



CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU ASISTENȚA JURIDICĂ GARANTATĂ DE STAT

STUDIU

cu privire la

MECANISMUL DE ACORDARE A

ASISTENȚEI JURIDICE PRIMARE DE

CĂTRE ASOCIAȚIILE

OBȘTEȘTI

Autori:

Igor CIOBANU, dr. în drept, conf. univ., avocat, Șeful BAA „Avocații Publici”;
Olesea TABARCEA, director, Instituția Privată „Clinica Juridică Universitară”, Bălți;
Victor ZAHARIA, lider de echipă; dr. în drept, conf. univ.; director, Institutul de Reforme
Penale

Opiniile exprimate în studiu nu reflectă în mod necesar punctul de vedere al Consiliului Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat. Responsabilitatea integrală pentru conținutul studiului o poartă autorii acestuia.

Chișinău 2013

CUPRINS

I. INTRODUCERE	3
II. SINTEZA CONCLUZIILOR ȘI RECOMANDĂRILOR	6
III. CONSTATĂRI PRIVIND ACORDAREA ASISTENȚEI JURIDICE DE CĂTRE ASOCIAȚIILE OBȘTEȘTI	15
III.1 ASPECTE GENERALE PRIVIND ACTIVITATEA ASOCIAȚIILOR OBȘTEȘTI	15
III.2 CATEGORII DE SERVICII JURIDICE ACORDATE DE CĂTRE ASOCIAȚIILE OBȘTEȘTI	20
III.3 ASIGURAREA CALITĂȚII ȘI DURABILITATEA SERVICIILOR JURIDICE ACORDATE DE CĂTRE ASOCIAȚIILE OBȘTEȘTI	26
IV. CONSTATĂRI PRIVIND INTERACȚIUNEA ACTUALĂ A SISTEMULUI DE ASISTENȚĂ JURIDICĂ GARANTATĂ DE STAT CU ASOCIAȚIILE OBȘTEȘTI PRESTATOARE DE SERVICII JURIDICE	33
V. CONSTATĂRI PRIVIND POTENȚIALE PARTENERIALE ALE SISTEMULUI DE ASISTENȚĂ JURIDICĂ GARANTATĂ DE STAT CU ASOCIAȚIILE OBȘTEȘTI PRESTATOARE DE SERVICII JURIDICE	37
VI. MODEL (GRADUAL) DE INTERACȚIUNE A SISTEMULUI DE ASISTENȚĂ JURIDICĂ GARANTATĂ DE STAT CU ASOCIAȚIILE OBȘTEȘTI PENTRU ACORDAREA ASISTENȚEI JURIDICE PRIMARE GARANTATE DE STAT	51
ANEXE	54 - 126

1. Chestionar pentru reprezentanții asociațiilor obștești;
2. Profilul respondenților, reprezentanții asociațiilor obștești;
3. Chestionar pentru avocați;
4. Chestionar pentru parajuriști;
5. Întrebări orientative focus grupuri;
6. Acord de înțelegere OT Chișinău al CNAJGS și AO „CAJPD”;
7. Statutul AO „CAJPD”;
8. Rezumat proiect AO „CAJPD”;
9. Acord de cooperare OT Bălți al CNAJGS și Instituția Privată „Clinica Juridică Universitară”;
10. Statutul I.P. „Clinica Juridică Universitară”;
11. Rezumat proiect I.P. „Clinica Juridică Universitară”;
12. Acord de cooperare OT Comrat al CNAJGS și A.O. „Clinica Juridică Comrat”;
13. Statutul A.O. „Clinica Juridică Comrat”;
14. Rezumat proiect A.O. „Clinica Juridică Comrat”;
15. Sinteză interviurilor cu coordonatorii și reprezentanții OT ale CNAJGS;
16. Sinteză focus grupului cu asociațiile obștești;
17. Studiu comparativ;

18. Sinteza focus grupului cu reprezentanții APL;

19. Sinteza focus grupului cu parajuriști.

I. INTRODUCERE

Identificarea soluțiilor la problemele cu care se confruntă populația Republicii Moldova, deseori, nu necesită cunoștințe juridice profunde sau chiar ar putea să nu implice obligatoriu recurgerea la mijloace legale. Frecvent, populația nici nu încearcă a soluționa problemele cu care se confruntă fie din necunoașterea mecanismelor legale, fie din lipsa de resurse financiare pentru a accesa serviciile juridice, fie din inaccesibilitatea unor asemenea servicii în comunitate. Alteori, întru soluționarea unei probleme sunt adresate cereri către multiple instituții publice (și care nu au competența de soluționare a acelei probleme), deși ar fi suficient doar de a întocmi o cerere către autoritatea/instituția competentă, anexând actele pertinente situației. Uneori, spre exemplu, problemele cu vecinii ar putea fi soluționate chiar și prin intermediul unei medieri, dacă ar exista o persoană care ar putea să faciliteze găsirea unei soluții acceptate de către părțile în conflict. Astfel, asistența juridică primară apare ca unul din elementele-cheie în soluționarea problemelor din comunitate și în valorificarea protecției oferite de lege păturilor social-vulnerabile.

Conform Legii nr. 198 din 26.07.2007 cu privire la asistența juridică garantată de stat, asistența juridică primară este:

- furnizarea de informații privind sistemul de drept al Republicii Moldova, privind legile și actele normative în vigoare, drepturile și obligațiile persoanelor (subiecților de drept);
- furnizarea de informații privind modalitatea de realizare și de valorificare a drepturilor pe cale judiciară și extrajudiciară;
- acordare de consultanță în probleme juridice precum și explicarea drepturilor persoanelor interesate în privința problemei invocate, posibilității de soluționare a problemei pe cale extrajudiciară, drepturilor și obligațiilor persoanei în cadrul procesului, competența instanțelor judecătorești, posibilităților de executare a deciziilor judecătorești definitive etc., dar fără reprezentare în instanța de judecată sau în organe și instituții de stat;
- acordare de asistență în vederea întocmirii actelor juridice, cu excepția actelor procesuale;
- acordare a altor forme de asistență, care nu intră în categoria de asistență juridică calificată.

În general, asistența juridică primară poate fi acordată prin diverse mijloace: organizații neguvernamentale, secretarii primăriilor, echipe mobile în teritoriu, parajuriști etc. În funcție de nivelul general de dezvoltare a infrastructurii, apare a fi optim unul sau alt model de acordare a asistenței juridice primare. Conform Legii cu privire la asistența juridică garantată de stat, poate fi acordată asistență juridică primară, în condițiile legii date, de para-juriști și de asociațiile obștești specializate în acordarea de asistență juridică.

Este de menționat că, Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat (CNAJGS), împreună cu partenerii de dezvoltare, în special Fundația Soros – Moldova, a avansat considerabil în testarea modelului de acordare a asistenței juridice primare garantate de stat prin intermediul parajuriștilor comunitari, impactul pozitiv al activității acestora fiind evident (vezi: *Principalele concluzii ale unui proiect-pilot și recomandări pentru extinderea rețelei de parajuriști în Republica Moldova*, http://cnaigs.md/fileadmin/fisiere/documente/Informatie_utilita/Principalele_concluzii_ale_unui_proiect-pilot_si_recomandari_pentru_extinderea_retelei_de_parajuristi.pdf).

Totodată, conform Legii cu privire la asistența juridică garantată de stat, CNAJGS poate încheia contracte de colaborare cu asociații obștești în vederea acordării de asistență juridică primară, coordonarea procesului de acordare a asistenței juridice primare și organizarea controlului asupra calității serviciilor fiind efectuate de CNAJGS, care acordă asociațiilor obștești sprijinul necesar, în condițiile Legii cu privire la asociațiile obștești.

În *Strategia de Reformare a Sectorului Justiției* pentru anii 2011-2016, în cadrul Pilonului III „Accesul la justiție și executarea hotărârilor judecătorești”, Domeniul specific de intervenție 3.1.3 „Promovarea culturii juridice și accesului la informația cu caracter juridic, reducerea nihilismului juridic”, sunt prevăzute mai multe acțiuni pertinente subiectului: 3.1.3.2 „Efectuarea unui studiu privind mecanismul de acordare a asistenței juridice primare de către asociațiile obștești”, 3.1.3.3 „Crearea mecanismului de acordare a asistenței juridice primare de către asociațiile obștești”, 3.1.3.4 „Monitorizarea asistenței juridice primare acordate de către asociațiile obștești”, 3.1.3.5 „Instituționalizarea sistemului de asistență juridică primară pentru localitățile rurale și urbane”. De asemenea, în *Planul Național de Acțiuni în domeniul Drepturilor Omului* pentru anii 2011-2014, în cadrul capitolului III se prevede obiectivul 14 „Implementarea sistemului de asistență juridică primară”, cu acțiunea “Efectuarea unui studiu privind crearea mecanismului de acordare de către asociațiile obștești a asistenței juridice primare” și obiectivul 16 „Monitorizarea calității asistenței juridice garantate de stat”, acțiunea “Monitorizarea calității acordării de către asociațiile obștești a serviciilor de asistență juridică primară”. În acest sens, CNAJGS, prin Hotărârea nr. 3 din 15 februarie 2013, a aprobat Planul de acțiuni pentru anul 2013 de implementare a Strategiei de activitate în sistemul de acordare a asistenței juridice garantate de stat pentru anii 2012-2014, unul dintre obiectivele propuse spre realizare de către CNAJGS pentru anul 2013 fiind cel cu privire la diversificarea spectrului de servicii de asistență juridică garantată de stat, inclusiv prin efectuarea unui studiu privind mecanismul de acordare a asistenței juridice primare de către asociațiile obștești.

Astfel, la solicitarea Consiliului Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat (CNAJGS), a fost elaborat prezentul studiu de către trei experți naționali, cu asistența aparatului administrativ al CNAJGS. Studiul urmărește să efectueze o analiză a procedurii actuale de acordare a asistenței juridice către asociațiile obștești, luând în calcul bune

practici ale altor state de acordare a asistenței juridice de către asociațiile obștești așa încât să fie posibil de a formula recomandări specifice întru implementarea mecanismului de acordare a asistenței juridice primare garantate de stat de către asociațiile obștești în Republica Moldova.

La colectarea datelor (perioada iulie – octombrie 2013) pentru întocmirea studiului au fost utilizate atât metode cantitative, cât și metode calitative. A fost elaborat și expediat un chestionar (*vezi anexa 1, chestionar pentru reprezentanții asociațiilor obștești*) către 213 asociații obștești care au o anumită tangență cu acordarea de asistență juridică sau categorii similare de servicii pentru grupurile vulnerabile, fiind completate 106 chestionare de către reprezentanți ai 73 de asociații obștești (*vezi anexa 2, profilul respondenților*). Chestionarele au fost distribuite, colectate și analizate de către consultanți independenți. Adicional, a fost elaborat un chestionar (*vezi anexa 3, chestionar pentru avocați*), care a fost completat de către 101 avocați care acordă asistență juridică garantată de stat (~ 20 % din numărul total al avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat). Chestionarele au fost distribuite prin intermediul Oficiilor Teritoriale ale CNAJGS, dar colectate și analizate de către consultanți independenți. Suplimentar, s-a considerat important de a afla prin intermediul chestionării și opinia parajuriștilor, în acest sens fiind completate 29 chestionare (*vezi anexa 4, chestionar pentru parajuriști*) de către parajuriști (toți parajuriștii care activau la acel moment în Republica Moldova). Pentru precizarea anumitor tendințe ce derivau din analiza chestionarelor, au fost realizate trei focus grupuri, unul cu implicarea reprezentanților administrației publice locale, altul cu participarea reprezentanților asociațiilor obștești și unul cu implicarea parajuriștilor (*vezi anexa 5, întrebări orientative focus grupuri*). De asemenea, au fost realizate interviuri cu membrii CNAJGS, ai Oficiilor Teritoriale ale CNAJGS, cu reprezentanți ai asociațiilor obștești active în domenii conexe, ai comunității de donatori. Concluziile și recomandările preliminare ale raportului au fost discutate în cadrul unei mese rotunde cu participarea unei diversități de actori interesați de domeniu.

Studiul poate fi de un real folos pentru instituțiile interesate în dezvoltarea mecanismului de acordare a asistenței juridice primare de către asociațiile obștești, în special pentru CNAJGS în formularea politicii sale ulterioare în domeniu.

II. SINTEZA CONCLUZIILOR ȘI RECOMANDĂRILOR

1. ***Există un număr suficient de asociații obștești care declară că au profil juridic și domeniul lor de activitate este protecția drepturilor omului, drepturile copilului, drepturile femeii, ocrotirea sănătății și drepturile pacientului etc. Toți membrii asociațiilor obștești respondenți la chestionar cred că în cadrul organizației din care fac parte există un sistem de management al resurselor umane, management al timpului, management al informației și management al calității, deși înțeleg diferit, pe alocuri chiar eronat, aceste sisteme. La stabilirea relațiilor de parteneriat, CNAJGS urmează a lua în calcul capacitatea organizațiilor partenere de a atinge obiectivele parteneriatului.***
2. 77 % dintre membrii asociațiilor obștești respondenți la chestionar au indicat că în cadrul organizației din care fac parte activează persoane cu studii juridice superioare sau persoane cu studii juridice incomplete, 11 % au indicat că în cadrul asociației obștești activează persoane care dețin licența de avocat. Membrii asociațiilor obștești privesc prea optimist referitor la capacitatea asociațiilor din care fac parte de a depăși dificultățile în procesul de acordare a asistenței juridice. ***Membrii asociațiilor obștești care ar fi admise să acorde asistență juridică primară garantată de stat ar trebui să urmeze anumite cursuri de instruire, or este important ca asistența juridică să fie acordată în limita competenței funcționale, dar și în limita calificării persoanelor admise să acorde asistență juridică primară garantată de stat. De asemenea, la stabilirea relațiilor de parteneriat cu asociațiile obștești pentru acordarea asistenței juridice primare garantate de stat urmează a fi determinate pentru fiecare caz în parte formele de asistență juridică primară garantată de stat, așa încât capacitatea profesională a prestatorilor de servicii să corespundă categoriei de asistență juridică prevăzută.***
3. Majoritatea (71 %) membri ai asociațiilor obștești respondenți la chestionar au indicat că organizația din care fac parte implică voluntari în activități. ***Resursele umane voluntare ale asociațiilor obștești ar putea fi utilizate pentru diseminarea informației referitor la sistemul de asistență juridică garantată de stat și doar în anumite cazuri, în funcție de calificarea profesională a voluntarilor – și la acordarea asistenței juridice primare.***
4. 82 % dintre membri ai asociațiilor obștești respondenți la chestionar cred că oamenii din localitate au o atitudine bună față de activitatea asociațiilor obștești din Republica Moldova. ***Membrii asociațiilor obștești consideră că oamenii din localitate vor încredința asociației obștești să îi ajute în soluționarea problemelor de natură juridică.***

5. ***Asociațiile obștești de cele mai dese ori acordă acele categorii de servicii care se încadrează în asistența juridică primară*** (informarea populația referitor la drepturile omului și legislație; consultații și explicații în probleme juridice; întocmire de acte juridice fără caracter procesual; reprezentare în fața autorităților administrației publice). De aici, ***la stabilirea relațiilor de parteneriat cu asociațiile obștești referitor la acordarea asistenței juridice primare, urmează a fi consolidate prin instruire capacitățile asociațiilor obștești de a oferi acele categorii de servicii juridice care le sunt firești mandatului lor statutar și experienței de activitate.***
6. ***Domeniile în care asociațiile obștești acordă asistență juridică sunt asemănătoare cu domeniile invocate cel mai des în activitatea parajuriștilor***, membrii asociațiilor obștești respondenți la chestionar indicând după cum urmează: dreptul familiei – 64 % răspunsuri; democrația și drepturile omului – 61 %; consumatorii – 57 %; moștenire - 56 %; dreptul protecției sociale – 54 %; dreptul muncii – 45 %; contracte – 42 %; proprietatea – 40 %; drept procesual civil – 27 %; acte de stare civilă – 19 %; drept fiscal - 13 %; ocrotirea sănătății – 11 %; drept penal și de procedură penală – 8 %; contravenții – 7 %; metode alternative de soluționare a conflictelor – 4 % răspunsuri. ***Asociațiile obștești ar putea îndeplini în orașe funcții similare parajuriștilor ce activează în comunități rurale.***
7. ***Pentru ajutor juridic la asociațiile obștești se adresează persoane social vulnerabile***, precum tineri, persoane în etate, copii, femei, persoane fără venituri sau cu venituri mici, familii sărace, familii cu mulți copii, șomeri, persoane cu dizabilități, victime ale violenței în familie, victime ale traficului de ființe umane, persoane care suferă de boli cronice, incurabile, persoane dependente de alcool, droguri, substanțe toxice, reprezentanți ai minorităților naționale, tineri post-instituționalizați etc. ***Majoritatea asociațiilor obștești susțin că serviciile sunt adresate beneficiarilor din anumit raion.*** Aceste date indică că ***asociațiile obștești au o conexiune bună la grupurile social vulnerabile și pentru a acorda asistență juridică primară garantată de stat urmează a fi instruire specific pentru interacțiunea cu beneficiarul ce face parte din categoria persoanelor social-vulnerabile.***
8. În majoritatea cazurilor ***serviciile juridice în cadrul asociațiilor obștești sunt acordate de către persoane cu studii juridice superioare, uneori de către avocați*** iar în anumite cazuri serviciile juridice sunt acordate de către persoane care în general nu au instruire juridică formală, unii dintre prestatorii de servicii juridice fiind voluntari. Astfel, se ridică semne de întrebare referitor la calitatea serviciilor juridice oferite de către asociațiile obștești, precum și la responsabilitatea prestatorilor de servicii juridice. ***CNAJGS trebuie să dea dovadă de prudență maximă la formarea parteneriatelor cu***

asociațiile obștești întru acordarea asistenței juridice primare garantate de stat, stabilind suficiente garanții pentru a asigura calitatea asistenței juridice primare acordate, inclusiv determinarea categoriilor de persoane admise pentru acordarea de asistență juridică primară și instruirea adecvată a prestatorilor de servicii de asistență juridică primară garantată de stat.

9. Asociațiile obștești *acordă consultații în birou și telefonic, se fac readresări către alte organe dacă este cazul*, uneori și către Oficiile teritoriale ale CNAJGS.
10. În majoritatea cazurilor *se duce evidența serviciilor juridice acordate de către asociațiile obștești în baza unor registre sau formulare speciale* și mai rar prin sistem de evidență electronică. Ducerea evidenței serviciilor juridice acordate nu este înțeleasă ca un element de asigurare a calității asistenței juridice acordate ci mai mult **ca un element extern – pentru raportarea către finanțator a volumului de asistență juridică acordată și confirmarea acordării de asistență. Nu în toate asociațiile obștești care acordă servicii juridice există o procedură de depunere a plângerilor referitor la serviciile juridice acordate și calitatea acestora**, în cadrul asociațiilor unde există stabilită o asemenea procedură plângerile sunt examinate, de regulă, de către directorul executiv al organizației. În cadrul asociațiilor obștești, de regulă, **nu există un sistem de asigurare și monitorizare a calității serviciilor juridice acordate**. Astfel, în cazul lansării programului de acordare a asistenței juridice primare garantate de stat de către asociațiile obștești, **CNAJGS urmează să determine clar regulile de evidență a asistenței juridice acordate** (așa încât să poate fi monitorizată și calitatea asistenței juridice primare acordate), **procedurile de depunere a plângerilor** referitor la spectrul și calitatea serviciilor de asistență juridică primară acordată, precum și **mecanismul intern (în cadrul asociației obștești) de asigurare și monitorizare a calității serviciilor juridice acordate**.
11. *În majoritatea cazurilor, programele de asistență juridică ale asociațiilor obștești sunt acoperite financiar din sursele oferite de către donatori guvernamentali sau interguvernamentali străini*, mai rar din sursele organizației sau din cele oferite de către administrația publică locală. La stabilirea relațiilor de parteneriat în vederea acordării asistenței juridice primare garantate de stat, **CNAJGS urmează a lua în calcul condițiile stabilite de către donatori în contractele de grant**, așa încât conținutul acordurilor de parteneriat să respecte conținutul contractelor de grant în baza cărora asociațiile obștești își desfășoară programele de asistență juridică.
12. CNAJGS trebuie să tindă să asigure accesibilitatea serviciilor de asistență juridică primară garantată de stat pentru toate categoriile de potențiali beneficiari. Se observă că **membrii asociațiilor obștești nu văd dificultăți în asigurarea resurselor financiare**

pentru o perioadă de 1-2 ani, uneori pentru o perioadă de 2-3 ani, alteori doar pentru o perioadă de 6 luni – 1 an sau chiar pentru o perioadă de până la 6 luni. La determinarea relațiilor de parteneriat cu asociațiile obștești referitor la acordarea asistenței juridice primare garantate de stat, **CNAJGS urmează a lua în calcul capacitatea asociațiilor obștești de a securiza resursele necesare pentru implementarea programului de asistență juridică primară garantată de stat** (inclusiv termenele contractelor de grant).

