai netiek veikts finanšu darījums.

Partnerības pieredze kopumā: ieteikumi

ANO globālais pētījums⁸³ iesaka

Sadarboties ar pilsoniskās sabiedrības organizācijām, lai sniegtu juridiskās palīdzības pakalpojumus.

[...] Valsts iestādēm būtu jāizpēta veidi, kā **sadarboties ar pilsonisko sabiedrību juridiskās palīdzības pakalpojumu sniegšanā**. Piemēram, dažas valstis ir izstrādājušas juridiskās palīdzības shēmas, ar kuru starpniecību juridiskās palīdzības pakalpojumus var sniegt arī pilsoniskā sabiedrība. **Valsts, privātā sektora un pilsoniskās sabiedrības partnerība ir būtiska, lai sasniegtu ilgtspējīgas attīstības programmas 2030. gadam mērķus un uzdevumus, tostarp ilgtspējīgas attīstības programmas 16.3. mērķi par tiesiskuma veicināšanu valsts un starptautiskā līmenī, un nodrošinātu vienlīdzīgu piekļuvi tiesiskumam visiem.**

[mūsu **treknraksts** pievienots]

No pakalpojumu sniedzēju paustās neapmierinātības par darba slodzi un tās ietekmi, mūsaprāt, var izdarīt šādas secinājumus.

- **Jau no paša sākuma** abām attiecību pusēm ir jābūt skaidrībai par to, kas ir darba priekšmets [22. ieteikums].
- **Pakalpojumu sniedzēju organizācijām ir jāzina, ko tās ir parakstījušas**, un jāveicina skaidra un entuziasmu rosinoša informācija starp saviem darbiniekiem. Gadījumos, kad pastāv neapmierinātība vai neapmierinātība, pakalpojumu sniedzējai organizācijai ir jāstrādā, lai to labotu [23. ieteikums].
- Centrālajai Juridiskās palīdzības iestādei ir jāizturas pret partnerorganizācijām kā pret līdzvērtīgām un jūtami jānovērtē to darbība: ir pārāk viegli uzskatīt, ka partnerorganizācijas uzņemas slogu, kas būtu jāuzņemas centrālajiem valsts dienestiem [24. ieteikums].
- Tiesu administrācijai (Tiesu administrācijai) ir jāiegulda darbs un pūles, lai uzturētu juridiskās palīdzības partnerību [25. ieteikums].
- **Pakalpojumu sniedzēju centieni ir jāatzīst, jānovērtē un praktiski jāatbalsta centrālajam koordinatoram** [26. ieteikums]. Tas ir sekmīgi darbojies, pateicoties valsts koordinatores un viņas kolēģu milzīgajam ieguldītajam darbam šajā projektā; tomēr nevajadzētu pārāk zemu novērtēt resursus, kas jāiegulda juridiskās palīdzības partnerības organizēšanā un atbalstīšanā, un parasti tas prasa nelielu pilnas slodzes komandu 1-3 cilvēku sastāvā. Tie varētu būt Tiesu administrācijas juridiskās palīdzības darbinieki, kas norīkoti šim īpašajam uzdevumam, vai arī tā varētu būt speciāli nolīgta nodaļa. Tā nav tikai pakalpojumu sniedzēju apmācības uzraudzība, lai gan tā ir viena no sastāvdaļām; tas ir praktisks pilna laika atbalsts partneru pakalpojumu sniedzējiem, kura uzdevums ir

⁸³ UNODC un ANO Attīstības programma: Pasaules pētījums par juridisko palīdzību, 2016. gads

uzlabot kvalitāti, risināt praktiskas problēmas, attīstīt pakalpojumus, uzlabot pārklājumu, stimulēt partneru pakalpojumu sniedzēju savstarpēju sadarbību un daudz kas cits. To varētu panākt, sazinoties tiešsaistē, bet kritiski svarīgi arī ar regulāriem atbalsta apmeklējumiem klātienē. Par to, kā to var izdarīt, sīkāk aprakstīts 7.9. nodaļā "*Struktūra, pārvaldība un vadība*".

Visi šie iepriekš minētie ieteikumi kopīgi tiek iekļauti nākamajā nodaļā, kurā mēs aplūkojam, kā partnerība būtu skaidri jāformulē un vai tai būtu jābūt izpildāmai.

7.5 Pakalpojumu sniedzēji: precizēt un vienoties par to strukturālajām lomām un pienākumiem .

2023. gada oktobra-decembra izmēģinājuma shēmas novērtējums attiecībā uz to, kā pakalpojumu sniedzēji pilda (vai nepilda) savas saistības.

Starp izmēģinājuma shēmas koordinēšanu un 11 pakalpojumu sniedzējiem netika noslēgti oficiāli nolīgumi, vēl jo mazāk saistoši līgumi⁸⁴ . Shēmai nebija juridisku un formālu iespēju slēgt šādus līgumus.

Mēs atzīmējam, ka "netika rīkots konkurss un nebija nekādu atlases kritēriju, izņemot to, ka cilvēkiem jau bija ikdienā jāstrādā kādā sociālajā dienestā, juridiskajā klīnikā vai NVO". Tas pilnībā atbilst īstermiņa izmēģinājuma nosacījumiem, un mēs nekritizējam šo partnerības pamatu, ņemot vērā izmēģinājuma īstermiņa un eksperimentālo raksturu.

Taču tas rada jautājumus, kas nākotnē, kad operācija būs nobriedusi, būs jārisina. Salīdzinoši neformālā vienošanās ir radījusi dažas problēmas:

- pakalpojumu sniedzēju iespēja izstāties bez iepriekšēja brīdinājuma - un viens pakalpojumu sniedzējs to izdarīja pēc 6 nedēļām, paužot neapmierinātību - būtu nepieņemama attīstītākā primārās juridiskās palīdzības dienestā. Protams, tas rada nenoteiktību sabiedrībai. Tas atstāj neatrisinātus jautājumus par pakalpojumu sniedzēju konsultantu neapmierinātību. Gadījumos, kad pakalpojuma sniedzējs ir apliecinājis klientam, ka nākotnē veiks kādu darbību, tas atstāj klientu neaizsargātu pret termiņu neievērošanu, apjukumu un aizvainojuma sajūtu. Vēl ļaunāk, ja pakalpojumu sniedzējs ir paturējis klientiem piederošu dokumentu oriģinālus, rodas jautājums par to atgriešanu. Uzsākto lietu pienācīga slēgšana ir būtiska lietas dzīves cikla daļa.
- pakalpojumu sniedzēji būs piekrituši savlaicīgi sniegt atgriezenisko saiti par datiem, bet dažos gadījumos to nebūs darījuši. Ne vienmēr vai ne katru nedēļu tika aizpildīti vai arī ne vienmēr tika aizpildīti individuāli lietu reģistri, kas viņiem bija jāaizpilda. Bažas rada tas, ka viņiem tie būtu jāaizpilda no atmiņas, ja viņi to nav darījuši uzreiz, vai arī ir rakstījuši tos ar roku un vienkārši vēl nav tos

⁸⁴ 4.2. sadaļa, Analītiskais ziņojums par juridiskās palīdzības pilotprojektu - Inga Bite, Jānis Jurkāns un Inita Apšeniece - Eiropas Komisija tiesiskuma efektivitātei - 2024. gada janvāris.

digitalizējuši. Jebkurā gadījumā pastāv risks, ka dati un informācija par lietu uzskaiti būs nepilnīga.

- grūtībās nonākušie konsultanti varēja izsaukt koordinatora palīdzību, un tas ir lielisks atbalsta pasākums; taču mēs neesam pārliecināti, cik lielā mērā šāda līmeņa reakcija tika nodrošināta pakalpojumu sniedzējiem visu darba laiku, jo šķiet, ka daži no viņiem bija nonākuši grūtībās, bet nesaņēma savlaicīgu atbalstu.
- varēja rasties neskaidrības par to, kādu atbalstu piedāvā shēmas koordinēšana.
- varēja rasties neskaidrības par to, cik lielā mērā pakalpojumu sniedzēju pašreizējā tiešā vadība atbalsta un nodrošina resursus jaunajam uzdevumam, ko viņi uzņemas. Mēs nevaram noteikt, vai kādā no 11 pakalpojumu sniedzēju organizāciju hierarhijas līmeņiem bija nevēlēšanās vai daļēja nevēlēšanās.

Kā norādīts izmēģinājuma projekta analītiskajā ziņojumā⁸⁵, "*Dažas problēmas radās saistībā ar disciplīnu attiecībā uz konsultāciju grafikiem un lietu reģistriem, jo nebija noteikti juridiski pienākumi. Taču tas var būt saistīts arī ar konsultantu darba slodzi, jo viņi nebija atbrīvoti no ikdienas pienākumiem*". Pilotprojekta iknedēļas ziņojumos ir vairāki gadījumi, kas liecina par pakalpojumu sniedzēju un viņu darbinieku neapmierinātību ar to, cik daudz laika, pūļu un neērtību viņiem sagādāja primārās juridiskās palīdzības pievienošana viņu galvenajiem uzdevumiem. *Dažiem konsultantiem bija vērojams "nogurums un ievērojami augstāks stresa līmenis, jo projekta aicinājumi traucēja veikt viņu ikdienas pienākumus"*⁸⁶.

