



Republic of Serbia



#ЕУ
ЗА ТЕБЕ

СМЕРНИЦЕ ЗА ОБРАЗОВАЊЕ СЛУЖБИ БЕСПЛАТНЕ ПРАВНЕ ПОМОЋИ У ЈЕДИНИЦАМА ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ



Organization for Security and
Co-operation in Europe
Mission to Serbia

САДРЖАЈ

I. УВОД	2
II. ПРАВНИ ОКВИР	3
III. КАДРОВСКИ И МАТЕРИЈАЛНИ РЕСУРСИ ЗА РАД СЛУЖБИ БЕСПЛАТНЕ ПРАВНЕ ПОМОЋИ	5
1) Систематизација радних места у служби бесплатне правне помоћи.....	5
2) Анализа временског ангажмана запослених у служби бесплатне правне помоћи.....	6
3) Број лица радно ангажованих лица у служби бесплатне правне помоћи	6
4) Сарадња са другим организационим јединицама у оквиру ЈЛС	12
5) Просторни и материјално – технички услови рада.....	13
IV. ФОРМИРАЊЕ ЗАЈЕДНИЧКЕ СЛУЖБЕ ПРАВНЕ БЕСПЛАТНЕ ПОМОЋИ 14	
V. ДОСТУПНОСТ УСЛУГА	16
VI. ИНФОРМИСАЊЕ	17

I. УВОД

Образовање служби бесплатне правне помоћи представља кључни корак ка обезбеђивању права на приступ правди за све грађане, посебно за оне који се налазе у социјално и економски неповољном положају. Примена Закона о бесплатној правној помоћи у Републици Србији, који је ступио на снагу 2019. године, има за циљ успостављање одрживог

система подршке најугроженијим категоријама становништва. Ове смернице су развијене у складу са Законом и редовним годишњим извештајима Министарства правде о његовој примени, пружајући локалним самоуправама практичан алат за успостављање, организацију и унапређење рада служби бесплатне правне помоћи.

Анализа досадашње примене Закона, као што је истакнуто у редовном годишњем извештају Министарства правде за 2023. годину¹, указује на значајне помаке, али и на бројне изазове у успостављању ефикасног система. Кључне препреке укључују неуједначене капацитете локалних самоуправа, недостатак финансијских и људских ресурса, као и недовољно развијену свест грађана о њиховим правима и доступности правне помоћи. Упркос изазовима, искуства из праксе показују да добро организоване и функционалне службе могу значајно допринети јачању поверења грађана у правни систем.

Уз ове анализе, смернице се ослањају и на повратне информације добијене током одржаних обука за лица која одлучују о захтевима за бесплатну правну помоћ, што доприноси додатном прилагођавању и унапређењу практичне примене Закона. Ове обуке омогућиле су боље разумевање изазова са којима се локалне самоуправе и други актери суочавају у свакодневном раду, као и развој предлога за даља унапређење.

Ове смернице пружају преглед нормативних и организационих оквира за образовање служби бесплатне правне помоћи, уз посебан фокус на примену принципа једнаког приступа правди, ефикасности, транспарентности и професионализма. Кроз примену ових смерница, локалне самоуправе ће бити оспособљене да адекватно одговоре на потребе својих заједница, унапреде квалитет пружених услуга и допринесу остварењу основних људских права грађана.

II. ПРАВНИ ОКВИР

Право на правну помоћ гарантовано је чланом 67. Устава², према којем правну помоћ пружају адвокатура и службе правне помоћи у јединицама локалне самоуправе. Општине и

¹ Министарство правде Републике Србије, „Редован годишњи извештај о надзору над спровођењем Закона о бесплатној правној помоћи за 2023. годину,“ доступно на: <https://www.mpravde.gov.rs/files/%D0%A0%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B0%BD%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%88%D1%9A%D0%B8%20%D0%B8%D0%B7%D0%B2%D0%B5%D1%88%D1%82%D0%B0%D1%98%20%D0%BE%20%D0%BD%D0%B0%D0%B4%D0%B7%D0%BE%D1%80%D1%83%20%D0%BD%D0%B0%D0%B4%20%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%92%D0%B5%D1%9A%D0%B5%D0%BC%20%D0%97%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%20%D0%BE%20%D0%B1%D0%B5%D1%81%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%82%D0%BD%D0%BE%D1%98%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D1%98%20%D0%BF%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D1%9B%D0%B8%20%D0%B7%D0%B0%202023.%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D1%83.pdf>

² ("Сл. гласник РС", бр. 98/2006 и 115/2021)

градови, као јединице локалне самоуправе (ЈЛС), у складу са Уставом и законима, имају широка овлашћења у областима од значаја за свакодневни живот грађана и њихову добробит. Ове надлежности, уређене Законом о локалној самоуправи³, обухватају низ области од јавног интереса и непосредног значаја за локалну заједницу, укључујући и организовање и пружање правне помоћи грађанима.

