Кофинансиран од
Европската Унија

ЕВРОПСКА УНИЈА

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

Кофинансиран и
имплементиран од
Советот на Европа

Бесплатна правна помош во Северна Македонија

Проценка на потребите
на
Одделението за бесплатна правна помош
и подрачните одделенија/канцеларии
во
Министерство за правда на Северна Македонија

Скопје, 2024

Дозволена е репродукција на извадоци (до 500 збора), освен за комерцијални цели сè додека интегритетот на текстот е сочуван, извадокот не се користи вон контекст, не се даваат нецелосни информации или генерално не се наведува читателот во погрешен правец во однос на природата, опсегот или содржината на текстот. Секогаш мора да се наведе изворниот текст на следниов начин, „© Советот на Европа, 2024“. Сите други барања во врска со репродукцијата/преводот на целиот или делови од документот, треба да се достават до Директоратот за комуникација, Совет на Европа (-67075 Strasbourg Cedex или publishing@coe.int).

Целата друга кореспонденција во врска со оваа публикација треба да се упати на Дирекцијата за комуникации, Avenue de l'Europe F-67075 Strasbourg Cedex, France, Tel. +33 (0)3 88 41 20 00; E-mail: Horizontal.Facility@coe.int

© Совет на Европа, 2024. Сите права се задржани. Правата на користење ги има Европската Унија под одредени услови.

Овој документ е изработен со финансиска поддршка на Европската унија и на Советот на Европа. Неговата содржина е единствена одговорност на авторите. Изразените ставови во никој случај не може да се сметаат дека го одразуваат официјалното мислење на Европската унија или на Советот на Европа.

1. Извршно резиме: клучни наоди и препораки од оваа проценка на потребите

Системот за бесплатна правна помош во Северна Македонија се соочува со неколку важни предизвици. Иако во суштина функционира, постои потенцијален ризик од севкупно назадување на работата, неуспех да се подобри и намалување на стандардите и квалитетот, освен доколку не се спроведат низа клучни мерки што е можно побрзо за да се спречи негативниот тренд.

Иако се потребни големи и неопходни структурни промени, оваа проценка на потребите предлага речиси 60 мерки со различен степен на итност од ***веднаш е потребна*** (т.е. до крајот на третиот квартал од 2023 година) до ***потребна е до крајот на 2024 година***.

1.1 Одделение за БПП

- Постои тековен структурен проблем, што е последица на претходната организациона поставеност во Министерството, а тоа е дека Одделението за БПП и подрачните одделенија се дел од Секторот за бесплатна правна помош и политички систем. Освен за БПП, Секторот е задолжен и за други целосно неповрзани задачи кои се однесуваат на изборите и политичкиот процес;
- Одделението за БПП во моментов е недоволно пополнето, што врши притисок врз сегашниот тим и води до тоа да едноставни прашања да предизвикаат несразмерни предизвици;
- Постојат голем број на прашања во однос на кои Одделението за БПП и адвокатите не се согласуваат. Не станува збор за нерешливи прашања, туку за несогласувања што може да се надминат преку интензивни дискусии во рамки на организирани билатерални состаноци;
- Неуспехот да се воспостави софтвер за управување со предметите што беше наменет за рационализирање на постапувањето со барањата за СПП влијае негативно на ефикасноста на одделението;

1.2 Подрачни одделенија на МП

- Некои подрачни одделенија се изложени на ризик од застој во работата: недоволна искористеност од заедниците кои им служат, ниско ниво на активна побарувачка од јавноста, несоодветни капацитети итн.
- Постои ниска мотивација во некои подрачни канцеларии за подобрување и раст;
- Нема поттикнувања за вработените во подрачните одделенија за подобрување на ситуацијата;
- Не постои систем за проценка и контрола на квалитетот;
- Недоволна (или непостоење на) координација и вмрежување помеѓу ПО;
- Малку докази за постоење на културата на подобрување и извонредност. Постои одредена инертност и недоволна желба за заживување на услугата, иако треба да се забележи дека има група вработени во ПО кои дури и во овие околности се

високо професионални и посветени. Напорот на оваа група треба да биде соодветно препознаен и вреднуван од страна на МП.

- Протоколот за упатување не функционира целосно како жив инструмент – потребно е да се заживее и подобро да се одржува.

1.3 Обука

- Потребите за обука кои беа идентификувани во ноември 2022 година Треба да бидат соодветно адресирани оваа година.
- Потребна е заедничка обука за Одделението за БПП и ПО за
  - ИТ
  - Специфични области на правото кои се однесуваат на суштинските потреби за советување на лицата кои имаат потреба од примарна правна помош
  - Обука за ажурирање на знаењата и вештините
  - Справување со агресивни или емотивни лица и деескалација на тешки ситуации
- Потребни се воедначени материјали за воведна обука на нов персонал (особено во ПО).