Iepriekš mēs norādījām, ka daži konsultanti bija izmisuši par darba slodzi, kas saistīta ar dažiem sarežģītiem klientiem, kuri izvirzīja augstas prasības. Tas savā ziņā ir saprotams, un, protams, pastāv jautājums par konsultantu pieredzes trūkumu un apmācības vajadzībām - darbs ar neaizsargātiem un sarežģītiem klientiem ir juridiskās palīdzības sniegšanas pamatā, un dažkārt tas ir ļoti grūti. Tomēr nobriedušā shēmā no šādas neparedzētas nespējas tikt galā vajadzētu (un var) izvairīties. Ja nākotnē tiks pieņemts tāds pats pakalpojumu sniedzēja modelis, proti, ka pašreizējie pašvaldību sociālo pakalpojumu centri uzņemsies primārās juridiskās palīdzības papildu lomu, tad šāda vienošanās un skaidrība ir absolūti nepieciešama. Taču tas attiecas neatkarīgi no tā, kāds pakalpojumu sniedzēju apvienojums tiks izmantots.

Ieteikumi, kā nodrošināt pakalpojumu sniedzēju līgumu izpildi

Ir svarīgi, lai bezmaksas juridiskās palīdzības sistēma, kas darbojas sadarbībā ar pakalpojumu sniedzējiem - sociālajiem dienestiem, advokātu birojiem, NVO, augstskolu juridiskajām klīnikām vai citām organizācijām -, **noslēgtu ar pakalpojumu sniedzējiem atbilstošus pakalpojumu sniegšanas līgumus [27. ieteikums]**. Tas ir funkcionējošas partnerības pamatā. Tas ir nepieciešams, lai centrālā juridiskās palīdzības pasūtītājs varētu pārliecināties, ka pakalpojums, ko tas vēlas sniegt

⁸⁵ 4.2. sadaļa, Analītiskais ziņojums par juridiskās palīdzības pilotprojektu - Inga Bite, Jānis Jurkāns un Inita Apšeniece - Eiropas Komisija tiesiskuma efektivitātei - 2024. gada janvāris.

⁸⁶ turpat .

sabiedrībai, patiešām tiek sniegts. Tas ir nepieciešams arī tādēļ, lai pakalpojumu sniedzēju gaidas atbilstu tam, par ko ir panākta vienošanās un kas tiek sagaidīts. Tā neparedz finanšu darījumu vai finansiālu atbalstu - tikai to, ko pakalpojumu sniedzējs garantēs, ka darīs, un to, ko juridiskās palīdzības shēma garantēs, ka tā darīs no savas puses.

Līgumos jāiekļauj vienošanās par starptautisko vadlīniju ievērošanu [28. ieteikums]. Šādā veidā jūs arī izveidojat kopīgu sākumpunktu, uz kura pamata cilvēki var prasīt viens no otra atbildību par to, kā palīdzība var tikt sniegta un tiks sniegta.

Pakalpojumu līmeņa līgumos būs jānorāda stundu skaits [29. ieteikums], ko atsevišķi darbinieki piešķirs savām jaunajām primārās juridiskās palīdzības funkcijām, lai varētu paredzēt un vienoties par kopējo cilvēkstundu skaitu katrai primārās juridiskās palīdzības dienesta vietai. Tas ļautu noteikt, kāds varētu būt paredzamais klientu skaits. Kad šāda sistēma sasniedz zināmu stabilu stāvokli (nevis dabiski neprognozējamas un svārstīgas svārstības, kas noteikti rodas divu mēnešu projektā), tas ļautu centrālajai juridiskās palīdzības pasūtītājai iestādei pareizi izvietot resursus un precīzi pielāgot pieprasījuma apmierināšanu.

Ļoti nepieciešama pārredzamība un skaidrība par to, kas ietilpst un kas neietilpst darbības jomā [30. ieteikums] - attiecībā uz darba laiku, darba laikiem, aizkulišu darbu, kā arī uzziņas veidu un turpmāko nosūtīšanu. Pretējā gadījumā var rasties, kā tas jau ir noticis projektā, konsultantu neapmierinātība, kas vienā no galējiem gadījumiem noved pie tā, ka pakalpojumu sniedzēja organizācija vienkārši nesodīti atsakās no dalības, un, cik mums zināms, nav iespējams panākt, lai viņi ievērotu savu vienošanos par dalību.

Pakalpojumu līmeņa līgumos jāiekļauj vienošanās par

- kopējais darbinieku piedāvāto stundu skaits mēnesī (var iedalīt stundās, kas paredzētas kontaktiem ar klientiem, un atbalsta biroja stundās).
- konsultāciju sniegšanas veids un veids
- saskaņā ar saskaņotu nosūtīšanas protokolu
- nepieciešamība ievērot saskaņotu kvalitātes standartu ar novērtēšanas režīmu.
- minimālās sākotnējās un tālākizglītības prasības individuālajiem juridiskās palīdzības konsultantiem.
- individuālo juridiskās palīdzības konsultantu regulējums un akreditācija.
- saskaņota procedūra, lai pārtrauktu pakalpojumu sniedzēja dalību
- atbalsta apjoms un veids, ko pakalpojumu sniedzējs saņem no centrālās koordinācijas.
- kā primārais juridiskās palīdzības dienests tiek pamanāmi nošķirts un popularizēts, ja tas ir izvietots esošā organizācijā, kurā ir arī citi sabiedrībai paredzēti uzdevumi.

- kas notiek gadījumā, ja kāda no pusēm neievēro noteikumus.
- primārā juridiskās palīdzības sniedzēja (t. i., NVO, juridiskās klīnikas kā organizācijas, nevis fiziskas personas) atalgojums. Struktūra regulēs iekšējo samaksu privātpersonām).

Tas var izklausīties juridiski un diezgan formāli, taču tam nav jābūt līguma vispārējam tonim - tiesu administrācijas un pakalpojumu sniedzēju attiecības joprojām galvenokārt ir partnerattiecības. Šādas vienošanās pamatā vienmēr ir priekšnoteikums, ka dienests pastāv, lai kalpotu klientiem, un galvenā uzmanība ir pievērsta viņu vajadzībām.

Ir pamācoši atzīmēt stingro pieeju, ko ANO Narkotiku un noziedzības apkarošanas birojs (UNODC) uzslavē 2013. gada principos un pamatnostādņēs par juridiskās palīdzības pieejamību krimināltiesību sistēmās⁸⁷ - koncepcijas, kuras var lietderīgi iekļaut pakalpojumu līgumā.

15. pamatnostādne. Juridiskās palīdzības sniedzēju regulējums un uzraudzība

69. Ievērojot 12. principu un ievērojot spēkā esošos valsts tiesību aktus, kas nodrošina pārredzamību un pārskatatbildību, valstīm sadarbībā ar profesionālajām asociācijām:

- (a) nodrošināt, ka tiek noteikti juridiskās palīdzības sniedzēju akreditācijas kritēriji;
- (b) nodrošināt, ka juridiskās palīdzības sniedzēji ievēro piemērojamos profesionālās ētikas kodeksus, paredzot atbilstošas sankcijas par pārkāpumiem;
- (c) izstrādāt noteikumus, lai nodrošinātu, ka juridiskās palīdzības sniedzējiem nav atļauts pieprasīt no juridiskās palīdzības saņēmējiem jebkādu samaksu, izņemot gadījumus, kad tie ir pilnvaroti to darīt;
- (d) nodrošināt, ka disciplinārās sūdzības pret juridiskās palīdzības sniedzējiem izskata objektīvas iestādes;
- (e) izveidot atbilstošus juridiskās palīdzības sniedzēju uzraudzības mehānismus, jo īpaši, lai novērstu korupciju.

Tomēr **uzsvars jāliek arī uz partnerību [31. ieteikums]**, un ir jāpanāk līdzsvars starp formāli saistošām līgumattiecībām un savstarpēji atbalstošu un sadarbības pieeju.

Kultūras pārmaiņas tiesu administrācijā

Pāreja uz juridisko palīdzību, ko regulē Latvijas Tiesu administrācija, stājās spēkā 2024. gada 1. janvārī. Pašreizējiem autoriem nav bijusi iespēja noskaidrot faktus un izprast Latvijas Tiesu administrāciju attiecībā uz tās jauno lomu juridiskās palīdzības administrēšanā. Mums nav bijusi iespēja tikties ar CA hierarhijā augstākstāvošām personām, lai saprastu viņu viedokli par jauno atbildību par juridisko palīdzību. Mēs neesam varējuši iepazīties ar šī soļa politisko pamatojumu. Taču, nezinot vairāk, jāsaprot, ka mēs esam nedaudz nobažījušies par izredzēm, ka Tiesu administrācija ātri

⁸⁷ Apvienoto Nāciju Organizācijas principi un pamatnostādnes par juridiskās palīdzības pieejamību krimināltiesību sistēmās, Vīne, 2013. gads https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/UN_principles_and_guidelines_on_access_to_legal_aid.pdf.

izveidos partnerības kultūru ar plašu starpnozaru juridiskās palīdzības sniedzēju "ģimeni". Tas ir plašāks sistēmisks jautājums par jaunajām attiecībām starp Tiesu administrāciju un juridiskās palīdzības ekosistēmu. Visticamāk, būs nepieciešamas kultūras pārmaiņas. Šādām pārmaiņām būs jāietver prasība veidot sadarbības partnerības, kuru pamatā ir iepriekš aprakstītie pakalpojumu līmeņa nolīgumi. Iespējams, ka Tiesu administrācijai nav pieredzes šāda veida attiecībās ar nevalstiskajiem pakalpojumu sniedzējiem. Šajā ziņojumā nav paredzēts sniegt pilnīgus ieteikumus šajā jautājumā, taču mēs ceram, ka ieteikumi par līdzvērtīgu partnerību un pakalpojumu līmeņa līgumu stingrību atradīs atsaucību Tiesu administrācijas hierarhijā. Jaunu vērtību pieņemšana šajā ziņā, visticamāk, būs izšķiroša primārās juridiskās palīdzības panākumiem. **Tiesu administrācijai ir ieteicams steidzami pārskatīt savu jauno lomu, ja tā to vēl nav izdarījusi, un ātri noteikt nepieciešamās kultūras un strukturālās pārmaiņas [32. ieteikums].**

7.6 Pakalpojumu sniedzēji: kvalitātes nodrošināšana

Kvalitāte: priekšvēsture un principi

Šim ziņojumam ir pievienots atsevišķs dokuments par kvalitātes novērtējumu gan izmēģinājuma ietvaros, gan attiecībā uz ieteikumiem pēc izmēģinājuma.

