



YUCOM

Komitet pravnik
za ljudska prava

Adresa:
Svetogorska 17
11103 Beograd
PAK 106402

Telefon:
+381-11-3344425
Fax:
+381-11-3344235

e-mail:
office@yucum.org.rs

web:
www.yucum.org.rs

IZVEŠTAJ

sa NACIONALNE KONFERENCIJE

“IZGRADNJA SISTEMA INFORMISANJA, SAVETOVANJA I AKTIVNE POMOĆI GRAĐANIMA”

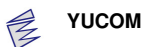
održane u Hotelu “Moskva” u Beogradu, 12 – 13. septembar 2013.

Komitet pravnik za ljudska prava – YUCOM održao je 12-13. septembra 2013.godine nacionalnu konferenciju *“Izgradnja sistema informisanja, savetovanja i aktivne pomoći građanima”* u okviru projekta *“Trostruko A za građane – pristup informacijama, savetima i aktivnoj pomoći - Triple A”* koji finansira Evropska komisija. Konferencija se pod istim nazivom paralelno održala i u Sarajevu i Prištini. Cilj nacionalne konferencije je da kroz prezentaciju iskustava i izazova u oblasti informisanja, savetovanja i aktivne pomoći i prateću diskusiju učesnici identifikuju moguća rešenja javnih politika u pomenutim oblastima. Konferencija bi trebala da podstakne bolju saradnju i koordinaciju aktivnosti javnih institucija, civilnog društva i međunarodne zajednice, kako bi se unapredilo ostvarivanje i zaštita prava građana u Srbiji. Na konferenciji su prezentovana iskustva organizovanja besplatne pravne pomoći u Velikoj Britaniji od strane predstavnika Mreže pravnih centara Velike Britanije kao i rezultati istraživanja koje je YUCOM sproveo na teritoriji Srbije u kome su učestvovalе jedinice lokalne samouprave, nevladine organizacije i pravne klinike. Rezultati istraživanja pravnog okvira, stanje u praksi u pogledu informisanja, savetovanja i pružanja pravne pomoći bili su osnov za diskusiju po navedenim oblastima.

Konferenciju je otvorio **Milan Antonijević**, direktor Komiteta pravnik za ljudska prava, koji je istakao značaj konferencije i uloge regionalnog partnerstva u izgradnji efektivnog sistema informisanja, savetovanja i aktivne pomoći i upoznao učesnike da će se u narednom periodu izabrati projekti koji primenjuju standarde Trostrukog A, te da će srpske nevladine organizacije imati priliku da steknu iskustva kroz direktnu podršku u radu od strane Mreže pravnih centara iz Velike Britanije.

Tony Venables, direktor ECAS-a, učesnicima je prezentovao koncept savetovanja, informisanja i aktivne pomoći u Evropskoj Uniji. Venables je istakao kako je u 90% slučajeva tražilaca besplatne pravne pomoći problem u vezi sa nacionalnim zakonodavstvom, dok ostali slučajevi spadaju u domen prava EU. Potom je detaljno objasnio značenje svakog pojedinačnog A u okviru projekta Trostruko A:

- **Access (Pristup):** označava neophodnost da svako lice bez diskriminacije ima mogućnost pristupa institucijama za pružanje pomoći;
- **Advice (Savet):** označava da svako ima pravo na besplatan savet od strane nezavisnog tela koji uliva poverenje i
- **Active help (Aktivno pružanje pomoći):** predstavlja element u kome advokati imaju najveću ulogu u pružanju konkretne pomoći licu koje pomoć zatraži.



YUCOM

Komitet pravnik za ljudska prava / Lawyers' Committee for Human Rights

Svetogorska 17, Beograd, Srbija / 17 Svetogorska Street, 11000 Belgrade, Republic of Serbia

Tel/Fax: +38111 3344235, +38111 3344425

e-mail: office@yucum.org.rs

www.yucum.org.rs

Istakao je da jedan od primera uspešnog sistema pružanja besplatne pravne pomoći predstavlja model „Na jednom mestu – kaskadni sistem – praćenje povratne informacije („One stop shop – cascade system - follow up feedback“). Pomenuti model podrazumeva da građanin na jednom mestu može da dođe do svih traženih informacija i rešenja svog problema. Novina ovog koncepta jeste promena ustaljene prakse da tražilac pravne pomoći bude primoran da je traži na više mesta. U kaskadnom sistemu predviđeno je da prvi kontakt tražioca BPP bude sa stručnom osobom, ne nužno pravnikom ili advokatom, koja nakon dobijenih informacija determiniše problem i određuje koje pravne radnje je potrebno pokrenuti i kojim institucijama se obratiti.

Rezultate istraživanja koje je sproveo YUCOM u periodu avgust – septembar 2013. godine prisutnima je predstavila **Katarina Golubović**, advokatica YUCOM-a. Istakla je da je da su informacije koje se nalaze na sajtovima državnih organa nedovoljno jasne, ali i da je informisanje putem interneta dostupno mlađoj populaciji u urbanim sredinama, dok je u ruralnim krajevima ovakav vid informisanja nepristupačan. Ona je navela da je jedan od načina za rešavanje nedovoljne informisanosti o pravima postojanje telefonskih infocentara, kakav postoji pri Ministarstvu rada, zapošljavanja i socijalne politike.

Janičije Jeremić, sekretar Ministarstva rada, zapošljavanja i socijalne politike i **Đuro Klipa**, načelnik odeljenja za informatiku, predstavili su sistem pružanja informacija putem Info centra. Navedeno je da je 2008. godine oformljen info centar pri Ministarstvu, koji ima oko 3000 poziva na mesečnom nivou. Gospodin Klipa je istakao da veliki problem u radu predstavljaju nedovoljno finansijskih sredstava, ali i mali broj zaposlenih u IT sektoru. IT sektor je razvio bazu podataka korisnika info centra, koja omogućuje zaposlenima (koja pripadaju socijalno ugroženim kategorijama) da vode statistiku i prate slučaj od prijave do rešavanja. Građani odgovor na postavljeno pitanje dobijaju u narednih 24h, a u izuzetnim slučajevima u roku od 2-3 dana. Info centar komunicira sa centrima za socijalni rad, kao i sa lokalnom samoupravom prilikom davanja konačnih informacija građanima. U tom smislu, on je organizovan kao one-stop-shop servis.

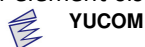
Sledeća tema se odnosila na izgradnju sistema besplatne pravne pomoći. Skupu se obratila **Ljiljana Blagojević**, pomoćnica Ministra pravde i državne uprave, objasnivši tok donošenja nacrtu Zakona o besplatnoj pravnoj pomoći, čija je izrada u proceduri. Zakon bi trebalo da reguliše:

- ko mogu da budu korisnici prava na besplatnu pravnu pomoć,
- ko će biti pružaoci usluge,
- pitanja budžeta i finansiranja,
- formiranje nadzornog organa.