2. Овој извештај

Сегашната анализа на потребите се заснова на утврдувањето на факти во март 2023 година од страна на националниот експерт на СЕ Гоце Коцевски и меѓународниот експерт на СЕ Џон Имс.

2.1 Методологија

Одржани се состаноци помеѓу двајцата експерти – поддржани и со посредство на проектниот тим на СЕ – со

- неколку подрачни одделенија на МП
- новоотворената правна клиника на правниот факултет на Универзитетот Гоце Делчев - Штип
- Одделението за БПП во рамки на Министерството за правда
- персоналот од Одделението за БПП
- државниот советник за бесплатна правна помош (г. Аркин Јахији), државниот секретар во Министерството (г. Мухамед Точи) како и членовите на кабинетот на министерот (г. Мухамед Берзами) и претставник од кабинетот на заменик министерот за правда

за да се разговара за сегашните потреби кои, според нив, се предуслов за подобрување на обезбедувањето бесплатна правна помош во Северна Македонија. Дискусиите се водеа според агендата поставена од експертите и проектниот тим на СЕ, со цел да се поттикне и слушне искрениот став на соговорниците и нивните отворени размислувања

за тоа како да се подобри состојбата, а истовремено им беше дадена и голема слобода да образложат што е добро и што треба да се подобри во сегашниот контекст на бесплатна правна помош.

Понатаму, неформалните согледувања беа забележани за време на состанокот на Националното координативно тело за бесплатна правна помош во март 2023 година и на инаугуративниот состанок на Локалното координативно тело за бесплатна правна помош во Куманово.

Самата анализа на експертите, која се заснова на широкото искуство со овој и другите системи за правна помош на меѓународно ниво, беше применета со цел да се тестираат ставовите и предлозите на соговорниците за тоа колку би биле соодветни и реални препорачаните мерки. Оттука левата колона во следната табела, *Наоди на експертите: потреба, предизвик или проблем - забележан или истакнат*, претставува анализа на она што се чини дека се клучните проблеми, недостатоци или области за подобрување, гледано низ призмата на меѓународниот аспект за тоа како треба да изгледа еден модерен и функционален систем за правна помош. За споредба, експертите се потпираа на сопственото истражување и искуството на постоечките норми, како и реалното искуство на системите за бесплатна правна помош (кои не значи дека се подобри, но се секогаш компаративно корисни) во ЕУ, низ поширокиот преостанат дел од Европа и во неевропскиот англофонски свет.

3. Детална проценка на потребите

Прво, издвоени се три основни структурни предизвици, за кои е неопходно преструктуирање и пре-распоредување на персоналот. Подолу, во делот II, деталните наоди за тековната функционалност, оваа проценка на потребите нагласува широк опсег на поголеми и помали предизвици, од кои сите бараат итно внимание за да се спречи назадување во системот за бесплатна правна помош.

3.1 I: Структурни предизвици во Одделението за БПП и ПО

А: Сериозен недостиг на персонал во Одделението за БПП

Одделението за БПП во моментов работи со само тројца административни службеници од кои едниот е раководител на Одделението додека другите двајца се распоредени како помлади соработници (ниво В4). Со сегашното екипирање, Одделението е изложено на ризик да не биде способно да ги изврши сите различни надлежности и должности кои произлегуваат од ЗБПП кои вклучуваат:

- водење управна постапка по поднесен приговор на првостепени решенија;
- застапување на МП пред Управниот суд во предмети поврзани со БПП;
- обработка на барања за наплата од страна на адвокати;
- надзор над давателите на примарна и секундарна правна помош;
- воведување даватели на правна помош во евиденцијата; финансирање на здруженија и правни клиники

како и други задачи поврзани со системот за БПП.

Покрај недоволниот број на административни службеници, постои загриженост за нивото на нивната работна позиција. Помладите соработници се сметаат за почетни позиции согласно Законот за административни службеници за кои не е потребно претходно

работно искуство. Во пракса, и двајцата вработени во Секторот имаат повеќе од пет години практично работно искуство во институцијата. Без реални и опипливи изгледи за унапредување, голема е веројатноста дека МП ќе се соочи со голем одлив на искусен кадар.

Предложен одговор

МП, со придонес и поддршка на СЕ, треба да размисли како може ова итно да се реши и треба искрено да препознае колку негативно тоа може да влијае на работата во Одделението за БПП.

Краткорочен приоритет треба да се даде на обезбедување на уште, најмалку, тројца административни службеници, а во исто време да се обезбеди и унапредување на сегашниот персонал на ниво што одговара на нивното искуство, квалификации и вештини. Недостатокот на итно делување ќе резултира со дополнително исцрпување и демотивација на персоналот во Одделението, зголемена веројатност за промена на персоналот и недоволно работење во управувањето со еден ваков комплексен систем каков што е системот за БПП.