13. ***Membrii asociațiilor obștești, de regulă, cunosc sumar despre activitatea sistemului de asistență juridică garantată de stat***, uneori foarte bine, alteori cunosc puțin sau chiar deloc despre activitatea sistemului. Membrii asociațiilor obștești, ***de regulă, nu cunosc despre potențialele modalități de cooperare cu sistemul de asistență juridică garantată de stat***, uneori cunosc parțial și foarte rar cunosc bine potențialele domenii și modalități de cooperare cu sistemul de asistență juridică garantată de stat. Este important ca asociațiile obștești să cunoască despre modalitatea de activitate a sistemului de asistență juridică garantată de stat și potențialele modalități de cooperare cu sistemul atât din ***perspectiva formalizării unor parteneriate prin acorduri de colaborare*** cât și din perspectiva unor parteneriate neformalizate care ar duce la redirectionarea, atunci când este necesar, a potențialilor beneficiari către sistemul de asistență juridică garantată de stat și reciproc – a beneficiarilor de asistență juridică garantată de stat către asociații obștești credibile care pe lângă servicii juridice acordă și alte categorii de servicii, ceea ce ar permite a asigura o abordare holistică a necesităților beneficiarilor de asistență juridică garantată de stat. ***Oficiile teritoriale ale CNAJGS urmează să asigure o comunicare mai intensă cu asociațiile obștești din circumscripția de activitate, inclusiv prin intermediu unor întruniri comune.*** Totodată, ***CNAJGS urmează să determine modalitățile recomandate de cooperare între oficiile teritoriale ale CNAJGS și asociațiile obștești*** pentru a spori gradul de certitudine a oficiilor teritoriale ale CNAJGS în promovarea unor sau altor modalități de cooperare cu asociațiile obștești.
14. ***Majoritatea membrilor asociațiilor obștești ce prestează anumite categorii de servicii juridice populației nu au avut anterior conexiuni/interacțiuni cu sistemul de asistență juridică garantată de stat.*** Totuși, ***unele relații de colaborare au fost formalizate prin acorduri de colaborare*** (Oficiul Teritorial Chișinău al CNAJGS a încheiat un acord de înțelegere cu Asociația Obștească „Centrul de Asistență Juridică pentru persoane cu dizabilități; Instituția Privată „Clinica Juridică Universitară”, Bălți și Oficiul Teritorial Bălți al CNAJGS; Oficiul Teritorial Comrat al CNAJGS și Clinica Juridică Comrat). Este de menționat că toate aceste exemple de cooperare implică câteva aspecte. ***Asociațiile obștești identifică potențialii beneficiari de asistență juridică garantată de stat*** în virtutea informării populației despre sistemul de asistență

juridică garantată de stat și despre programele de servicii juridice ale asociațiilor obștești, **acordă beneficiarilor asistență juridică primară sub formă de informații și consultații**, uneori acordă și servicii de suport beneficiarilor. La rândul lor, **oficiile teritoriale ale CNAJGS asigură referirea unor cazuri de la asociațiile obștești către avocații din sistemul de asistență juridică garantată de stat**, susținând activitatea asociațiilor obștești. Pe de altă parte, **costurile de activitate ale asociațiilor obștești sunt acoperite în cadrul programelor de grant**. În opinia noastră, parteneriatele stabilite au fost valorificate în mare parte, nu și în totalitate. Reprezentanții oficiilor teritoriale au menționat că este doar prima experiență și la faza incipientă au fost chiar anumite reserve în dezvoltarea parteneriatelor. Pe de altă parte, în opinia unor reprezentanți ai asociațiilor obștești, chiar dacă sunt mulțumiți de calitatea parteneriatului, mai este loc pentru îmbunătățire, or oficiile teritoriale ale CNAJGS nu au dat dovadă de suficientă mobilitate la desfășurarea parteneriatului. Într-un caz, s-a menționat că există dubii că oficiile teritoriale tratează asociațiile obștești ca instituții subordonate. În opinia noastră, **parteneriatele deja stabilite urmează a fi dezvoltate, asigurând totodată o claritate în modalitatea de interacțiune între asociațiile obștești și oficiile teritoriale ale CNAJGS**. Astfel, **CNAJGS urmează a determina modalitatea de interacțiune dintre OT ale CNAJGS și asociațiile obștești care deja acordă asistență juridică garantată de stat, luând în calcul egalitatea partenerilor**.

15. **CNAJGS urmează a determina modalitatea de examinare din punct de vedere cost-eficiență a conținutului parteneriatului** cu fiecare dintre asociațiile obștești, **determinând pentru fiecare caz individual categoria de suport (susținere și recomandare – pentru toți partenerii; oferire de materiale informative pentru beneficiari și potențiali beneficiari – pentru toți partenerii; oferire de ghiduri metodologice și profesionale personalului organizației – pentru toți partenerii; oferire de instruire personalului organizației – pentru anumiți parteneri** care au anumită experiență și capacitate de interacțiune cu sistemul de asistență juridică garantată de stat; **consultanță personalului organizației** - pentru anumiți parteneri care au anumită experiență și capacitate de interacțiune cu sistemul de asistență juridică garantată de stat; **preluarea unor cazuri complexe** în baza unui mecanism de referire – **pentru toți partenerii**). În doi - trei ani, CNAJGS ar urma să determine și un mecanism de acoperire parțială a costurilor programului de servicii juridice (eventual costurile pentru resursele umane care oferă asistență juridică primară garantată de stat).
16. Reprezentanții asociațiilor obștești respondenți la chestionar au indicat formele de asistență juridică primară, pe care în opinia lor, ar putea să le ofere asociațiile obștești. Astfel, 96 % dintre membrii asociațiilor obștești consideră că asociațiile obștești ar putea oferi consultații și explicații în probleme juridice; 88 % - informarea populației referitor la drepturile omului și legislație; 78 % - întocmire de acte juridice; 48 % -

negociere în numele beneficiarului; 34 % - reprezentare a intereselor beneficiarului în raport cu terțe persoane; 30 % - reprezentare în fața autorităților publice; 6 % - reprezentare în instanțele de judecată. ***La stabilirea formelor de asistență juridică primară garantată de stat, CNAJGS urmează a asigura instruirea și capacitatea reprezentanților asociațiilor obștești inclusiv privind negocierea în numele beneficiarului și reprezentarea beneficiarilor în raport cu terțe persoane și în fața autorităților publice.***

17. ***Toți reprezentanții asociațiilor obștești respondenți la chestionar au indicat că ar putea acorda asistență juridică primară garantată de stat în toate domeniile (democrația și drepturile omului, administrația de stat, proprietatea, drept fiscal, contracte, consumatorii, moștenire, dreptul familiei, dreptul muncii, drept procesual civil, dreptul protecției sociale, ocrotirea sănătății, dreptul afacerilor, acte de stare civilă, metode alternative de soluționare a conflictelor, contravenții, drept penal și de procedură penală etc.). Există potențial pentru varii categorii de beneficiari: copii și tineri; femei; persoane în etate; persoane fără venituri sau cu venituri mici; familii sărace, cu mulți copii; șomeri; reprezentanți ai minorităților naționale; persoane cu dizabilități; persoane infectate sau bolnave de HIV/SIDA; persoane care suferă de boli cronice, incurabile; persoane dependente de alcool, droguri, substanțe toxice; victime ale violenței în familie; victime ale traficului de ființe umane; victime ale infracțiunilor; ex-deținuți; tineri post-instituționalizați etc. Membrii asociațiilor obștești respondenți la chestionar au indicat că **programul de activitate de acordare a asistenței juridice primare ar fi luni – vineri, 9.00 – 17.00; numărul lunar de beneficiari de asistență juridică primară garantată de stat fiind de până la 20 persoane. CNAJGS urmează a configura cu prudență conținutul parteneriatelor privind acordarea asistenței juridice primare garantate de stat, inclusiv mecanismul de asigurare a calității asistenței juridice acordate.*****
18. ***La determinarea partenerilor, CNAJGS trebuie să ia în calcul: capacitatea organizației și aria de acoperire a serviciilor; calitatea serviciilor și existența mecanismelor de asigurare a calității; spectrul de servicii de asistență juridică primară acordate și grupul de beneficiari. Astfel, ar fi oportun de a elabora o hartă de serviciilor de asistență juridică primară care ar include atât elementul teritorial, cât și cel al spectrului de servicii de asistență juridică primară (formele de asistență juridică primară și grupurile de beneficiari), ceea ce ar permite a vedea nivelul de acoperire și accesibilitatea serviciilor de asistență juridică primară garantată de stat).***
19. Este îngrijorător faptul că membrii asociațiilor obștești nu văd un rol activ al administrației publice locale în dezvoltarea și implementarea unor programe de servicii

juridice păturilor vulnerabile ale populației. În opinia noastră, ***există un potențial deosebit al parteneriatului sistemului de asistență juridică garantată de stat, asociațiilor obștești și administrației publice locale.*** Administrația publică locală ar putea contribui la distribuirea informației și, în unele cazuri, ar putea oferi spațiu pe durata acordării de servicii juridice de către anumită asociație obștească în anumită localitate.

20. 77 % dintre membrii asociațiilor obștești respondenți la chestionar au indicat că modalitatea de evidență a serviciilor juridice prestate ar fi una electronică, alte 23 % indicând prin dosare și registre. Reprezentanții asociațiilor obștești nu au avut sugestii referitor la mecanismul de monitorizare a calității serviciilor de asistență juridică primară prestate. Astfel, ar fi oportun ca, împreună cu partenerii de dezvoltare, ***CNAJGS să dezvolte un sistem de evidență electronică a serviciilor juridice prestate de către asociațiile obștești***, care ar fi oferit asociațiilor obștești partenerie. Acest sistem ar include atât categoriile de informații evidența cărora trebuie păstrată, cât și indicatorii statistici referitor la care urmează a fi prezentate datele către CNAJGS. De asemenea, ***CNAJGS urmează să determine cu asociațiile obștești partenerie mecanismul de monitorizare a calității serviciilor de asistență juridică primară garantată de stat, inclusiv modalitatea de raportare.***

21. Printre ***avantajele unei eventuale cooperări*** dintre sistemul de asistență juridică garantată de stat și asociațiile obștești, reprezentanții asociațiilor obștești au menționat: „beneficiarii ar putea să soluționeze probleme mai ***rapid***, deoarece ONG-urile fiind specializate într-un domeniu specific au mai multe șanse de a depista cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor; ***o acoperire mai largă***, mai multe victime au acces la informație, mai multe cazuri de violență identificate și asistate; ***acces liber la justiție pentru beneficiarii din localitățile rurale***; facilitarea reformei în sectorul justiției; beneficiarii vor avea un spectru mai larg de servicii juridice calificate; etc.”. ***S-a subliniat că parteneriatele orientate la o cauză comună totdeauna prezintă numai avantaje, n-au dezavantaje și nu pot implica anumite riscuri.***

Dezavantajele unei asemenea cooperări, în opinia membrilor asociațiilor obștești ar fi: „beneficiarii ar putea să fie dezorientați între prestatorii de servicii juridice din sectorul asociativ și din sectorul de stat; poate apărea ***corupția la momentul de selectare a partenerilor*** pentru prestare de servicii juridice de către ONG-uri; etc.”.

Printre riscurile unei asemenea colaborări, membrii asociațiilor obștești văd: „ONG-urile ar putea pierde din independență sau ar putea fi transformate în structuri de stat; ***neprofesionalism; concurență neloială***; corupția; etc.”

*Este de notat că așteptările membrilor asociațiilor obștești de la colaborarea cu sistemul de asistență juridică garantată de stat sunt suficient de mari. Acest fapt rezultă din oportunitățile pe care le văd exponenții asociațiilor obștești de la colaborarea cu sistemului de asistență juridică garantată de stat: **durabilitatea programelor de asistență juridică pentru păturile social-vulnerabile** – 82 % respondenți; **ridicarea nivelului profesionalismului și calificării angajaților ce prestează servicii juridice** – 76 %; **stabilitate pentru beneficiari** – 67 %; specializarea serviciilor oferite – 11 %; descărcarea (mai puțin de lucru) avocaților care oferă servicii din oficiu – 11 %; stabilirea unei forme de răspundere pentru servicii necalificate – 1 %. Astfel, **există condiții clare și predispunere la parteneriat. Aceste parteneriate însă urmează a fi bazate pe reguli stricte, prestabilite, așa încât evoluția parteneriatelor să fie predictibilă. Claritatea regulilor trebuie să ducă și la echitabilitatea procedurilor, așa încât să se evite orice interferență în independența asociațiilor obștești și să excludă orice risc al corupției.***

22. La identificarea unui mecanism de cooperare cu asociațiile obștești, urmează a fi luată în calcul și opinia altor prestatori de servicii juridice. În opinia a 58 % dintre avocații care acordă asistență juridică garantată de stat respondenți la chestionar, nu este oportun de a admite ca subiecți care acordă asistență juridică calificată garantată de stat ONG-uri specializate, 14 % susținând că ONG-urile specializate ar putea fi admise să acorde asistență juridică calificată garantată de stat în toate cauzele. În opinia a 60 % dintre avocații care acordă asistență juridică garantată de stat respondenți la chestionar, nu este oportun de a admite ca subiecți care acordă asistență juridică calificată garantată de stat Clinicile Juridice, 14 % susținând că, Clinicile Juridice ar putea fi admise să acorde asistență juridică calificată garantată de stat în toate cauzele. Fiind întrebați care ar fi metodele de a spori accesibilitatea serviciilor de AJGS, avocații care acordă asistență juridică garantată de stat au făcut referință la activități care la moment sunt desfășurate de către asociațiile obștești.

În opinia a 14 % dintre parajuriști, ONG-urile specializate nu urmează a fi admise ca să acorde asistență juridică calificată garantată de stat, 7 % susținând că ONG-urile specializate pot fi admise să acorde asistență juridică calificată garantată de stat în toate cauzele, 79 % dintre parajuriști au indicat că ONG-urile specializate pot fi admise să acorde asistență juridică calificată garantată de stat în anumite cauze. În opinia a 7 % dintre parajuriști, Clinicile Juridice nu urmează a fi admise ca să acorde asistență juridică calificată garantată de stat, **55 % susținând că, Clinicile Juridice pot fi admise să acorde asistență juridică calificată garantată de stat în toate cauzele.** 38 % dintre parajuriști au indicat că, Clinicile Juridice pot fi admise să acorde asistență juridică calificată garantată de stat în anumite cauze. Subliniind că

întrebările se referă la asistență juridică calificată garantată de stat, putem constata (fapt confirmat și prin interviuri) că ***avocații care acordă asistență juridică garantată de stat nu se opun ideii ca asociațiile obștești și Clinicile Juridice să acorde asistență juridică primară garantată de stat. Parajuriștii susțin ideea ca asociațiile obștești, în special Clinicile Juridice să acorde asistență juridică primară garantată de stat.***

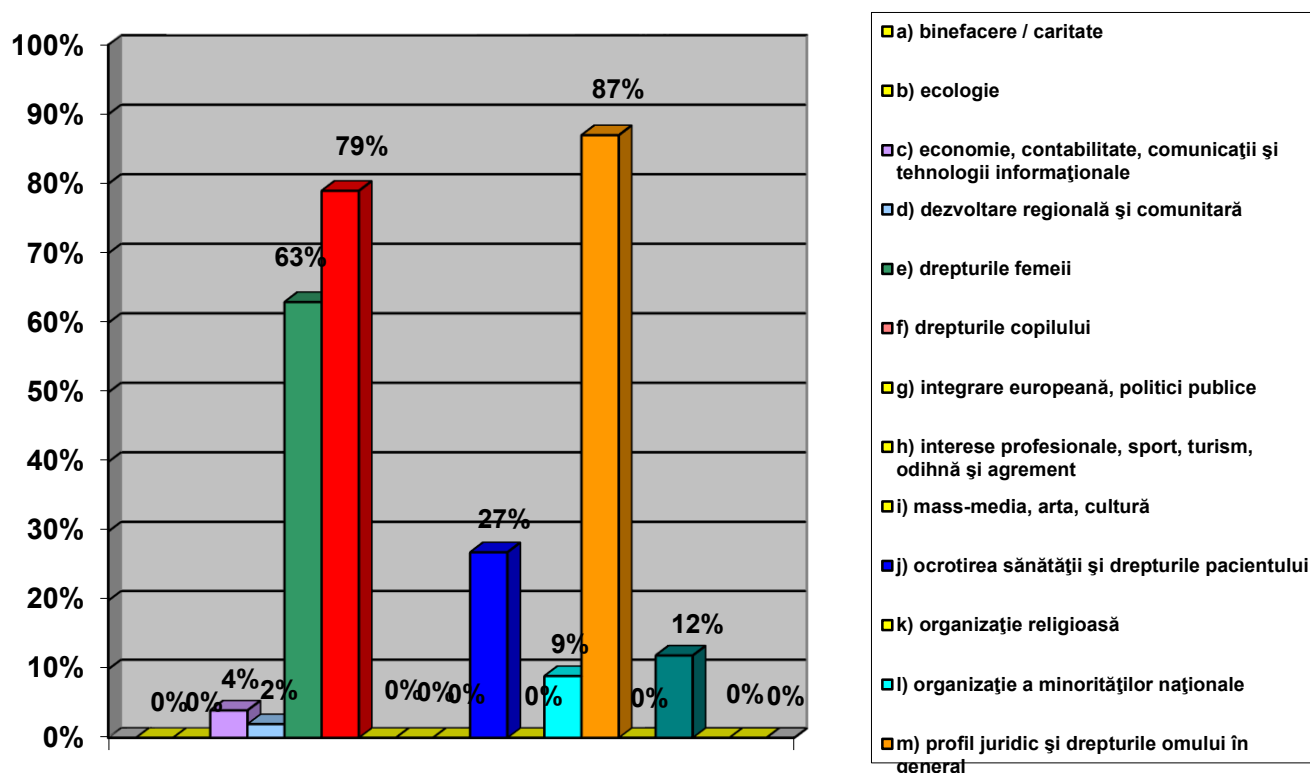
23. Oricare ar fi ***schema de interacțiune a sistemului de asistență juridică garantată de stat cu asociațiile obștești, la interval de 2 ani de la lansare, urmează a fi efectuată o evaluare complexă a impactului unei asemenea colaborări***, corespunzător luate măsurile de adaptare, așa încât serviciile de asistență juridică primară să fie cost eficiente și să corespundă necesităților beneficiarilor.
24. ***Implicarea asociațiilor obștești în schema de acordare a asistenței juridice primare garantate de stat va avea ca și efect adițional pozitiv abilitarea juridică a comunităților, sporirea gradului de transparență a sistemului de asistență juridică garantată de stat.***

III. CONSTATĂRI PRIVIND ACORDAREA ASISTENȚEI JURIDICE DE CĂTRE ASOCIAȚIILE OBȘTEȘTI

III. 1 ASPECTE GENERALE PRIVIND ACTIVITATEA ASOCIAȚIILOR OBȘTEȘTI

Majoritatea respondenților la chestionar membri ai asociațiilor obștești, activează în cadrul asociației obștești o perioadă suficientă de timp pentru a oferi detalii relevante referitor la genul de activitate actual și cel planificat al asociației obștești (vezi anexa 2).

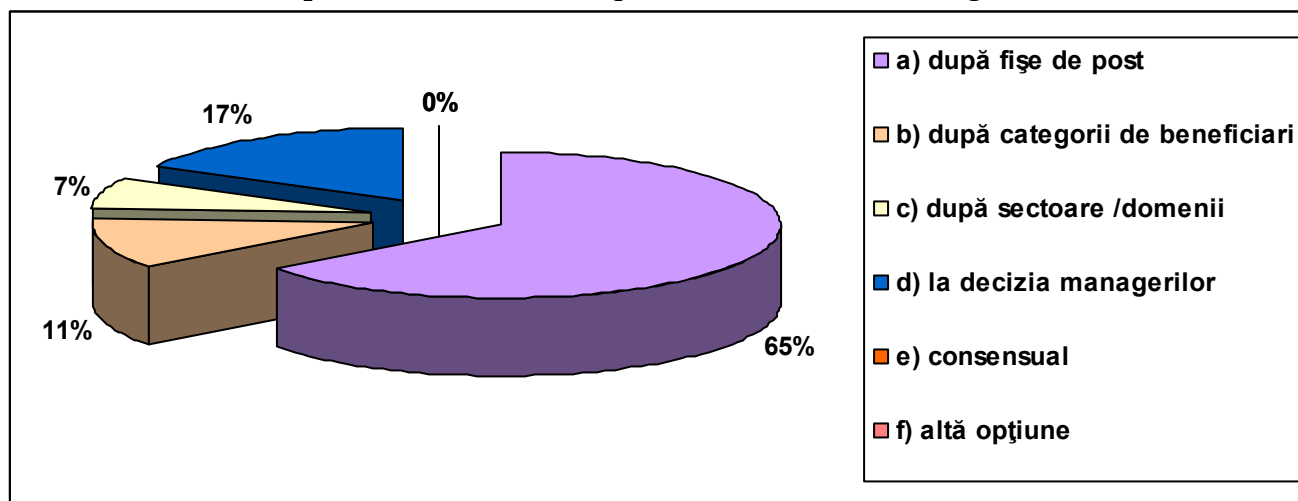
Care este domeniul de activitate al asociației obștești din care faceți parte (puteți indica mai multe opțiuni):



Membrii asociațiilor obștești care au completat chestionarul au indicat că asociația obștească din care fac parte activează în următoarele domenii (au avut posibilitate de a indica mai multe opțiuni de răspuns): profil juridic și drepturile omului în general - 87 %; drepturile copilului - 79 %; drepturile femeii – 63 %; ocrotirea sănătății și drepturile pacientului - 27 %; tineret și copii – 12 %; organizație a minorităților naționale – 9 %; economie, contabilitate, comunicații și tehnologii informaționale – 4 %; dezvoltare regională și comunitară – 2 %. Fără a da o apreciere calității activității asociațiilor obștești, putem constata că **există un număr suficient de asociații obștești care declară că au profil juridic și domeniul lor de activitate este protecția drepturilor omului, drepturile copilului, drepturile femeii, ocrotirea sănătății și drepturile pacientului etc.** Existența asociațiilor obștești care au mandat / misiune în domeniul asistenței juridice

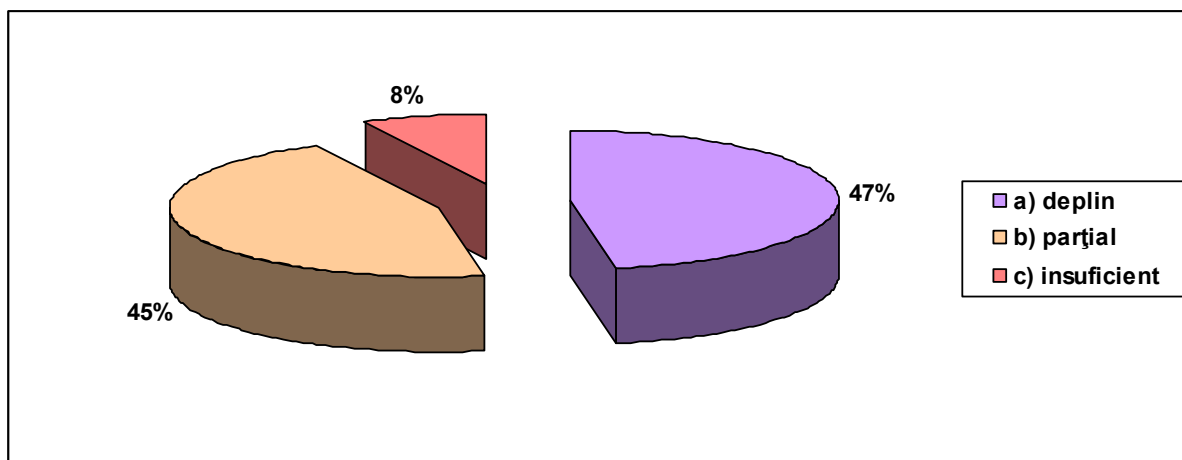
primare este o precondiție pentru a edifica un mecanism funcțional de acordare a asistenței juridice primare de către asociațiile obștești.