Dodala je da se očekuje usvajanje nacrtu Zakona do kraja 2013. godine, nakon čega je potrebno pristupiti samom donošenju Zakona u Narodnoj skupštini, a potom i implementaciji istog. Prema do sada urađenom nacrtu Zakona, predviđeno je postojanje primarne i sekundarne pravne pomoći, kao i odredbe o oslobođenju od plaćanja taksi za korisnike usluga. Pored toga, navela je da će nacrt sadržati i odredbe o slučajevima kada pružanje usluge nije moguće (najčešće u privrednim slučajevima, zahtevima za dobijanje građevinskih dozvola i slično). Spomenula je i probleme sa kojima se susreće radna grupa prilikom izrade nacrtu zakona, kao što je problem definisanja pružaoca usluga, odnosno da li će pružaoci usluga biti samo advokati ili i lica bez položenog pravosudnog i advokatskog ispita. Nacrt zakona bi trebalo da sadrži i odredbe o osnivanju Kancelarije za pružanje besplatne pravne pomoći, koja bi mogla da bude sastavni deo Ministarstva pravde i državne uprave, zatim odredbe o žalbenoj komisiji i komisiji za kontrolu kvaliteta pružanja usluga, kao i odredbe o telima na lokalnom nivou.

John P. Furnari, viši stručnjak u sektoru pravosuđa u predstavništvu Svetske Banke u Srbiji, govorio je o načinu donošenja prvog zakona o besplatnoj pravnoj pomoći. Istakao je da je cilj donošenja ovog zakona omogućavanje svim tražiocima besplatne pravne pomoći da profitira od usluge pružanja besplatne pravne pomoći, kao i da eventualne male naknade za ove usluge ne bi trebalo da stvaraju problem.

Flora Williams, iz Mreže pravnih centara u Londonu, je predstavila rad pravnih centara i Mreže pravnih centara u Velikoj Britaniji. Ona je istakla da je najbitniji element sistema besplatne pravne pomoći poverenje građana u



sistem i da situacije u kojima se pokušava smanjiti cena pružanja pravne pomoći dovodi do pružanja neodgovarajuće pomoći što upravo smanjuje poverenje građana, te je naglasila da je to najbitnije izbeći. U Velikoj Britaniji veoma često se osnivaju manji centri koji bi bili nadležni za pružanje pravne pomoći za samo jednu ili eventualno dve vrste pravnih problema, kao i da veoma efikasno deluju.



Nakon pauze, skupu se ponovo obratila **Katarina Golubović** koja je prikazala rezultate istraživanja YUCOM-a koje se odnosilo na pružanje pravne pomoći u lokalnim samoupravama u Srbiji. Ona je navela da u Srbiji postoji 167 jedinica lokalne samouprave uključujući i gradske opštine. U 67 opština i gradova postoji posebna služba pravne pomoći. 28 opština i gradova nemaju formiranu službu pravne pomoći, ali ističu da pravnu pomoć pružaju: 1. zaposleni u opštini, 2. načelnik uprave ili 3. opštinsko javno pravobranilaštvo. U Beogradu većina gradskih opština, koje ne

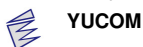
predstavljaju jedinice lokalne samouprave, ima službe koje pružaju usluge pravne pomoći građanima. U Novom Sadu postoji Biro za pružanje pravne pomoći, dok u Nišu ne postoji centralizovana služba, ali gradske opštine pružaju usluge pravne pomoći. Grad Leskovac ima centralizovanu službu pružanja pravne pomoći, u Subotici ne postoji centralna služba, međutim grad ima potpisan ugovor o pružanju pravne pomoći sa advokatima. Gradovima kao što su Pančevo, Kraljevo i Sremska Mitrovica nemaju službu niti pružaju pravnu pomoć.

Nadežda Vuksanović, načelnica Gradske uprave za opšte i zajedničke poslove grada Čačka, je prezentovala iskustva i izazove sa kojima se grad Čačak susretao tokom godina pružanja pravne pomoći građanima. Služba u Čačku osnovana je 1980. godine od strane Gradske skupštine kao samostalna jedinica sa 5 radnih mesta i koja se finansira iz budžeta grada. Služba ima propisane opšte uslove prema kojima svi građani imaju pravo na pružanje pravne pomoći usmenim putem, dok je za pismeno i aktivno pružanje pravne pomoći neophodan uslov prebivališta na teritoriji grada Čačka. Gospodja Vuksanovic je naglasila da Služba ne pruža pravnu pomoć u sledećim slučajevima: u krivičnim i prekršajnim postupcima, u slučajevima medijacije i obraćanje Ustavnom sudu, kada je u postupku jedna od strana grad Čačak. U slučajevima kada se suprotstavljene strane u sporu obe obrate Službi, prvenstvo dobija stranka koja je prva zatražila pravnu pomoć.

Biljana Novosel, rukovodilac službe pravne pomoći gradske uprave Kragujevac, obratila se prisutnima i predstavila rad službe. Istakla da oni pružaju primarnu i sekundarnu pravnu pomoć, s tim što se primarna pomoć pruža svim građanima, a sekundarnu ne plaćaju najugroženiji građani. Bitno je naglasiti da je Služba pravne pomoći grada Kragujevca nezavisna u svom radu i da zastupa građane u sporovima protiv grada. Ona je naglasila postojanje velike saradnje sa nevladinim sektorom, romskim organizacijama, organizacijama paraplegičara, kao i saradnju sa advokatima.

Jedan od panelista je bila i **Mirjana Bajagić**, direktorka Biroa za pružanje pravne pomoći iz Novog Sada, koja je govorila o posebnim organizacijama službe pravne pomoći na nivou grada Novog Sada. Ona je istakla da se Biro sastoji od 4 pravnika koji imaju položen pravosudni ispit i minimum 5 godina radnog iskustva. Korisnici usluga Biroa su isključivo lica sa prebivalištem na teritoriji grada Novog Sada, a naknada koja se plaća za usluge pravne pomoći iznosi od 50% od advokatske tarife. Ukoliko se službi obrate lica koja su socijalno ugrožena Biro im ne naplaćuje usluge. Svi predmeti iz oblasti prava deteta, izdržavanja i radnih odnosa se obrađuju bez novčane naknade. Biroa za pružanje pravne pomoći ne zastupa stranke u krivičnim postupcima.