У Републици Србији, пружање бесплатне правне помоћи уређено је Законом о бесплатној правној помоћи⁴, који дефинише услове, обим и начин њеног пружања, као и улогу јединица локалне самоуправе (ЈЛС) у овом процесу. Према члану 9. Закона, ЈЛС су надлежне за организовање и пружање бесплатне правне помоћи грађанима.

Према чл. 6. и 11. Закона, службе правне помоћи у оквиру ЈЛС пружају грађанима различите врсте правне подршке, укључујући правне савете, помоћ у састављању поднесака, заступање, као и пружање општих правних информација и помоћ у попуњавању формулара.

Члан 9. Закона такође предвиђа могућност сарадње ЈЛС са адвокатима, невладиним организацијама и правним факултетима како би се обезбедило ефикасније и квалитетније пружање правне помоћи. Ова сарадња може укључивати формирање заједничких служби бесплатне правне помоћи као пример интерсекторске координације.

Према члану 29. Закона, свака општина или град обавезни су да оснују службу за пружање правне помоћи, чиме се обезбеђује доступност ове услуге грађанима у складу са законом и њиховим потребама.

Да би Служба бесплатне правне помоћи могла да функционише у складу са законом, потребно је испунити следеће правне и организационе захтеве:

- Упис у регистар пружалаца бесплатне правне помоћи (чл. 16),
- Усвајање кодекса професионалне етике (чл. 25),
- Вођење евиденција о пруженој правној помоћи и подршци и слање редовног извештаја Министарству правде (чл. 38).

Према члану 39. Закона, средства за рад служби бесплатне правне помоћи обезбеђују се из буџета ЈЛС и користе се за финансирање запослених, материјалних трошкова и других активности неопходних за функционисање службе. Рад службе правне помоћи подлеже надзору. Одредом члана 53. Закона прописано је да надзор над спровођењем овог закона врши министарство правде по службеној дужности или по притужби корисника. При вршењу надзора, министарство може од пружаоца захтевати ванредне извештаје о његовом раду за период у коме је пружалац дужан да чува податке сагласно закону и податке о раду пружаоца, упозорити пружаоца на уочене неправилности и одредити му мере и рок за отклањање неправилности.

³ ("Сл. гласник РС", бр. 87/2018)

⁴ ("Сл. гласник РС", бр. 129/2007, 83/2014 - др. закон, 101/2016 - др. закон, 47/2018 и 111/2021 - др. закон)

Пружалац може да се у року од осам дана од дана пријема упозорења изјасни на упозорење министарства. Ако министарство сматра да изјашњење није основано, одређује пружаоцу нови рок за отклањање неправилности. Ако неправилности не буду отклоњене у року који је одредило министарство, министарство доноси решење о брисању пружаоца из Регистра. Министарство на својој интернет страници објављује редован годишњи извештај о надзору над спровођењем овог закона до 31. марта текуће године за претходну годину.

Служба бесплатне правне помоћи у ЈЛС може бити организована као:

- Посебна организациона јединица у оквиру ЈЛС, са јасно дефинисаним надлежностима;
- Део веће организационе јединице, уз додељивање посебних надлежности везаних за бесплатну правну помоћ;
- У изостанку горе наведеног остаје трећи помоћни модел оличен у радном ангажовању појединаца којем треба изузетно прибегавати, с обзиром да институционално није целисходно решење.

Избор модела зависи од специфичних капацитета и организационе структуре ЈЛС. Без обзира на изабрани модел, кључно је осигурати да служба има довољно кадровских и материјалних ресурса, као и да њен рад буде транспарентан, ефикасан и прилагођен потребама грађана. Ово укључује јасно дефинисане процедуре, обучено особље и просторне услове који омогућавају квалитетно и приступачно пружање правне помоћи.