Starptautiskajos standartos, uz kuriem mēs esam paļāvušies, ir vienprātība par to, ka ir absolūti nepieciešams kvalitātes novērtējums un kvalitātes nodrošināšana un ka tas ir jāiekļauj juridiskās palīdzības programmā jau no paša sākuma, tostarp jāveic detalizēta uzskaitē, kas ir nepieciešama. No tā izriet, ka ir jāgarantē sniegto pakalpojumu kvalitāte.

Tas ietver arī to, ka pakalpojumu sniedzēji ir labi apmācīti un aprīkoti šim īpašajam darba veidam. Pakalpojumu kvalitātei jābūt pārredzamai un objektīvai. Kvalitātes mērīšanai ir dažādas metodes, bet, neapšaubāmi, salīdzinošā novērtēšana ir viscaur pārredzamākā un objektīvākā, ja runa ir par lietu izskatīšanu. Par šiem jautājumiem tiek ziņots atsevišķi.

Tomēr, kā norādīts iepriekš, ir ļoti svarīgi, lai iesaistītie pakalpojumu sniedzēji izprastu nepieciešamību nodrošināt kvalitāti un uzturēt kvalitātes standartus. Vispārējam vēstījumam vajadzētu būt tādām, ka uzsvars uz kvalitāti tiek likts, lai klientam sniegtu augstas kvalitātes pakalpojumus, un tas nav tikai birokrātisks uzspiedums, kas tiek veikts tikai paša iemesla dēļ.

Ieguldījumi kvalitātē maksā naudu, bet to neveikšana izmaksās dārgi. Galu galā kvalitāte ir vissvarīgākā, un ir svarīgi, lai primārās juridiskās palīdzības dienests būtu organizēts tā, lai tas darbotos, neieguldot naudu, un neieguldot mārciņu.

Visiem pakalpojumu sniedzējiem, neatkarīgi no tā, vai tie ir privāti juristi, advokātu palīgi, sociālie darbinieki vai citi, ir jābūt atbildīgiem par savu pakalpojumu kvalitāti un jāveic ārēja kvalitātes analīze, pret kuru ir iebildumi.

Ieteikumi par kvalitāti

Ieteicams, lai jaunā primārās juridiskās palīdzības programma tiktu balstīta uz stingru kvalitātes nodrošināšanas veidu, kas garantētu neaizsargāto personu, kuras ir juridiskās palīdzības saņēmēji, aizsardzību [33. ieteikums], kas ietvertu lietu uzskaites salīdzinošu pārbaudi, konsultantu organizāciju institucionālo revīziju un neregulārus klientu apmierinātības pētījumus.

Mēs arī iesakām jau no paša sākuma iekļaut kvalitātes nodrošināšanas pasākumus jaunās primārās juridiskās palīdzības shēmas izstrādē un īstenošanā [34. ieteikums].

7.7 Norīkojumi no primārajiem juridiskās palīdzības konsultāciju punktiem

Norīkojumu snieguma novērtējums izmēģinājuma projektā

Mums nav pieejami statistikas dati par izmēģinājuma projekta klientu nosūtīšanas galamērķiem. No izmēģinājuma projekta analītiskā ziņojuma⁸⁸ mēs zinām, ka 24 % klientu uzskatīja, ka viņiem ir nepieciešama papildu konsultācija par viņu konkrēto problēmu, un 64 % klientu uzskatīja, ka viņiem ir nepieciešama padziļināta palīdzība, kas pārsniedz to, ko viņi saņēma konsultāciju laikā. Mēs pieņemam, ka viņi tika atbilstoši nosūtīti. 27 % uzskatīja, ka izmēģinājuma projekta konsultācijā uz viņu jautājumu tika sniegtas daļējas atbildes, un 14 % uzskatīja, ka uz viņu jautājumu netika sniegtas atbildes; atkal pieņemam, ka šie 41 % klientu tika pienācīgi nosūtīti. Kopumā, lasot iknedēļas ziņojumus, ir daži slavējami nosūtīšanas piemēri, un mums jāpieņem, ka tas atspoguļo vispārējo situāciju⁸⁹. Piemēri no 11 pakalpojumu sniedzējiem ir šādi

- ieteikums vērsties tiesā par uzturlīdzekļiem bērna uzturēšanai.
- ieteikums sazināties ar notāru
- nosūtījums uz juridisko klīniku un tur veiksmīgi uzsāktā lieta.
- sekmīga vēršanās citās iestādēs, piemēram, patērētāju tiesību aizsardzības iestādēs.
- iekšējs nosūtījums uz sociālo centru, kurā tika sniegtas konsultācijas.
- padoms sazināties ar bāreņu tiesu
- ieteikums klientam ziņot policijai par iespējamu kredīta krāpšanu.
- citi ieteikumi vai rekomendācijas, lai sazinātos ar notāru - vienā gadījumā tika norādīts konkrēts notārs, kuru ieteica, un norādīts tā tālruna numurs.

⁸⁸ 6. sadaļa, Analītiskais ziņojums par juridiskās palīdzības pilotprojektu - Inga Bite, Jānis Jurkāns un Inīta Apšeniece - Eiropas Komisija tiesiskuma efektivitātei - 2024. gada janvāris.

⁸⁹ Par to mēs runājam 7.7. sadaļā.

- klientiem ieteicams sazināties ar mērnieku

Papildus šiem anekdotiskajiem punktiem ir grūti izveidot noderīgu novērtējumu par nosūtījumu raksturu un kvalitāti, tāpēc mēs atsakāmies vērtēt izmēģinājuma projekta konsultantu sniegumu. Tā var būt no vienkāršas norādes personai: "Ej pie notāra" līdz pat daudz vadītākam "rokas palīdzības" veidam, kurā konsultants pārbauda iespējamās nosūtīšanas galamērķus, kas pielāgoti personas vajadzībām, apspriež nosūtīšanu ar personu, pārbauda un izskaidro, kādas ir attiecīgās organizācijas iespējas, kad tā strādā, kur tā atrodas utt., rūpīgi izskaidro personai, kā vērsties pie organizācijas, iespējams, pēc saskaņota laika vēlreiz noskaidrojot, vai tā ir pieņēmusi personu. Tas ir spektrs.

Nav šaubu, ka pilotprojekta laikā konsultanti ieteica pareizas tālākās nosūtīšanas organizācijas un bija domājuši par pareizām procedūrām. Daudz grūtāk ir novērot nosūtīšanas kvalitāti.

Ieteikumi par nosūtīšanu

Galū galā vienīgais veids, kā nodrošināt, ka tas tiek darīts pareizi, ir **pārliecināties, ka galvenie juridiskie konsultanti ir apmācīti par nosūtīšanas prasmēm un procedūrām [35. ieteikums]**. Eksperti šeit atsaucas uz 2022. gada oktobrī notikušo semināru saturu, Un mūsu pašreizējos ieteikumos mēs šeit vēlreiz atgriežamies pie **nosūtīšanas principiem, kuriem, mūsaprāt, patiešām vajadzētu būt turpmāko apmācību saturam [36. ieteikums]**:

Nosūtīšanas principi

Ja nosūtīšanas protokols darbojas labi, klientam būtu jāsaņem nosūtījums.

- atbilstoši
- iejūtīgi un iejūtīgi.
- efektīvi
- ātri un
- tikai vienu reizi (par katru problēmu).

Kas padara novirzīšanu efektīvu?

Visas turpmāk minētās sastāvdaļas ir. Dažām ir nepieciešami pareizi strukturālie elementi, dažām ir nepieciešamas prasmes, dažām ir nepieciešams labs starpaģentūru dialogs.

- uzticēšanās starp ieinteresētajām organizācijām
- skaidrība
- pārvaldība un koordinācija

- izpratne par saņēmējas organizācijas kompetences līmeni
- nosūtītāja personīgās prasmes - pacietība un iejūtība.
- sadarbība un informācijas apmaiņa ar pareizu datu aizsardzību.
- konsultanta, kas pieņem iekšējo nosūtījumu, personīgās prasmes būt laipnam un laipnam, lai pieņemtu iekšējo nosūtījumu.
- spēja pieņemt nosūtījumus.

Lai gan mēs citur esam stingri norādījuši, ka primārās juridiskās palīdzības ideja nav tikai "nosūtīšanas mašīna", tomēr pareiza nosūtīšanas nodrošināšana ir daļa no primārās juridiskās palīdzības dzīvesziņas.

Mēs iesakām pilnībā novērtēt iesaistīto mehāniku.

Soli pa solim, ko darīt, lai atsauktos

- identificēt problēmu, ar kuru nevarat palīdzēt.
- pārbaudīt klienta viedokli
- pārbaudiet iespējamās palīdzības avotus.
- uzturēt klientu uz vietas (piekrītot, ka viņam ir nepieciešams apmeklēt kādu citu).
- vienojas ar klientu par vienu vai vairākiem novirzīšanas veidiem.
- skaidri vienoties ar klientu par to, kādu personisko informāciju par viņu varat izpaust galamērķa organizācijai.
- sazināties ar saņēmēju ieinteresēto personu (galamērķa organizāciju).
- izpildīt galamērķa organizācijas norādījumus (piemēram, piezvanīt mums pa tālruni, uzzināt pamatinformāciju, nosūtīt mums e-pastu, palūgt klientam ierasties, sarunāsim tikšanos tūlīt, nodot klientu mums pa tālruni tieši tagad, nofotografēt mums dažus dokumentus utt. utt.).
- pārbaudīt visas pieejamības problēmas, kas var rasties, ierodoties galamērķa organizācijā, kā arī visas ar invaliditāti vai garīgo veselību saistītās ceļošanas problēmas, kas klientam var rasties, nokļūstot galamērķa organizācijā.
- ierakstu savā sistēmā.
- sekot līdz notiekošajam - pārbaudīt, vai klientam varēja palīdzēt.
- skaidri vienoties par jebkādu turpmāku sadarbību starp jums, nosūtītāju, un galamērķa organizāciju šīs personas lietā.