Б: Несоодветна внатрешна организација на МП

Постоечката структура, според која работите поврзани со бесплатната правна помош ги врши одделение во Секторот за бесплатна правна помош и политички систем, е застарена и се покажа како неадекватна. Станува збор за нереформиран остаток од времето кога општата управа и изборната администрација спаѓаа под надлежност на МП (пред да бидат пренесени во Министерството за информатичко општество и администрација, односно во Државната изборна комисија).

Поврзувањето на две суштинско различни прашања како што е бесплатната правна помош од една страна, и прашањата поврзани со политичкиот систем од друга, претставува вештачко мешање на сосема различни теми. Работата на овие две теми бара сосема различни знаења и вештини, што негативно влијае на човечките ресурси со кои располага Министерството за правда.

Од Одделението за бесплатна правна помош се бара да управува со севкупниот систем за бесплатна правна помош, кој меѓу другото вклучува координација и управување со регионалните канцеларии, додека, од организациски аспект, ПО не се подредени на Одделението. Раководителот на Одделението за БПП и раководителите на ПО се хиерархиски на исто ниво. Ова предизвикува проблеми во воспоставувањето јасна хиерархија на системот за БПП. Од една страна, Одделението треба да врши задачи како што е координација на ПО, а при тоа, тие, ПО, формално не одговараат на Одделението.

Предложен одговор

Изменување и дополнување на актите за систематизација и внатрешна организација на Министерството согласно дадениот предлог од Советот на Европа. Со реформата, во најмала рака, треба:

- ПО да бидат структурно подредени на Одделението за бесплатна правна помош
- Одделението за бесплатна правна помош да се подигне на ниво на Сектор за бесплатна правна помош

Секторот за бесплатна правна помош треба да се состои од следниве одделенија:

- Одделение за креирање политики и следење
- Одделение за обука и координација на подрачните одделенија; и
- Одделение за водење управни постапки.

В: Отсуство на правната помош од извештајот за реорганизација на државата

Управувањето со БПП беше изоставено како надлежност што потпаѓа под МП во извештајот за реорганизација на државната управа усвоен од Владата.

Во 2022 година, Владата усвои Извештај за реорганизација во Република Северна Македонија, подготвен во рамките на проектот финансиран од ЕУ (EuropeAid/144876/DH/SER/MK). Функцијата на извештајот е да послужи како план за предвидената севкупна реформа и реорганизација на државната управа. Извештајот ги мапира постојните надлежности на министерствата и предлага нивно доделување на агенции, инспекторати или останување во рамките на министерствата. Управувањето со правната помош не беше посочено во делот поврзан со Министерството за правда ниту, пак, воопшто беше споменат во извештајот. Ова предизвикува загриженост за приоритизирањето на правната помош кај креаторите на политиките.

Предложен одговор

Управувањето со БПП треба да биде наведено во сите стратешки документи и треба има висок приоритет.

Г: Недостаток на координација на ПО – вонреден предлог

Овој предизвик треба да се решава подолготрајно преку долгорочните структурни промени предложени во претходните ставови. Подобрата координација на подрачните одделенија ќе произлезе од подобрувањата во хиерархијата, како и структурата и одговорностите, заедно со рационализирањето на основната цел на подрачните одделенија за правна помош.

Сепак, краткорочната мерка за итни случаи предложена во оваа проценка ќе постигне некои непосредни придобивки доколку се имплементира во текот на втората половина од 2023 година.

Краткорочната вонредна мерка, исто така нагласена во табелата со мерки дадена во продолжение на препораката 55, треба да се спроведе веднаш и да трае до 2 години. Вработените во преработените подрачни одделенија ќе бидат поканети да аплицираат за следната улога преку поднесување на изјава за интерес.

Успешниот кандидат ќе биде упатен во улогата на мобилен **службеник за поддршка на подрачните одделенија**, на 6 или 12 месеци едновремено – повеќе службеници може да ротираат во улогата. Мобилниот службеник за поддршка на подрачните одделенија ќе им помага и ќе обезбедува услуги за ПО во целата земја. Службеникот не би преземал дополнителни овластувања. ПО нема да бидат одговорни или управувани од страна на службеникот за поддршка. Тоа е улога за поддршка и помош, а не претставува директно претпоставен раководител и не е над ПО во хиерархија. Не би се плаќало зголемување на платата на краток рок, но би се исплаќале соодветни патни

трошоци и дневници бидејќи таа/тој ќе треба често физички да ги посетува ПО. Овој концепт може да биде развиен и пресметан до крајот на К3 2023 година со кратка проценка на можноста за реализација, а имплементацијата треба да започне до крајот на 2023 година.