III. КАДРОВСКИ И МАТЕРИЈАЛНИ РЕСУРСИ ЗА РАД СЛУЖБИ БЕСПЛАТНЕ ПРАВНЕ ПОМОЋИ

1) Систематизација радних места у служби бесплатне правне помоћи

Служба бесплатне правне помоћи треба да буде конципирана на начин који омогућава ефикасно пружање услуге корисницима. Идеална структура би обухватала руководиоца, довољан број дипломираних правника који непосредно пружају услугу корисницима зависно од локалних потреба и довољан број пратећег административног особља које ће подржавати оперативно функционисање службе, посебно када је реч о вођењу евиденција.

Правилником о организацији и систематизацији радних места би улоге и одговорности свих запослених требало да буду јасно дефинисане и ограничене на поље бесплатне правне помоћи. Служба би требало да успостави сарадњу са релевантним институцијама попут судова, локалних омбудсмана, удружења и сл.

2) Анализа временског ангажмана запослених у служби бесплатне правне помоћи

Процена потребног времена и ресурса неопходних за обраду захтева за одобравање бесплатне правне помоћи као и за непосредно пружање бесплатне правне помоћи и подршке омогућава боље планирање и организовање рада служби бесплатне правне помоћи. Процењено време за пружање бесплатне правне подршке грађанима који се обраћају органу управе износи око два сата по сваком обраћању. Од укупног броја обраћања, према доступној статистици, приближно петнаест одсто резултира захтевом за одобравање бесплатне правне помоћи.⁵ За поступање по једном таквом захтеву у посебном управном поступку и рад на захтеву процењује се време од осам сати.

У случајевима када се захтев за бесплатну правну помоћ одобри, запослени у служби бесплатне правне помоћи улажу додатно време за рад на предмету. Састављање једног поднеска може изискивати ангажман и до неколико сати дневно, у зависности од сложености материје.

Трошак који јединица локалне самоуправе има за ангажовање запосленог дипломираног правника у служби бесплатне правне помоћи износи око **750 динара** по сату.⁶ Узимајући у обзир број процењених обраћања и захтева за одобравање бесплатне правне помоћи, јединице локалне самоуправе имају могућност да организују службу бесплатне правне помоћи и одреде потребан број запослених. На овај начин, омогућава се ефикасно пружање правовремене правне подршке грађанима који имају потребу за оваквом врстом помоћи.

3) Број лица радно ангажованих лица у служби бесплатне правне помоћи

⁵ Министарство правде Републике Србије, „Редован годишњи извештај о надзору над спровођењем Закона о бесплатној правној помоћи за 2023. годину,“ доступно на:

<https://www.mpravde.gov.rs/files/%D0%A0%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B0%BD%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%88%D1%9A%D0%B8%20%D0%B8%D0%B7%D0%B2%D0%B5%D1%88%D1%82%D0%B0%D1%98%20%D0%BE%20%D0%BD%D0%B0%D0%B4%D0%B7%D0%BE%D1%80%D1%83%20%D0%BD%D0%B0%D0%B4%20%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%92%D0%B5%D1%9A%D0%B5%D0%BC%20%D0%97%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%20%D0%BE%20%D0%B1%D0%B5%D1%81%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%82%D0%BD%D0%BE%D1%98%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D1%98%20%D0%BF%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D1%9B%D0%B8%20%D0%B7%D0%B0%202023.%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BD%D1%83.pdf>

⁶ Бруто плата запосленог у општини који има квалификације за пружање бесплатне правне помоћи износи у просеку 130.000 динара месечно. На годишњем нивоу (12 месеци), то је 1.560.000 динара.

Број лица ангажованих у служби бесплатне правне помоћи у општинама одређује се на основу више критеријума који заједно обезбеђују правичност, ефикасност и доступност услуга грађанима.

Први и основни критеријум је број становника у општини, будући да већа популација обично подразумева већу потражњу за правном подршком и помоћи. Општине су категорисане у више група према броју становника, што омогућава флексибилно планирање ресурса.

Други важан аспект је максималан капацитет лица која одлучују по захтевима и пружалаца правне помоћи. Начелне процене су да свако лице које поступа по захтевима за одобравање бесплатне правне помоћи може обрадити до 200 захтева годишње, што је дефинисано кроз оптималан број сати неопходних за обављање свих послова које подразумева поступање по захтеву.