Cum sunt repartizate sarcinile și responsabilitățile în cadrul organizației Dvs.?



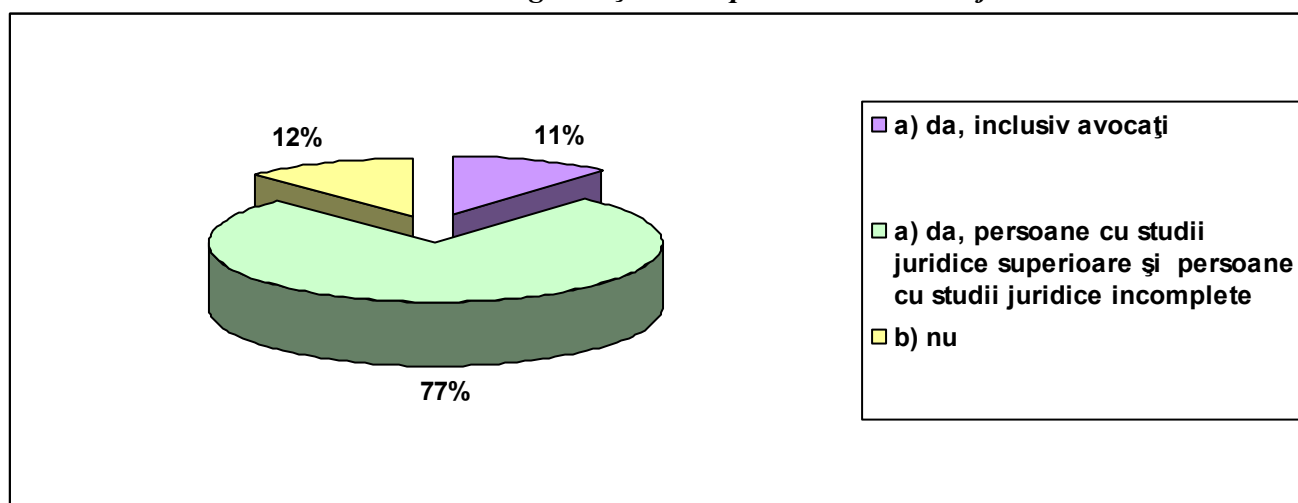
Din perspectivă funcțională, este importantă modalitatea de distribuire a sarcinilor de activitate în cadrul asociației obștești. Astfel a fost indicat că atribuțiile sunt repartizate: după fișe de post – 65 %; la decizia managerilor – 17 %; după categorii de beneficiari – 11 %; după sectoare /domenii – 7 %. **Toți respondenții la chestionar membri ai asociațiilor obștești au indicat că în cadrul organizației din care fac parte există un sistem de management al resurselor umane, management al timpului, management al informației și management al calității.** Totuși, în cadrul interviurilor, s-a remarcat că aceste noțiuni sunt percepute diferit, or sub un aspect modalitatea de distribuire a rolurilor și sarcinilor e clară, ceea ce nu înseamnă că sistemul de management al resurselor umane include toate elementele definitorii (similar și pentru managementul timpului, informației și în special al calității).

În ce măsură organizația este asigurată cu resurse tehnice (calculator, imprimantă, acces la internet etc.)?



47 % dintre membrii asociațiilor obștești respondenți la chestionar au menționat că organizația din care fac parte este dotată deplin cu resurse tehnice (calculator, imprimantă, acces la internet etc.), 45 % ai indicat parțial și 8 % - insuficient. În cadrul interviurilor individuale s-a menționat că aceste resurse au fost obținute în cadrul anumitor granturi și asociațiile obștești dispun de resurse pentru realizarea anumitor activități în bază de proiect, dar nu există certitudinea că vor avea suficiente resurse pentru menținerea echipamentului după finalizarea proiectului. **Deoarece asociațiile obștești dispun parțial de anumite resurse tehnice, la stabilirea relațiilor de parteneriat, CNAJGS urmează a lua în calcul cazual și dotarea tehnică a organizațiilor partener, așa încât acestea să dispună de capacitate tehnică de a atinge obiectivele parteneriatului.**

Activează în cadrul organizației Dvs. persoane cu studii juridice

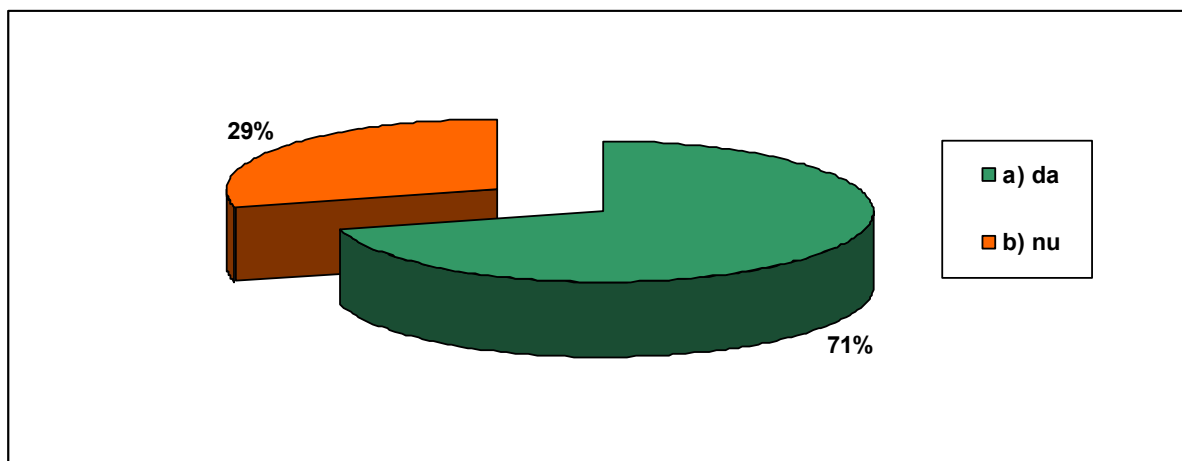


Asistența juridică urmează a fi acordată de către persoane care au cel puțin minimum necesar de calificare profesională pentru așa gen de servicii. Din acest punct de vedere, s-

a încercat a identifica resursele umane din cadrul asociațiilor obștești care ar putea fi implicate în acordarea asistenței juridice primare garantate de stat. Astfel, **77 % dintre membrii asociațiilor obștești respondenți la chestionar au indicat că în cadrul organizației din care fac parte activează persoane cu studii juridice superioare sau persoane cu studii juridice incomplete, 11 % au indicat că în cadrul asociației obștești activează persoane care dețin licența de avocat** și în 12 % de cazuri s-a menționat că nu există persoane care au studii juridice, nici chiar incomplete. În acest ultim caz, a apărut întrebarea firească: „Cine acordă asistență juridică dacă nu se implică persoane cu pregătire în domeniul dreptului”. În cadrul interviurilor s-a menționat că uneori asociațiile obștești apelează la serviciile unor persoane din afara organizației, alteori nici nu este nevoie de studii juridice or asistența asociației obștești se limitează la furnizarea de informații din surse pregătite de specialiștii în domeniul dreptului.

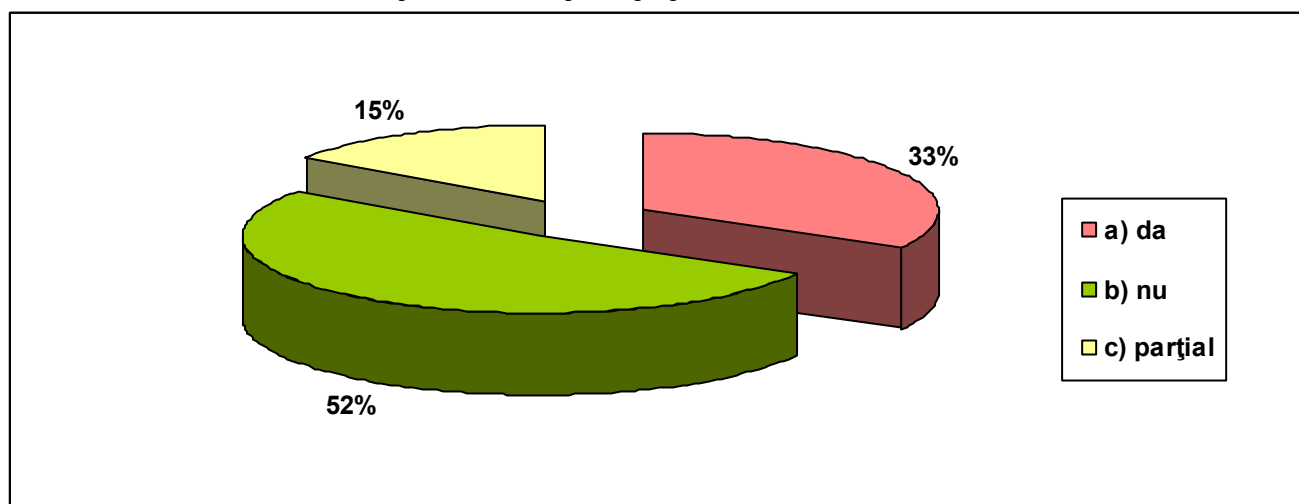
Luând în calcul experiența națională a rețelei de parajuriști (unii parajuriști având studii superioare în domeniul dreptului, unii având studii incomplete în domeniul dreptului iar alții având studii superioare în alte domenii), în opinia noastră, **membrii asociațiilor obștești care ar fi admise să acorde asistență juridică primară garantată de stat ar trebuie să urmeze anumite cursuri de instruire, or este important ca asistența juridică să fie acordată în limita competenței funcționale, dar și în limita calificării persoanelor admise să acorde asistență juridică garantată de stat.** De asemenea, la stabilirea relațiilor de parteneriat cu asociațiile obștești pentru acordarea asistenței juridice primare garantate de stat urmează a fi stabilite formele de asistență juridică, așa încât capacitatea profesională prestatorilor de servicii să corespundă categoriei de asistență juridică acordată. Plus la aceasta, urmează a fi identificat un mecanism de interacțiune dintre diferite categorii de prestatori de servicii de asistență juridică garantată de stat (parajuriști, membri ai asociațiilor obștești, avocați).

Implicați voluntari în activitatea organizației Dvs.?



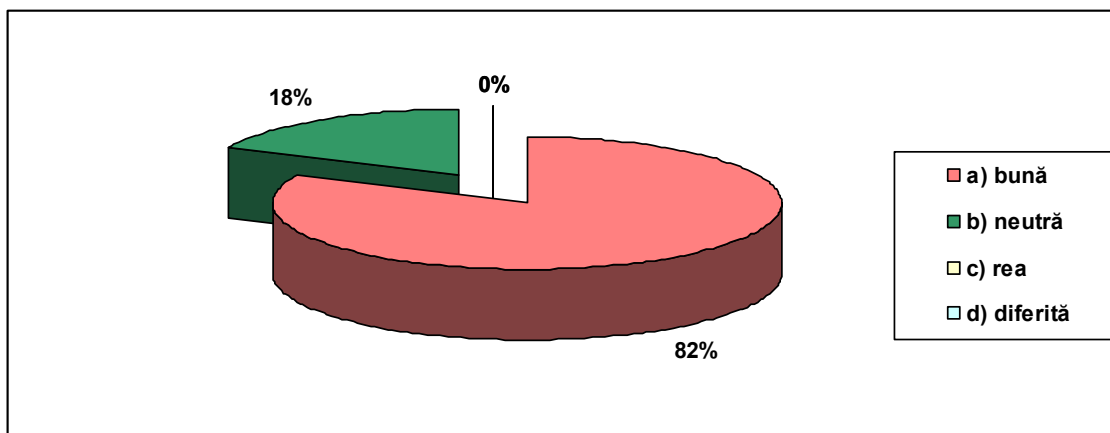
Majoritatea (71 %) membri ai asociațiilor obștești respondenți la chestionar au indicat că organizația din care fac parte implică voluntari în activități. De regulă, aceștia sunt implicați la organizarea unor evenimente publice (seminare, conferințe, ateliere de lucru etc.) și în campanii de informare referitor la drepturile omului. Unele organizații, precum Clinicile Juridice, au indicat că implică voluntari în acordarea de asistență juridică. Aici trebuie de ținut cont de existența /inexistența și funcționalitatea / disfuncționalitatea sistemului de management al calității serviciilor prestate. În opinia noastră, **resursele umane voluntare ale asociațiilor obștești ar putea fi utilizate pentru diseminarea informației referitor la sistemul de asistență juridică garantată de stat și doar în anumite cazuri, în funcție de calificarea profesională a voluntarilor – și la acordarea asistenței juridice primare.**

În localitatea Dvs. există și alte asociații obștești care au un domeniu similar de activitate?



1/3 dintre membri ai asociațiilor obștești respondenți la chestionar au indicat că în localitatea unde activează există și alte asociații obștești care au un domeniu similar de activitate, puțin mai mult de jumătate (52 %) au indicat că nu există asemenea organizații și 15 % - parțial (de regulă au explicat că asociațiile obștești sunt înregistrate dar nu activează).

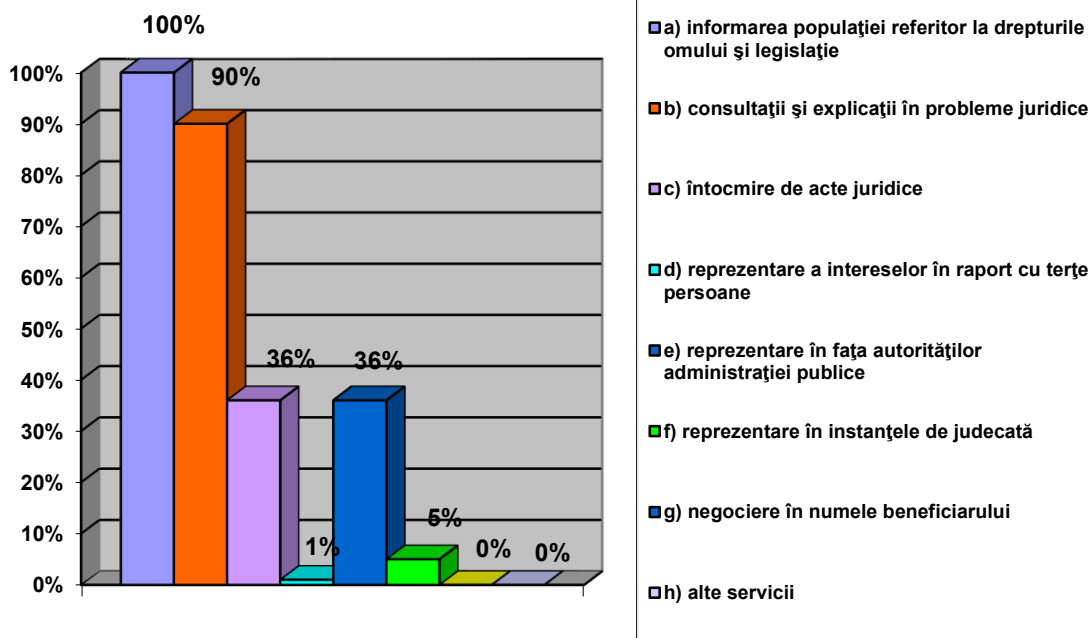
Cum credeți, ce atitudine au oamenii din localitatea Dvs. față de activitatea asociațiilor obștești din RM?



82 % dintre membri ai asociațiilor obștești respondenți la chestionar cred că oamenii din localitate au o atitudine bună față de activitatea asociațiilor obștești din Republica Moldova, 18 % indicând o atitudine neutră. De aici, **membrii asociațiilor obștești consideră că oamenii din localitate vor încredința asociației să îi ajute în soluționarea problemelor de natură juridică.**

III.2 CATEGORII DE SERVICII JURIDICE ACORDATE DE CĂTRE ASOCIAȚIILE OBȘTEȘTI

Asociațiile obștești ce acordă servicii juridice acordă uneori și alte servicii sociale, de consiliere psihologică, uneori și de plasament temporar a victimelor violenței în familie și a traficului de ființe umane.



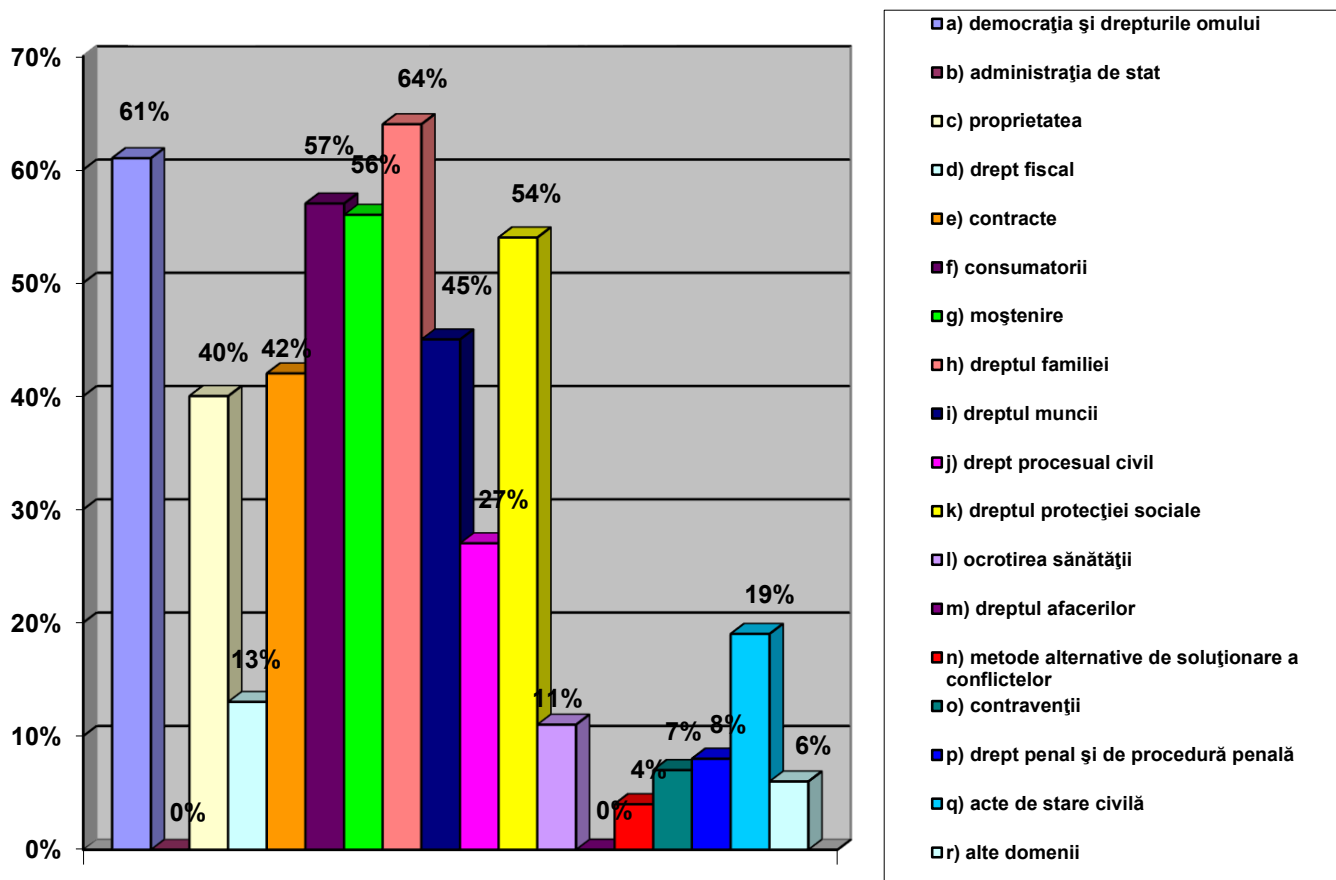
Deoarece sunt cunoscute diferite categorii de servicii juridice, în cadrul cercetării s-a stabilit care anume servicii juridice sunt acordate de către asociațiile obștești. Toți membrii asociațiilor obștești respondenți la chestionar au indicat că informează populația referitor la drepturile omului și legislație; 90 % - oferă consultații și explicații în probleme juridice; 36 % - întocmire de acte juridice; 36 % - reprezentare în fața autorităților administrației publice; 5 % - reprezentare în instanțele de judecată 1 % - reprezentare a intereselor în raport cu terțe persoane.

Asociațiile obștești nu practică negocierea în numele beneficiarului, acest fapt fiind explicat în cadrul interviurilor individuale prin aceea că de regulă, asociațiile obștești activează în domeniul protecției drepturilor omului și în acest domeniu negocierile nu prea sunt acceptate. Totodată s-a menționat că deși în spectrul de activități statutare sunt indicate mai multe categorii de servicii juridice, oricum praxisul limitează spectrul de servicii la cele care pot fi oferite de către membrii asociației, în funcție de pregătirea lor profesională.

Datele obținute în cadrul cercetării demonstrează clar că asociațiile obștești de cele mai dese ori acordă acele categorii de servicii care se încadrează în asistența juridică primară (informarea populația referitor la drepturile omului și legislație; consultații și explicații în probleme juridice; întocmire de acte juridice fără caracter procesual; reprezentare în fața autorităților administrației publice). De aici, la stabilirea relațiilor de parteneriat cu asociațiile obștești referitor la acordarea asistenței juridice primare, urmează a fi consolidate prin instruire capacitățile asociațiilor obștești de a

oferi acele categorii de servicii juridice care le sunt firești mandatului lor statutar și experienței de activitate.