Aleksandra Kuzmanović, načelnica Uprave Gradske opštine Zvezdara u Beogradu, govorila je o mogućim



Komitet pravnika za ljudska prava / Lawyers' Committee for Human Rights

Svetogorska 17, Beograd, Srbija / 17 Svetogorska Street, 11000 Belgrade, Republic of Serbia

Tel/Fax: +38111 3344235, +38111 3344425

e-mail: office@yucom.org.rs

www.yucom.org.rs

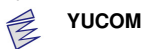
modelima organizovanja besplatne pravne pomoći na lokalnom nivou. Istakla je da u GO Zvezdara postoji kaskadni sistem pružanja pravne pomoći, odnosno služba se sastoji od 2 pravnik a sa položenim pravosudnim ispitom, ali da oni nemaju pravo zastupanja zbog čega su preko advokatske komore angažovali advokate na ugovor od godinu dana u periodu 2010/11. godina, koji nije produžen. Ona smatra da angažman nije bio funkcionalan zato što je advokat specijalizovan za određenu oblast dolazio jedanput nedeljno, pri čemu nije bilo određeno kojim danima se pruža BPP iz koje oblasti. S tim u vezi, ona je predložila da bi sistem bio efikasniji ukoliko bi se angažovao jedan advokat od strane Opštine, koji bi mogao i da zastupa korisnike usluga, a paralelno da bude kontrolisan od strane Opštine. Ovo bi što doprinelo bržoj i boljoj pravnoj pomoći korisnika usluga. Takođe, predstavila je servisni centar GO Zvezdara koji se bavi prijavama komunalnih problema i pravnim savetima. Karakteristično za ovaj centar je to što zaposleni ne upućuju korisnike usluga na druge institucije, već oni sami saznaju odgovor koji potom proslede tražiocu. Pohvalila je i najavu osnivanja institucije zaštitnika prava pacijenata pri gradskim opštinama. Na kraju izlaganja istakla je dobru saradnju sa nevladinim sektorom i pravnim klinikama univerziteta u Srbiji.

Nakon predstavljanja sistema besplatne pravne pomoći u lokalnim samoupravama usledila je diskusija. Diskusiju je otvorio **Tony Venables** navodeći da je najefikasniji način pružanja pravne pomoći od strane nezavisnih organizacija, međutim to nije jedini model. Postavio je i pitanje implikacije sukoba interesa ukoliko se besplatna pravna pomoć pruža od strane kancelarije koja se nalazi u sastavu opštine. Naime, do sukoba interesa može doći u slučajevima kada službe odbijaju da pruže pomoć tražiocima ukoliko je suprotna strana grad. Takođe, istakao je da efikasan sistem ne može da funkcioniše bez saradnje sa nevladinim sektorom posebno organizacijama koje se bave zaštitom ljudskih prava. Katarina Golubović je istakla da je nevladin sektor nezaobilazan činilac efektivne pravne pomoći jer predstavlja korektiv i stručnu potporu u određenim oblastima kako lokalnoj samoupravi tako i advokaturi. Najavila je da će o specifičnostima i prednostima pružanja pravne pomoći od strane nevladinog sektora govoriti nekoliko nevladinih organizacija – Praxis, Mreža CHRIS, Partneri za razvoj Srbije, ASTRA, kao i ostali učesnici konferencije. **John P. Furnari** postavio je pitanje da li će se u lokalnim samoupravama povećati broj tražilaca besplatne pravne pomoći ukoliko Zakon bude definisao potrebu za osnivanjem službi BPP u svakoj opštini. **Mirjana Bajagić** odgovorila je da će i pored donošenja Zakona biti neophodno voditi kampanju kojom bi se informisali građani.

Posle diskusije **Jasmina Miković**, zamenica izvršne direktorke nevladine organizacije Praxis, prezentovala je stanje nevladinog sektora u pružanju usluga pravne pomoći, ali je dala i odgovore na neke specifične potrebe građana koje je Praxis uvideo kroz dosadašnju praksu. NVO Praxis osnovana je 2004. godine u Beogradu sa ciljem promocije, zaštite i unapređivanja ljudskih prava, borbe protiv diskriminacije, netolerancije i rasizma. U pogledu pružanja pravne pomoći Miković smatra da zastupanje u individualnim slučajevima nije dovoljno, te da je potrebno pravno osnaživanje ciljnih grupa (Roma, povratnika po readmisiji, izbeglih lica...) i strateško zagovaranje u različitim formama radi zaštite njihovih interesa. On je prezentovala specifičnosti besplatne pravne pomoći koju pruža Praxis. Tako, upoznala je prisutne o broju pravno nevidljivih lica kojima je Praxis uz zastupanje pred upravnim organima i skretanje pažnje na ozbiljnost njihovog problema pred relevantnim ministarstvima i nezavisnim, pomogao da reše svoj status. Takođe, prezentovala je aktivni pristup u davanju pravne pomoći, tj. kako nevladine organizacije obezbeđuju pristup pravnoj pomoći kroz samoinicijativno obaveštavanje i nalaženje stranaka.

* * *

Drugi dan konferencije otvorila je **Katarina Golubović** iz YUCOM-a predstavivši planiranu agendu za taj dan. Prva tema odnosila se na advokaturu, kada se obratila advokatica **Biljana Bjeletić**, članica radne grupe za izradu nacrt a Zakona o besplatnoj pravnoj pomoći. Ona je govorila o dosadašnjim iskustvima i izazovima u pružanju besplatne pravne pomoći, te je prvenstveno izložila neke od podataka do kojih je Advokatska komora Srbije došla. Prema njenim rečima, ideja o otvaranju službi za pružanje besplatne pravne pomoći na teritoriji Autonomne pokrajine Vojvodina implementirana je u okviru projekta koji se odvijao u saradnji sa Španskom agencijom za međunarodnu saradnju i razvoj i Ombudsmanom Katalonije, prilikom koje je otvoreno nekoliko službi pravne pomoći. Ove službe činile su Služba za besplatno pravno savetovanje i Sužba za besplatno zastupanje. Za rad prvih



postojalo je podeljeno finansiranje između Ombudsmana Katalonije i lokalnih samouprava, dok su rad Službi za besplatno zastupanje finansirale same lokalne samouprave. Vođeno je ukupno 2000 postupaka, pa se javila i velika potreba za osnivanjem sličnih službi i u drugim gradovima širom Srbije.

U narednom periodu otvoreno je još nekoliko službi za besplatnu pravnu pomoć, u Beogradu, Lebanu, Vlasotincu, Nišu i Šapcu. Rad Službe za besplatno savetovanje bio je organizovan tako da je radila dva puta nedeljno (u Pančevu i Zrenjaninu svaki dan), a svi advokati i pravnici koji su pružali savete radili su na dobrovoljnoj osnovi. Pravni saveti nisu bili ograničeni posebnim uslovima, kao što su materijalni cenzus ili vrsta prava. Takođe, izlazilo se tražiocima pravnih saveta u susret u vidu sastavljanja jednokratnih izjava, punomoćja, pisama, dopisa i slično. Sa druge strane, Službu za besplatno zastupanje činili su advokati koji bi po potrebi zastupali stranku, ali za vođenje postupka je potrebno ispuniti određene uslove. Pre svega u pogledu materijalnog stanja, potrebno je da tražilac pripada kategoriji socijalno ugroženog stanovništva, a kriterijumi koji su se posmatrali bili su nivo materijalne sigurnosti i minimum socijalnih davanja. Bjeletić je napomenula kako su ovi kriterijumi bili veoma striktni, te se često dešavalo da zbog par hiljada dinara nekome bude uskraćeno besplatno zastupanje. Takođe besplatno zastupanje su imale i žrtve nasilja u porodici, što je bio deo velike kampanje Vlade i nevladinih organizacija. Najviše slučajeva je pokretano u parničnim postupcima, od čega je 80% bilo vezano za porodične stvari (uglavnom pitanja izdržavanja i poveravanja dece), a ostalo su najčešće bili radni sporovi.