3.2 II: Детални наоди за недостатоците во системот

Наоди на експертите: потреба, предизвик или проблем - забележан или истакнат	**Предлог одговор/препорака**	**Доколку е остварливо, до кога?**	**Следен чекор**
Ресурси и обуки на персоналот од Одделението за БПП и РК			
Недостаток на квалификуван кадар – несоодветно искуство на поновите/помладите колеги од ПО	1. Обука – Да се ажурира Проценката за потреба од обуки доколку има значителен број такви нови кадри	Крај на К3 2023 година	
РК и Одделението за БПП имаат потреба од едукација за правни области кои се однесуваат на суштинските потреби за давање на совети на клиентите: закон за **имотно право, наследно право, право на потрошувачи, трудово право, семејно право, управно право, нотарски и извршни процеси**, права на жртви итн.	2. Да се направи ажурирање на Проценката за потреба од обуки, степенот на нејзината досегашна имплементација и дали е потребно да се направат дополнувања во овој документ. 3. Да се подготват и спроведат овие обуки	Крај на 2023 година	Да се разгледа документот за Проценката на потребите од обуки од декември 2022 година

Наоди на експертите: потреба, предизвик или проблем - забележан или истакнат	Предлог одговор/препорака	Доколку е остварливо, до кога?	Следен чекор
За дел од вработените во ПО постои загриженост дека сè уште целосно не го разбираат концептот на давање правен совет, што опфаќа, кому да го дадат и како да го дадат.	4. Подобро да се разјаснат овие прашања и недоразбирања 5. Да се разјасни со Одделението за БПП која обука предлагаат да се повтори 6. Да се повтори обуката за примарна правна помош за претставниците на ПО.	Крај на К3 2023 година	Повторна консултанција со Одделението за БПП
Слаби ИТ вештини во ПО	7. ИТ обука за ПО вклучувајќи • основна обука за табеларни пресметки и • користење на софтвер за управување со предмети (ако е усвоен)	Крај на 2023 година	
Нефлексибилност за добивање на надомест за трошоците за обука (на пр. онлајн вебинари - или други видови на обука) на персоналот на Одделението за БПП и ПО	8. Потребна е подобра политика за обука која ќе овозможи буџет за персоналот со цел самите да можат да ги изберат опциите за онлајн обука од пропишаната листа на даватели на обуки до максималниот финансиски лимит по лице на годишно ниво. Обуките за БПП треба да се планираат годишно како специјализирани обуки (во согласност со член 58 од Законот за административни службеници). 9. Реално обезбедување на обука во живо во согласност со потребите за обука на персоналот кои самите службеници ги избрале и заклучиле дека им е потребна	Крај на 2023 година	Да се изработи предлог буџет за обука по избор на самиот член на персоналот Да се планира програма за обука 2023-24

Наоди на експертите: потреба, предизвик или проблем - забележан или истакнат	**Предлог одговор/препорака**	**Доколку е остварливо, до кога?**	**Следен чекор**
Системи и процедури кои предизвикуваат непотребна дополнителна работа или кои се несоодветни за целите на Одделението за БПП			
Вишок на административни задачи кои одземаат многу време:		Крај на К3 2023 година	
• Плаќање на адвокатите	10. Потребни се дополнителни детали: да се утврди што *непотребно* одзема време		Повторна консултација со Одделението за БПП
• Прегледување на случаите	11. Потребни се дополнителни информации за тоа што точно *непотребно* одзема време		
• Изработка / добивање документи за поддршка на случај	12. Подобрени договорени процедури, вклучително и повеќе електронско поднесување на потврди и е-услуга на документи: (CoE може да помогне во нивното изготвување)		Да се воспостави дискусија помеѓу

Наоди на експертите: потреба, предизвик или проблем - забележан или истакнат	**Предлог одговор/препорака**	**Доколку е остварливо, до кога?**	**Следен чекор**
• Пресметки на трошоци	13. Да се постигне договор со адвокатите да изготват подобро подготвени трошковници за Одделението за БПП кое ќе може да ги одобри (или не) без сложено дополнително истражување и испитување: побарајте барањата да се поднесуваат електронски во формат подготвен за донесување на одлуки 14. Да се побара, барањата за исплата на трошоци да бидат усогласени со сметките и доказите без непотребни пресметки и калкулации од страна на Одделението за БПП		Одделението за БПП и Адвокатската комора
Постапки на Одделението за БПП во врска со побарувањата на адвокатите			
Адвокатите кои имаат побарувања за надомест на трошоците кои не се покриени / побарувања што го надминуваат дозволеното – дополнителни последователни механизми за споровите, вклучително и судовите - треба да добијат документи од ПО во овие случаи – моменталниот систем се потпира на печатени материјали	15. Размислете како процесот може да се рационализира преку електронско прикачување на документите и систематски пропишана постапка во случаите на вишок побарувања; 16. Да се размисли дали процесна алатка (Упатство) договорена од сите страни (Одделението за БПП и адвокатите) може да го рационализира ова прашање. СЕ може да помогне во изготвувањето на оваа алатка	Крај на К3 2023 година	Да се организираат дискусии помеѓу Одделението за БПП и Адвокатската комора Да се додаде