Ieteikums ietver arī

- turpināt darbu pie informācijas bāzes uzlabošanas par citiem pakalpojumu sniedzējiem, lai atvieglotu nosūtīšanu [37. ieteikums].
- ieteikumu metodoloģijas izstrāde [38. ieteikums] un
- turpināt apsvērt iespēju izveidot nosūtīšanas protokolu [39. ieteikums], kā tika ieteikts 2022. gada oktobrī.

7.8 Piegādes praktiskie aspekti: norises vietas, atrašanās vietas, darba laiki, iebraukšanas/pierakstīšanās laiks, konsultāciju ilgums un citi.

2023. gada oktobra-decembra izmēģinājuma programmas novērtējums attiecībā uz norises vietām, atrašanās vietām, darba laikiem utt.

Pilotprojekta ietvaros pakalpojumi tika sniegti 11 konsultāciju punktos, kurus vadīja 10 partneri.

- Rīgas apkaimju iedzīvotāju centrs
- Latvijas Universitātes Juridiskās fakultātes Juridiskā klīnika
- Madonas novada Sociālais centrs
- MARTA centra Liepājas filiāle
- Siguldas novada Sociālais centrs
- Kuldīgas novada Sociālais centrs
- *Auces* sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas centrs
- Ogres novada Sociālais centrs
- Mālpils novada Sociālais centrs
- *Skalbes* krīzes un konsultāciju centrs
- *SOS Bērnu ciemati* Rīgā⁹⁰

Mūsu rīcībā nav detalizētu datu par precīziem darbības veidiem, kādos šīs vietas darbojās izmēģinājuma projekta laikā. No izmēģinājuma projekta analītiskā ziņojuma⁹¹ mēs zinām, ka konsultācijas "lielākoties tika sniegtas pēc iepriekšēja pieraksta, lai gan bija pieejamas arī iebraukšanas sesijas, ja konsultants bija klāt un bija gatavs konsultēties". Attiecībā uz 11 vietām mēs pašlaik nevaram norādīt precīzu darba laiku. Ir bijusi spēkā politika, kas paredzēja ierobežot konsultācijas līdz 30 minūtēm, Taču mēs nezinām, cik efektīva tā bija.

Tādējādi potenciālie klienti varēja iepriekš rezervēt tikšanos, zvanot, rakstot e-pastu vai sūtot ziņu Facebook. Arī faktiskās konsultācijas tika sniegtas, izmantojot e-pastu un tālruni.

⁹⁰ Šis pakalpojumu sniedzējs pārtrauca darbību 6. nedēļā

⁹¹ 4.2. sadaļa, Analītiskais ziņojums par juridiskās palīdzības pilotprojektu - Inga Bite, Jānis Jurkāns un Inita Apšeniece - Eiropas Komisija tiesiskuma efektivitātei - 2024. gada janvāris.

Viens no iemesliem mūsu neskaidrībai un nenoteiktībai par faktisko darba laiku utt. ir tas, ka visa paradigma par apmeklējuma vietu ar darba laiku, kas līdzinās veikala darba laikam, izmēģinājuma projekta kontekstā ir nepareizi piemērota.

No attāluma, neapmeklējot to, ir grūti spriest, taču kopumā dažās no galvenajām juridiskās palīdzības sniegšanas vietām šķiet, ka vide ir ļoti kvalitatīva. Tas ir viens no ieguvumiem, ko dod tas, ka konsultāciju punkti atrodas pašvaldību sociālajos centros, lai gan, protams, atrašanās šajās vietās ne vienmēr garantē augstas kvalitātes fizisko vidi.

Laikā, kad tika uzņemtas zemāk redzamās fotogrāfijas, plakāti un izkārtnes vēl nebija saņemtas, tāpēc ir pamats uzskatīt, ka daudz labāka redzamība, izmantojot plakātus un izkārtnes, būtu panākta īsā laikā pēc izmēģinājuma projekta atklāšanas.

Ir grūti sniegt detalizētus komentārus par citiem fizisko norises vietu aspektiem (pieejamība, atrašanās vieta uz ielas un redzamība, privātums, sēdvietas, uzņemšana, norādes), kas parasti būtu jānovērtē organizācijas kvalitātes auditā.

Kā izskatījās konsultāciju vietas



◀ Konsultāciju telpa sociālajā centrā, kura mērķis ir veikt sociālo darbu ar personām ar invaliditāti un ģimenēm ārpus Rīgas, salīdzinoši labklājīgā Siguldas pilsētā.



◀ Otrs konsultāciju kabinets atrodas citā vietā Siguldā. Sociālajam darbiniekam, kas šeit sniedz juridisko palīdzību, nebija biroja, un viņš uzskatīja, ka varētu tikt galā ar grūtībām atrast telpu. Pirmajā vietā tā bija parasta apspriežu telpa, otrajā viņa izmanto blakus esošā kultūras centra teātra ģērbtuves.



◀ Uzņemšana pašvaldības centrā Rīgā (visdažādākajām vajadzībām, ne tikai juridiskajai palīdzībai). Persona, kas tur sēž, kas ir arī uzgaidāmā telpa, varētu cilvēkus novirzīt uz sociālā darbinieka kabinetu.



◀ Ārpus pašvaldības centra Rīgā



◀ Sociālā darbinieka pagaidu birojs pašā Rīgas dienvidu centrā, upes otrā krastā.



◀ SOS Bērnu ciematu konsultāciju istaba, kas tagad ir izstājušies. Šī jau bija konsultāciju telpa, kas piemērota bērniem stresa situācijās; lietotājiem ir jāsež uz maziem krēsliem, bet tā nav liela problēma.

Ieteikumi par juridiskās palīdzības sniegšanas vietām, darba laikiem utt., kam jābūt pieejamiem.

Ir rūpīgi jānosaka tiešā galvenā juridiskās palīdzības konsultāciju punkta atrašanās vieta. **Atrašanās vietām būtu jācenšas ievērot vairākas galvenās īpašības [40. ieteikums]:** tām jābūt

- fiziski pieejamām
- nekaitīgām ⁹²
- ar iespēju piedāvāt uzgaidāmo zonu, kas neatrodas tajā pašā telpā, kur konsultāciju telpa.
- ar iespēju piedāvāt sēdvietu visiem, kam tā nepieciešama, gan gaidīšanas laikā, gan konsultāciju laikā.
- ar iespēju konsultāciju laikā klientiem nodrošināt privātumu.
- aprīkotām ar IT, kancelejas piederumiem u.c., kas ir labāki nekā minimālie standarti.
- no ielas skaidri atpazīstamām kā "atvērta visiem" un redzamai uz ielas (vai jebkurā iekšējā kontekstā, kurā tās atrodas).

Eksperti uzskata, ka sākotnējās juridiskās palīdzības konsultāciju sniegšanas vietas var atrasties uzņēmējas organizācijas telpās, ja vien tā ir organizācija ar pozitīvu sabiedrības uztveri (piemēram, publiskā bibliotēka, poliklīnika, palīdzības NVO⁹³). Tas rada jautājumus par to, vai pašvaldību sociālie dienesti un sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas centri, kuros atradās 6 no pilotprojekta konsultāciju sniegšanas vietām, atbilst šim standartam. Iespējams, ka atbilst, taču, kā komentēts citviet šajā ziņojumā, ir **nepieciešams labi nošķirt uzņemošās organizācijas pamatfunkciju un šajā organizācijā izvietotās sākotnējās juridiskās palīdzības sniegšanas vietas punkta funkciju [41. ieteikums].**

Turklāt mēs joprojām iesakām, ka, piemēram, **reizi nedēļā konsultāciju sniegšana var notikt, piemēram, noslogotās tiesu ēkās, sporta centros, iepirkšanās centros vai oficiālos birojos, kurus** bieži apmeklē sabiedrība [42. ieteikums]. Tas uzlabotu pakalpojuma sasniedzamību, ja vien šāda konsultāciju sniegšanas vieta ir skaidri nodalīta no ēkas/organizācijas, kurā tā tiek sniegta.

Attiecībā uz darba laikiem un to, vai konsultācijas tiek piedāvātas rindas kārtībā vai pēc iepriekšēja pieraksta, mēs atzīmējam, ka tika piedāvātas abas iespējas. Ir **vēlams, lai sākotnējās juridiskās palīdzības konsultāciju sniegšanas vieta garantētu**

⁹² Tas ietvertu tādus raksturlielumus kā izvairīšanās no: stingras drošības (apsardze, videonovērošana) pie ieejas norises vietā; pārāk smalka vai korporatīva stila norises vietā, kādu dažādi juridiskie biroji var apzināti kultivēt; stingras, nomācošas vai iebiedējošas norādes; vieta, kas saistīta ar oficiālu vai neoficiālu iebiedēšanas risku; un veicināšana: atvērtu durvju, laipnu norāžu, vietas, kas saistīta ar izpalīdzību...

⁹³ Tātad, visticamāk, tas nav policijas iecirknis, nodokļu iestāde vai gudrs juridiskais birojs - un mēs zinām, ka šādas vietas izmēģinājuma filmā netika izmantotas.

iespēju saņemt konsultāciju bez iepriekšēja pieraksta [43. ieteikums]. Tomēr pieprasījums var apgrūtināt šādu sistēmu.