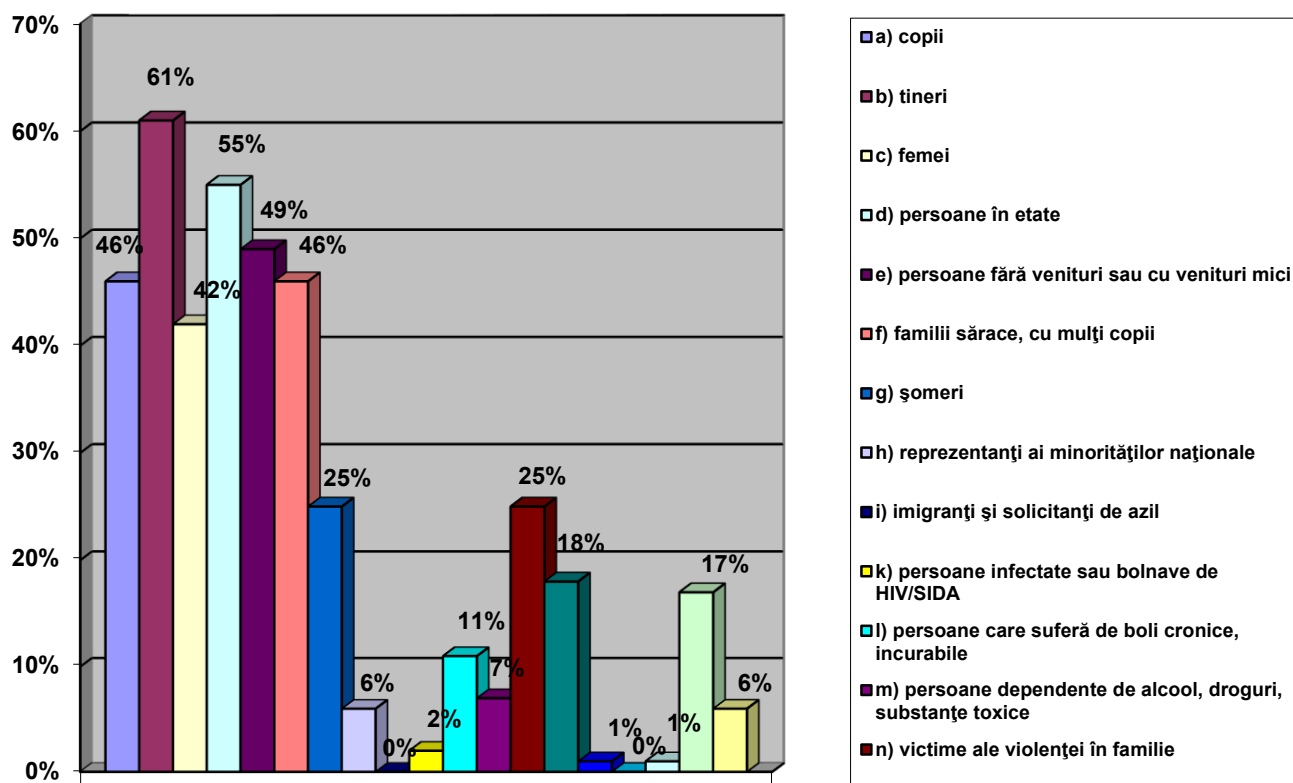
Care sunt domeniile în care oferiți servicii juridice, puteți alege mai multe opțiuni:



Domeniile în care membrii asociațiilor obștești acordă asistență juridică sunt asemănătoare cu domeniile invocate cel mai des în activitatea parajuriștilor, membrii asociațiilor obștești respondenți la chestionar indicând după cum urmează: dreptul familiei – 64 % răspunsuri; democrația și drepturile omului – 61 %; consumatorii – 57 %; moștenire - 56 %; dreptul protecției sociale – 54 %; dreptul muncii – 45 %; contracte – 42 %; proprietatea – 40 %; drept procesual civil – 27 %; acte de stare civilă – 19 %; drept fiscal - 13 %; ocrotirea sănătății – 11 %; drept penal și de procedură penală – 8 %; contravenții – 7 %; metode alternative de soluționare a conflictelor – 4 %. Chiar dacă 60 % dintre membrii asociațiilor obștești au indicat că activează în mediu urban, se pare că oricum problemele de natură juridică cu care se adresează membrii comunității pentru ajutor sunt similare problemelor cu care se confruntă membrii comunităților rurale care sunt ajutați de către parajuriști. De aici, **asociațiile**

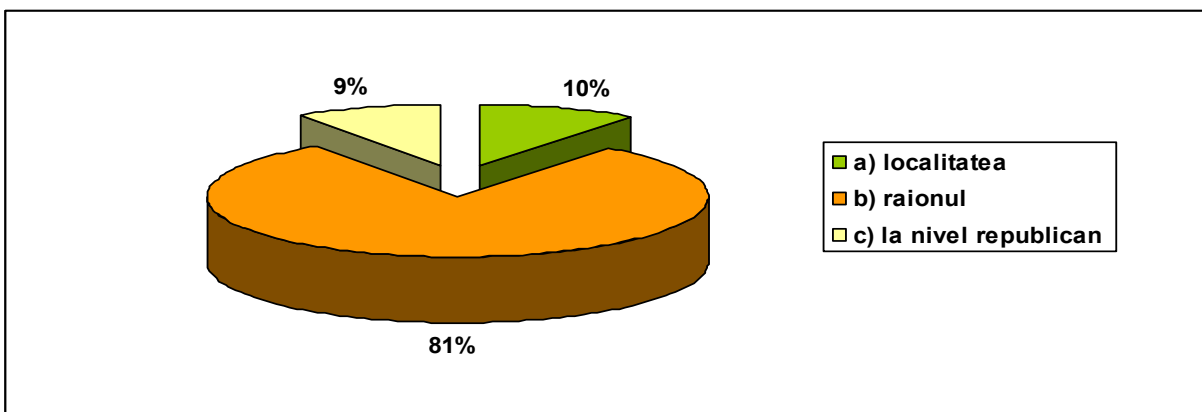
obștești ar putea îndeplini în orașe funcții similare parajuriștilor ce activează în comunități rurale.

Ce categorii de persoane sunt beneficiari ai serviciilor juridice oferite de către Dvs., puteți alege mai multe opțiuni?



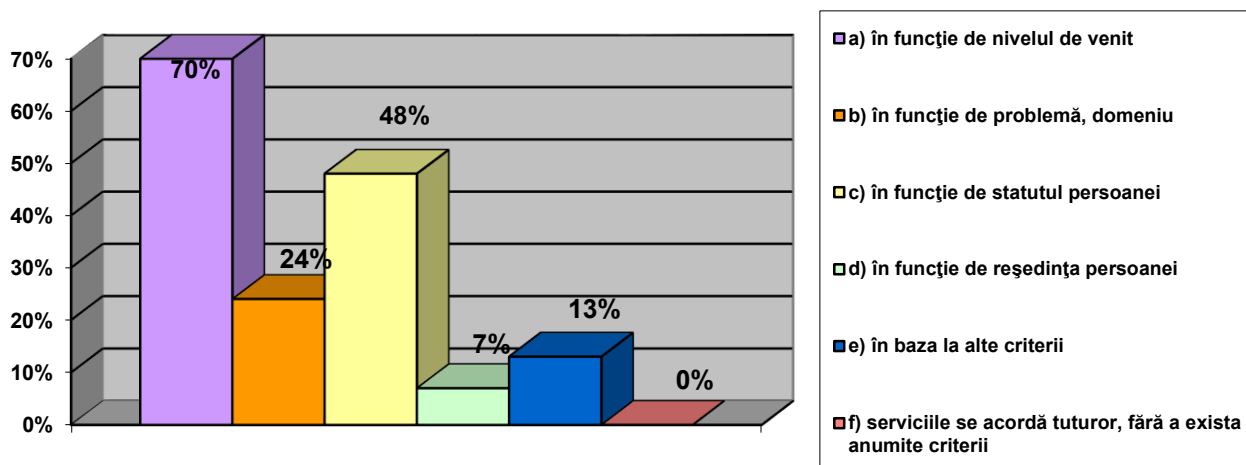
Membrii asociațiilor obștești respondenți la chestionar au indicat că au în calitate de beneficiari ai serviciilor juridice diferite categorii de persoane: tineri – 61 %; persoane în etate – 55 %; copii – 46 %; femei – 42 %. Totodată, 49 % dintre membrii asociațiilor obștești au indicat că au în calitate de beneficiari ai serviciilor juridice persoane fără venituri sau cu venituri mici; 46 % - familii sărace, cu mulți copii; 25 % - șomeri.

Serviciile acordate acoperă teritorial localitatea, raionul, la nivel republican



Majoritatea asociațiilor obștești susțin că serviciile sunt adresate beneficiarilor din anumit raion (81 % răspunsuri), anumită localitate (10 % răspunsuri) și mai puține sunt adresate beneficiarilor din toată republica (9 % răspunsuri).

În baza la ce criterii selectați beneficiarii serviciilor juridice oferite de către organizația Dvs. puteți alege mai multe opțiuni:

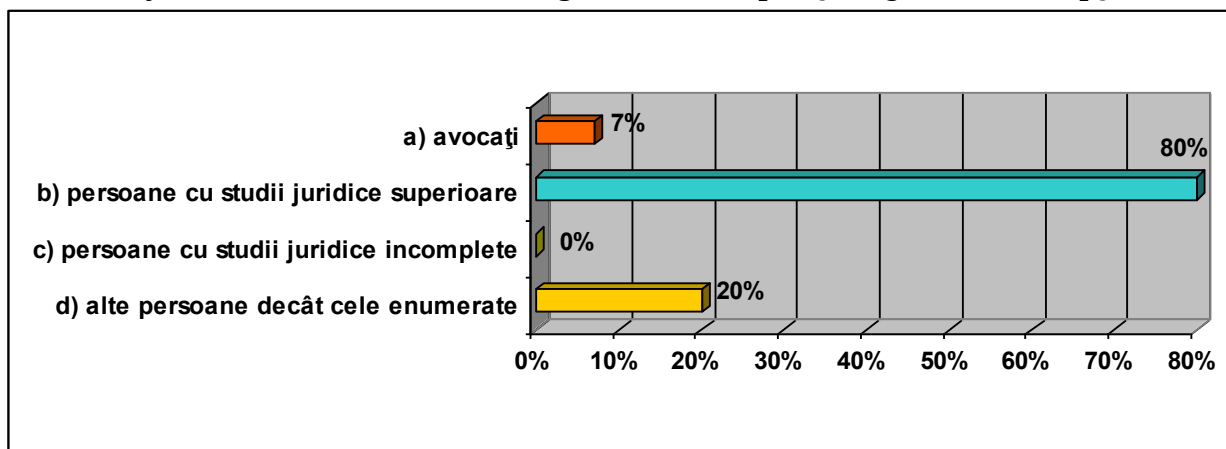


Din analiza chestionarelor completate de către membrii asociațiilor obștești se vede că beneficiarii sunt selectați în special în funcție de nivelul de venit (ex. mai puțin de X lei anual) – 70 % răspunsuri; în funcție de statutul persoanei (ex. șomeri) – 48 % răspunsuri și mai puțin în funcție de problemă, domeniu (ex. drepturile pacientului) – 24 % răspunsuri; în funcție de reședința persoanei (ex. mediu rural) – 7 % răspunsuri.

Aceste date nu permit a contura profilul beneficiarilor de servicii juridice ale asociațiilor obștești (pentru aceasta ar fi necesară o altă metodologie de colectare a datelor), cert este însă că **pentru ajutor juridic la aceste organizații se adresează persoane social vulnerabile, precum tineri, persoane în etate, copii, femei, persoane fără venituri sau cu venituri mici, familii sărace, familii cu mulți copii, șomeri, persoane cu dizabilități,**

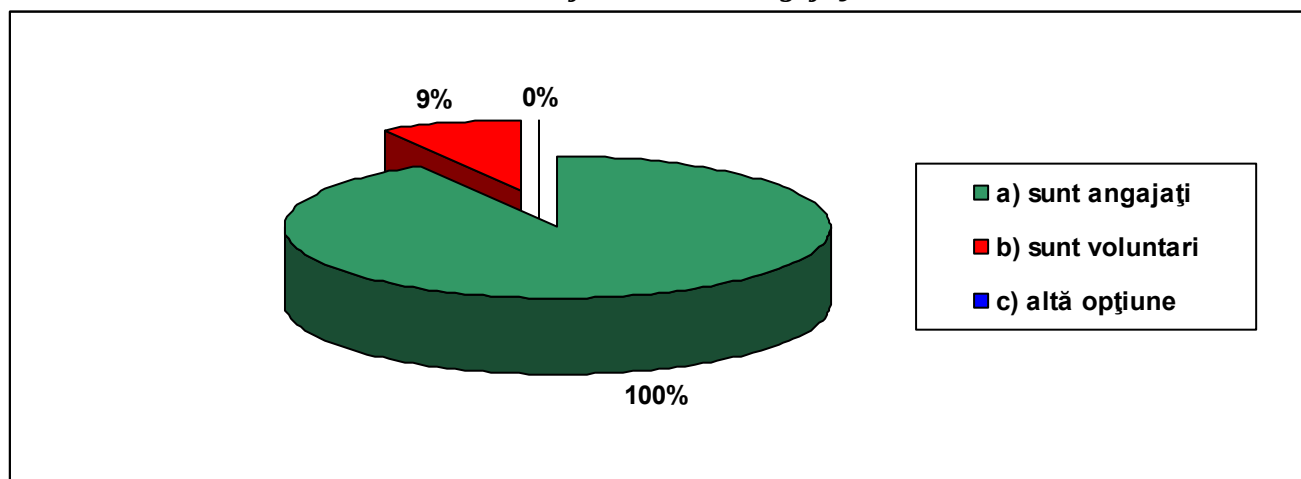
victime ale violenței în familie, victime ale traficului de ființe umane, persoane care suferă de boli cronice, incurabile, persoane dependente de alcool, droguri, substanțe toxice, reprezentanți ai minorităților naționale, tineri post-instituționalizați etc. Aceste date indică că asociațiile obștești au o conexiune bună la grupurile social vulnerabile și pentru a acorda asistență juridică primară garantată de stat urmează a fi instruire specific pentru interacțiunea cu beneficiarul ce face parte din categoria persoanelor social-vulnerabile.

Cine oferă aceste servicii în cadrul organizației Dvs, puteți alege mai multe opțiuni?



Datele colectate prin chestionarea membrilor asociațiilor obștești arată că în majoritatea cazurilor (80 % răspunsuri) serviciile juridice sunt acordate de către persoane cu studii juridice superioare, uneori (7 % răspunsuri) de către avocați iar în anumite cazuri (20 %) serviciile juridice sunt acordate de către persoane care în general nu au instruire juridică formală.

Prestatorii de servicii juridice sunt angajați sau sunt voluntari ?



Plus la acesta, datele colectate prin chestionarea membrilor asociațiilor obștești arată și că, în unele cazuri (9 % răspunsuri), serviciile juridice sunt acordate de către voluntari. Aceste

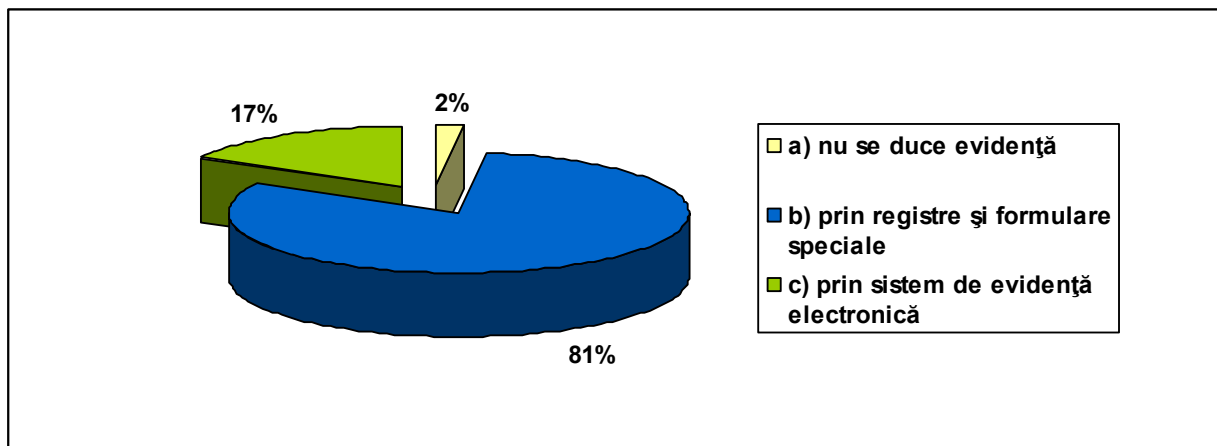
date ridică semne de întrebare referitor la calitatea serviciilor juridice, precum și la responsabilitatea prestatorilor de servicii juridice. Nu constituie un obiectiv al prezentului studiu de a determina ponderea cazurilor în care serviciile juridice au fost prestate de către ne-juriști și nici evaluarea calității serviciilor juridice acordate de către asociațiile obștești, cert este însă că, CNAJGS trebuie să dea dovadă de prudență maximă la formarea parteneriatelor cu asociațiile obștești întru acordarea asistenței juridice primare garantate de stat, stabilind suficiente garanții pentru a asigura calitatea asistenței juridice primare acordate, inclusiv determinarea categoriilor de persoane admise pentru acordarea de asistență juridică primară și instruirea adecvată a prestatorilor de servicii de asistență juridică primară garantată de stat.

Reprezentanții asociațiilor obștești au fost întrebați referitor la procedura de acordare a serviciilor juridice. **În majoritatea cazurilor s-a indicat că se acordă consultații la birou și telefonic, se fac readresări la alte organe dacă este cazul, unii indicând și readresarea către Oficiile teritoriale ale CNAJGS.** O situație distinctă pare a fi în cazul clinicilor juridice: „organizația antrenează studenții de la Facultatea de Drept în activitatea de consultare juridică, fiind în prealabil instruiți la cursul de ”Clinică Juridică”. Avem un grafic de lucru, de primire a beneficiarilor – marți – joi, între orele 12.00-16.00. În acest timp, în oficiu se află 2 consultanți juridici, care interviează beneficiarii solicitanți de asistență juridică. Ulterior, are loc examinarea dosarului și a tuturor documentelor împreună cu juristul (angajat) și formularea poziției pe caz. După consultarea cu avocatul, are loc pregătirea consultației, ori a setului de documente, împreună cu cererea de chemare în judecată. Beneficiarul este anunțat despre sistemul de asistență juridică garantată de stat. În cazul în care, beneficiarul întrunește toate condițiile este redresat la OT din raza teritorială de activitate a organizației. În cazurile, în care beneficiarul fie nu dorește să fie reprezentat de către avocat (73% din beneficiari pentru perioada ianuarie – august 2013), fie că nu întrunește condițiile CNAJCS de a beneficia de avocat, acesta este instruit privind mersul procesului de judecată”. Unele organizații au indicat că oferă servicii juridice prin intermediul publicațiilor (ex: rubrica întrebați – răspundem).

III.3 ASIGURAREA CALITĂȚII SERVICIILOR JURIDICE ACORDATE DE CĂTRE ASOCIAȚIILE OBȘTEȘTI

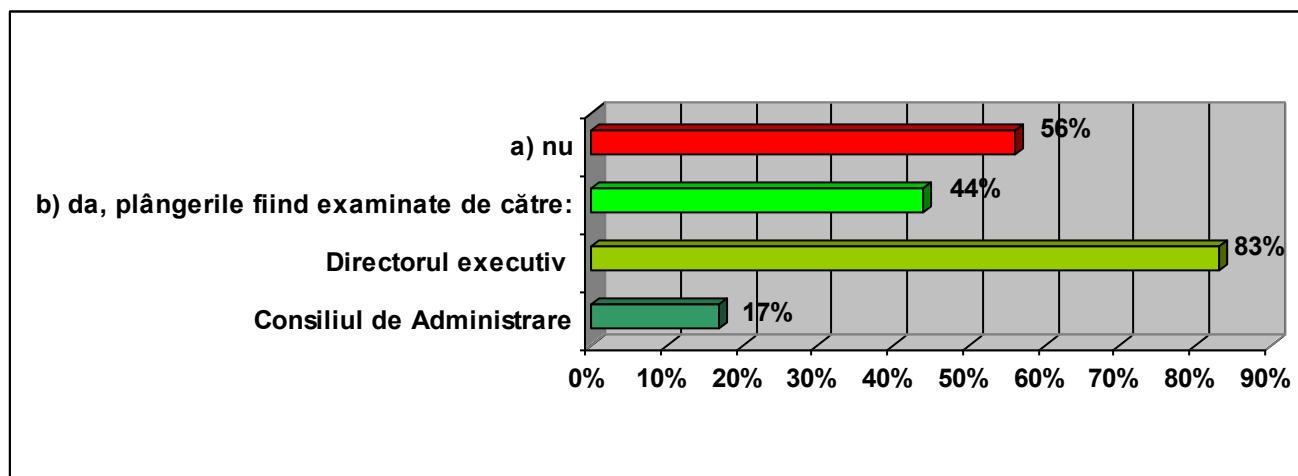
Asigurarea calității asistenței juridice implică anumite elemente, precum sistemul de evidență a asistenței juridice acordate, sistemul de examinare a plângerilor, sistemul de monitorizare a calității serviciilor juridice acordate.

Care este modalitatea de ducere a evidenței serviciilor juridice acordate?



În majoritatea cazurilor se duce evidența serviciilor juridice acordate de către asociațiile obștești în baza unor registre sau formulare speciale (81 % răspunsuri ale membrilor asociațiilor obștești respondenți la chestionar) și mai rar prin sistem de evidență electronică (17 % răspunsuri ale membrilor asociațiilor obștești). Au fost identificate și cazuri când în general nu se duce evidența serviciilor juridice acordate. În cadrul focus grupurilor s-a menționat că **ducerea evidenței nu este înțeleasă ca un element de asigurare a calității asistenței juridice acordate ci mai mult ca un element extern – pentru raportarea către finanțator a volumului de asistență juridică acordată și confirmarea acordării de asistență** (prin aceasta se explică și ducerea concomitentă a evidenței electronice ca element de management al cazului concomitent cu evidența în bază de registru în care beneficiarul confirmă prin semnătură că a beneficiat de servicii juridice).