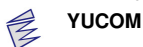
Dvadeset opština u Vojvodini osnovalo je zasebne službe u saradnji sa Advokatskom komorom Vojvodine. Prezentovanjem projekta lokalnim institucijama težilo se uspostavljanju bliže saradnje sa nekim od njih. Tako je saradnja uspostavljena sa Centrom za socijalni rad, Poreskom upravom i drugim institucijama. Strankama je omogućavano da prikupe potrebnu dokumentaciju bez taksi i po skraćenom postupku. Prema statističkim podacima, 30% više žena nego muškaraca su tražile besplatnu pravnu pomoć. Što se tiče kategorije zaposlenosti, najviše tražilaca bili su penzioneri i nezaposlene osobe. Projekat je rezultirao time da je u par gradova (Pančevo, Zrenjanin i Subotica) služba nastavila sa radom i nakon završetka projekta.

Bjeletić je istakla da je najveći problem u tome što lokalne samouprave ingerenciju za pružanje besplatne pravne pomoći pokušavaju da prenesu na advokaturu. Nužno je razlučiti ko može da pruža primarnu, a ko sekundarnu pravnu pomoć. Stoga treba podeliti nadležnosti lokalne samouprave i advokature. Opštine su u ovu svrhu formirale info – pultove na kojima će informisati građane o pružanju besplatne pravne pomoći, i ukoliko zahtev prevazilazi savete, upućivati stranke advokatima. Cilj je da se pokrene što manje sudskih postupaka i reši što više problema u okviru pravnog saveta. U praksi se često dešavalo da zbog lošeg pravnog saveta dođe do pokretanja bespotrebnih sudskih sporova, zbog čega je potrebno dodatno obratiti pažnju na stručnost lica koja pružaju pravne savete.

Ovakav "španski" model bio je prijemčiv za sprovođenje iz razloga što koristi postojeće kapacitete. Bilo je potrebno uključiti u implementaciju i nevladine organizacije i centre za socijalni rad, odnosno sve koji su zainteresovani za ovu tematiku. Takođe, pokrenuta je velika informativna kampanja čiji je cilj bilo bliže dopiranje do stranaka, osveščivanje i upućivanje stranaka kakav je problem sa kojim se suočavaju. Pripremljeni su vidljivi i lako uočljivi leci i posterji koji su isticani na mesta gde će najviše ljudi koji ispunjavaju uslove moći da ih vide. Takođe, oglašavali su postojanje službi kao i koje usluge pružaju u lokalnim časopisima i na TV stanicama.

Potom, je navela kako je advokatura uvek skeptična u pogledu drugih pružalaca pravne pomoći, pa je tako i odnos sa NVO suzdržan. Nužno je institucionalizovati na neki način advokate koji rade u okviru nevladinih organizacija i uvesti takozvanu kontrolu kvaliteta rada pružaoca besplatne pravne pomoći. Zaključila je svoje izlaganje idejom o sistematizovanju pružanja besplatne pravne pomoći, u smislu vođenja evidencije o podacima koje lica pružaju, koliko tražilaca im se obraća, koja vrsta slučajeva, te uspostaviti blisku saradnju među svim pružiocima besplatne pravne pomoći.

U diskusiji koja je usledila nakon prvog dela konferencije, reč je uzela **Ivana Krstić**, sa Pravnog fakulteta u Beogradu, koja je ujedno i članica radne grupe za nacrt Zakona o besplatnoj pravnoj pomoći. Ona je istakla da postoje mnogi problemi sa kojima se suočava radna grupa za izradu ovog zakona, te da je još 2006. godine bila skoro gotova radna verzija zakona koja nije usvojena. Navela je da je u toku sumiranje rezultata rada grupe koje će biti gotovo krajem tekućeg meseca. Prema njenim rečima, potrebno je naći konsenzus za uspostavljanje sistema besplatne pravne pomoći koji će biti u potpunosti u funkciji građana. Neophodno je, uz limitirana sredstva države, iskoristiti što više iskustava pravnih klinika i nevladinih organizacija. Ona je takođe podržala ideju kontrole kvaliteta pružaoca besplatne pravne pomoći i što boljeg informisanja građana. Potrebno je udruženim



YUCOM

Komiteo pravnika za ljudska prava / Lawyers' Committee for Human Rights

Svetogorska 17, Beograd, Srbija / 17 Svetogorska Street, 11000 Belgrade, Republic of Serbia

Tel/Fax: +38111 3344235, +38111 3344425

e-mail: office@yucom.org.rs

www.yucom.org.rs

kapacitetima raditi na boljem odnosu vlasti i građana radi omogućavanja ostvarivanja prava. Krstić je istakla da su dva ključna problema sa kojima se suočavaju prilikom izgradnje ovog sistema neusaglašenost pravnih normi i odnos vlasti prema građanima.

Biljana Bjeletić je potom napomenula kako je nužno, radi efikasnosti, dodeljivati sporove advokatima koji pružaju besplatno zastupanje iz one oblasti prava kojom se bave. Istakla je i da veštačenje predstavlja najveći problem jer je postupak sam po sebi skup.

U diskusiju se uključio i **Milan Antonijević** koji je podsetio sve prisutne na neuspeli pokušaj donošenja Zakona o besplatnoj pravnoj pomoći, kao i na dugogodišnju stagnaciju na ovom planu. On je takođe naveo da će ovaj Zakon kada bude usvojen imati planirana izdvajanja iz budžeta tek za 2015. godinu, a do tada će i dalje postojati problem finansiranja postojećih službi.

Druga tema koja je pokrenuta odnosila se na ulogu nezavisnih tela u sistemu informisanja, savetovanja i besplatne pravne pomoći. Prvi govornik bio je **Krcun Dragović** iz Kancelarije Zaštitnika građana Republike Srbije, koji je pričao više o odgovoru ove institucije na potrebe građana. Počeo je svoje izlaganje činjenicom da je Zaštitnik građana, kao nezavisni organ, uspostavljen 2005. posebnim zakonom, a pravni osnov za uspostavljanje ove institucije potvrdio je i Ustav iz 2006. godine. Institucija je uspostavljena kao nezavisni organ, koji je otvoren prema svim građanima. Zaštitnik građana pokreće postupak po zahtevu građana ili sopstvenoj inicijativi i na ovaj način često deluje preventivno. Može mu se obratiti svako fizičko ili pravno lice (domaće ili strano) ako su mu prava povređena od strane države. Građani se Zaštitniku građana mogu obratiti neposredno ili pisanim putem, odnosno pritužbom. Ukoliko nije nadležan da postupa u datom slučaju, Zaštitnik upućuje građanina na odgovarajuću ustanovu. Nedavno je u bibliotekama u nekoliko gradova Srbije uspostavljen direktan video – link, putem kojeg se i građani van Beograda mogu obratiti Zaštitniku.