Darba laiks ir atkarīgs no pieejamajām konsultantu cilvēkstundām. Ideālā gadījumā **katru darbdienu vajadzētu būt vismaz 2-3 stundām, kad interesentiem ir pieejama iespēja saņemt konsultāciju rindas kārtībā [44. ieteikums].**

Vēlams, lai vismaz viena sesija nedēļā notiktu ārpus parastā darba laika (piemēram, no plkst. 17.00 līdz 19.30 darba dienā un/vai 2 stundas sestdienas rītā) **[45. ieteikums].**

Vēlamais modelis ir bez iepriekšējas pieteikšanās klātienē sesijām, un, pieaugot pieprasījumam, būtu jāsapatavo rezerves pasākumi, kas ieviešami, tiklīdz pieaugs pieprasījums.

Ciktāl konsultāciju sesijas var iepriekš pieteikt pa tālruni, mēs piekrītam pilotprojekta analītiskajā ziņojumā⁹⁴ paustajam ieteikumam, ka **ir jābūt vienotai konsultantiem un koordinatoriem redzamai nosūtīšanas sistēmai [46. ieteikums],** lai varētu novērtēt katra konsultanta darba slodzi un vajadzības gadījumā pārplānot konsultācijas.

Iespējams, būs nepieciešams personāls, kas nodarbojas ar tiem, kuri mēģina zvanīt pa tālruni, kamēr konsultants ir aizņemts ar klientu.

Nosakot konsultāciju skaitu un ilgumu vienam klientam, jāņem vērā tas, ka pat sākotnējā juridiskajā palīdzībā, kur tiek veikts mazāk kontroles pasākumu, katra kontaktstunda ar klientu rada.

- pēckonsultāciju pārraudzības darbs un
- administratīvais darbs, kas ne vienmēr ir vērsts uz konkrētu gadījumu.

Bezkontakta cilvēkstundām konsultāciju aģentūrā parasti vajadzētu būt no 50 % līdz 100 % no kontaktstundām, kas saistītas ar klientu, atkarībā no tā, cik padomu sniegšanas padoms ir padziļināts un sarežģīts. Mazāk nekā 50 % var būt dzīvotspējīgi pilnībā nesarežģītam gadījumam.

Vēlams, lai bezmaksas diagnostikas konsultācijas laiks būtu 30 vai 40 minūtes, taču tas nekad nevar būt absolūts.

⁹⁴ 5. ieteikums, Analītiskais ziņojums par juridiskās palīdzības pilotprojektu - Inga Bite, Jānis Jurkāns un Inita Apšeniece - Eiropas Komisija tiesiskuma efektivitātei - 2024. gada janvāris.

7.9 Struktūra, pārvaldība, vadība

2023. gada oktobra-decembra izmēģinājuma shēmas novērtējums attiecībā uz koordināciju un pārvaldību

Konsultantu uzraudzība

Attiecībā uz uzraudzību pašreizējā izmēģinājuma projektā piedalījās juridiskā biroja CersJurkāns konsultantu komanda. Šī komanda nodrošināja visu nepieciešamo loģistikas, informatīvo, komunikācijas un saturisko, kā arī emocionālo atbalstu konsultantiem pirms, izmēģinājuma projekta laikā un pēc tā, un to vadīja valsts koordinators, ar kuru Eiropas Ekonomikas komiteja noslēdza līgumu. Pilns komandas sniegtā atbalsta apjoms ir detalizēti uzskaitīts izmēģinājuma projekta analītiskā ziņojuma 2. sadaļā⁹⁵. Tas ir visaptverošs un ir lielisks paraugs atbalsta un pārraudzības veidam, kas nepieciešams tīklveida juridiskās palīdzības partnerībā. Ieteicams **izmēģinājuma projekta analītiskā ziņojuma 2. iedaļā aprakstītās lomas pieņemt jebkurā jaukta modeļa juridiskās palīdzības partnerībā [47. ieteikums]**. Komandas uzraudzība ir izrādījusies būtiska. Visās projekta darba dienās bija pieejams atbalsts pa tālruni, lai visu pakalpojumu sniedzēju organizāciju konsultanti varētu zvanīt pēc norādījumiem un palīdzības jebkurā darba laikā.

Pašvaldību sociālās palīdzības centri Mums nav pierādījumu, vai katrā pašvaldības sociālās palīdzības centrā, kas piedalījās programmā, tika nodrošināta primārās juridiskās palīdzības funkcijas iekšējā uzraudzība un pārvaldība, vai arī tā vienkārši tika deleģēta shēmas valsts koordinācijas komandai. Būtu lietderīgi par to uzzināt vairāk. Mēs vēlētos arī uzdot jautājumu, vai tika nodrošināta koordinācija starp sešiem pašvaldību sociālās palīdzības centriem, kas piedalījās programmā, lai saskaņotu to praksi un sniegtu sava veida atbalstu šāda veida pakalpojumu sniedzējiem visā sociālās palīdzības dienestu tīklā. Šāda **koordinācija starp pašvaldību sociālās labklājības centriem būtu vēlama [48. ieteikums]**, ja tie piedalīsies turpmāk.

Juridiskās klīnikas Mums nav konkrētas informācijas par primārās juridiskās palīdzības konsultantu uzraudzību un pārvaldību universitātes juridiskajā klīnikā Rīgā. Visticamāk, varam pieņemt, ka kā oficiālai juridiskajai klīnikai uz to attiecas akadēmiskā personāla iestrādāti uzraudzības pasākumi, taču mums nav konkrētas informācijas par to. Ja tas tā ir, mums nav arī informācijas par to, vai šie akadēmiskie uzraugi ir apmācīti vai pārzina konkrēto primārās juridiskās palīdzības vidi un tās vērtības, kurās tiks izvietoti viņu studentu padomdevēji. Ja tiek plānota turpmāka partnerība ar juridiskajām klīnikām (un mēs to atbalstām), **ir vēlams, lai tiesu administrācija, kas uzdod darbu, pilnībā izprastu juridisko klīniku uzraudzības un pārvaldības kārtību [49. ieteikums]**.

NVO Attiecībā uz četrām NVO, kas piedalījās kā pakalpojumu sniedzēji, mums nav informācijas par to, kāda veida iekšēja uzraudzība un pārvaldība juridiskās palīdzības sniegšanā tika ieviesta, ja tāda tika ieviesta. Iespējams, ka šīs NVO, tāpat kā citās

⁹⁵ 2. sadaļa, Analītiskais ziņojums par juridiskās palīdzības pilotprojektu - Inga Bite, Jānis Jurkāns un Inita Apšeniece - Eiropas Komisija tiesiskuma efektivitātei - 2024. gada janvāris.

nozārēs, vienkārši turpina darboties tāpat kā iepriekš, tikai uzņemas lielāku lomu, pateicoties juridiskās palīdzības darbam, bet bez jebkādiem jauniem, juridiskajai palīdzībai specifiskiem uzraudzības pasākumiem.

Visos starptautiskajos piemēros un visos standartos, kurus esam minējuši šajā ziņojumā, ir skaidrs, ka ir nepieciešama stingra uzraudzība, ja palīgdarbinieki (vai citi speciālisti, kas nav juridiski kvalificēti) ir iesaistīti jebkurā juridisko konsultāciju vai juridiskās palīdzības sniegšanas posmā. Jānosaka atbalsta un uzraudzības robežas, tomēr tām nav jābūt pārāk stingrām. Tipiska "viegla pieskāriena" sistēma ietver sistēmu, kas izveidota šajā izmēģinājuma programmā: **juridiski kvalificēts uzraugs, kas var uzraudzīt un pārraudzīt juridiski nekvalificētu palīgdarbinieku darbu [50. ieteikums]**, izmantojot atbalstu pa tālruni, attālināti pārbaudot lietu dokumentāciju un saņemot jautājumus tieši no konsultantiem.

Vadība un pārvaldība

Pilotprojekta konsultatīvo komiteju veidoja Eiropas Padomes un CEPEJ pārstāvji, starptautiskie eksperti, Latvijas Tieslietu ministrijas un Juridiskās palīdzības administrācijas pārstāvji, nacionālā koordinatore un viņas asistente, kā arī, pēc nepieciešamības, citi advokātu biroja CersJurkāns pārstāvji. Konsultatīvā komiteja rīkoja iknedēļas izmēģinājuma projekta atjaunināšanas sanāksmes, un diskusijām tika sagatavoti iknedēļas izmēģinājuma projekta ziņojumi⁹⁶. Tas ir noderīgs modelis turpmākai konsultatīvās struktūras vai valdes vadībai. Zināmā mērā tā ir sava veida ēnu komiteja, kas atspoguļo un praktizē to, kas galu galā varētu būt padomdevēja komiteja, kas pārvalda primārās juridiskās palīdzības konsultāciju punktus Latvijā.

Mēs vēlētos, lai šāda padomdevēja komiteja būtu plašāka, taču, iespējams, ne vairāk kā 10-12 locekļu. Tajā vajadzētu būt starpnozaru pārstāvībai no aktīvām juridiskās palīdzības ieinteresētajām personām un citām struktūrām. Tā nodrošinātu stratēģisku pārvaldību, kas virzītu politiku un praksi turpmākajā juridiskās palīdzības tīklā⁹⁷.

Īstermiņā šādai padomdevējai komitejai nebūtu oficiālu vai juridiski saistošu funkciju, pilnvaru pieņemt darbā vai atlaist no darba vai jebkāda cita juridiska statusa - tā būtu tikai veids, kā apvienot ieinteresēto ieinteresēto personu starpnozaru grupu, lai pārraudzītu, novērotu, ierosinātu, ieteiktu un izstrādātu stratēģiju bezmaksas primārās juridiskās palīdzības darbībai.