Наоди на експертите: потреба, предизвик или проблем - забележан или истакнат	**Предлог одговор/препорака**	**Доколку е остварливо, до кога?**	**Следен чекор**
Адвокатите не обрнуваат внимание на тоа што може да се надомести, а што не - адвокатите имаат премногу побарувања, без разлика дали намерно или ненамерно	17. Обновени информации за адвокатите – отпечатено упатство во врска со тоа за што може да се испратат побарувања 18. Да се постави тоа како прашање во НКТ и ЛКТа и да се стави го како точка во агендата за обука на НКТ		во агендата на НКТ јуни 2023 година
Евиденција на адвокати	19. Да се утврди што е проблемот и што непотребно одзема време и зошто?		Повторна консултација со Одделението за БПП
Бришење на неактивни адвокати од евиденцијата	20. Да се утврди што, доколку постои такво нешто, непотребно одзема време за оваа задача, и зошто?		

Наоди на експертите: потреба, предизвик или проблем - забележан или истакнат	**Предлог одговор/препорака**	**Доколку е остварливо, до кога?**	**Следен чекор**
Адвокатите со прекумерен број на одбиени трошковници не се санкционирани	21. Да се воспостави и имплементира политика на Одделението за БПП со давање на кратки објаснувања за отфрлање на побарувањата на адвокатите (ако оваа политика веќе не е задолжителна, а би требало да биде) 22. Подобра имплементација на крајното санкционирање за бришење на адвокатот од листата на БПП – да се процени колку често тоа не се случува тогаш кога треба да се случи 23. Да се постави прашањето како проблем на НКТ	Крај на К3 2023 година	Дискусија со Одделението за БПП Да се додаде во агендата на НКТ за јуни 2023 година
Потреба од обука на адвокатите за правото на БПП	24. Да се подготват и спроведат повеќе обуки на адвокатите за правото на БПП, вклучувајќи ги и практиката во врска со побарувањата. Погрижете се обуките за БПП да бидат дел од центарот за обука на адвокатската комора.	Крај на 2023 година	Да се разговара со Адвокатската комора и да се постигне договор за подготвување то на обуката

Наоди на експертите: потреба, предизвик или проблем - забележан или истакнат	**Предлог одговор/препорака**	**Доколку е остварливо, до кога?**	**Следен чекор**
Адвокатите кои се јавуваат на Одделението за БПП да поставаат практични прашања на кои би можеле сами да си одговорат доколку се подобро информирани	25. Олеснување на нова и подобра комуникација помеѓу МП и Адвокатската комора 26. Да се направи страница со често поставувани прашања (ЧПП) на веб-страницата на БПП со одговори на тие проблеми 27. Да се вклучат вообичаените ЧПП во низа статии во Билтенот за БПП 28. Да се постави како прашање и одржи брифинг - во НКТ	Крај на К3 2023 година	Да се дискутира со Одделението за БПП и да се договорат најчесто поставуваните прашања Да се додаде во агендата на НКТ од јуни 2023 година – да се постигне договор кој ќе го одржи брифингот (не Одделението за БПП)

Наоди на експертите: потреба, предизвик или проблем - забележан или истакнат	**Предлог одговор/препорака**	**Доколку е остварливо, до кога?**	**Следен чекор**
Адвокатските тарифи се навидум „неконтролирани и не се систематски ограничени“ Некои побарувања на одредени адвокати се несразмерни во однос на трошоците во споредба со средствата добиени од случајот – исто така, се наметнува потребата персоналот на Одделението за БПП да ги пресмета овие прашања	29. Подобрено разбирање од страна на адвокатите за тоа што е претерано, а што не - обука и брифинг за адвокатите и писмено упатство кое ги утврдува правилата 30. Појаснување на правилата за исклучување на непропорционално високите судски такси во случаите со ниска вредност и насоки за користење на дискреционото право во однос на непропорционалните такси 31. НКТ да дебатира за ова прашање и да ги разгледа адвокатските надоместоци	Крај на К3 2023 година	Да се посредува во дискусијата помеѓу Одделението за БПП и Адвокатската комора Да се додаде во агендата на НКТ за јуни 2023 година
Упатувања и погрешни упатувања			
Протоколот за упатување всушност не се користи целосно во пракса	32. Обука за освежување за протоколот за упатување и работилници / состаноци за повторно утврдување на потребата од обука и добивањето на согласност од давателите во нивниот обидат да ги искористат 33. Да се размисли дали е неопходно ажурирање и ревидирање на протоколот за упатување 34. Да се постави како проблем на НКТ	Крај на К3 2023 година	