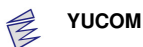
Najveći broj postupaka koje pokrene Zaštitnik građana su u početku rada ove institucije bili su vezani za radne odnose i imovinske odnose. Danas je dijapazon pitanja kojima se Zaštitnik bavi mnogo širi. Ova institucija nije nadležna za žalbe, tužbe, izvršavanje sudskih odluka i slično. Dragović je naveo i da Zaštitnik građana, pored zaštite prava građana, može i da podnosi predloge za donošenje zakona u parlamentu ili izmene i dopune zakona iz oblasti za koje smatra da je to nužno. Može da se obraća i Ustavnom sudu. Naravno, strankama se uvek preporučuje da prvo iscrpe sva zakonom predviđena sredstva pre nego se obrate ombudsmanu. Za kraj svog izlaganja on je naveo da je za rad ove institucije neophodna podrška građana, te da svaka institucija vredi onoliko koliko koristi samom građaninu.

Gorica Čolić, pomoćnica Poverenice za zaštitu ravnopravnosti, govorila je o ulozi Poverenice za zaštitu ravnopravnosti i aktivnoj pomoći koju ona pruža. Zakonom o zabrani diskriminacije ovo telo je uspostavljeno kao centralno antidiskriminaciono telo, a prva Poverenica za zaštitu ravnopravnosti izabrana je maja 2010. godine. Kancelarija je počela sa radom juna 2011. Otvoreni su za saradnju sa nevladinim organizacijama i svim građanima, a trude se da maksimalno pojednostave načine komunikacije. Poverenica pokreće postupak po pritužbi građana, a istu mogu podneti i nevladine organizacije u ime građanina. Ova pritužba može biti u pismenom obliku ili usmeno na zapisnik. Imaju i mogućnost korišćenja tumača znakovnog jezika ili prevodioca, ali do sada ova mogućnost nije korišćena. Ona je navela da pružaju i pomoć prilikom popunjavanja zahteva, jer građani često ne prepoznaju elemente diskriminacije. Danas postoji široka lepeza ličnih svojstava na osnovu kojih osoba može biti diskriminisana. Stranke često znaju da prepoznaju ako se sa njima ne postupa na adekvatan način, ali ne i da odrede po kom osnovu.

U opisu rada Poverenice za zaštitu ravnopravnosti je i pružanje pravnih saveta. Po prijemu pritužbe vrši se analiza iste. Ukoliko slučaj nije u njihovoj nadležnosti, pravnici upućuju stranku na nadležni organ. Najveći problem je u nemogućnosti ljudi van Beograda da stupe u kontakt sa Poverenicom. Postoji ideja o oformljavanju regionalne kancelarije, koja će najverovatnije biti smeštena u Novom Pazaru.

Čolić je istakla i podatak da 50% građana zna da diskriminacija nije u redu, ali ne i da je zakonom zabranjena. Kancelarija Poverenice za zaštitu ravnopravnosti ima razvijenu saradnju sa nevladinim organizacijama, te NVO često kroz svoje publikacije informišu građane o radu ove institucije.

Na njeno izlaganje nadovezao se **John P. Furnari**, iz kancelarije Svetske banke u Srbiji, koji je napravio kratak osvrt na izlaganje govornika prethodnog dana konferencije, te izrazio zabrinutost što neke službe pravne pomoći ne pružaju pravnu pomoć osobama koje su u sukobu sa samim opštinama, jer su opštine te koje formiraju službe.



Dodao je da je i preporuka Evropske Unije da ove službe budu nezavisne institucije. On je postavio pitanje da li postoji mogućnost da nezavisno telo, konkretno Poverenica za zaštitu ravnopravnosti, bude deo nezavisnog tela koje bi odlučivalo o slučajevima koji mogu dobiti sekundarnu pravnu zaštitu.

Gordana Čolić je navela da je cilj nezavisnih institucija pomoć građanima, te da načelno ne vidi prepreku učestvovanja Poverenice za zaštitu ravnopravnosti u ovom telu.

Potom se **Biljana Bjeletić** nadovezala, rekavši da to i jeste jedna od tema o kojoj radna grupa za izradu nacrtu Zakona o besplatnoj pravnoj pomoći raspravlja. Akcenat je pritom stavljen na to da se adekvatno iskoriste postojeći kapaciteti, da bi što više novca ostalo za samo savetovanje, odnosno u korist građanima. Jedna od ideja jeste da svaki advokat na godišnjem nivou izdvoji 50 časova za deljenje besplatnih pravnih saveta.

Ovu priliku je iskoristila **Ivana Krstić** da postavi nekoliko pitanja. Prvo pitanje je postavila **Biljana Bjeletić**, upitavši da li postoji mogućnost da advokati predstave pro bono rad kao pružanje besplatne pravne pomoći, na šta je ona odgovorila da se to često u praksi i dešava. Bjeletić je dodala i da je lako doneti Zakon o besplatnoj pravnoj pomoći, ali da nema poente doneti taj zakon ako se ne iznađu sva rešenja i metode za njegovu primenu. Drugo pitanje koje je Ivana Krstić postavila bilo je upućeno gospodinu **Krcunu Dragoviću** u pogledu funkcionisanja pomenutih video – linkova u bibliotekama širom Srbije, odnosno koliko rade na informisanju građana u pogledu postojanja ovog načina komuniciranja sa Zaštitnikom građana RS. Dragović je odgovorio da je pre samog pokretanja ovog vida komunikacije promovisan rad Zaštitnika građana u tim gradovima putem lokalnih sredstava informisanja.

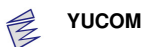
Nakon kraće pauze, pokrenuta je tema potrebe za prepoznavanjem faktičkih pružilaca besplatne pravne pomoći. Prisutnima na konferenciji obratila se **Katarina Golubović**, predstavivši neke od rezultata istraživanja koje je sproveo YUCOM. Istraživanje je obuhvatalo iskustva pružilaca pravne pomoći koji su sami došli do sredstava finansiranja, uočivši potrebu za pružanjem ovog vida pravne pomoći. Pored advokata i službi pravne pomoći osnovanih u lokalnim samoupravama, besplatnu pravnu pomoć najčešće pružaju sindikati, pravne klinike i udruženja. Problem sa pružanjem besplatne pravne pomoći u okviru sindikata, jeste u tome što samo 50% radnika uopšte pripada nekom sindikatu. Pravne klinike se osnivaju pri pravnim fakultetima, a njihov rad se finansira isključivo iz budžeta samih fakulteta i od pojedinih donatora. Za sada su osnovane pravne klinike na Univerzitetu u Beogradu, Novom Sadu i Nišu i na Privatnom univerzitetu UNION.