Nepārprotami ir **nepieciešams noteikt institucionālo pamatu, lai piešķirtu autoritāti un atbildību par primārās juridiskās palīdzības dienesta darbību [51. ieteikums]**. Ja pašreizējais izmēģinājuma projekts ir paredzēts plašākas un stabilākas primārās juridiskās palīdzības shēmas izveidei, tad **ir vairāk vai mazāk nepieciešams kāds institucionāls pamats konsultatīvas padomes vai vadības grupas veidā [52.**

⁹⁶ 2. sadaļa, Analītiskais ziņojums par juridiskās palīdzības pilotprojektu - Inga Bite, Jānis Jurkāns un Inita Apšeniece - Eiropas Komisija tiesiskuma efektivitātei - 2024. gada janvāris.

⁹⁷ Piezīme: tas ir jānošķir no ikdienas uzraudzības, kas joprojām būtu nepieciešama koordinatoram vai koordinatoru grupai, lai palīdzētu konsultantiem risināt praktiskās ikdienas problēmas, kā arī lietās būtību un juridiskos jautājumus un sniegtu konsultantiem praktisku un emocionālu atbalstu. Šim jautājumam mēs pievēršamies turpmāk 46.-49. ieteikumā.

ieteikums]. Tomēr jāatkārto, ka tai nav jābūt juridiskām pilnvarām vai juridiskam statusam.

Tās priekšrocības ir šādas.

- starpnozaru partnerības stiprināšana
- nodrošināt, ka juridiskās palīdzības sistēmā tiek uzklausi un apmierināta visu nozaru viedokļa, vajadzību un vēlmju paušana.
- palīdzēt valsts koordinatoram pildīt viņa vai viņas pienākumus.
- popularizēt galvenās vērtības, kas atkārtoti jāievieš jebkurā bezmaksas juridiskās palīdzības sistēmā,
- stratēģiski identificēt vājās vietas (piemēram, pakalpojuma sniedzēja izstāšanās no programmas pusceļā) un veikt pasākumus, lai tās mazinātu.
- pārraudzīt piedāvājuma un pieprasījuma līdzsvaru gan ģeogrāfiskā ziņā, gan attiecībā uz juridiskajām jomām un klientu grupām ar īpašām juridiskām vajadzībām.
- vienmēr paturēt prātā padomdevēju intereses, stresu un problēmas, ar kurām viņi saskaras, un rīkoties viņu interesēs, lai aizsargātu viņu garīgo veselību.

Konsultatīvajā padomē būtu jāpiedalās iesaistīto organizāciju, ieinteresēto personu, akadēmisko aprindu un pētnieku starpnozaru pārstāvjiem. Šāda plaša pārstāvība sniedz nenovēršamas priekšrocības. Starpnozaru pieeja demokratizē struktūru un, visticamāk, stiprinās padomes un juridiskās palīdzības padomes spējas un uzticamību kopumā.

Mums jautāja, vai, mūsaprāt, būtu lietderīgi izveidot "starpinstitucionālu konsultatīvu iestādi (padomi), kuras mērķis būtu izstrādāt mācību programmu un uzlabot un attīstīt juridiskās palīdzības tiesību politikas jomu". Mēs uzskatām, ka šie uzdevumi patiešām ietilpst konsultatīvās padomes kompetencē. Mēs aprakstījām iepriekš.

Neatkarīgi no tā, vai konsultatīvā padome tiek vai netiek izveidota, jebkurā gadījumā ir **nepieciešams institucionalizēt aktīvu un mērķtiecīgu vadību nākotnes primārajā juridiskās palīdzības dienestā [53. ieteikums]**. Tikai divos mēnešos jau ir parādījušies šādi riski

- personālvadības jautājumi, kas rodas saistībā ar konsultantu neapmierinātību.
- pasargāt no izdegšanas riska.
- kvalitātes pazemināšana
- iespējama klientu aprūpes standartu pasliktināšanās.
- sabiedrībai piedāvāto pakalpojumu samazinājums.

Iespējams, ka **Tiesu administrācijā īpaša juridiskās palīdzības nodaļa varētu vislabāk pārņemt primārās juridiskās palīdzības formālo pārvaldību [54. ieteikums]**, ja un kad šis pakalpojums paplašināsies un kļūs plašāks un pastāvīgāks. Starp Tiesu administrāciju un pakalpojumu sniedzēju tīkliem būtu jāizstrādā skaidri partnerības un sadarbības protokoli, un tajā, iespējams, būtu jāiekļauj arī Sociālās labklājības ministrija.

Koordinators ir jāieceļ uz pilnu slodzi [55. ieteikums]. Viņam vai viņai ir jāiedzīvina vispārējie pārvaldības principi, kas izriet no skaidra konstitucionālā juridiskās palīdzības vērtību kopuma. Citiem vārdiem sakot, viņiem ir jābūt arī savam atbalsta un tiešās vadības tīklam. Viņiem savas pilnvaras būtu jāiegūst no Tiesu administrācijas, un viņiem būtu jāsaņem norādījumi un atbalsts no padomdevējas komitejas. Ja koordinatoram ir nodrošināts šāds atbalsts, tad šī viena cilvēka loma var stratēģiski noturēt primāro juridiskās palīdzības dienestu uz pareizā ceļa.

Koordinatora lomai un pienākumiem jāietver:

- pārraudzīt
- atbalsta konsultanti
- risināt cilvēkresursu jautājumus - saskaņā ar nolīgto sistēmu attiecībā uz konsultantu darba devējiem.
- nodrošināt pakalpojuma integritāti.
- nodrošināt netraucētu pakalpojumu sniegšanu.
- veicināt uz klientu orientētas un uz kvalitāti vērstas vērtības.
- kvalitātes uzraudzība reāllaikā.
- palīdzēt ar pakalpojumu sniedzēju praktiskiem jautājumiem.
- palīdzēt ar visiem juridiskajiem jautājumiem.
- palīdzēt risināt tālāknosūtīšanas jautājumus.
- pārliecināties, vai tiek ievērots darba laiks.
- vienoti uzturēt lietu pārvaldības sistēmas visā dienestā.
- palīdzēt vai risināt sūdzības reāllaikā, kā arī risināt jautājumus, kas saistīti ar klientiem, kuri uzvedas nepareizi vai ļaunprātīgi.
- nodrošināt gadījumu datu vākšanu.
- sadarbojas ar Tiesu administrāciju, Tieslietu ministriju un, ja tiek norīkoti sociālie darbinieki, ar Sociālās labklājības ministriju.

Šis amats var būt pilna laika darbs vai norīkojums darbā uz pilnu slodzi. Tai jābūt vadītai no Tiesu administrācijas. Tiesu administrācijai tai ir nepieciešams pienācīgs finansējums un resursi.

Parauglikums - 3. nodaļas "Juridiskās palīdzības saņēmēji un juridiskās palīdzības sniedzēji" komentāri

UNODC *parauglikums par juridisko palīdzību*⁹⁸

Dažās vietās juridiskās palīdzības sniedzēji [...] ir izveidojuši apvienības, lai koordinētu stratēģiju savu pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai, un kopīgi rīkojas, lai iebilstu pret praksi, kas neatbilst valsts un starptautiskajiem standartiem. Citviet advokātu asociācijām ir aktīva loma juridiskās palīdzības vispārējā pārraudzībā, sadarbojoties ar advokātiem, nosakot standartus, kvalifikācijas un apmācības prasības, veicinot mentoringu un salīdzinošo izvērtēšanu, kā arī aizstāvot pakalpojumu sniedzēju vārdā valsts finansēšanas iestādēs, lai uzlabotu nosacījumus, lai pakalpojumu sniedzēji varētu pienācīgi palīdzēt saviem klientiem īstenot viņu tiesības.

Norīkoto advokātu sistēmās ir lietderīgi ieviest mehānismus, lai saglabātu sniegto juridiskās palīdzības pakalpojumu integritāti, tostarp: a) politiku un praksi, kas garantē agrīnu piekļuvi juridiskajai palīdzībai; b) sistēmas, kas nodrošina, ka tiek ievērota dežūrējošo advokātu saraksta kārtība; c) mehānismus, lai uzraudzītu un uzturētu sniegto juridisko pakalpojumu kvalitāti, izvairītos no interešu konflikta un nodrošinātu atbilstošas spējas (piemēram, salīdzinošā novērtēšana); d) atbilstošus budžeta piešķirumus, lai apmierinātu pieprasījumu pēc juridiskās palīdzības pakalpojumiem; e) juridiskās palīdzības sniedzēju apmaksas procesus, kas nav pārāk apgrūtināši.

Papildu principi no starptautiskās perspektīvas

Ja publiskie pakalpojumi attiecas uz juridisko palīdzību, ir skaidrs, ka atbildīgā ministrija nodrošina visas sistēmas atbilstošu izstrādi, tostarp vismaz primārās un sekundārās juridiskās palīdzības komponentu.

Pēc tam ministrija vai valdība nosaka sistēmu un budžetu. Lai to īstenotu pēc iespējas labāk un neatkarīgi, ir lietderīgi, ka viena organizācija ir atbildīga par tās uzraudzību un īstenošanu.

Ir acīmredzami, ka šī organizācija atrodas ārpus tādu svarīgu dalībnieku kā Tieslietu ministrija, Tiesu administrācija, tiesu iestādes un Advokātu kolēģija tiešās ietekmes sfēras. Protams, viņi var būt un tiem ir jābūt un ir jāturpina iesaistīties, taču ar zināmu distanci.