Трећи важан аспект је максималан капацитет лица која пружају правну подршку, односно правне савете. Процењени број сати за давање правне подршке и правних савета је два сата по обраћању.

Планирање броја пружалаца, нарочито пружалаца који пружају бесплатну правну помоћ кроз састав поднесака и заступање, обухвата и процену процента становништва које може остварити право на бесплатну правну помоћ. Међутим, употреба овог критеријума је тренутно ограничена због недостатка података сегрегисаних по јединицама локалне самоуправе⁷. За прецизну процену броја лица која могу остварити ово право по основу социјалног критеријума потребно је узети у обзир број корисника социјалне помоћи, дечјег додатка, незапослених лица која не испуњавају услове за социјалну помоћ и дечји додаток, као и лица која примају минималну зараду. Додатну потешкоћу представља могућност преклапања између ових категорија, што отежава анализу.

Индикатори за друге рањиве категорије, попут жртава насиља у породици, или нису доступни или обухватају значајан део становништва, као што су деца и особе са инвалидитетом, те се не могу поуздано користити за процену процента становништва које може да оствари право на бесплатну правну помоћ. Код ових категорија корисника такође може доћи и до вишеструког преклапања, односно тзв. рањиве група унутра рањиве групе.

За одређивање броја пружалаца значајна је и пројекција броја захтева по општини. Пројекције у табели су дате искључиво у илустративне сврхе. Наиме, постоје изазови у вођењу евиденција о броју поднетих захтева за бесплатну правну помоћ, што ограничава

⁷ На републичком нивоу, број корисника социјалне помоћи је 2023. године 167.060. Види: Република Србија – Профил (октобар 2024). Доступно на:

http://devinfo.stat.gov.rs/SerbiaProfileLauncher/files/profiles/sr/1/DI_Profil_REPUBLIKA%20SRBIJA_EURSRB.pdf.

потпуну прецизност у планирању ресурса. Додатно, адекватне пројекције броја захтева требало би правити тек након спровођења информативне кампање о примени закона, с обзиром на то да се након ње очекује значајан пораст броја поднетих захтева.

Да би се обезбедила приступачност правне помоћи, минималан број пружалаца је постављен на два по општини, без обзира на број становника или захтева. Ово је важно како би се избегле ситуације у којима, због спречености за рад једног ангажованог, механизам може потпуно да изостане. Оба лица морају имати дозволу за одлучивање по захтевима за одобравање бесплатне правне помоћи.

У општинама са већим бројем пројектованих захтева, број пружалаца се динамички повећава, али је ограничен на максималних **8**. Формула за одређивање броја пружалаца подразумева дељење пројектованог броја захтева са максималним капацитетом од **200** по пружаоцу, уз уважавање свих ограничења и специфичности. Имајући у виду уобичајену праксу у јединицама локалне самоуправе, где лица која раде на пословима правне помоћи често обављају и друге послове, у табели су приказани подаци о броју пружалаца правне помоћи са **50%** и **100%** радног ангажмана.

У радни ангажман нису урачунати послови састављања поднесака и заступања, јер јединица локалне самоуправе може одлучити да ове задатке обавља запослени у служби или да их пренесе на адвоката. Уколико службеник преузме и ове послове, потребно је кориговати број пружалаца услуга у складу са проценом броја поднесака и заступања које служба обави током године.

У самој служби бесплатне правне помоћи, у јединицама локалне самоуправе са већим бројем захтева (на годишњем нивоу) могу бити ангажована и друга лица (која не морају бити дипломирани правници) **за обављање послова подршке пословима правне помоћи.**

СМЕРНИЦА ЗА УСПОСТАВЉАЊЕ СЛУЖБИ БЕСПЛАТНЕ ПРАВНЕ ПОМОЋИ У ЈЕДИНИЦАМА ЛОКАЛНЕ САМОУПРАВЕ

Распон броја становника	Број обраћања годишње	Процењено време (сати)	Број захтева за одобравање	Додатни рад (сати)	Број радно ангажованих на 50%	Број радно ангажованих на 100%
0 - 10,000	100	200	15	120	2	2
	200	400	30	240	2	2
	300	600	45	360	2	2
10,001 - 20,000	200	400	30	240	2	2
	400	800	60	480	2	2
	600	1,200	90	720	3	2
20,001 - 50,000	400	800	60	480	2	2
	800	1,600	120	960	3	2
	1,200	2,400	180	1,440	4	2
50,001 - 100,000	800	1,600	120	960	3	2
	1,600	3,200	240	1,920	5	3
	2,000	4,000	300	2,400	6	3
100,001 - 200,000	1,000	2,000	150	1,200	3	2
	2,000	4,000	300	2,400	6	3
	3,000	6,000	450	3,600	6	3
Преко 200,000	2,000	4,000	300	2,400	5	3
	3,000	6,000	450	3,600	6	3
	4,000	8,000	600	4,800	8	5