Milena Banić, sa Pravne klinike Pravnog fakulteta Univerziteta UNION, potom je govorila o iskustvima pravnih klinika po pitanju pružanja besplatne pravne pomoći. U Srbiji je 2008. godine osnovana mreža pravnih klinika u Srbiji, na kojoj su uspostavili interne uslove rada pravnih klinika. Kreirani su i priručnici za intervjuisanje klijenata i pravnu etiku. Potom je predstavila samo iskustvo Pravne klinike Univerziteta UNION. Na ovom univerzitetu postoje dve specijalizovane pravne klinike: Pravna klinika za porodično pravo, osnovana 2007. i Pravna klinika za radno pravo, osnovana 2010. godine. Prva se bavi isključivo porodično – pravnim odnosima, dok je druga specijalizovana za pitanja diskriminacije pri zapošljavanju i na radu, zlostavljanje na radu i ostvarivanje i zaštitu prava iz radnog odnosa.

U ovim klinikama pravne savete pružaju i sami studenti fakulteta. Studenti su prošli jednogodišnju obuku, koja se sastojala od teorijskih predavanja i praktičnog rada. Predavači su sudije, advokati i drugi profesionalci u ovim oblastima. Studenti su pored pravne analize slučajeva učili pisanje pravnih podnesaka i više o načinima komunikacije sa klijentima. Kada prođu ovu obuku, studenti počinju da pružaju pravnu pomoć u vidu pravnih saveta i informisanja. Na ovaj način studenti se osnažuju za rad sa ljudima koji su marginalizovani i socijalno isključeni.

Zahtevom za pravnu pomoć često se obraćaju i ljudi kojima ne mogu izaći u susret, ali oni bivaju upućeni na nadležne opštine, nevladine organizacije ili nezavisna tela koja im mogu pomoći. Uspostavljena je i značajna saradnja sa centrima za socijalni rad.

Na njeno izlaganje ponovo se nadovezala **Katarina Golubović**, navodeći da su se prilikom pomenutog istraživanja suočili sa problemom da mnoštvo NVO ne žele da predstave stvarno stanje onoga što rade. Ona je pohvalila veliki odziv NVO van Beograda. Došlo se do podataka da 21 NVO pruža usluge besplatne pravne pomoći na nacionalnom nivou, 13 na regionalnom, a 14 na lokalnom nivou. Na osnovu dobijenih podataka, izvršena je analiza broja zaposlenih po organizacijama, te 31,43% ima 1-5 zaposlenih, 34,29% ima 6-10 zaposlenih, 17,14% ima 11-25 zaposlenih, 14,29% od 26 do 50 zaposlenih i 2,86% od 50 do 100. Broj korisnika varira od nekoliko do



14000 korisnika godišnje, a najviše navedenih korisnika su deca i mladi, žene, osobe sa invaliditetom i Romi. Pri tome 57,58% NVO pruža svoje usluge svim građanima.

Sledeći izlagač bio je **Dragan Đorđević**, koordinator Mreže CHRIS, koji je govorio o iskustvima nevladinih organizacija kao dopune i podrške sistema pružanja besplatne pravne pomoći. Za početak je istakao da Mreža CHRIS pruža besplatnu pravnu pomoć od septembra 2000. godine. Kada su u pitanju informisanje građana, pružanje saveta i pravna pomoć, NVO moraju da nađu svoje mesto u ovom sistemu, ali i vlast mora prihvatiti važnu ulogu nevladinog sektora. Mreža CHRIS deluje na teritoriji Novog Sada, Valjeva, Novog Pazara, Negotina i Niša. Pružaju besplatnu pravnu pomoć u kontinuitetu od osnivanja, a ne postoje specifični uslovi za pružanje ovog vida pravne pomoći. Sedamnaest zaposlenih lica pruža primarnu pravnu pomoć u vidu pravnih saveta, a imaju potpisane ugovore sa 18 advokata koji pružaju sekundarnu pravnu pomoć. Postoje tačno određena mesta na lokalnom nivou gde pružaju besplatnu pravnu pomoć, a sve kancelarije su pristupačne i dostupne, što je jako važno, te on napominje da bi deo o pristupačnosti trebalo da bude naglašen u predviđenom zakonu. Đorđević je, takođe, naveo da je nužno utvrditi jedinstvena pravila za pružanje besplatne pravne pomoći koja bi svi pružaoci poštovali. Što se tiče procedure u pružanju besplatne pravne pomoći, Mreža CHRIS arhivira sve informacije i slučajeve u elektronskom i štampanom obliku i imaju sopstvene smernice za procese postupanja.

Od 2004. godine formirana je grupa advokata za ljudska prava, koji su prohađali "[Interrights](#)" trening, a potom su oni obučavali druge advokate. Oni su se suočavali sa mnoštvom izazova, od toga kako prilagoditi pristup advokata osobi koja traži pomoć do svođenja komunikacije sa tražiocima na manje stručan nivo. Od 89 postupaka koji su pokrenuti pred domaćim sudovima, 23 su bili u korist građana, a vodili su i osam postupaka pred Evropskim sudom za ljudska prava u Strazburu. Što se tiče oblika pravne pomoći koju pružaju, oni pružaju sve vrste pomoći i koriste proaktivan pristup problema. Đorđević je istakao da NVO daju značajan doprinos sistema besplatne pravne pomoći samim tim što je pružaju već dugi niz godina. Zatim, njihov ogroman doprinos ogleda se i u tome što su posebno specijalizovane za borbu protiv torture, zlostavljanja, diskriminacije i slično. Naravno, prioritete za postupanje imaju žrtve policijskog zlostavljanja i torture i žrtve diskriminacije. On je takođe podržao potrebu za kontrolom kvaliteta pružanja pravne pomoći. U okviru Mreže CHRIS vršene su 2 evaluacije, pri čemu su jednom advokatu uskratili finansijsku nadoknadu zbog neadekvatnog vođenja slučaja.

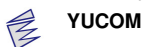
Za kraj izlaganja naveo je da bi trebalo iskoristiti iskustva nevladinog sektora i decentralizovati sistem pružanja besplatne pravne pomoći, te da bi građanima trebalo omogućiti izbor pružaoca pravne pomoći. Prema njegovim rečima, nužno je uspostaviti sinergiju između države i nevladinog sektora uz poštovanje načela jednakosti.

Diskusija koja je usledila bila je veoma kvalitetna. Nakon izlaganja predstavnika Mreže CHRIS javila se za reč načelnica uprave GO Zvezdara, **Aleksandra Kuzmanović**. Ona je napomenula da svakako pružanje pravne pomoći mora da bude i fizički dostupno, kao i da je nužna decentralizacija iste. Navela je primer GO Zvezdara koja je omogućila fizički pristup svim licima prostorijama opštine, postavljajući rampe, te zapošljavajući tumače, ljude koji govore i romski jezik, kao i angažovanjem volontera koji izlaze i na teren po potrebi. Dodala je da pružanje besplatne pravne pomoći nepotpuno bez saradnje sa nevladinim organizacijama i njihovog iskustva.