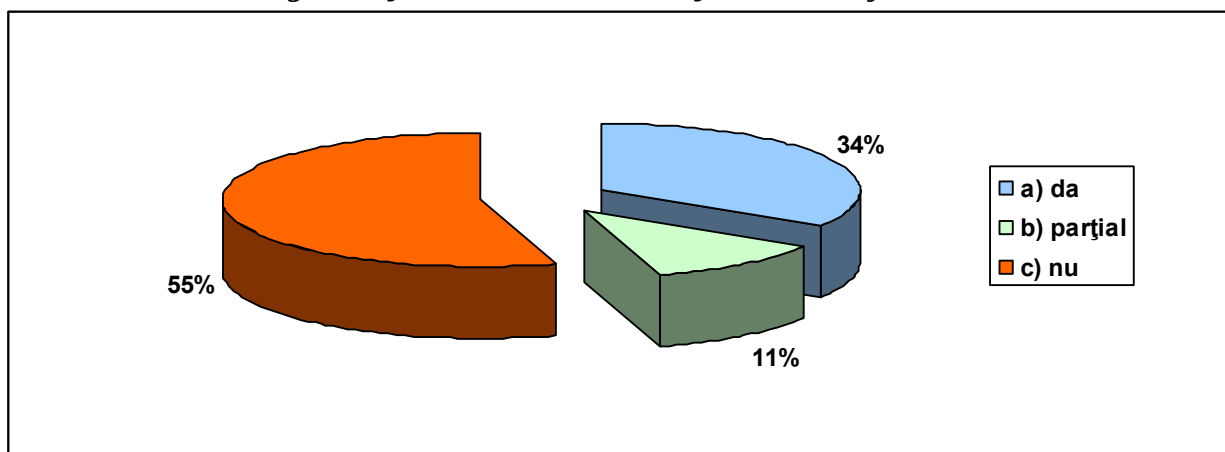
Există o procedură de depunere a plângerilor referitor la serviciile juridice acordate și calitatea acestora?



De asemenea, nu în toate asociațiile obștești care acordă servicii juridice există o procedură de depunere a plângerilor referitor la serviciile juridice acordate și

calitatea acestora (56 % dintre răspunsuri ale membrilor asociațiilor obștești arată că nu există o asemenea procedură). Răspunsurile se referă la o procedură determinată /stabilită și nicidecum la funcționalitatea procedurii, inclusiv cunoașterea și valorificarea acestei proceduri de către beneficiarii interesați. **În cadrul asociațiilor unde există stabilită o procedură de depunere a plângerilor referitor la serviciile juridice acordate și calitatea acestora, în majoritatea cazurilor** (83 % răspunsuri dintre cei care au indicat că în cadrul organizației lor există o asemenea procedură) **plângerile sunt examinate de către directorul executiv al organizației.**

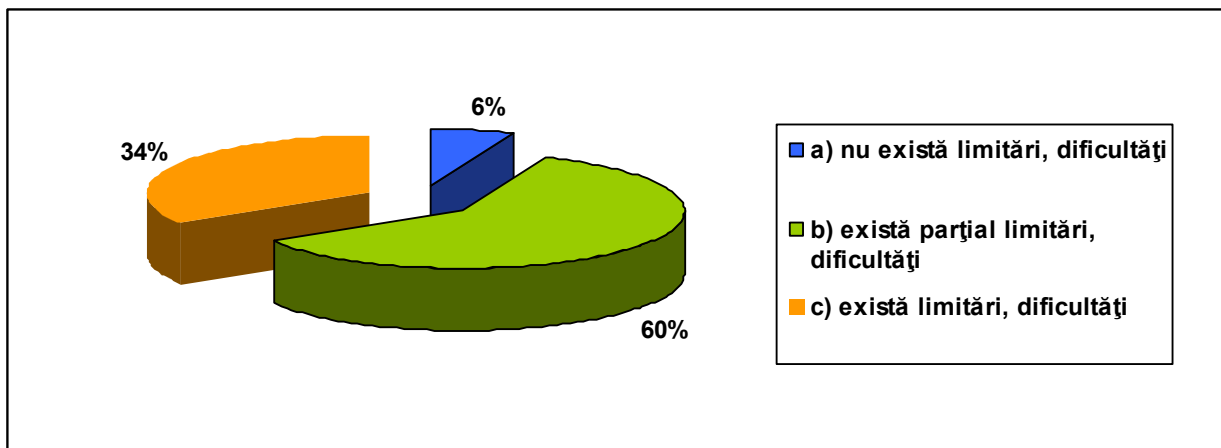
Există un sistem de asigurare și monitorizare a calității serviciilor juridice acordate?



În cadrul asociațiilor obștești, **de regulă, nu există un sistem de asigurare și monitorizare a calității serviciilor juridice acordate** (55 % dintre răspunsuri ale membrilor asociațiilor obștești respondenți la chestionar), unele organizații având determinate toate (34 % dintre răspunsuri) sau anumite elemente ale unui asemenea sistem (11 % răspunsuri).

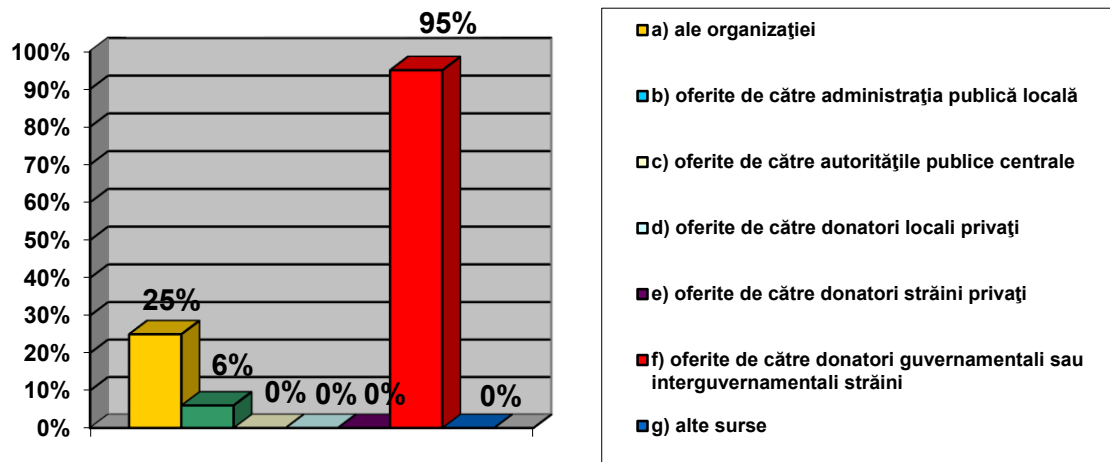
Astfel, în cazul lansării programului de acordare a asistenței juridice primare garantate de stat de către asociațiile obștești, CNAJGS urmează să determine clar **regulile de evidență a asistenței juridice acordate** (așa încât să poate fi monitorizată și calitatea asistenței juridice primare acordate), **procedurile de depunere a plângerilor referitor la spectrul și calitatea serviciilor** de asistență juridică primară acordată, **precum și mecanismul intern (în cadrul asociației obștești) de asigurare și monitorizare a calității serviciilor juridice acordate.**

Există limitări, dificultăți în acordarea serviciilor juridice beneficiarilor organizației Dvs.?



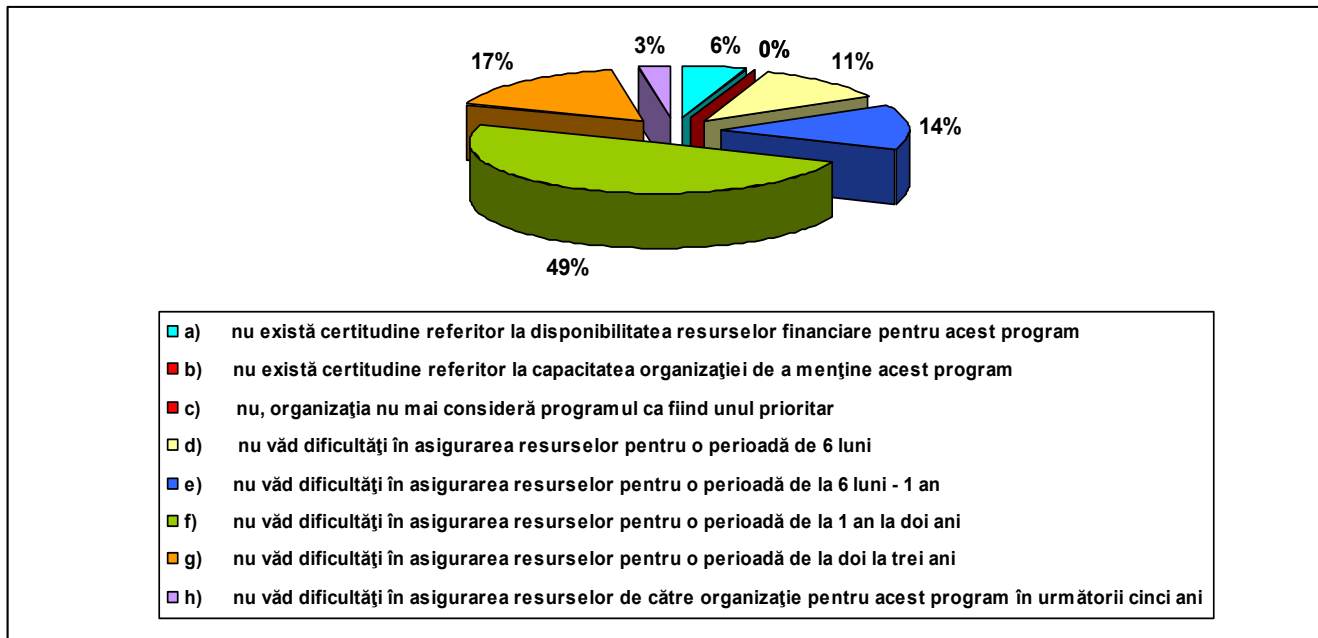
Prezintă interes, în cadrul cercetării, dacă reprezentanții asociațiilor obștești percep dificultățile în procesul de acordare a asistenței juridice. Doar 6 % dintre respondenții la chestionar au indicat că nu există limitări, dificultăți în acordarea asistenței juridice, 60 % au indicat că întâlnesc anumite deficiențe nesemnificative și respectiv 34 % au indicat că există deficiențe (în special de natură financiară, de încredere publică și cooperare cu autoritățile, de natură logistică și de calificare a personalului). În opinia noastră, **membrii asociațiilor obștești privesc prea optimist referitor la capacitatea asociațiilor din care fac parte de a depăși dificultățile în procesul de acordare a asistenței juridice**. Sub un aspect, **asociațiile obștești dau dovadă de inventivitate în realizarea mandatului pe care îl au**, inclusiv în identificarea unor soluții noi pentru anumite dificultăți în procesul de acordare a asistenței juridice, sub alt aspect, **mandatul asociației este tratat prea simplist**, or deseori asistența juridică este percepută doar ca distribuire și oferire de informații. Astfel, reiterăm recomandarea că **urmează a fi determinat în fiecare caz în parte spectrul de servicii de asistență juridică primară ce urmează a fi oferit de către o anumită asociație obștească în baza parteneriatului cu Oficiile Teritoriale ale CNAJGS**.

Costurile programului de acordare a serviciilor juridice sunt acoperite din următoarele surse, puteți alege mai multe opțiuni:



În majoritatea cazurilor, programele de asistență juridică ale asociațiilor obștești sunt acoperite financiar din sursele oferite de către donatori guvernamentali sau interguvernamentali străini (95 % răspunsuri ale membrilor asociațiilor obștești respondenți la chestionar), mai rar din sursele organizației (25 % răspunsuri) sau din cele oferite de către administrația publică locală (6 % răspunsuri). Nu a fost indicat în chestionare că asociațiile obștești ar obține surse de la autoritățile publice centrale, donatori locali privați sau donatori străini privați. În cadrul interviurilor s-a observat că unele asociații obștești beneficiază de asistență juridică din partea donatorilor privați străini, existând o confuzie între donatori individuali străini și organizații private străine donatoare. Plus la aceasta, s-a menționat că deseori, contribuția administrației publice locale se referă la acordarea spațiului pentru activitate, iar sursele proprii ale organizațiilor înseamnă munca voluntară a membrilor asociației. Oricum ar fi, **la stabilirea relațiilor de parteneriat în vederea acordării asistenței juridice primare garantate de stat, CNAJGS urmează a lua în calcul condițiile stabilite de către donatori în contractele de grant, așa încât conținutul acordurilor de parteneriat să respecte conținutul contractelor de grant în baza cărora asociațiile obștești își desfășoară programele de asistență juridică.**

Din perspectiva durabilității programului de acordare a serviciilor juridice:

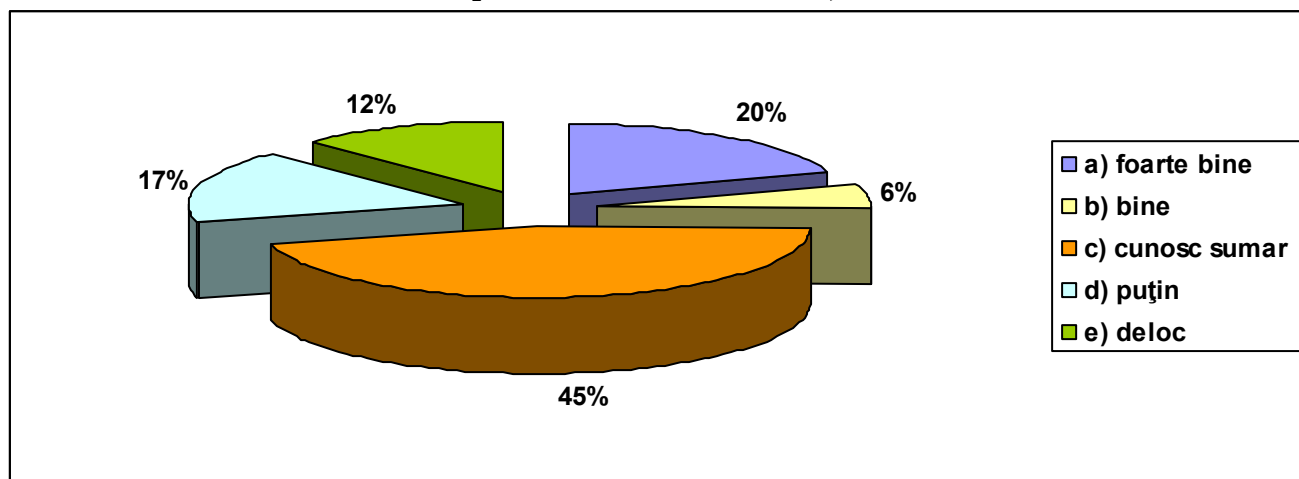


Deoarece CNAJGS trebuie să tindă să asigure accesibilitatea serviciilor de asistență juridică primară garantată de stat pentru toate categoriile de potențiali beneficiari, prezintă interes aprecierea dată de către membrii asociațiilor obștești a durabilității programelor lor de acordare a serviciilor juridice. Astfel, se observă că **membrii asociațiilor obștești nu văd dificultăți în asigurarea resurselor pentru o perioadă de 1-2 ani** (49 % răspunsuri ale reprezentanților asociațiilor obștești), **uneori pentru o perioadă de 2-3 ani** (17 % răspunsuri), **alteori pentru o perioadă de 6 luni – 1 an** (14 % răspunsuri la chestionar) sau pentru o perioadă de până la 6 luni (11 % răspunsuri la chestionar). Doar 3 % dintre respondenți au indicat că nu văd dificultăți în asigurarea resurselor în următorii cinci ani, în timp ce alte 6 % dintre respondenți au indicat că în general nu există certitudine referitor la disponibilitatea resurselor pentru acest program. Nici un membru al asociației obștești respondent la chestionar nu a indicat că nu există certitudine referitor la capacitatea organizației de a menține acest program (ex. resursele umane, logistica programului) sau că organizația nu mai consideră programul ca fiind unul prioritar. În cadrul interviurilor individuale s-a explicat că putem vorbi de certitudine referitor la disponibilitatea resurselor financiare doar dacă este semnat un contract de grant pentru o perioadă îndelungată, uneori perioada contractului de grant fiind de 1-2 ani. În unele cazuri, contractul de grant are o durată mai mare de 3-5 ani, alteori este spre finalizare. **A fost remarcată clar dorința asociațiilor obștești de a menține un program de acordare de servicii juridice, în pofida incertitudinii disponibilității de resurse.** Astfel, la determinarea relațiilor de parteneriat cu asociațiile obștești referitor la acordarea asistenței juridice primare garantate de stat, CNAJGS urmează a lua în calcul capacitatea asociațiilor obștești de a securiza resursele necesare pentru

implementarea programului de asistență juridică primară garantată de stat (inclusiv termenele contractelor de grant).

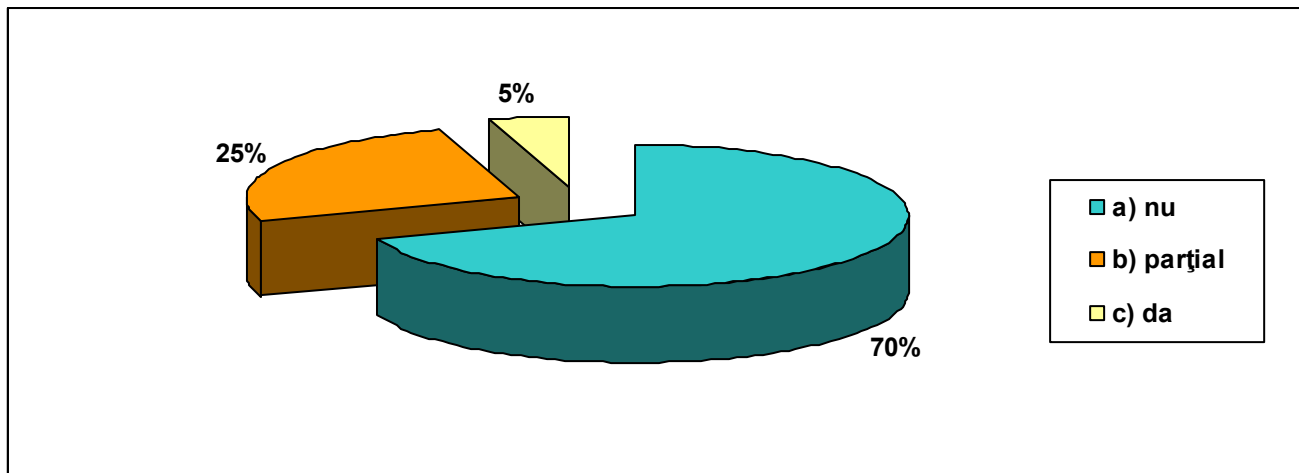
IV. CONSTATĂRI PRIVIND INTERACȚIUNEA ACTUALĂ A SISTEMULUI DE ASISTENȚĂ JURIDICĂ GARANTATĂ DE STAT CU ASOCIAȚIILE OBȘTEȘTI PRESTATOARE DE SERVICII JURIDICE

Cunoașteți despre activitatea sistemului de asistență juridică garantată de stat (funcții, atribuții, în special modalitatea de lucru)?



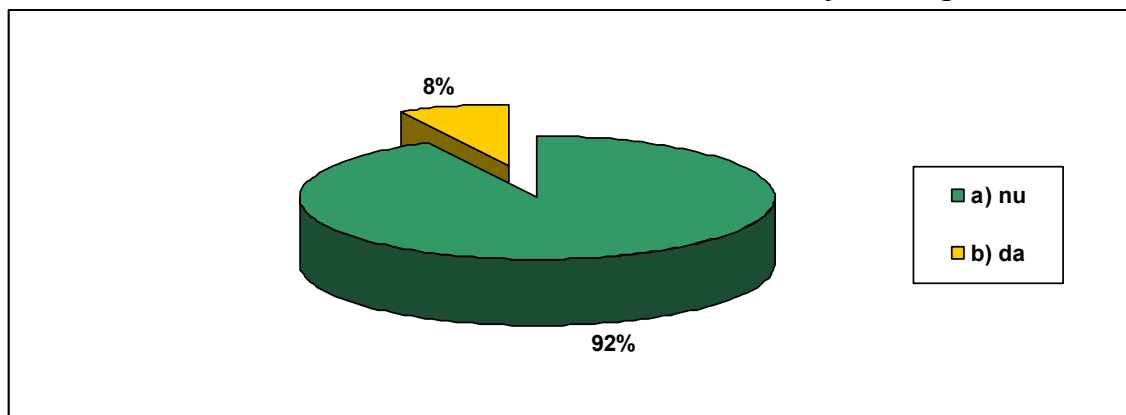
Pentru a stabili, dezvolta și valorifica relațiile de parteneriat, este important ca potențialii parteneri să cunoască unii despre alții o serie de detalii, inclusiv funcții, atribuții, modalitatea de lucru etc. Astfel, **membrii asociațiilor obștești, de regulă, cunosc sumar despre activitatea sistemului de asistență juridică garantată de stat (45 % răspunsuri), uneori foarte bine (20 % răspunsuri), alteori puțin (17 % răspunsuri) sau chiar deloc (12 % răspunsuri).** De aici, este important ca, **CNAJGS și oficiile teritoriale ale CNAJGS să se asigure că asociațiile obștești din circumscripția de activitate a OT cunosc despre modalitatea de activitate a sistemului de asistență juridică garantată de stat** atât din perspectiva formalizării unor parteneriate prin acorduri de colaborare cât și din perspectiva unor parteneriate neformalizate care ar duce la redirectionarea, atunci când este necesar, a potențialilor beneficiari către sistemul de asistență juridică garantată de stat și reciproc – a beneficiarilor de asistență juridică garantată de stat către asociații obștești credibile care pe lângă servicii juridice acordă și alte categorii de servicii, ceea ce ar permite a asigura o abordare holistică a necesităților beneficiarilor de asistență juridică garantată de stat.

Cunoașteți despre potențialele modalități de cooperare cu sistemul de asistență juridică garantată de stat?



În situația în care se dorește formalizarea relațiilor de parteneriat dintre sistemul de asistență juridică garantată de stat și asociațiile obștești ce prestează servicii juridice, este important ca potențialii parteneri să cunoască reciproc intențiile, potențialele domenii și modalități de cooperare. Și în acest caz, se vede că **membrii asociațiilor obștești, de regulă, nu cunosc despre potențialele modalități de cooperare cu sistemul de asistență juridică garantată de stat (70 % răspunsuri), uneori cunosc parțial (25 % răspunsuri) și foarte rar cunosc bine potențialele domenii și modalități de cooperare (5 % răspunsuri).** De aici, **oficiile teritoriale ale CNAJGS urmează să asigure o comunicare mai intensă cu asociațiile obștești** din circumscripția de activitate, inclusiv prin intermediu unor întruniri comune. Totodată, **CNAJGS urmează să determine modalitățile recomandate de cooperare între oficiile teritoriale ale CNAJGS și asociațiile obștești** pentru a spori gradul de certitudine a oficiilor teritoriale ale CNAJGS în promovarea unor sau altor modalități de cooperare a lor cu asociațiile obștești.