Наоди на експертите: потреба, предизвик или проблем - забележан или истакнат	**Предлог одговор/препорака**	**Доколку е остварливо, до кога?**	**Следен чекор**
Судовите ги советуваат странките да одат директно во Одделението за БПП наместо во ПОа	35. Подобрување на врската со судовите за да се коригира ова однесување, ако тие погрешно ги насочуваат странките во Одделението за БПП 36. Да се постави како проблем на НКТ 37. Програма за едукација на судиите и судскиот персонал околу практиката во врска со упатувањето	Крај на 2023 година	Да се организира состанок со судиите и раководниот судски персонал, поттикнувајте поквалитетни упатувања од судовите
Несоодветен систем за упатување од официјални инфо-точки во непосредна близина (на пр. општински Граѓански информативен центар по скалите надолу од ПО Штип во истата зграда)	38. Посети за поддршка на ПО за советување и поттикнување на подобри повидливи врски од една советодавна точка до ПО (и обратно)	Крај на 2023 година	

Наоди на експертите: потреба, предизвик или проблем - забележан или истакнат	**Предлог одговор/препорака**	**Доколку е остварливо, до кога?**	**Следен чекор**
Проблеми со перформансите и ресурсите на регионалните канцеларии			
Новите компјутери не се користат бидејќи „не можат“ да се стават во функција	39. Да се утврди во кои ПО е тоа случај; персоналот на МП за ИТ треба да ги посети и да ги стави во функција како и да го обучи персоналот кој ќе ги користи	Крај на К3 2023 година	Да се провери кои ПОа се засегнати Да се идентификува изворот за ИТ поддршка
Изолација на ПО едни од други и лоша комуникација; лоша координација	40. Формирајте група за е-пошта и групни разговори на Viber/WhatsApp (итн.) за споделување на информации и ставови Видете ја идејата за мобилен службеник за поддршка во ПО дадена во продолжение	Крај на К3 2023 година	Сите овие се прашања што треба да се решат стратешки со испраќање на службеник за поддршка
ПОа рекоа дека не разбираат „како да даваат правен совет“	41. Да се разјасни со Одделението за БПП на што се однесува ова прашање? 42. Одделението за БПП предлага повторување на претходната обука за БПП	Крај на К3 2023 година	
Лоша состојба со поправката на просториите	43. Да се поттикне програма за преуредување, реновирање и нов мебел и нови обележувања. МП треба соодветно да ги планира и буџетира таквите активности.	Крај на 2024 година	

Наоди на експертите: потреба, предизвик или проблем - забележан или истакнат	**Предлог одговор/препорака**	**Доколку е остварливо, до кога?**	**Следен чекор**
Несоодветно сместување: нема простор за приватни консултации и нема вистинска желба тоа да се исправи Понекогаш нема пристап за луѓе со проблеми со мобилноста	44. Да се едуцираат ПО за потребата од простории за приватни консултации – поттикнете ги барањата за повеќе простории 45. Да се поттикне усвојувањето на подобри политики за помош на клиентите со попречена мобилност (договор за користење други простории, не само фоајето или на улица, итн.)	Крај на 2024 година	
Не се обрнува внимание на безбедноста на персоналот во случај на насилство или закана	46. Подготовка на Акциски план за итни случаи; Да се организира мебелот во просториите имајќи го ова во предвид	Крај на 2023 година	
Потреба од подобар избор на информации и литература за јавноста во просториите	47. Да се обезбедат полици за летоци / ротирачки сталажи за ПО кои немаат и да се охрабрат ПО да обезбедат голем број на различни летоци и брошури	Крај на К3 2023 година	Да се утврди како ова може да се финансира
Несоодветен или никаков пристап до официјалните или правните бази на податоци вклучувајќи го и Службениот весник	48. Да се обезбеди барем онлајн пристап до Службен весник; корпоративна претплата од страна на МП на релевантна правна база на податоци (на пр. Академика или Праксис) која ќе го покрива Одделението за БПП и сите ПО	Крај на К3 2023 година	МП да овозможи пристап/претплата

Наоди на експертите: потреба, предизвик или проблем - забележан или истакнат	**Предлог одговор/препорака**	**Доколку е остварливо, до кога?**	**Следен чекор**
ПО се чувствуваат ограничени кога станува збор за преземање на иницијатива за сопствената локална комуникација и промоција во јавноста	49. Договорете се со Одделението за БПП/МП дека не е потребна дозвола за локални промоции - јасно наведете го тоа за сите ПО. МП треба да обезбеди официјални насоки/политика за претставниците на ПО за тоа како и кога треба да преземат активности за промовирање на услугите. 50. Направете пакет обрасци за ПО кои ќе ги користат како нивни локални промотивни материјали (постери, летоци, соопштенија, примероци на кореспонденција од е-пошта до медиумите или другите соработници); плус пакет идеи за локалните иницијативи за промоција 51. Промовирајте го идентитет/лого на БПП и употребете го на целокупната хартиена и електронска комуникации и ознаки за добредојде/насочување; произведете и дистрибуирајте двострани табли за поставување на тротоар надвор од просториите на ПО	Крај на К3 2023 година	Потврдете на високо ниво дека тоа е така Планирајте ги содржините на пакетот Ангажирајте и брифирајте го дизајнерот