Potom se javio **Tony Venables**, direktor ECAS, koji je rekao da je debata o tome ko može da zastupa stranku pred sudom veoma zanimljiva i aktuelna već nekoliko godina. Stoga je nužno koncentrisati se na rešavanje što većeg broja pitanja pre pokretanja postupka, jer u tom primarnom pružanju pravne pomoći nije sporno da mogu da je pružaju i pravnici, kao i druge stručne osobe, a ne samo advokati. Većina tražilaca pravne pomoći zapravo i ne želi da ide na sud, već da reši problem u što kraćem mogućem roku. On je savetovao da se pruži što veća podrška pravnim klinikama i nevladinim organizacijama, jer stručni advokati često nisu dobro organizovani, niti obučeni za pristup tražiocima pravne pomoći, koji često pripadaju nekim ugroženim i diskriminisanim grupama. Pomenuo je i pristupačnost „španskog“ modela za organizovanje besplatne pravne pomoći u Srbiji, jer je reč o sličnim sistemima, te pozvao da se ugledaju i na model koji se primenjuje u Velikoj Britaniji. Naglasio je i da ne treba očekivati da će sistem besplatne pravne pomoći moći odmah da se implementira nakon donošenja Zakona o besplatnoj pravnoj pomoći, jer će to da bude dug i veoma naporan proces.

Ivana Krstić se nadovezala na ovo izlaganje i naglasila da se stranke i dalje suočavaju sa neefikasnošću obrade zahteva, nedostatkom senzibiliteta kod službenika i korupcijom. Ona preporučuje uvođenje nekog vida nadzornog tela koje će omogućiti jednako postupanje prema tražiocima besplatne pravne pomoći.

Pošto je diskusija nastavljena, **Flora Williams** je upitala **Dragana Đorđevića** čije upute je koristila Mreža CHRIS prilikom pomenute evaluacije kvaliteta rada pružaoca besplatne pravne pomoći, na šta je on odgovorio da je



kreiran eksterni evaluacioni tim u saradnji sa revizorskim kućama.

John P. Furnari je potom istakao da je mnoštvo regulativa koje treba da se uredi na adekvatan način, posebno u vezi finansijskih pitanja. Nužno je kreirati jedinstven okvir za pružanje besplatne pravne pomoći koju bi svi mogli da koriste. On podržava ideju da se propiše advokatima 50 časova pro bono rada godišnje za pružanje besplatne pravne pomoći, te da nije važno da li će postojati posebna služba pravne pomoći ili će pravnu pomoć pružati nevladine organizacije, bitno je da se ona efikasno pruža.

Biljana Bjeletić je naglasila da je „španski“ model bio najlakše primenjiv, te da je uputio na bližu saradnju upravu i advokaturu, nije zahtevao velike finansijske izdatke. Naravno, nije bilo moguće taj model prosto preslikati. Dodala je da je nesumnjivo potrebna kontrola kvaliteta, ali je navela da čak iako postoji predlog o unošenju u zakon klauzule o pro bono radu advokata, to ne znači da će biti obavezna. Bitno je da postoji kontinuitet u pružanju pravne pomoći, odnosno, da jedan advokat zastupa stranku od početka do kraja slučaja, što se do sada retko dešavalo.

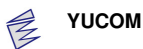
Sledeća tema koja je pokrenuta na konferenciji odnosila se na oblike aktivne pomoći. Advokat **Blažo Nedić**, ispred Partnera za demokratske promene, govorio je više o medijaciji kao obliku aktivne pomoći. On je naveo da Partneri za demokratske promene zagovaraju dva aspekta pružanja besplatni pravne pomoći, a to su medijacija i alternativno rešavanje sukoba. Oni građanima pružaju usluge medijacije, finansirajući sopstvenim sredstvima. Medijacija je proces u kome treće nepristrasno i neutralno lice, medijator, usmerava komunikaciju između strana u sukobu i korišćenjem posebnih metoda i veština, pomaže u pregovorima koji imaju za cilj postizanje obostrano prihvatljivog sporazuma. To je dobrovoljan, konsenzualan proces, te se u nekim sistemima pružanje pravne pomoći uslovljava prethodnom medijacijom. Istakao je da postoji univerzalna bojazan među advokatima da će im medijacija oduzeti prihode. Pravni okvir za primenu medijacije je pre svega Zakon o posredovanju – medijaciji iz 2005. godine, ali i mnogi drugi zakoni sadrže članove koji se odnose na medijaciju. 2012. usvojen je Nacrt Zakona o medijaciji. Kao oblasti pogodne za medijaciju naveo je opšte građanske, imovinsko pravne, krivičnopravne (restorativna pravda) sporove, radne odnose, mobing, porodične odnose, sporove u lokalnoj zajednici (komšijski sporovi), upravne sporove, privredne sporove, mirovni pregovori i diskriminaciju. Pored toga naglasio je da nisu sve oblasti pogodne za medijaciju. Medijacija koristi sudovima, advokatima i naročito građanima. Ona građanima koristi jer je brža od suđenja, smanjuje troškove, smanjuje fizički i emotivni napor i stres, štiti sve strane od rizika gubljenja spora, daje priliku stranama da ispričaju svoju verziju događaja, strane u sporu same dolaze do rešenja i uspostavljaju prekinute odnose.

Što se tiče medijacije kao dela sistema besplatne pravne pomoći, Nedić je naveo da medijator u pružanju sekundarne pravne pomoći ima isti status kao advokat, uz to da je postizanje rešenja mnogo brže kroz medijaciju. Manje je koraka i troškova nego u sudskom postupku, jer nema žalbe, ponavljanja postupka i slično. Za kraj je naglasio da sudskim rešenjem spora neko sigurno gubi, a rešenjem spora putem medijacije svi su na dobitku.

U nastavku, prisutnim se obratila **Olivera Otašević**, koordinatorka ASTRA SOS telefona i programa direktne pomoći žrtvama trgovine ljudima, govoreći više o pravnim i vanpravnim oblicima podrške. Nevladina organizacija ASTRA pruža pomoć žrtvama trgovine ljudima od 2000. godine. 73% korisnika njihovih usluga su državljani naše zemlje, a od toga čak 94% su žene. Najčešće su to osobe sa osnovnim obrazovanjem, bez završene srednje škole i žrtve su seksualne ili radne eksploatacije ili su prinuđene na prosjačenje ili činjenje krivičnih dela. Zbog svega navedenog bilo je nužno kreirati specifičan način dopiranja do ovih žrtava. Otašević je istakla da je veoma važan kontinuitet u pružanju pravne pomoći i napor da se žrtva reintegriše u društvo.