а) Квалификације лица радно ангажованих у служби бесплатне правне помоћи

і. Квалификације запослених у служби

1. ОБАВЕЗА ОРГАНА УПРАВЕ ДА ОБЕЗБЕДИ КВАЛИФИКОВАНЕ ПРАВНИКЕ ЗА ПОСТУПАЊЕ ПО ЗАХТЕВИМА

У служби бесплатне правне помоћи морају да буду ангажовани дипломирани правници.

У служби постоје најмање два дипломирана правника са искуством од три године, који су стекли дозволу за одлучивање о захтеву за одобравање бесплатне правне помоћи. Ово из разлога јер је неопходно обезбедити сталну доступност бесплатне правне помоћи, што подразумева да се у роковима прописаним ЗБПЈ одлучи о захтеву. Ово је неопходно из разлога што потенцијалној странци теку рокови за предузимање радњи у поступцима за коју тражи бесплатну правну помоћ.

Опис послова за лица која одлучују по захтеву за одобравање бесплатне правне помоћи: рад са странкама, пружање правне подршке за попуњавање обрасца, пружање правне подршке за прибављање документације односно прибављање документације по службеној дужности, комуникација са надлежном адвокатском комором, израда решења по захтевима, вођење евиденције према Закону о бесплатној правној помоћи и подзаконским актима, поступање по захтевима за накнаду за пружање бесплатне правне помоћи, израда годишњег извештаја и достављање извештаја Министарству правде, по потреби комуницира са странкама, пружаоцима бесплатне правне помоћи и Министарством правде, праћење прописа.

У зависности од обима посла, односно броја захтева на годишњем нивоу, одређује се да ли лица за одлучивање по захтевима обављају и друге послове у оквиру јединице локалне самоуправе.

Једно лице може обрадити на годишњем нивоу 200 захтева за одобравање бесплатне правне помоћи.

2. ОБАВЕЗА ОРГАНА УПРАВЕ ДА ОБЕЗБЕДИ ПРУЖАЊЕ БЕСПЛАТНЕ ПРАВНЕ ПОДРШКЕ И БЕСПЛАТНЕ ПРАВНЕ ПОМОЋИ

Јединица локалне самоуправе мора предвидети најмање једно лице у чијем је описа посла пружање бесплатне правне подршке. Закон о бесплатној правној помоћи (члан 26) предвиђа обавезу свих органа управе да пружају бесплатну правну подршку грађанима у оквиру својих надлежности.

Закон о бесплатној правној помоћи предвиђа више облика бесплатне правне подршке и бесплатне правне помоћи. Запослени у службама правне помоћи, у складу са процесним законима, могу пружати следеће облике: пружање општих информација, попуњавање формулара, пружање правних савета, заступање у управним поступцима, писање поднесака и заступање у парничним, ванпарничним поступцима, у управном спору.

Свака јединица локалне самоуправе дужна је да, преко службе бесплатне правне помоћи, обезбеди грађанима најмање пружање општих информација, попуњавање формулара и пружање правних савета. У том смислу, најмање једно лице, дипломирани правник, мора имати у опису послова пружање правне помоћи (пружање општих информација, попуњавање формулара и пружање правних савета). Лице, односно лица која у опису послова имају пружање правне помоћи, ЈЛС региструје као пружаоца достављањем података (име и презиме, контакт телефон и емаил) надлежном министарству (Министарству правде).