Tas nodrošina vislabāko garantiju neatkarīgai darbībai, no vienas puses, un ieguldījuma un sadarbības izmantošanai, no otras puses. To var izstrādāt labā plāna un kontroles ciklā.

Šādā veidā izveidota organizācija - piemēram, juridiskās palīdzības padome vai juridiskās palīdzības komisija vairākās valstīs - pēc tam, ņemot vērā pašreizējo sistēmas struktūru, var pārveidot to par sistēmu, kurā var skaidri nodalīt primāro un sekundāro līmeni, ņemot vērā valsts īpatnības, esošo un pieejamo juridisko kapacitāti,

⁹⁸ Apvienoto Nāciju Organizācijas parauglikums par juridiskās palīdzības sistēmām krimināllietās, Vīne, 2017. g.

pašreizējās vajadzības valstī, pamatojoties uz juridisko vajadzību novērtējumu, un pieejamo budžetu. Pats par sevi saprotams, ka tas būs saistīts ar izaugsmes modeli.

7.10 Gadījumu pārvaldība un gadījumu reģistrēšana

Lietu slodzes pārvaldība un lietu reģistrēšana 2023. gada oktobra-decembra izmēģinājuma shēmā

Pilotprojekta laikā uzskaitē tika nodrošināta divos veidos - izmantojot tiešsaistes apmeklējumu reģistrus cilvēkiem, kuri vēlējās pierakstīties pirms konsultācijas, un apkopojot un analizējot konsultantu aizpildītās lietu uzskaites lapas pēc konsultācijām.

Attiecībā uz izmēģinājuma projektu uzskaitē par katru gadījumu tika veikta saskaņā ar centralizēti izdotu veidni. Par katru izmeklēšanu tiek reģistrēti šādi datu lauki:

Apmeklētāja numurs

B Datums

C vieta

D Konsultanta nosaukums

E Klienta nosaukums

F Vai konsultants ir interešu konfliktā attiecībā uz šo klientu?

G Klienta dzīvesvieta

H Klienta kontaktinformācija (tālrunis, e-pasts)

I Klienta pilsonība

J Klienta ģimenes stāvoklis

K Klienta vecums

L Klienta dzimums

M Vai klientam pieder mājoklis, vai viņš to īrē, vai ir bezpajumtnieks?

N Klienta ģimenes ikmēneša ienākumi mēnesī uz vienu personu

O Vai klients ir atspējots?

P Klienta nodarbinātības statuss

Q Tiesību joma, kurā nepieciešama apspriešanās

R Vai šis klients bija pieteicies uz konsultāciju?

S Vai klients ir pieteicies uz sekundāro juridisko palīdzību?

T Kādi ir galvenie fakti, ko sniedz klients?

U Kāda bija sniegtās konsultācijas būtība?

V Kāda ir iespējamā turpmākā rīcība, kas klientam jāveic?

W Vai klients tika nosūtīts pie konkrēta speciālista vai uz konkrētu iestādi?

X Vai šajā situācijā būtu piemērojama mediācija?

Vai šāds gadījumu reģistrēšanas līmenis ir pietiekams?

Nē. Konsultantu veiktā uzskaitē par lietām, ar kurām viņi nodarbojās izmēģinājuma projekta ietvaros, pēc būtības neatbilst standartiem, kas būtu sagaidāmi nobriedušākā, uz kvalitāti orientētā primārās juridiskās palīdzības sistēmā. Tā varētu kalpot kā paraugs lietu pārvaldības sistēmai, bet tā nevar aizstāt lietu uzskaiti. Nav skaidrs, kādēļ izmēģinājuma gadījumā lietu uzskaitē tika veikta tikai kopīgas lietu uzskaites izklājlapas elementārajā formā: tas ir jāpārbauda ieteikumu izstrādes procesā, jo tas ir jāuzlabo. Iespējams, ka iepriekšējā izmēģinājuma un 2022. gada rudens semināru laikā gūtā pieredze netika uzskatīta par piemērotu, lai to attiecinātu uz nelielu, tikai primāro darbību, kurā piedalās 10 pakalpojumu sniedzēji. Mēs uzskatām, ka tas ir piemēroti un nepieciešami.

Padomdevēji jau sākumā tika apmācīti izmantot šo izklājlapu sistēmu, bet mēs neesam pārliecināti, vai tā bija pietiekama un vai tajā tika pietiekami uzsvērti nepieciešamība veikt lietu uzskaiti. Protams, ne visi konsultanti vai pakalpojumu sniedzēji ievēroja šo sistēmu. Daži to nedarīja laikus vai vispār neizpildīja. Patiesi, izmēģinājuma projekta analītiskajā ziņojumā⁹⁹ ir minēts, ka vairāki konsultanti intervijās uzsvēra, ka tiek prasīts pārāk daudz informācijas un viņi jūtas neērti, uzdodot jautājumus par ģimenes stāvokli, ienākumu līmeni un tamlīdzīgi. Turklāt klienti nevēlējās parakstīt piekrišanu savu personas datu apstrādei.

Šķiet, ka daži pakalpojumu sniedzēji ļāva konsultantiem aizpildīt savus lietas materiālus vēlāk, dažkārt pat ne tajā pašā dienā, kad tika sniegta konsultācija. Profesionālā primārās juridiskās palīdzības dienestā tas būtu nepieņemami. Tas būtu neiespējami, tiklīdz tiks ieviesta sarežģītāka lietu pārvaldības sistēma.

Taču pieņemtā sistēma bija zināmā mērā funkcionāla kā elementāra lietu pārvaldības sistēma: par to, ko tas nozīmē, skatīt ieteikumus turpmāk. Tā sniedz pietiekamu pārskatu par konsultāciju punkta pašreizējo darbu.

Nepietiekamas gadījumu reģistrēšanas riski ir šādi:

- nav iespējams pienācīgi uzraudzīt kvalitāti, pārskatot lietas materiālus.
- nav iespējams aizstāvēt apsūdzību par profesionālu nolaidību, ko izraisījusi slikta vai nepareiza konsultācija.
- grūtības citam konsultantam (vai pat tam pašam konsultantam) tikties ar esošo klientu otrreiz un saņemt informāciju par to, kas notika pirmajā reizē.

⁹⁹ 3.2. sadaļa, Analītiskais ziņojums par juridiskās palīdzības izmēģinājuma projektu - Inga Bite, Jānis Jurkāns un Inita Apšeniece - Eiropas Komisija tiesiskuma efektivitātei - 2024. gada janvāris.

- ja tiek izmantota kopīga starpsistēmu izklājlapa, jūs varat uzreiz redzēt visus lietas ierakstus, tostarp citu konsultantu ierakstus, tāpēc pastāv datu noplūdes risks.

Ieteikumi par lietu pārvaldību un reģistrēšanu

- Ir svarīgi ieviest lietu pārvaldības sistēmu¹⁰⁰ [56. ieteikums].
- Gadījumu pārvaldībai jāietver visaptveroša sistēma, kas katram pakalpojumu sniedzējam ļautu sekot līdzi visiem pašreizējiem un iepriekšējiem gadījumiem [57. ieteikums], un
- katrai lietai / klientam / jautājumam specifiski ieraksti vai lietas [58. ieteikums].

Interesanti, ka izmēģinājumā izmantotā gadījumu uzskaites izklājlapa ar dažiem pielāgojumiem veido samērā dzīvotspējīgu visaptverošu gadījumu pārvaldības modeli, taču tā ir daudz mazāk funkcionāla attiecībā uz konkrētu gadījumu uzskaiti.

Lietu pārvaldības sistēma

Gadījumu pārvaldības sistēma sniedz pakalpojumu sniedzējam pārskatu par gadījumu skaitu. Tā ir kopīga visai atsevišķai pakalpojumu sniedzēja organizācijai. Tā var būt tik vienkārša kā elektroniskā tabula¹⁰¹, papīra formāta dienasgrāmata un uzskaites žurnāls vai sarežģītāka relācijas datu bāze. Pastāv gan gatavas, gan pēc pasūtījuma izstrādātas programmatūras. Tai jābūt saraksta, atzīmēšanas, kategorizēšanas un dienasgrāmatas funkcijām. Vadītājam, uzraugam vai dežūrkonsultantam ir jāspēj ar vienu acu uzmetienu redzēt.

- kādi termiņi gaidāmi (piemēram, pēc nedēļas).
- kādas lietas veica konkrētais darbinieks - piemēram, vai viņam bija jānododas slimības atvaļinājumā.
- kad šis tagad nepacietīgais klients iepriekš ieradās pēc padoma un kurš viņiem ieteica.
- vai pastāv interešu konflikts, ko izraisa pretējo pušu pārstāvība.
- kā izskatās tikšanās rezervācijas (piemēram) nākamajai otrdienai.
- kādi ir šodienas ar klientiem saistītie darbi.
- vai mēs vakar palaidām garām kādu atzīmētu datumu?

Lietu pārvaldības sistēma ir jāuztur un tās lietošana ir jāveicina - iespējams, jāpanāk, lai to izmantotu - gan primārajai juridiskās palīdzības koordinācijas iestādei, gan personai (padomdevējam vai vadītājam) katrā primārajā juridiskās palīdzības konsultāciju punktā. Konsultantu pretestība detalizētas uzskaites veikšanai ir jāpārvar ar apmācības un izpratnes veidošanas palīdzību. **Tāpēc tiek ieteikts, ka ir nepieciešama apmācība ne tikai par lietu pārvaldības sistēmas mehāniku un lietu reģistrēšanu, bet arī par to, ka tā ir absolūti nepieciešama [59. ieteikums].**

¹⁰⁰ To var saukt arī par slodzes pārvaldību

¹⁰¹ Izmēģinājuma projektā izmantotā lietu uzskaites izklājlapa ir labs piemērs, un ar dažiem pielāgojumiem tā varētu labi darboties.