Наоди на експертите: потреба, предизвик или проблем - забележан или истакнат	**Предлог одговор/препорака**	**Доколку е остварливо, до кога?**	**Следен чекор**
Потреби за воведување на новите кадри	52. Подгответе пакет за воведна обука за ПО кои самите треба да го имплементираат откако ќе поминат низ обуката за обучување на обучувачите	Крај на 2023 година	Дискутирајте со РК за тоа каква содржина е потребна; ставете ја ППО од декември 2022 година во функција

Наоди на експертите: потреба, предизвик или проблем - забележан или истакнат	**Предлог одговор/препорака**	**Доколку е остварливо, до кога?**	**Следен чекор**
Недостаток на лидерство за поттикнување, поддршка, обука, следење на квалитетот и ресурсите на РК	53. Краткорочна мерка за итни случаи (веднаш и до 2 години): поканете го персоналот од превработените ПО да учествува во вежбите за изразување на интерес за преземање (упатување) во улога на **мобилен службеник за поддршка на подрачните одделенија**, на 6 или 12 месеци едновремено - може да се ротира - а потоа да се имплементира тоа, при што помошниот работник ќе им помага и ќе обезбедува услуги за ПО низ целата земја. Мобилниот службеник за поддршка нема да преземе дополнителни овластувања. ПО не би биле одговорни или раководени од службеникот за поддршка - т.е. тоа е улога на поддршка и помош, а не директно претпоставен раководител и не е над ПО во хиерархија. Без зголемување на платата, но со исплата на соодветни патни трошоци бидејќи таа/тој ќе треба често физички да ги посетуваат ПО. 54. Среднорочна (1 година +): спроведете структурна реорганизација според органограмот за 2021 година 55. Долгорочна: реорганизација според единствениот обединет план на органот за БПП	Крај на 2023 година	Барајте одобрение од Министерството за правда за ова; убедете ги РК и Одделението за БПП

Наоди на експертите: потреба, предизвик или проблем - забележан или истакнат	**Предлог одговор/препорака**	**Доколку е остварливо, до кога?**	**Следен чекор**
Ризик од стагнација – ниска мотивација, низок поттик за промена и подобрување	(55. Видете погоре: имплементирајте ја улогата на мобилен службеник за поддршка на Регионалната канцеларија) 56. Структурни промени во поттикнувањето на персоналот преку можностите за унапредување и додатоците на платите	Крај на 2023 година	Убедете го МП дека РКи се во криза
Исклучително ниска употреба (на пр. 10 прашања месечно) од страна на членовите на јавноста	57. Итно е потребна активно и енергично локално промовирање - персоналот треба да биде охрабрен и поттикнат да преземе иницијатива со цел драстично да ја подобри стапката на барања	Крај на 2023 година	Привремена работа за вонредна помош за надминување на недостатоците според концептот на перипатичен работник за поддршка

4. Категории на одговор и временски рамки

Предложените дејства како одговор на потребите идентификувани од експертскиот тим спаѓаат во неколку видови:

Обука

Мисијата за проценка откри дека барањата за обука спонтано искажани од нашите соговорници се исклучително во согласност со веќе елаборираните насоки за обука.

Сегашната постојна ППО од декември 2022 година делумно одговара на потребите неформално идентификувани во утврдувањето на фактите во овој извештај. Присутните експерти можат да потврдат дека и почетната и континуираната обука предложени во таа проценка се сосем соодветни, а наодите на оваа мисија го поддржуваат пристапот што го преземаат авторите на тој извештај. Потребно е да се усвои во целост.

СЕ може да размисли за обезбедување на помош при подготовката на обука и во некои случаи спроведувањето на обуката.

Ставките 1-9 може да се постигнат до крајот на 2023 година, некои (1 и 6) до крајот на К3 2023 година.

Состаноци

Најитна е програмата за билатерални средби меѓу Одделението за БПП на МП и Адвокатската комора. Присутните во име на адвокатската комора мора да имаат овластување да преговараат. Решавањето на најмалку 6 клучни прашања во принцип би можело да се постигне со солидно детално работење (ред по ред) на упатствата и протоколите во врска со:

- прекумерните побарувања
- побарувањата за награда на адвокатите кои се непропорционални на добивките што може да се добијат во случаите со мала вредност
- адвокати кои се јавуваат на Одделението за БПП со лесни прашања
- бришење на неактивни адвокати од евиденцијата
- санкции против адвокатите кои пречесто ги прекршуваат побарувањата со наплата на прекумерни надоместоци
- санкции против адвокатите кои ги прекршуваат правилата на друг начини

Може и да има и билатерална дискусија за тоа како да се насочат побарувањата од адвокатите (придржување кон фиксен формат ако веќе не е пропишан, електронско

поднесување на придружните документи); иако форматот на побарувањата сепак е прашање на Одделот за БПП и во нивна моќ е да го пропишува форматот, медиуми итн.