Приликом креирања службе бесплатне правне помоћи, у зависности од броја захтева за одобравање бесплатне правне помоћи као и од броја захтева за давањем бесплатне правне подршке и помоћи, **одређује се број ангажованих лица.**

У самој служби бесплатне правне помоћи, у јединицама локалне самоуправе са већим бројем захтева (на годишњем нивоу) могу бити ангажована и друга лица (која не морају бити дипломирани правници) **за обављање послова подршке пословима правне помоћи.**

Уколико општина, на основу бројности захтева, процени да је целисходно да је за пружање бесплатне правне помоћи у облику састава поднесака и заступања у парничним и ванпарничним поступцима, у управном спору, као и заступање пред органима управе, **Правилником о организацији и систематизацији радних места** се предвиђа радно место у звању виши/самостални правни саветник са високом стручном спремом - дипломирани правник са положеним правосудним испитом, коме се у радном опису пружање бесплатне правне помоћи предвиђа пружање правне подршке и заступање странака у парничном и ванпарничним поступцима, у управном спору, заступање пред органима управе, вођење евиденције према Закону о бесплатној правној помоћи и подзаконским актима.

- ii. Језичка приступачност
- iii. Инклузивно запошљавање
- iv. Обука запослених

b) Организација рада

Служба за правну помоћ треба да буде организована на начин који омогућава ефикасан пријем странака, уз очување приватности и професионалног приступа. Радно време службе може бити подељено на начин да се у току сваког радног дана, у одређеном периоду, током целе радне недеље, примају странке за пријем захтева за одобравање бесплатне правне помоћи. Део радног времена у току радне недеље би требало да буде намењен пријему странка ради пружања бесплатне правне помоћи, односно бесплатне правне подршке. У зависности од процењеног броја захтева, може се одредити више радних дана за пружање бесплатне правне помоћи и подршке. Радно време за пријем странака и пружање бесплатне правне помоћи мора бити назначено на видном месту, као и на званичној презентацији органа управе.

Простор треба да обезбеди радне услове који омогућавају миран и несметан рад запослених на другим пословима у оквиру канцеларије.

c) Евиденција и употреба електронског програма

Вођење евиденције је важан аспект рада канцеларије за бесплатну правну помоћ, али представља додатно оптерећење за запослене које може довести до пропуста или недоследности у евидентирању. Препоручује се да се овај посао расподели међу члановима тима или да се уведе позиција административног радника који ће бити задужен за унос и ажурирање података у систему.

4) Сарадња са другим организационим јединицама у оквиру ЈЛС

Ради обезбеђивања ефикасног и делотворног рада службе правне помоћи, кључно је успоставити координацију свих организационих јединица укључених у примену Закона о бесплатној правној помоћи. Ова координација обухвата не само запослене у самој служби бесплатне правне помоћи, већ и блиску сарадњу са одељењем за финансије, које има виталну улогу у два аспекта:

1. **Исплата накнада пружаоцима правне помоћи:** Одељење за финансије је задужено за извршење буџетских обавеза у погледу накнада адвокатима и другим пружаоцима услуга правне помоћи.

2. **Планирање буџетских средстава за бесплатну правну помоћ:** Успешна имплементација Закона захтева предвиђање и обезбеђивање адекватних финансијских средстава у буџету ЈЛС, што подразумева сарадњу између службе правне помоћи и одељења за финансије како би се идентификовале потребе и приоритети.

Овакав интегрисан приступ омогућава ефикасну примену закона, оптималну алокацију ресурса и пружање квалитетних услуга грађанима који остварују право на бесплатну правну помоћ.

5) Просторни и материјално – технички услови рада

v. Приступачност просторија за све кориснике

Канцеларије за пружање бесплатне правне помоћи треба да буду опремљене и уређене тако да омогуће ефикасан, приступачан и пријатан рад, како за кориснике, тако и за особље. Просторије у којима ће се пружати услуге морају бити приступачне свим категоријама становништва, укључујући особе са инвалидитетом. Ово значи да треба обезбедити широке рампе, лифтове или друге прилагођене улазе, као и просторије довољно простране за несметано кретање особа у инвалидским колицима. Уз то, потребно је инсталирати средства за комуникацију са особама са оштећеним слухом и видом, као што су визуелни и тактилни прикази или опрема за видео позиве са тумачима за знаковни језик, што се може организовати у сарадњи са релевантним организацијама.

vi. Приватност и поверљивост у раду

Важно је да канцеларије буду физички издвојене од других служби унутар јединице локалне самоуправе, како би се обезбедила приватност и поверљивост разговора са корисницима. Просторије за пријем треба да пруже атмосферу која омогућава корисницима да без страха или непријатности изнесу своје проблеме. Добро организована канцеларија не само да побољшава утисак о професионалности службе, већ и подстиче поверење грађана у правни систем.