A-ți avut anterior conexiuni/interacțiuni cu sistemul de asistență juridică garantată de stat?



Majoritatea membrilor asociațiilor obștești ce prestează anumite categorii de servicii juridice populației nu au avut anterior conexiuni/interacțiuni cu sistemul de asistență juridică garantată de stat (92 % răspunsuri). În interviuri individuale s-a menționat că

doar în ultimii doi ani s-a vorbit mai intens despre cooperarea dintre asociațiile obștești și sistemul de asistență juridică garantată de stat.

Este de menționat că **unele relații de colaborare au fost formalizate prin acorduri de colaborare**. Astfel, **Oficiul Teritorial Chișinău al CNAJGS** a încheiat un acord de înțelegere cu **Asociația Obștească „Centrul de Asistență Juridică pentru persoane cu dizabilități”** (vezi anexa 6, *acord de înțelegere OT Chișinău al CNAJGS și AO „CAJPD”*), asociație obștească care are drept misiune promovarea și protejarea drepturilor persoanelor cu dizabilități, favorizarea incluziunii sociale și împlinirea lor spirituală prin acțiuni de lobby, advocacy și programe de dezvoltare a potențialului lor, dezvoltarea activismului persoanelor cu dizabilități și ONG-urilor din domeniu, promovarea imaginii pozitive a persoanelor cu dizabilități în societate, promovarea dreptului de accesibilitate la diverse nivele pentru persoanele cu dizabilități (vezi anexa 7, *Statutul AO „CAJPD”*). Asociația Obștească „Centrul de Asistență Juridică pentru persoane cu dizabilități” acordă servicii juridice care, probabil la moment, ar putea fi acordate de un număr redus de avocați din sistemul de asistență juridică garantată de stat (vezi anexa 8, *rezumat proiect AO „CAJPD”*).

Un alt exemplu de cooperare este cel dintre **Instituția Privată „Clinica Juridică Universitară”, Bălți și Oficiul Teritorial Bălți al CNAJGS** pentru realizarea activităților comune în vederea contribuției la soluționarea problemelor de ordin juridic ale tinerilor vulnerabili și rezidenților localităților rurale din nordul Moldovei (vezi anexa 9, *acord de cooperare OT Bălți al CNAJGS și Instituția Privată „Clinica Juridică Universitară”*). Instituția Privată „Clinica Juridică Universitară”, Bălți, are drept scop protejarea drepturilor și libertăților fundamentale ale cetățenilor, acordarea asistenței juridice persoanelor vulnerabile din Republica Moldova, implementarea modelelor active, interactive performante în învățământul juridic superior universitar, susținerea cercetărilor și colaborărilor științifice în domeniul dreptului în instituții de învățământ, elaborarea și realizarea programelor de instruire juridică, participarea în programele care au drept scop prevenirea și combaterea corupției, instruirea civică a diferitor grupări sociale în diverse domenii juridice și sociale (vezi anexa 10, *Statutul I.P. „Clinica Juridică Universitară”*), fiind realizate în comun cu OT al CNAJGS mai multe activități în interesul beneficiarilor de asistență juridică primară garantată de stat (vezi anexa 11, *rezumat proiect I.P. „Clinica Juridică Universitară”*).

Un al treilea exemplu pe care îl vom invoca în prezentul studiu este cooperarea dintre **Oficiul Teritorial Comrat al CNAJGS și Clinica Juridică Comrat** (vezi anexa 12, *acord de cooperare OT Comrat al CNAJGS și A.O. „Clinica Juridică Comrat”*), asociație obștească care are drept scop contribuția la apărarea și promovarea drepturilor omului, contribuția la menținerea legăturii dintre diferite organizații neguvernamentale în

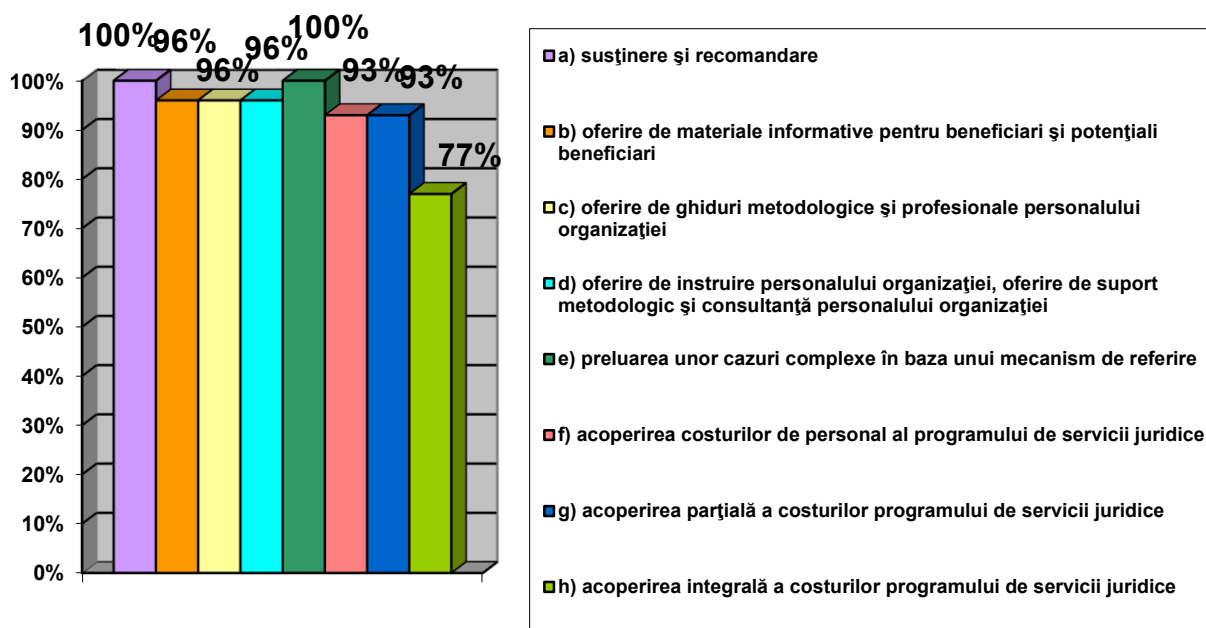
domeniul apărării drepturilor omului, ajutorarea persoanelor social-vulnerabile, realizarea principiului democratismului, acordarea ajutorului persoanelor defavorizate, acordarea asistenței consultative și informative păturilor social-vulnerabile (vezi anexa 13, *Statutul A.O „Clinica Juridică Comrat”*). Și în acest caz au fost realizate în comun mai multe activități în interesul beneficiarilor de asistență juridică primară garantată de stat (vezi anexa 14, *rezumat proiect A.O „Clinica Juridică Comrat”*).

Este de menționat că toate aceste exemple de cooperare implică câteva aspecte. **Asociațiile obștești identifică potențialii beneficiari de asistență juridică garantată de stat în virtutea informării populației despre sistemul de asistență juridică garantată de stat și despre programele de servicii juridice ale asociațiilor obștești, acordă beneficiarilor asistență juridică primară sub formă de informații și consultații, uneori acordă și servicii de suport beneficiarilor. La rândul lor, oficiile teritoriale ale CNAJGS asigură referirea unor cazuri de la asociațiile obștești către avocații din sistemul de asistență juridică garantată de stat, susținând activitatea asociațiilor obștești. Pe de altă parte, costurile de activitate ale asociațiilor obștești sunt acoperite în cadrul programelor de grant.** În opinia noastră, parteneriatele stabilite au fost valorificate în mare parte, nu și în totalitate. Reprezentanții oficiilor teritoriale au menționat că este doar prima experiență și la faza incipientă au fost chiar anumite rezerve în dezvoltarea parteneriatelor (vezi anexa 15, *sinteza interviurilor cu coordonatorii și reprezentanții OT ale CNAJGS*). Pe de altă parte, în opinia unor reprezentanți ai asociațiilor obștești, chiar dacă sunt mulțumiți de calitatea parteneriatului, mai este loc pentru îmbunătățire, or oficiile teritoriale ale CNAJGS nu au dat dovadă de suficientă mobilitate la desfășurarea parteneriatului (vezi anexa 16, *sinteza focus grupului cu asociațiile obștești*). Într-un caz, s-a menționat că există dubii că oficiile teritoriale tratează asociațiile obștești ca instituții subordonate. În opinia noastră, parteneriatele deja stabilite urmează a fi dezvoltate, asigurând totodată o claritate în modalitatea de interacțiune dintre asociațiile obștești și oficiile teritoriale ale CNAJGS. Astfel, **CNAJGS urmează a determina modalitatea de interacțiune dintre OT ale CNAJGS și asociațiile obștești care deja acordă asistență juridică garantată de stat, luând în calcul egalitatea partenerilor.**

V. CONSTATĂRI PRIVIND POTENȚIALE PARTENERIATE ALE SISTEMULUI DE ASISTENȚĂ JURIDICĂ GARANTATĂ DE STAT CU ASOCIAȚIILE OBȘTEȘTI PRESTATOARE DE SERVICII JURIDICE

În lume, sunt cunoscute diferite experiențe în ceea ce privește organizarea sistemelor de asistență juridică garantată de stat și rolul asociațiilor obștești în aceste sisteme (vezi anexa 17, studiu comparativ).

Cum vedeți suportul CNAJGS pentru desfășurarea de către asociațiile obștești a programelor de acordare a serviciilor juridice, puteți alege mai multe opțiuni:



Reprezentanții asociațiilor obștești au fost întrebați referitor la eventualul suport al CNAJGS pentru desfășurarea de către asociațiile obștești a programelor de acordare a serviciilor juridice. Toți membrii asociațiilor obștești respondenți la chestionar au indicat că **așteaptă de la CNAJGS susținere și recomandare și preluarea unor cazuri complexe în baza unui mecanism de referire**. Este și firesc ca, CNAJGS să își susțină partenerii și să preia cele mai complexe cauze (având în vedere că cele mai complexe cauze sunt preluate de către avocați).

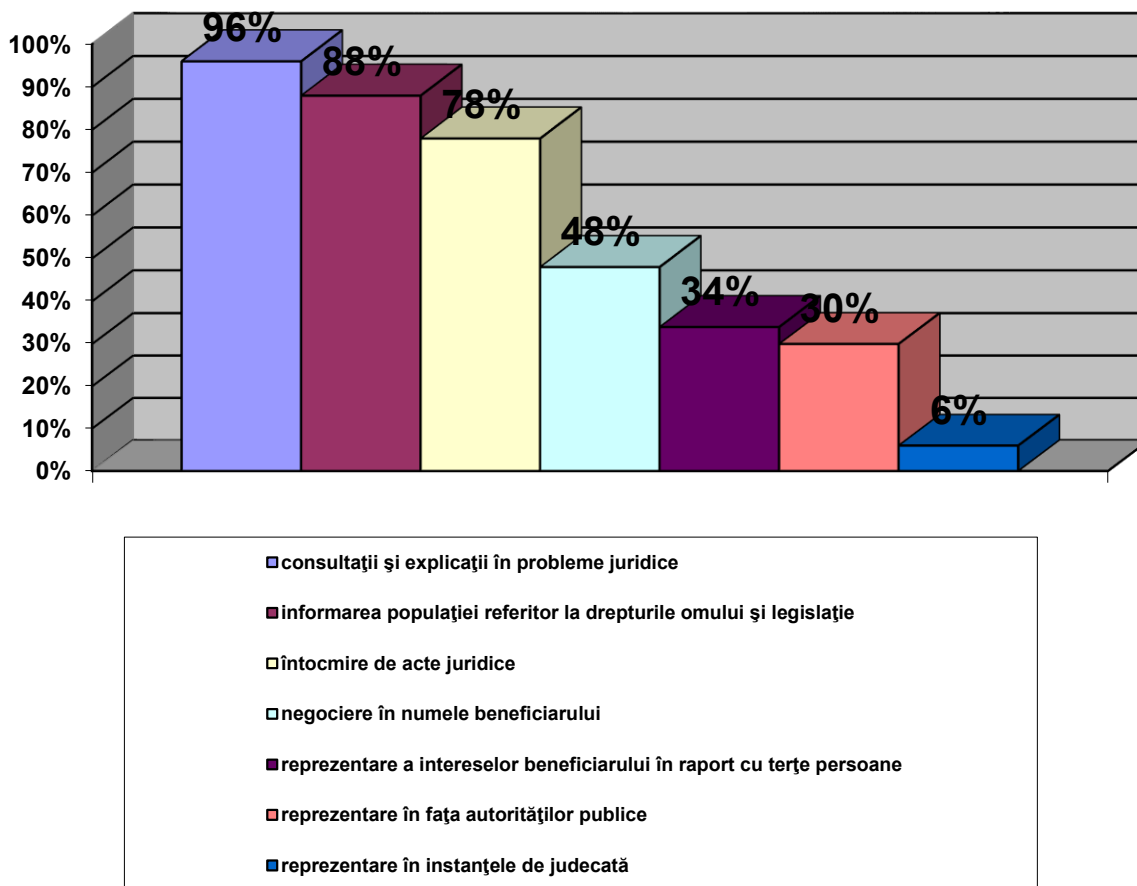
De asemenea, un număr considerabil de membri ai asociațiilor obștești respondenți la chestionar (96 %) au indicat că **așteaptă de la CNAJGS oferire de materiale informative pentru beneficiari și potențiali beneficiari, oferire de ghiduri metodologice și profesionale personalului organizației, oferire de instruire personalului organizației și oferire de suport metodologic și consultanță personalului organizației**. În cadrul

interviurilor s-a explicat că nu toate asociațiile obștești au resurse pentru a edita diferite categorii de materiale informative pentru diferite categorii de beneficiari, iar pentru CNAJGS aceasta nu ar însemna un efort prea mare. Referitor la ghiduri metodologice și profesionale pentru personalul asociațiilor obștești, s-a invocat că membrii asociațiilor obștești nu prea au suficient instrumentariu profesional pentru activitate, mai ales că nici nu dispun de suficiente resurse umane calificate pentru a dezvolta un asemenea instrumentariu. Astfel, membrii asociațiilor obștești au indicat că în tandem cu instruirea personalului ar fi un suport considerabil și pentru consolidarea capacităților asociațiilor obștești. Mai mult decât atât, sunt frecvente cazurile când membrii asociațiilor obștești pot interveni și ajuta beneficiarul în majoritatea aspectelor problemei juridice a beneficiarului, dar ar avea nevoie de persoane resurse pentru verificarea conținutului anumitor aspecte ale consultației, astfel fiind necesar, în opinia lor, suportul CNAJGS în acest sens.

Câte 93 % dintre membrii asociațiilor obștești respondenți la chestionar au indicat de asemenea că **este nevoie de acoperire a costurilor de personal al programului de servicii juridice sau acoperirea parțială a costurilor programului de servicii juridice.** În cadrul interviurilor s-a explicat că membrii asociațiilor obștești pot să lucreze și voluntar, dar activitatea de distribuire a informației de natură juridică populației implică și costuri de deplasare, solicitând astfel, ”costuri de transportare către localitățile rurale”, ”costuri de comunicații”, ”costurile pentru serviciile poștale și birotică”. 77 % dintre membrii asociațiilor obștești respondenți la chestionar au indicat că așteaptă acoperirea integrală a costurilor programului de servicii juridice, specificând ”să fie acoperite toate costurile, inclusiv și a consultanților juridici”, ”să fie acordate granturi pentru ONG-urile prestatoare de servicii juridice primare”. În opinia noastră, **CNAJGS urmează a examina din punct de vedere cost-eficiență conținutul parteneriatului cu fiecare dintre asociațiile obștești cu care ar stabili relații de parteneriat.**

Ce spectru de servicii juridice ar putea acorda asociațiile obștești?

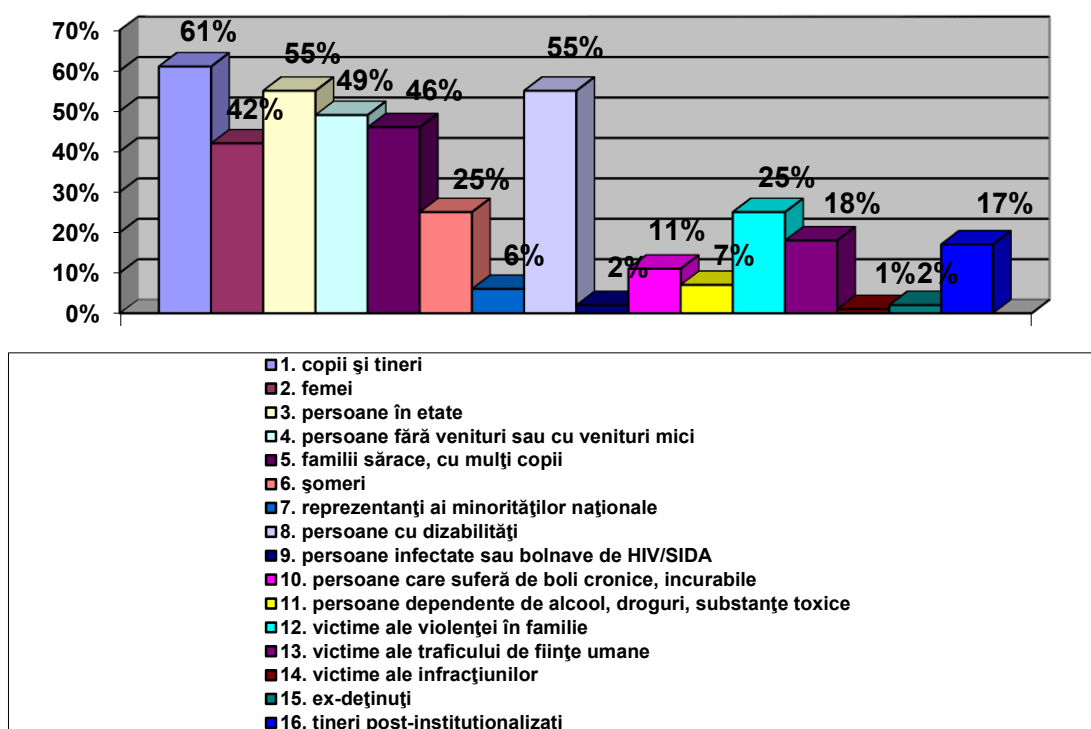
(puteți alege mai multe opțiuni):



Reprezentanții asociațiilor obștești respondenți la chestionar au indicat formele de asistență juridică primară, pe care în opinia lor, ar putea să le ofere asociațiile obștești. Astfel, 96 % dintre membrii asociațiilor obștești consideră că **asociațiile obștești ar putea oferi consultații și explicații în probleme juridice**; 88 % - **informarea populației referitor la drepturile omului și legislație**; 78 % - **întocmire de acte juridice**; 48 % - **negociere în numele beneficiarului**; 34 % - **reprezentare a intereselor beneficiarului în raport cu terțe persoane**; 30 % - **reprezentare în fața autorităților publice**; 6 % - reprezentare în instanțele de judecată. Este de remarcat că doar aproape jumătate dintre reprezentanții asociațiilor obștești văd ca și formă propice lor negocierea în numele beneficiarului și mai puțin de 1/3 dintre reprezentanții asociațiilor obștești cred că asociațiile obștești ar putea reprezenta beneficiarii în raport cu terțe persoane, în fața autorităților publice, ceea ce ar putea fi explicat prin incapacitatea la moment de a presta asemenea servicii, de aici, **la stabilirea formelor de asistență juridică primară garantată de stat, CNAJGS urmează a asigura instruirea și capacitatea reprezentanților asociațiilor obștești în acest domeniu.**

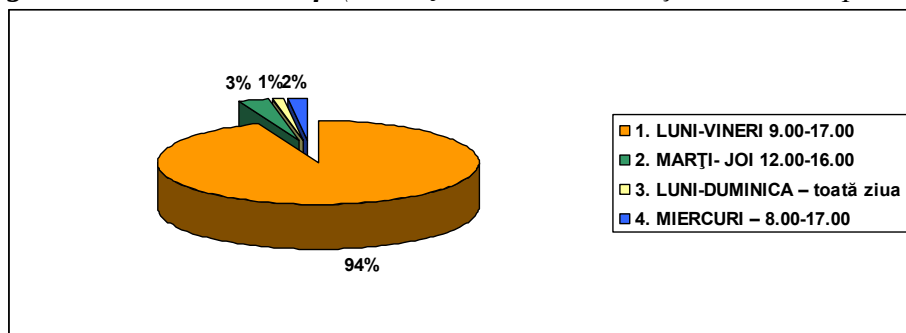
Totodată, **toți reprezentanții asociațiilor obștești respondenți la chestionar au indicat că ar putea acorda asistență juridică primară garantată de stat în toate domeniile** (democrația și drepturile omului, administrația de stat, proprietatea, drept fiscal, contracte, consumatorii, moștenire, dreptul familiei, dreptul muncii, drept procesual civil, dreptul protecției sociale, ocrotirea sănătății, dreptul afacerilor, acte de stare civilă, metode alternative de soluționare a conflictelor, contravenții, drept penal și de procedură penală etc.). Această afirmație ne duce la reiterarea recomandării că urmează a fi configurat cu prudență conținutul parteneriatelor privind acordarea asistenței juridice primare garantate de stat, inclusiv mecanismul de asigurare a calității asistenței juridice acordate.

Organizația din care faceți parte ar acorda servicii juridice următoarelor categorii de persoane?