Овие дискусии, доколку бидат плодни, би можеле во принцип да ослободат бројни работни часови во Одделението за БПП кои во моментов се зафатени со решавање на тие прашања.

Исто така, треба да има состаноци помеѓу Одделението за БПП и претставниците на судството и судскиот персонал за да се утврди зошто се случуваат погрешни упатувања од судовите до БПП.

СЕ може да помогне во претседавањето, посредувањето и модерирањето на овие состаноци, а националниот експерт на СЕ може да дава совети за тоа што вели законодавството за тие модалитети.

Временска рамка: Точките 10-23 и 25-31 може да се постигнат во рамките на состаноците од сега до крајот на К3 2023 година.

НКТ и ЛКТи

Голем број прашања ќе имаат корист од дискутирањето на претстојните состаноци на НКТ и ЛКТ. Моментално начинот на ставање на точки на дневен ред е преку порталот на СЕ и СЕ ќе ги преземе дејствата во врска со горенаведеното. Многу точки што може да се применат до крајот на К3 2023 може да се усвојат во агендата на состанокот на НКТ во јуни 2023 година.

Тука се вклучени и подобрувањата на протоколот за упатување: ставките 32-34 може да се постигнат во оваа временска рамка К3 2023 година

Едноставни и лесни одлуки од страна на МП

Голем број од горенаведените предлози сугерираат дека во моментов е потребна посветеност од високо ниво во МП за спроведување на некои едноставни и јасни промени (на пр., корпоративната претплата на Службениот весник и правната база на податоци, експлицитното одобрение за РКи да вршат сопствени промотивни активности, да обезбедат полици за летоци и ротирачки сталажи) – 49-53 – сите се изводливи до крајот на 2023 година, некои до крајот на К3 2023 година.

Стратешки одлуки на МП

Брзата одлука да се овозможи краткорочно распоредување на перипатичен службеник за поддршка на регионалната канцеларија може да отклучи голем број канали за помош, поддршка и стимулација за промени - почнувајќи од крајот на 2023 година

Техничка помош и поддршка на ПО

ИТ поддршка со цел да се ставаат во функција неактивните компјутери.

Пакет за публицитет и промоција за ПО.

Голем дел од ова може да се постигне до крајот на К3 2023 година, на пр. ставки 40-44.

Прашања околу просториите – точките 45-47 ќе бидат долгорочни (до крајот на 2024 година) проекти, но планирањето треба да започне сега.

Прашањата околу информирањето и промовирањето – точки 49-53 – може да се остварат до крајот на К3 2023 година; Конкретните резултати од енергичното локално промовирање (точка 58) ќе почнат да станувaат видливи до крајот на 2023 година, доколку се имплементираат до крајот на К3 2023 година.

Перипатичната поддршка (точка 55) за ПО е среднорочна и е остварлива до крајот на 2023 година

Чекорите кон структурните подобрувања (точка 53 и длабоката структурна промена застапена во дел I погоре) може да се започнат до крајот на 2023 година и ќе се реализираат до средината на 2024 година.

Овој документ е изработен со финансиска поддршка на Европската унија и на Советот на Европа. Неговата содржина е единствена одговорност на авторите. Изразените ставови во никој случај не може да се сметаат дека го одразуваат официјалното мислење на Европската унија или на Советот на Европа.

Земјите членки на Европската Унија одлучија да ги поврзат своите знаења, ресурси и судбини. Заедно тие изградија зона на стабилност, демократија и одржлив развој, истовремено одржувајќи ја културната разновидност, толеранцијата и индивидуалните слободи. Европската Унија се залага за споделување на своите постигнувања и вредности со држави и народи и надвор од нејзините граници. ***www.europa.eu***	*Советот на Европа е водечка организација за човековите права на континентот. Таа има 46 држави членки, вклучувајќи ги сите членки на Европската унија. Сите држави членки на Советот на Европа ја потпишаа Европската конвенција за човекови права, која претставува меѓународен договор за заштита на човековите права, демократијата и владеењето на правото. Европскиот суд за човекови права ја следи примената на оваа конвенција од страна на државите членки.* ***www.coe.int***

Кофинансиран од Европската Унија
ЕВРОПСКА УНИЈА
COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE
Кофинансиран и имплементиран од Советот на Европа