Što se tiče vidova pomoći koju pruža ova agencija to su medicinska, psihološka i pravna pomoć. U pružanju medicinske pomoći često saraduju sa privatnim medicinskim ustanovama, jer je postupak brži, a medicinsko zbrinjavanje neophodno. Za psihološku pomoć najvažnije je da ona bude dugotrajna i pouzdana, te da je nužno izraditi poseban priručnik za pružanje ovog vida pomoći. Kada je u pitanju pravna pomoć koju pružaju ona se odnosi na pravno savetovanje o statusu žrtve, informisanje o njenim pravima i proceduri, kao i samo zastupanje žrtve. Saraduju sa mrežom advokata koji su prošli niz posebnih obuka sa ciljem da se senzibiliju zbog lakšeg pristupa žrtvama. Naglasila je da pružaju i druge vidove pomoći žrtvama poput organizovanog smeštaja za žrtve, stanovanja uz podršku sa ciljem što ranijeg osamostaljivanja i osposobljavanja žrtve za integraciju u društvo. Pored toga pružaju i materijalnu podršku, usluge prevođenja i drugo.

Pomenula je kao važan aspekt pomoći žrtvama ekonomsko osnaživanje žrtve, kao deo reintegracije. Često se



YUCOM

Komiteo pravniko za ljudska prava / Lawyers' Committee for Human Rights

Svetogorska 17, Beograd, Srbija / 17 Svetogorska Street, 11000 Belgrade, Republic of Serbia

Tel/Fax: +38111 3344235, +38111 3344425

e-mail: office@yucom.org.rs

www.yucom.org.rs

zapravo radi o primarnoj integraciji, jer se žrtve nikada nisu ni osećale delom grupe ili okruženja kojim pripadaju. Trude se da motivišu žrtve za započinjanje ili nastavljanje školovanja, ili im pomažu da nađu bezbedan posao kako se ponovo ne bi našle u sličnoj situaciji. Problem sa kojim se najčešće susreću u ovoj organizaciji jeste predugo trajanje sudskog postupka. Žrtva biva instrumentalizovana i ceo teret dokazivanja je na njoj samoj. Do sada je doneta samo jedna pravosnažna presuda za naknadu štete žrtvi.

Poslednja tema o kojoj se govorilo na konferenciji odnosila se na obezbeđenje standarda kvaliteta. **Flora Williams**, predstavnik Mreže pravnih centara u Velikoj Britaniji, rekla je nešto više o iskustvima Pravnih centara u ovoj zemlji. Započela je izlaganje objašnjavajući zašto je kvalitet važan za pružanje pravnih saveta. Tražioci pomoći obraćaju se advokatima i savetnicima u momentu kada im je pomoć najpotrebnija, stoga savet koji prime može da ima velike finansijske posledice ili posledice po samu ličnost. Pružanje kvalitetnog saveta podrazumeva kombinovanje znanja i veština osobe koja pruža pravni savet sa posebnom brigom za klijenta u cilju davanja najkorisnijeg mogućeg saveta. Ona je naglasila da često postoje nedoumice oko toga šta sve može biti pravni savet, te da se najčešće poistovećuje sa pružanjem informacija, zastupanjem, pomoći pri vođenju slučaja ili davanjem specijalističkih saveta.

U Velikoj Britaniji postoje tačno određeni nivoi pružanja pravnih saveta, a to su informativni nivo, opšti nivo pružanja pomoći uz rad na slučajevima i specijalistički nivo koji obuhvata zastupanje. Što se tiče informativnog nivoa, samim pružanjem potrebnih informacija građanima, oni mogu da saznaju koji sledeći korak mogu da načine. Na ovaj način na klijentu je da odluči hoće li preduzeti neke dodatne akcije. Pružanje informacija uključuje pružanje uopštenih informacija, upućivanje na druge organizacije koje mogu pomoći i omogućavanje klijentu da dođe do potrebnih informacija u vidu korisnih lifleta ili linkova. Opšti nivo pružanja pravnih saveta uključuje proučavanje upita klijenta i uočavanje pravnog problema, pružanje informacija i predstavljanje mogućih opcija, identifikovanje sledećeg koraka koji klijent može preduzeti, dodatna pomoć u vidu popunjavanja formulara i slično. Pružanje opštih informacija može da podrazumeva i kontaktiranje treće strane u cilju rešavanja problema koji klijent ima, pobijanje odluke ili postupka treće strane i predlaganje pregovora sa trećom stranom. Specijalistički nivo pružanja pravnih saveta uključuje zastupanje i vođenje spora, obraćanje višoj sudskoj instanci ili stručnjacima u navedenoj oblasti i pregovaranje sa suprotnom stranom u sporu ili relevantnom trećom stranom.

Kao neke od osnovnih razloga zašto je nužan kvalitet pružanja pravnih saveta, Williams je navela poboljšanje upravljanjem rizikom, efikasnu alokaciju resursa, efikasno upravljanje i smanjivanje troškova, sticanje poverenja klijenta, profesionalnost i kreiranje dobre prakse. Ona je navela 7 osnovnih standarda kvaliteta a to su: omogućavanje pristupa uslugama, jednostavan pristup, dobra organizacija osoblja, upravljanje ljudskim resursima, vođenje usluga, prepoznavanje potreba klijenata i poštovanje standarda kvaliteta. Nakon kraćeg objašnjenja svakog navedenog standarda, gospođa Williams je naglasila da je korisno angažovati volontere koje bi se obučili za rad sa klijentima. Poručila je da ako vodite centar za pružanje pravne pomoći morate poštovati unifikovana pravila, organizovati obuke i seminare radi većeg spektra mogućnosti. U Velikoj Britaniji postoje posebni revizori koji nadziru poštovanje navedenih standarda, a to su najčešće vladini službenici, koji moraju biti pravnici (ali ne i advokati).

Nakon izlaganja Flore Williams otvorena je još jedna diskusija. **John P. Furnari** je izrazio zabrinutost što u Srbiji ne postoji revizorsko telo koje bi nadgledalo pružanje pravne pomoći. Nužno je proveravati rad opštinskih službi besplatne pravne pomoći, posebno zato jer ih država organizuje i zapošljava.

Potom je **Tony Venables** istakao da je uspostavljanje standarda kvaliteta rešenje većine problema koji su pomenuti, jer ako neko pruža pravni savet, mora podlegati nekoj vrsti kontrole.

Konferenciju je zatvorila **Katarina Golubović**, naglašavajući da će biti izabrana dva pilot – projekta kojim će se uspostaviti opšti servisi za informisanje, savetovanje i pružanje aktivne pomoći građanima, a iskustva prezentera konferencije biće vodilja za izbor ovih projekata. **Milan Antonijević** se još jednom zahvalio svim prisutnima na odličnim izlaganjima i kvalitetnim diskusijama.

Beograd, 23.09.2013