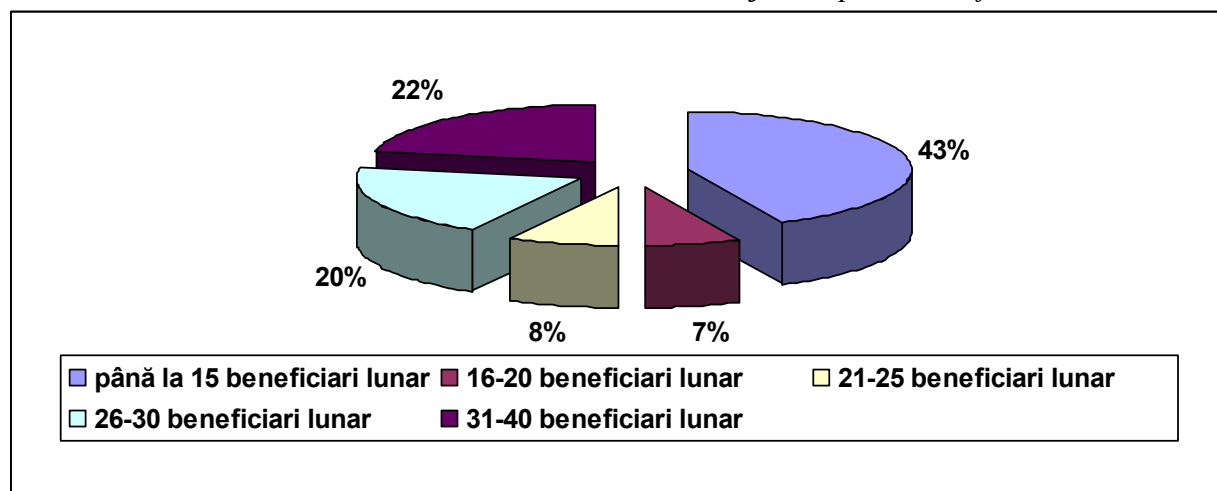
Reprezentanții asociațiilor obștești au fost întrebați specific referitor la potențialele categorii de beneficiari ai serviciilor juridice ai asociației obștești din care fac parte. Răspunsurile ne duc la ideea că **există potențial pentru varii categorii de beneficiari**: copii și tineri - 61 %; femei - 42 %; persoane în etate - 55 %; persoane fără venituri sau cu venituri mici - 49 %; familii sărace, cu mulți copii - 46 %; șomeri - 25 %; reprezentanți ai minorităților naționale - 6 %; persoane cu dizabilități - 55 %; persoane infectate sau bolnave de HIV/SIDA - 2 %; persoane care suferă de boli cronice, incurabile - 11 %; persoane dependente de alcool, droguri, substanțe toxice - 7%; victime ale violenței în familie - 25 %; victime ale traficului de ființe umane - 18 %; victime ale infracțiunilor - 1 %; ex-deținuți - 2 %; tineri post-instituționalizați - 17 %.

Programul de activitate ar fi (indicați orele de muncă și zilele din săptămână)

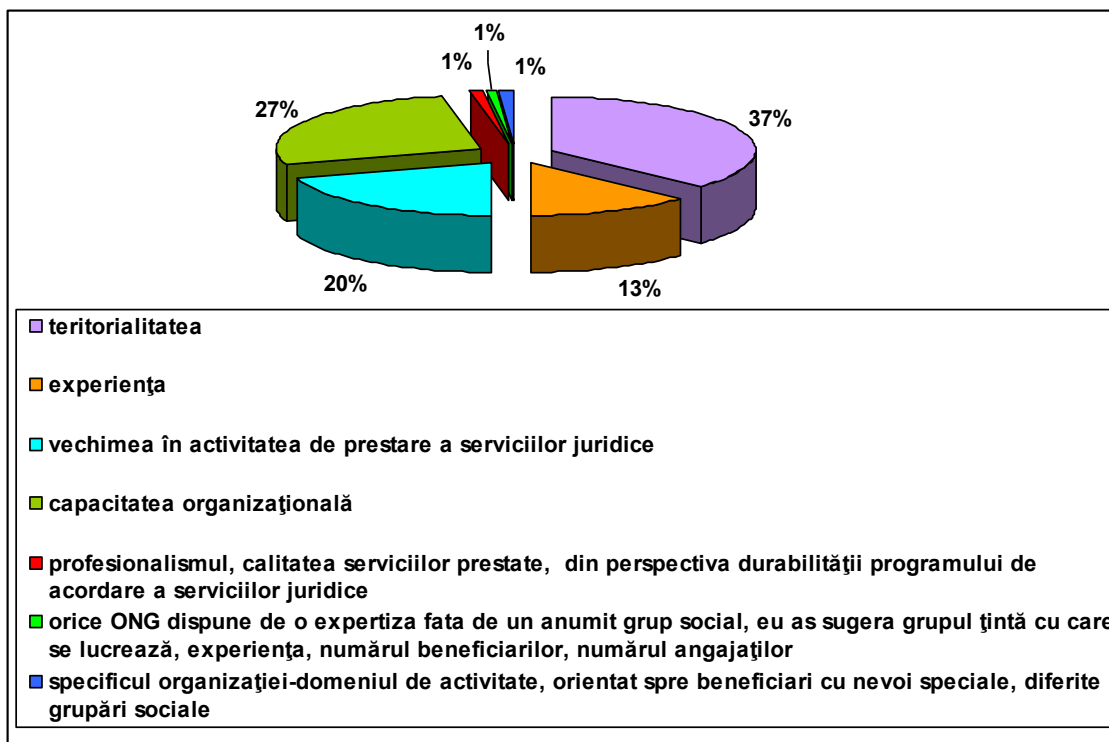


Programul de activitate indicat de regulă de membrii asociațiilor obștești ar fi unul săptămânal, luni – vineri, 9.00 – 17.00. Reprezentanții asociațiilor obștești văd diferit numărul de beneficiari pe lună cărora ar putea să le acorde asistență juridică primară garantată de stat, după cum urmează: 43 % - până la 15 beneficiari lunar; 16-20 beneficiari lunar – 7 %; 21-25 beneficiari lunar – 8 %; 26-30 beneficiari lunar – 20 %; 31-40 beneficiari lunar – 22 %.

Numărul mediu de beneficiari pe lună ar fi:

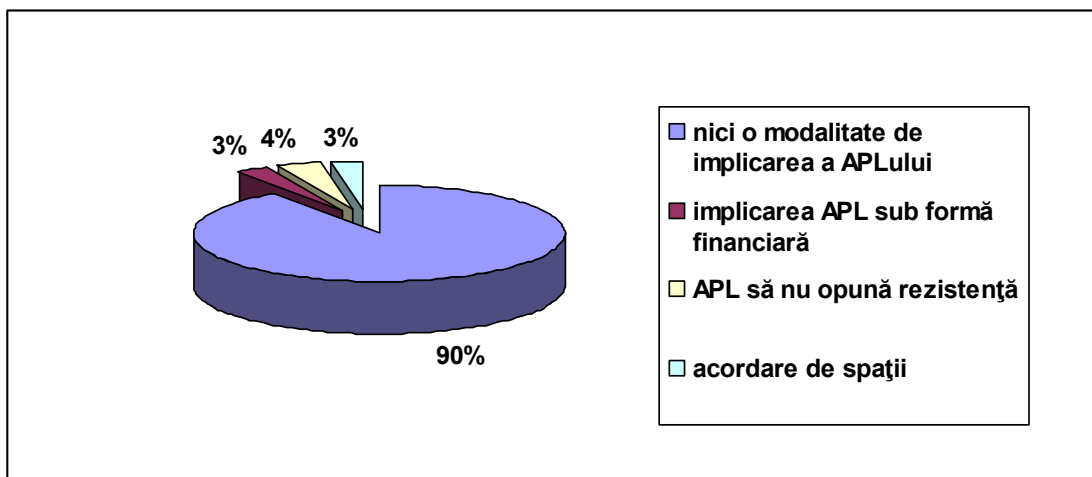


Ce criterii de selectare a partenerilor asociații obștești urmează a fi utilizate de către CNAJGS?



În opinia membrilor asociațiilor obștești, la determinarea partenerilor, CNAJGS trebuie să țină cont de amplasarea asociației obștești – 37 % răspunsuri; capacitatea organizațională – 27 %; vechime în activitatea de prestare a serviciilor juridice – 20 %; experiența – 13 %, specificând ”profesionalism; calitatea serviciilor prestate; perspectiva durabilității programului de acordare a serviciilor juridice; orice ONG dispune de o expertiza față de un anumit grup social, eu aş sugera grupul țintă cu care se lucrează, experiența, numărul beneficiarilor, numărul angajaților; specificul organizației-domeniul de activitate (orientat spre beneficiari cu nevoi speciale, diferite grupări sociale; etc.”. În opinia noastră, la determinarea partenerilor, **CNAJGS trebuie să ia în calcul: capacitatea organizației și aria de acoperire a serviciilor; calitatea serviciilor și existența mecanismelor de asigurare a calității; spectrul de servicii de asistență juridică primară acordate și grupul de beneficiari.** Astfel, ar fi oportun de a elabora o hartă de serviciilor de asistență juridică primară care ar include atât elementul teritorial, cât și cel al spectrului de servicii de asistență juridică primară (formele de asistență și grupurile de beneficiari), ceea ce ar permite a vedea nivelul de acoperire și accesibilitatea serviciilor de asistență juridică primară garantată de stat.

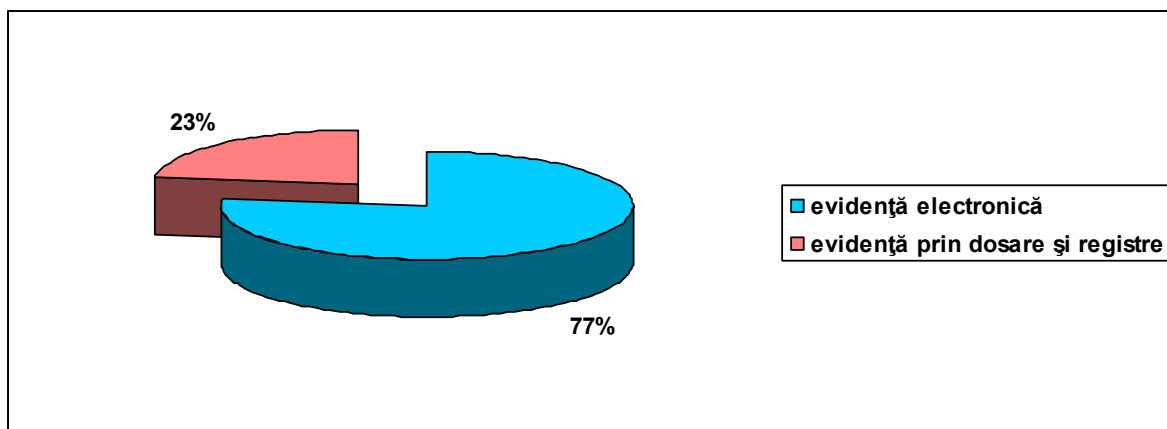
Cum vedeți suportul APL în elaborarea și implementarea programelor de servicii juridică păturilor vulnerabile?



Este îngrijorător faptul că membrii asociațiilor obștești nu văd un rol activ al administrației publice locale în dezvoltarea și implementarea unor programe de servicii juridice păturilor vulnerabile ale populației (luând în calcul nivelul de deschidere în majoritatea cazurilor a reprezentanților APL, *vezi anexa 18, sinteza focus grupului cu reprezentanții APL*). Astfel, **90 % dintre membrii asociațiilor obștești respondenți la chestionar au indicat că nu văd nici o modalitate de implicare al administrației publice locale în implementarea programelor de asistență juridică**; 4 % au indicat ca administrația publică locală să nu opună rezistență; câte 3 % - implicare sub formă financiară și acordare de spații. În cadrul interviurilor, totuși unii exponenți ai asociațiilor obștești ai indicat că administrația publică locală ar putea asigura informarea populației din localitate. În opinia noastră, **există un potențial deosebit al parteneriatului sistemului de asistență juridică garantată de stat, asociațiilor obștești și administrației publice locale**, or toți partenerii au trebui să urmărească servicii calitative și accesibile pentru populația din anumită localitate. Astfel, administrația publică locală ar putea contribui la distribuirea informației referitor la programele de servicii juridice ale asociațiilor obștești și la sistemul de asistență juridică garantată de stat. Mai mult decât atât, în funcție de posibilități, în unele cazuri, administrația publică locală ar putea oferi spațiu pe durata acordării de servicii juridice de către anumită asociație obștească în anumită localitate.

Serviciile de asistență juridică garantată de stat, inclusiv cele de asistență juridică primară trebuie să corespundă celor mai bune practici în domeniu. În prezent, nu există un set bine dezvoltat de standarde profesionale în domeniu. Totuși, anumite elemente ale mecanismului de asigurare a calității pot fi configurate. În acest sens, este important ca să existe un sistem de evidență a serviciilor juridice prestate, un mecanism de depunere a plângerilor, un mecanism de monitorizare a serviciilor juridice prestate.

Care ar fi modalitatea de evidență a serviciilor juridice acordate de către organizația Dvs.?



77 % dintre membrii asociațiilor obștești respondenți la chestionar au indicat că modalitatea de evidență a serviciilor juridice prestate ar fi una electronică, alte 23 % indicând prin dosare și registre. Ambele modalități necesită o abordare complexă, or sub un aspect evidența electronică poate fi păstrată mai ușor, facilitează circuitul informațional în cadrul sistemului, permite adaptări la indicatorii de evidență statistică, totodată necesită suficientă protecție a datelor. Evidența prin dosare și registre nu presupune calificare specială a persoanelor care duc evidența serviciilor juridice prestate, totodată implică anumit volum de lucru a celor ce prestează aceste servicii și anumite facilități pentru arhivarea dosarelor și registrelor. Astfel, ar fi oportun ca, împreună cu partenerii de dezvoltare, **CNAJGS să dezvolte un sistem de evidență electronică a serviciilor juridice prestate de către asociațiile obștești**, care ar fi oferit asociațiilor obștești partenere. **Acest sistem ar include atât categoriile de informații evidența cărora trebuie păstrată, cât și indicatorii statistici referitor la care urmează a fi prezentate datele către CNAJGS.**

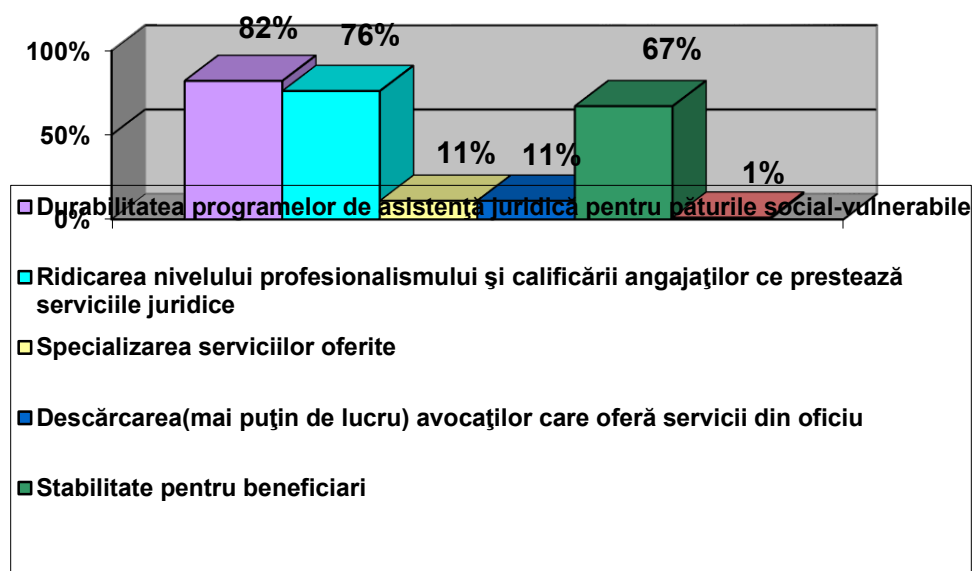
Reprezentanții asociațiilor obștești nu au avut sugestii referitor la mecanismul de monitorizare a calității serviciilor de asistență juridică primară prestate. În cadrul interviurilor s-a explicat că nu este obișnuit pentru asociațiile obștești să fie monitorizați ei înșiși, totodată, unii membri ai asociațiilor obștești prestatoare de servicii sociale în general au sugerat că acreditarea serviciilor presupune și examinarea mecanismului de monitorizare și de asigurare a calității serviciilor. Toți membrii asociațiilor obștești respondenți la chestionar au indicat că ar fi de acord să transmită rapoarte periodice (lunare, trimestriale, anuale). Astfel, **CNAJGS urmează să determine cu asociațiile obștești partenere mecanismul de monitorizare a calității serviciilor de asistență juridică primară garantată de stat, inclusiv modalitatea de raportare.**

Printre **avantajele unei eventuale cooperări** dintre sistemul de asistență juridică garantată de stat și asociațiile obștești, reprezentanții asociațiilor obștești au menționat: „**beneficiarii ar putea să soluționeze probleme mai rapid**, deoarece ONG-urile fiind specializate într-un domeniu specific au mai multe șanse de a depista cazuri de încălcare a drepturilor persoanelor; **o acoperire mai largă**, mai multe victime au acces la informație, mai multe cazuri de violență identificate și asistate; **acces liber la justiție pentru beneficiarii din localitățile rurale**; facilitarea reformei în sectorul justiției; beneficiarii vor avea un spectru mai larg de servicii juridice calificate; etc.”. **S-a subliniat că parteneriatele orientate la o cauză comună totdeauna prezintă numai avantaje, n-au dezavantaje și nu pot implica anumite riscuri.**

Dezavantajele unei asemenea cooperări, în opinia membrilor asociațiilor obștești ar fi: „beneficiarii ar putea să fie dezorientați între prestatorii de servicii juridice din sectorul asociativ și din sectorul de stat; poate apărea **corupția la momentul de selectare a partenerilor** pentru prestare de servicii juridice de către ONG-uri; etc.”.

Printre riscurile unei asemenea colaborări, membrii asociațiilor obștești văd: „ONG-urile ar putea pierde din independență sau ar putea fi transformate în structuri de stat; neprofesionalism; concurență neloială; corupția; etc.”

Care ar fi oportunitățile unei asemenea colaborări?:

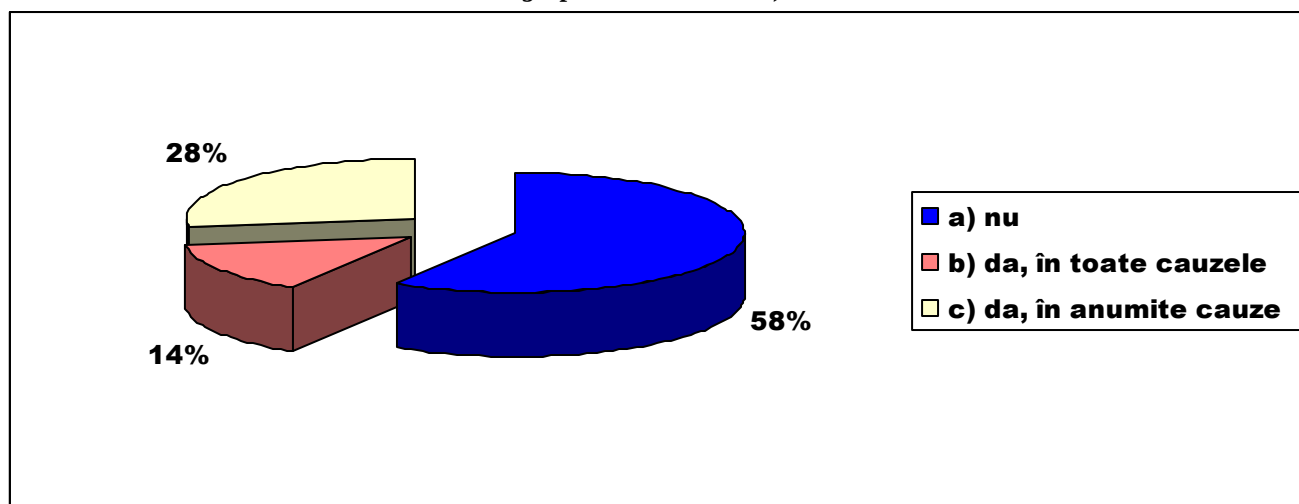


Este de notat că așteptările membrilor asociațiilor obștești de la colaborarea cu sistemul de asistență juridică garantată de stat sunt suficient de mari. Acest fapt rezultă din oportunitățile pe care le văd exponenții asociațiilor obștești de la colaborarea cu sistemului de asistență juridică garantată de stat: durabilitatea programelor de asistență

juridică pentru păturile social-vulnerabile – 82 % respondenți; ridicarea nivelului profesionalismului și calificării angajaților ce prestează servicii juridice – 76 %; stabilitate pentru beneficiari – 67 %; specializarea serviciilor oferite – 11 %; descărcarea (mai puțin de lucru) avocaților care oferă servicii din oficiu – 11 %; stabilirea unei forme de răspundere pentru servicii necalificate – 1 %. Astfel, **există condiții clare și predispunere la parteneriat. Aceste parteneriate însă urmează a fi bazate pe reguli stricte, prestabilite, așa încât evoluția parteneriatelor să fie predictibilă. Claritatea regulilor trebuie să ducă și la echitabilitatea procedurilor, așa încât să se evite orice interferență în independența asociațiilor obștești și să excludă orice risc al corupției.**

La identificarea unui mecanism de cooperare cu asociațiile obștești, urmează a fi luată în calcul și opinia altor prestatori de servicii juridice. Vom reflecta opinia avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat și a parajuriștilor.