Lietu datnes

Katrai jaunai lietai ir jāatver jauna digitālā vai papīra formāta lieta. Primārās juridiskās palīdzības jomā tai nav jābūt sarežģītai: vienkārša kartona mape, kurā var pievienot un uzturēt kārtībā lietas, vai virtuāla mape koplietošanas diskā ar saskaņotu protokolu par datņu nosaukumu piešķiršanu un to klasifikāciju apakšmapēs.

Sīkāka informācija par to, kam jābūt lietas materiālos, ir sīkāk izklāstīta pievienotajā dokumentā par kvalitāti. **Nevar pārvērtēt, cik svarīgi ir uzturēt sakārtotus, skaidrus un informatīvus lietu materiālus.**

7.11 Datu apstrāde stratēģiskai plānošanai

Mūsu novērtējums par datu izmantošanu izmēģinājuma projektā

Ja ņemam vērā, ka otrā izmēģinājuma projekta izveides laiks un tā ilgums bija ļoti ierobežots, ir loģiski, ka ierobežotās pieejamās informācijas vākšanu nevarēja veikt uzreiz vispiemērotākajā veidā. Iegūtā informācija bija ierobežota, un laiks bija pārāk īss, lai veiktu korekcijas, pamatojoties uz šiem datiem.

Tomēr ir piemēri, ko varēja darīt, pamatojoties uz pieejamajiem materiāliem.

Drīz vien kļuva skaidrs, ka, no vienas puses, mantojuma lietu skaits ir diezgan liels un, no otras puses, iespējas sniegt tūlītēju palīdzību ir ierobežotas. Pamatojoties uz šiem rezultātiem, faktiski varēja ātri pieņemt lēmumu par korekciju veikšanu. To cita starpā varēja izdarīt, izveidojot īpašas konsultāciju stundas šāda veida lietām, piesaistot īpašu pakalpojumu sniedzēju grupu, piemēram, notārus vai notāru sekretārus, izstrādājot šim nolūkam īpašu apmācību vai papildu informatīvos materiālus.

Nevar izslēgt, ka, pamatojoties uz pieejamākiem datiem, varētu būt bijuši signāli par nepilnībām tiesību aktos un noteikumos un to īstenošanā, kas varētu būt noveduši pie īpašas iejaukšanās vai strukturālām korekcijām.

Kāpēc datu vākšana un apstrāde ir svarīga juridiskās palīdzības sistēmā?

Reģistrācijas sistēmas un datņu atbilstoša izstrāde un iestatīšana ir ļoti svarīga arī uzraudzībai un datu vākšanai, tātad arī pētniecībai, jo tie ir savstarpēji saistīti elementi.

Datu vākšana un uzraudzība ir noderīga, lai noteiktu labāko turpmāko rīcību, jo empīriskie dati nemelo. Valdībai, Tieslietu ministrijai, juridiskās palīdzības iestādei, advokatūrai, tiesām, NVO, prokuratūrai, policijai, patērētāju organizācijām un citiem ir lietderīgi precīzi noskaidrot, kā darbojas juridiskās palīdzības sistēma, kā tā darbojas un vai un vai tiek sasniegti mērķi.

Ļoti svarīgi ir vākt, koordinēt un analizēt datus un informāciju, lai labāk noteiktu iedzīvotāju juridiskās vajadzības. Tas ir būtisks pirmais solis, lai izpētītu, vai sistēma vislabāk atbilst iedzīvotāju vajadzībām.

Skaitļu aptaujas ir svarīgas, jo tās var norādīt uz problēmām, kas jānovērš, piemēram.

- strukturālas problēmas, piemēram, strukturāli/institucionāli aizspriedumi, iespējama juridiskās palīdzības sniedzēju ar noteiktu specializāciju trūkums, pakalpojumu sniedzēju trūkums konkrētos reģionos/ pilsētās.
- neatbilstoša saziņa ar sabiedrību/reklāma sabiedrībai.
- atsevišķu sabiedrības slāņu nevēlēšanās uzticēties juridiskajai palīdzībai vai sadarboties ar to (un kāpēc?).
- reģionāla vai vietēja mēroga kāpumi, kas liecina par sociālu problēmu, kurai attiecīgajā vietā nepieciešams piešķirt labākus juridiskās palīdzības resursus, iespējams, uz ierobežotu laiku.
- atšķirīga dažādu pakalpojumu sniedzēju pieeja attiecībā uz klientu aprūpi, vēlmi risināt klientu jautājumus vai pakalpojumu sniedzēju negatīvs attieksme pret pieprasītājiem, kā rezultātā tiek izskatīts mazāk pieteikumu.
- atsevišķu sistēmas pakalpojumu sniedzēju nepietiekami sniegums klientu apkalpošanas vai citu kvalitātes rādītāju ziņā, sniedzot ieskatu par to, kā tiem var palīdzēt uzlabot sniegumu.

Nepārtraukti analizējot juridiskās palīdzības sistēmā pieejamo datu kopumu, juridiskās palīdzības iestādei ir iespēja sekot līdzi juridiskās palīdzības piedāvājumam un pieprasījumam un laika gaitā reģistrēt nepieciešamību pielāgot sistēmu mainīgajiem apstākļiem, lai efektīvi uzraudzītu, cik lielā mērā tiek sasniegti likuma mērķi.

Politikas veidotājiem, politiķiem un citām tieslietu sistēmā iesaistītajām pusēm datu vākšana un izpēte var būt noderīgs informācijas avots. Fakti un skaitļi var sniegt informāciju debatēs (kā tas notiek daudzās jurisdikcijās) par juridiskās palīdzības budžetiem un pasākumiem, kas veikti, lai samazinātu izmaksas, vienlaikus saglabājot pašreizējās sistēmas kvalitātes līmeni.

Pastāvīga sistēmas status quo uzraudzība ir svarīga, lai novērtētu, vai juridiskās palīdzības sistēma pienācīgi veiksmīgi sasniedz juridiskās palīdzības mērķi, proti, nodrošināt klientam pietiekamu piekļuvi, lai viņš varētu rast risinājumu savai juridiskajai problēmai, un nodrošināt, ka sistēmas ietvaros sniegtie pakalpojumi ir kvalitatīvi.

Arī pakalpojumu sniedzēju piedāvājuma attīstības izsekošana ir viens no juridiskās palīdzības sistēmas mērķiem, kas, protams, nav mazsvarīgi attiecībā uz juridiskās profesijas stāvokli un pakalpojumu sniedzēju pieejamību pašai juridiskās palīdzības sistēmai.

Izmērāmas izmaiņas

Pēc tam jānotiek izmērāmām un sasniedzamām izmaiņām. Tās ietver

- labāki ziņojumi: piemēram, gada pārskatā varēs iekļaut plašāku un mazāk neskaidru statistikas datu klāstu, kas lasītājus vairāk interesēs. Tie ļaus stratēģiski

reaģēt uz jebkādam neatbilstībām, negaidītiem vai nevēlamiem rezultātiem vai aizspriedumiem par labu vai pret konkrētām sabiedrības grupām.

- atsaucība uz likumdevēju jautājumiem: bieži vien tas ir ļoti svarīgi, lai ievēlētie politiķi atbalstītu juridiskās palīdzības koncepciju, jo viņi var redzēt (ja vēlas), kā viņu vēlētāji gūst taustāmus rezultātus, un var uzskatīt, ka juridiskās palīdzības sistēma ir atsaucīga un atbildīga viņu priekšā.
- empīriskie politikas ieteikumi: ja, izmantojot juridiskās palīdzības statistikas informāciju, tiek pamanītas īpašas sociālās vajadzības vai grūtības, to var darīt zināmu politikas veidotājiem visā valdībā, lai nodrošinātu vienotāku domāšanu un pozicionētu juridiskās palīdzības sistēmu ne tikai kā palīdzību neaizsargātiem iedzīvotājiem, bet arī kā noteiktu sociālo tendenču novērotāju. Turklāt juridiskās palīdzības administrācija un plašāka Tieslietu ministrija vai kompetentā iestāde var labāk analizēt, kur novirzīt resursus (ģeogrāfiski vai attiecībā uz neaizsargātām grupām).
- labāk pielāgotus pieteikumus juridiskās palīdzības finansējumam: tos varētu labāk saskaņot ar citām valdības prioritātēm, piemēram, dzimumu diskriminācijas novēršanu vai vispārējas pakalpojumu pieejamības uzlabošanu cilvēkiem ar invaliditāti.

Ieteikumi par datu vākšanu un apstrādi

Datu vākšanai un to stratēģiskai izmantošanai jāsaik iekļauties vispārējā juridiskās palīdzības sistēmas kultūrā [60. ieteikums].

Pēdējais ieteikums ir **uzdot nelielai darba grupai izstrādāt standartu labākai datu vākšanai un datu labākai izmantošanai [61. ieteikums]** Latvijas juridiskās palīdzības jomā. Tajā jāapsver jau iesākumā esošā vienkāršas koplietošanas datubāzes izmantošana, bet vairāk uzmanības jāpievērš datu satura analīzei reāllaikā. Būtu jāuzdod jautājumi par to, kas juridiskās palīdzības administrācijai ir jāzina, kā tā vāks datus, kā tā rīkosies, izmantojot savāktos datus. Var izveidot datu bāzes novērojumu analīzes stratēģiju un sistēmu, kā reaģēt uz savākto datu rezultātiem. Tā var reaģēt reāllaikā, izmantojot labi izstrādātu sistēmu. Var izveidot sarkano, dzelteni un zaļo karodziņu sistēmu konkrētiem datu rezultātiem, lai apzīmētu steidzamības pakāpi, ar kādu tie norāda uz izmaiņām, reaģēšanu vai status quo saglabāšanu.