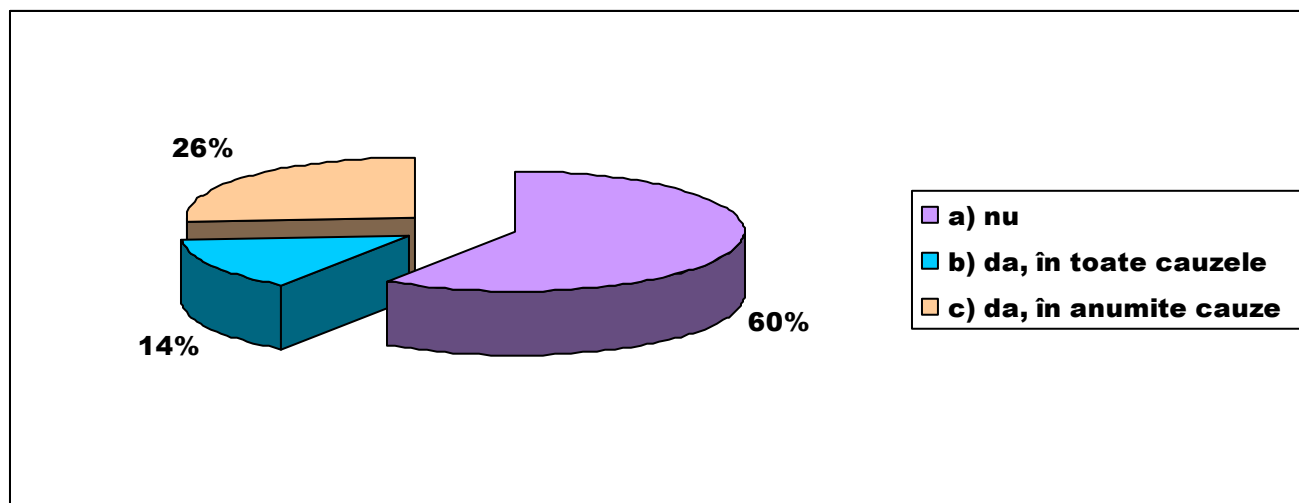
În opinia Dvs., ar fi oportun de a admite ca subiecți care acordă asistență juridică calificată garantată de stat ONG-uri specializate (ce lucrează de ex. în domeniul ecologic, cu persoanele cu HIV/SIDA, cu grupuri minoritare etc.)?



În opinia a 58 % dintre avocații care acordă asistență juridică garantată de stat respondenți la chestionar, nu este oportun de a admite ca subiecți care acordă asistență juridică calificată garantată de stat ONG-uri specializate, 14 % susținând că ONG-urile specializate ar putea fi admise să acorde asistență juridică calificată garantată de stat în toate cauzele. 28 % dintre avocații care acordă asistență juridică garantată de stat respondenți la chestionar, au indicat că ONG-urile specializate ar putea fi admise numai în anumite cauze, specificând: „în cazul când activează în acest domeniu; în domeniul în care sunt specializați; în domeniul lor de activitate; când sunt necesare cunoștințe în anumit domeniu; atunci când suferințele beneficiarului corespund cu activitatea ONG-ului; ce țin de liste specializate pe un anumit grup de beneficiari; cu persoanele cu HIV/SIDA; dacă au juriști sau avocați

licențiați în drept ca membri; doar consultație, întocmirea acte procesuale, cereri, plângeri, în condiția în care aceste ONG dispun de juriști licențiați; reprezentare, acordarea serviciilor de consultanță; în afară de cauze penale; cu excepția cauzelor penale și contravenționale; doar în cazuri civile și de contencios administrativ; etc”.

În opinia Dvs., ar fi oportun de a admite ca subiecți care acordă asistență juridică calificată garantată de stat Clinicile Juridice (ONG-uri specializate în acordarea asistenței juridice persoanelor defavorizate)

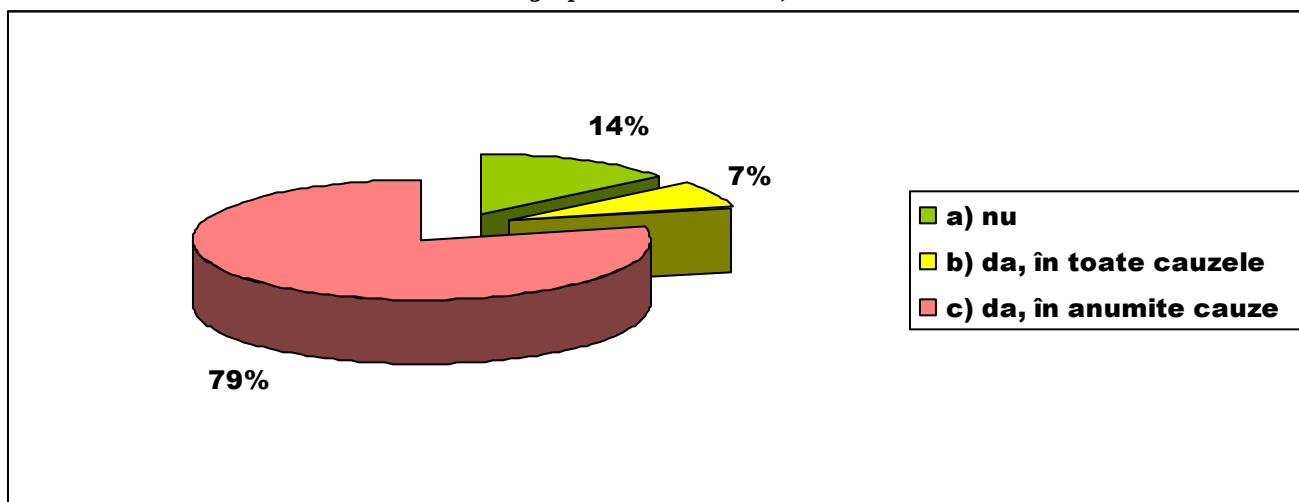


În opinia a 60 % dintre avocații care acordă asistență juridică garantată de stat respondenți la chestionar, nu este oportun de a admite ca subiecți care acordă asistență juridică calificată garantată de stat Clinicile Juridice, 14 % susținând că, Clinicile Juridice ar putea fi admise să acorde asistență juridică calificată garantată de stat în toate cauzele. 26 % dintre avocații care acordă asistență juridică garantată de stat, respondenți la chestionar au indicat că, Clinicile Juridice ar putea fi admise numai în anumite cauze, specificând: „cauze civile; ce țin de domeniul lor de activitate; consultarea juridică și acordarea de suport în acumularea actelor necesare acordării asistentei juridice ulterioare; în cazurile când legea permite pentru consultații primare; consultații, întocmire acte procesuale, cereri, plângeri; dacă au juriști sau avocați licențiați în drept ca membri; când reprezentanții acestor clinici au lucrat anterior cu beneficiarii, au câpătat deja încrederea acestor persoane și le-ar fi mai simplu să le apere interesele; drepturile omului, drept administrativ, dreptul familiei, dreptul muncii, dreptul protecției sociale, metode alternative de soluționare a conflictelor, contravenții; reprezentare, acordarea serviciilor de consultanță; doar pe cauzele civile și de contencios administrativ; boschetarii, bătrânii singuratici, orfanii; azil de boschetari, azil de bătrâni, orfelinate; la nivel de consultații primare; altele decât penale; cu excepția cauzelor penale și contravenționale; etc.”

Fiind întrebați care ar fi **metodele de a spori accesibilitatea serviciilor de AJGS**, avocații care acordă asistență juridică garantată de stat respondenți la chestionar au menționat inter alia și „transmiterea chiar în plină stradă a broșurilor privind apărarea drepturilor fundamentale ale omului și interacțiunea sistemului cu beneficiarii de AJGS; mediatizarea/informare; consider că ar trebui să fie o publicitate, din motiv că multe persoane nu cunosc că pot beneficia de AJGS; grad mai înalt de promovare, în special în teritoriu; mai multă informație; mass-media, internet; informații publice privind AJGS, categorii de beneficiari, litigii; lecții publice în localitățile rurale, școli, internate, spitale, penitenciare, internate; implicarea ONG-urilor cu profil de activitate similar; prin diferite surse de adus la cunoștința cetățenilor despre existența OT al CNAJGS - presă, buclele, broșuri în limba rusă și de stat, de răspândit prin toate colțurile țării de către CNAJGS; să fie informată populația prin intermediul posturilor TV, Radio, presă – pentru că oamenii să fie familiarizați; majoritatea populației nu cunosc despre esența unui asemenea sistem și nu cred că există servicii juridice gratuite; informarea prin toate mijloacele posibile a persoanelor, îndeosebi în mediul rural despre existența acestor servicii, majoritatea oamenilor din raioanele/satele îndepărtate nu au idee că există și așa gen de ajutor din partea statului; etc.”. Deci, multe răspunsuri se referă la activități care la moment sunt desfășurate de către asociații obștești.

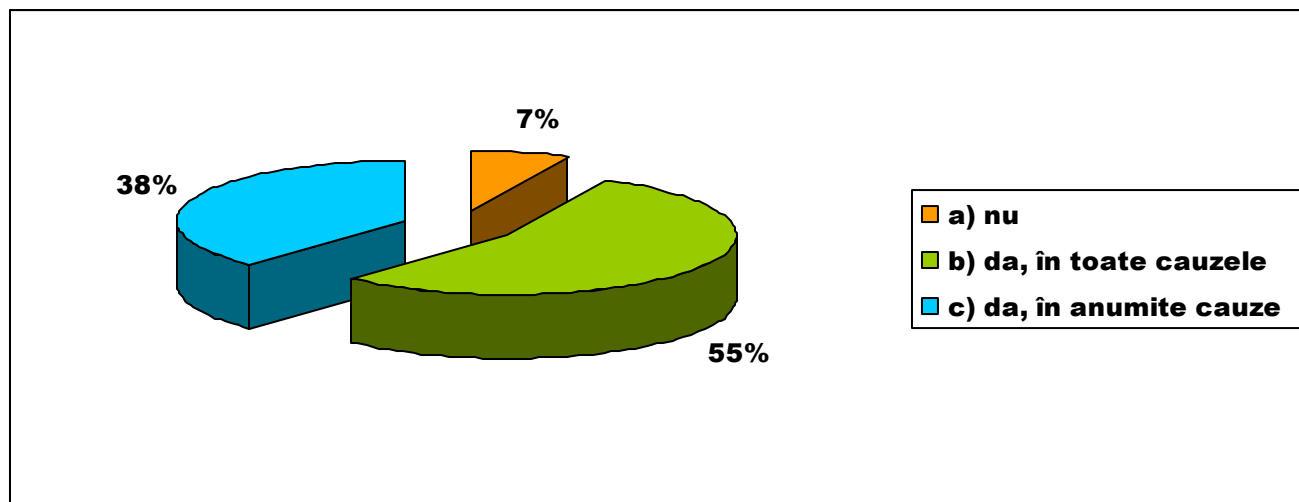
Și parajuriștii au fost întrebați referitor la oportunitatea **admiterii ca subiecți care acordă asistență juridică calificată garantată de stat ONG-urile specializate și clinicile juridice**, deși unii dintre aceștia au avut doar o colaborare modestă cu asociațiile obștești (vezi anexa 19, sinteza focus grupului cu parajuriștii).

În opinia Dvs., ar fi oportun de a admite ca subiecți care acordă asistență juridică calificată garantată de stat ONG-uri specializate (ce lucrează de ex. în domeniul ecologic, cu persoanele cu HIV/SIDA, cu grupuri minoritare etc.)



În opinia a 14 % dintre parajuriști, ONG-urile specializate nu urmează a fi admise ca să acorde asistență juridică calificată garantată de stat, 7 % susținând că ONG-urile specializate pot fi admise să acorde asistență juridică calificată garantată de stat în toate cauzele. 79 % dintre parajuriști au indicat că ONG-urile specializate pot fi admise să acorde asistență juridică calificată garantată de stat în anumite cauze, specificând: „în situații ce țin de domeniul în care activează; pe domenii ce sunt specializați; din experiența lor ei au multe cunoștințe benefice care ar putea ajuta beneficiarul; deoarece ONG-urile posedă specialiști de calitate care ar putea să ajute oamenii doar în anumite cauze deoarece eu nu cunosc ONG-uri care acordă de ex. asistență juridică calificată; deoarece nu în toate raioanele sunt parajuriști și cetățenii nu cunosc posibilitatea de a primi consultații juridice gratuite; cred că ONG-urile specializate pot acorda asistență juridică calificată în anumite cazuri, mai simple, iar în cazurile mai complicate totuși avocații trebuie să acorde asistență juridică calificată; ele tot ar putea acorda consultanță, ar putea ajuta unele persoane să-și rezolve problema lor; dacă au în cadrul instituției specialiști bine pregătiți în domeniul asistenței juridice calificate; etc.”

În opinia Dvs., ar fi oportun de a admite ca subiecți care acordă asistență juridică calificată garantată de stat Clinicile Juridice (ONG-uri specializate în acordarea asistenței juridice persoanelor defavorizate)



În opinia a 7 % dintre parajuriști, Clinicile Juridice nu urmează a fi admise ca să acorde asistență juridică calificată garantată de stat, **55 % susținând că, Clinicile Juridice pot fi admise să acorde asistență juridică calificată garantată de stat în toate cauzele.** 38 % dintre parajuriști au indicat că, Clinicile Juridice pot fi admise să acorde asistență juridică calificată garantată de stat în anumite cauze, specificând: „clinicile juridice ar trebui să se ocupe de acordarea asistenței juridice primare și nu calificate în unele cazuri mai simple cum ar fi cele din domeniul civil; sunt competenți în acordarea asistenței juridice calificate; este evident, pentru că acolo activează juriști; deoarece ei sunt specializați pentru asta;

clinicile juridice ar putea acorda asistență juridică deoarece au o pregătire în domeniu; deoarece orice ajutor profesionist este benefic din partea celor care au cunoștințe și experiență; clinicile juridice pot acorda asistență juridică calificată în anumite cazuri, mai simple, iar în cazurile mai complicate totuși avocații trebuie să acorde asistență juridică calificată; etc.” Fiind întrebați care ar fi **metodele de a spori accesibilitatea serviciilor de AJGS**, parajuriștii au indicat: „mediatizarea la posturile publice de televiziune, publicații regionale și naționale despre sistemul de AJGS; mediatizarea serviciilor de AJGS, publicarea articolelor în ziare, emisiuni TV unde să se explice scopul AJGS; lărgirea ariei de acoperire a serviciilor de AJGS precum și înrolarea a mai multor persoane-specialiști care ar putea acorda astfel de asistență; informarea populației despre eficiența serviciilor, crearea de centre cât mai aproape de populație, vizite la domiciliu pentru bătrâni; cred că ar spori accesibilitatea serviciilor lecțiile publice sau seminarele informative; pliantele informative; spoturile la radio sau televiziune; consider că accesul la AJGS este destul de facilitat de către ONG-uri, para-juriști, de către mass-media, dar beneficiarii au nevoie de timp pentru a înțelege că este pentru binele lor abilitarea juridică care le este oferită de către parajuriști sau alte persoane care acordă AJGS; etc.”, reiterând spectrul de competențe care ar reveni asociațiilor obștești.

Subliniind că întrebările se referă la asistență juridică calificată garantată de stat, putem constata (fapt confirmat și prin interviuri) că **avocații care acordă asistență juridică garantată de stat nu se opun ideii ca asociațiile obștești și Clinicile Juridice să acorde asistență juridică primară garantată de stat**. Parajuriștii susțin ideea **ca asociațiile obștești, în special Clinicile Juridice să acorde asistență juridică primară garantată de stat**.

VI. MODEL (GRADUAL) DE INTERACȚIUNE A SISTEMULUI DE ASISTENȚĂ JURIDICĂ GARANTATĂ DE STAT CU ASOCIAȚIILE OBȘTEȘTI PENTRU ACORDAREA ASISTENȚEI JURIDICE PRIMARE GARANTATE DE STAT

Responsabilități ale CNAJGS:

1. ***Aprobarea modelului de hartă a serviciilor de asistență juridică primară garantată de stat acordată de către asociațiile obștești***, ce urmează a fi utilizată de către OT ale CNAJGS. Harta ar include atât elementul teritorial, cât și cel al spectrului de servicii de asistență juridică primară (formele de asistență juridică primară și grupurile țintă de beneficiari);
2. ***Ținerea hărții serviciilor de asistență juridică primară garantată de stat acordată de către asociațiile obștești la nivel național***;
3. ***Colectarea broșurilor informative de la partenerii de dezvoltare și elaborare de broșuri informative privind drepturile omului și legislația***;
4. ***Elaborare de ghiduri metodologice*** și profesionale pentru asociațiile obștești care acordă asistență juridică primară garantată de stat;
5. ***Organizarea cursurilor de instruire*** pentru reprezentanții asociațiilor obștești ce prestează servicii juridice în teritoriu și au relații de parteneriat cu OT ale CNAJGS (inclusiv la următoarele subiecte: interacțiunea cu beneficiarul, readresările către OT ale CNAJGS, negocierea, reprezentarea beneficiarilor în raport cu terțe persoane și în fața autorităților publice);
6. ***Stabilirea modalității de examinare de către OT ale CNAJGS a capacității organizațiilor partenere de a atinge obiectivele parteneriatului și de determinare pentru fiecare caz în parte a formelor de asistență juridică primară*** (inclusiv determinarea categoriilor de persoane admise pentru acordarea de asistență juridică primară; aria de acoperire, spectrul de servicii și grupul de beneficiari; calitatea serviciilor și existența mecanismelor de asigurare a calității; capacitatea asociațiilor obștești de a securiza resursele necesare pentru implementarea programului de asistență juridică primară garantată de stat);
7. ***Determinarea regulilor de evidență a asistenței juridice acordate*** (așa încât să poată fi monitorizată și calitatea asistenței juridice primare acordate), ***procedurilor de depunere a plângerilor*** referitor la spectrul și calitatea serviciilor de asistență juridică primară acordată, precum și ***mecanismul intern recomandat*** (în cadrul asociației obștești) ***de asigurare și monitorizare a calității serviciilor juridice acordate***;
8. ***Dezvoltarea unui sistem de evidență electronică a serviciilor juridice prestate de către asociațiile obștești*** (categoriile de informații evidența cărora trebuie păstrată, indicatorii statistici etc.);

9. *Evaluarea complexă a impactului colaborării* sistemului de asistență juridică garantată de stat cu asociațiile obștești, la interval de 2 ani de la lansare;
10. *Determinarea* în termen de 2-3 ani a unui **mecanism de acoperire** parțială **a costurilor** programului de servicii juridice (eventual costurile pentru resursele umane care oferă asistență juridică primară garantată de stat).

Responsabilități ale OT ale CNAJGS:

1. *Desfășurarea întrunirilor cu reprezentanții asociațiilor obștești* din circumscripția de activitate a OT al CNAJGS;
2. *Dezvoltarea parteneriatelor deja stabilite* între asociațiile obștești și OT ale CNAJGS;
3. *Ținerea hărții serviciilor de asistență juridică primară garantată de stat acordată de către asociațiile obștești la nivel de circumscripție a OT* și transmiterea informației către Aparatul Administrativ al CNAJGS;
4. *Distribuirea broșurilor informative către asociațiile obștești partenere;*
5. *Implicarea resurselor umane voluntare ale asociațiilor obștești* pentru diseminarea informației referitor la drepturile omului și legislație;
6. *Oferire de ghiduri metodologice* și profesionale personalului asociațiilor obștești partenere;
7. *Susținerea activității asociațiilor obștești partenere de obținere de fonduri și resurse* pentru desfășurarea programelor de asistență juridică garantată de stat;
8. *Examinarea capacității asociațiilor obștești* de a atinge obiectivele parteneriatului și *determinarea* pentru fiecare caz în parte a **formelor de asistență juridică primară garantată de stat acordată de către asociațiile obștești**, în baza modelului aprobat de CNAJGS;
9. *Referirea unor cazuri* de la asociațiile obștești către avocații din sistemul de asistență juridică garantată de stat;
10. *Oferirea de consultanță asociațiilor obștești partenere;*
11. *Convenirea cu asociațiile obștești partenere a regulilor de evidență a asistenței juridice acordate* (așa încât să poate fi monitorizată și calitatea asistenței juridice primare acordate), *a procedurilor de depunere a plângerilor* referitor la spectrul și calitatea serviciilor de asistență juridică primară acordată, precum și **mecanismul intern** recomandat (în cadrul asociației obștești) **de asigurare și monitorizare a calității serviciilor juridice acordate.**

Ni vel	Formele de AJGS primară	Acțiuni	Responsabi l	Perioada	Mențiuni
I.	Informarea populației referitor la drepturile omului și legislație	• Desfășurarea întrunirilor cu reprezentanții AO din circumscripția de activitate	OT ale CNAJGS	semestrial	Implicarea APL pentru oferire spațiu întruniri
		• Dezvoltarea parteneriatelor déjà stabilite între asociațiile obștești și OT		permanent	Ședințe bilaterale
		• Distribuirea broșurilor informative către asociațiile obștești partenere			Colectate / elaborate de AA al CNAJGS
		• Susținerea activității asociațiilor obștești partenere de obținere de fonduri și resurse pentru desfășurarea programelor de asistență juridică garantată de stat			confirmare parteneriat
		• Referirea unor cazuri de la asociațiile obștești către avocații din sistemul de asistență juridică garantată de stat			Referirea la avocații specializați, după caz
		• Organizarea cursurilor de instruire pentru reprezentanții asociațiilor obștești	AA al CNAJGS	anual	în limita resurselor disponibile
II.	Consultații și explicații în probleme juridice	• Distribuirea broșurilor informative către asociațiile obștești partenere	OT ale CNAJGS	permanent	Colectate / elaborate de AA al CNAJGS
		• Susținerea activității asociațiilor obștești partenere de obținere de fonduri și resurse pentru desfășurarea programelor de asistență juridică garantată de stat			Participare la determinare concept, confirmare parteneriat
		• Referirea unor cazuri de la asociațiile obștești către avocații din sistemul de asistență juridică garantată de stat			Referirea la avocații specializați, după caz
	Întocmire de acte juridice fără caracter procesual	• Organizarea cursurilor de instruire pentru reprezentanții asociațiilor obștești	AA al CNAJGS	anual	în limita resurselor disponibile, cooptarea partenerilor de dezvoltare
	Negociere în numele beneficiarului	• Oferire de ghiduri metodologice și profesionale personalului asociațiilor obștești partenere	OT ale CNAJGS		Conform modalității aprobate de CNAJGS, OT ale CNAJGS urmează a lua în calcul condițiile stabilite de către donatori în contractele de grant
		• Oferirea de consultanță asociațiilor obștești partenere			
	Reprezentare în fața autorităților administrației publice	• Examinarea capacității fiecărei organizații partenere de a atinge obiectivele parteneriatului și determinarea formelor de asistență juridică primară			
		• Convenirea cu partenerii a regulilor de evidență a asistenței juridice acordate, procedurilor de depunere a plângerilor și mecanismul de asigurare a calității serviciilor juridice acordate			

		Oferirea unui sistem de evidență electronică a serviciilor de asistență juridică primară garantată de stat acordată de către asociațiile obștești	AA al CNAJGS	în 3 ani de la lansare	cooptarea partenerilor de dezvoltare
--	--	---	--------------	------------------------	--------------------------------------