vii. Опремање канцеларије за ефикасан рад

Опремање канцеларије подразумева и обезбеђивање свих неопходних средстава за рад. Ово укључује радне столове и столице које су ергономске и прилагођене дуготрајном раду, као и рачунаре, интернет везу, принтере и скенере за обраду документације. Чување поверљивих података такође је од изузетног значаја, па је потребно обезбедити ормане за чување осетљивих докумената са могућношћу закључавања.

viii. Локација службе и приступачност

Локација службе игра кључну улогу у доступности. Канцеларије би требало да се налазе на централним и добро повезаним локацијама, лако доступним јавним превозом. У јединицама локалне самоуправе са великом територијом, требало би размотрити могућност отварања истурених канцеларија или организовања периодичних посета удаљеним селима како би и становништво из руралних подручја имало приступ услугама.

i. Значај унапређења услуга

Уз квалитетно опремљен простор, доступност, транспарентност и професионалност у раду, канцеларије бесплатне правне помоћи могу значајно допринети остварењу права грађана на приступ правди. Овакав приступ осигурава да сваки корисник добије адекватну помоћ у окружењу које подржава и уважава њихове потребе.

IV. ФОРМИРАЊЕ ЗАЈЕДНИЧКЕ СЛУЖБЕ ПРАВНЕ БЕСПЛАТНЕ ПОМОЋИ

Закон предвиђа могућност формирања заједничке службе бесплатне правне помоћи са другим пружаоцем, у оквиру овлашћења која су тим пружаоцима поверена овим законом, али не може на њега пренети пружање бесплатне правне помоћи у потпуности (чл. 9).

Формирање заједничке службе бесплатне правне помоћи подразумева удруживање ресурса и капацитета више ЈЛС, што омогућава ефикасније пружање правне помоћи у складу са Законом о бесплатној правној помоћи. У наставку су наведени предлози могућих модалитета за успостављање заједничке службе који се могу комбиновати:

<p>Заједнички кол центар ЈЛС оснивају заједнички кол центар који прима позиве и распоређује захтеве правницима у различитим општинама.</p>	
<p>Предности: Побољшана доступност услуга. Ефикасна расподела посла.</p>	<p>Недостаци: Захтева квалитетну техничку инфраструктуру.</p>
<p>Заједничко пружање бесплатне правне помоћи ЈЛС сарађују на пружању бесплатне правне помоћи, писањем поднесака односно заступањем пред надлежним органима</p>	
<p>Предности: - Ефикасна расподела посла - Економичност</p>	<p>Недостаци: Приступачност</p>
<p>Мобилна служба бесплатне правне помоћи Уместо једне фиксне локације, правници могу да посећују мање општине по унапред дефинисаном распореду.</p>	
<p>Предности: Приступ услузи у удаљеним или руралним подручјима. Смањење трошкова за општине са мањим бројем захтева.</p>	<p>Недостаци: Захтева добро планирање и координацију.</p>
<p>Сарадња са другим пружаоцима бесплатне правне помоћи ЈЛС склапа споразум са адвокатским коморама, невладиним организацијама или правним факултетима ради пружања правне помоћи и подршке.</p>	
<p>Предности: Искоришћавање постојећих капацитета партнерских организација. Флексибилност у избору партнера и услуга. Једноставнија процедура обезбеђивања финансијске подршке за пружање бесплатне правне помоћи</p>	<p>Недостаци: Захтева јасно дефинисање услова сарадње и добру координацију.</p>

Избор модела зависи од демографских, економских и географских карактеристика региона. Неопходно је укључити јавне консултације са грађанима и релевантним актерима приликом избора најпогоднијег модела. Без обзира на изабрани модалитет, кључно је осигурати приступачност, транспарентност и квалитет пружених услуга.

V. ДОСТУПНОСТ УСЛУГА

i. Организација заједничког кол центра

Успостављање заједничког кол центра више ЈЛС може надоместити недостатак запослених и унапредити ефикасност пружања правне помоћи. Делењем ресурса и омогућавањем преусмеравања позива на доступне правнике, кол центар доприноси бољој искоришћености капацитета, посебно у мањим општинама. Анонимна правна помоћ путем телефона

ii. Специјализација за ефикаснију правну помоћ

Уз организацију кол центра, могућа је и специјализација где се корисници усмеравају ка правним стручњацима за одређене области права. На пример, питања из области породичног права могу бити усмерена ка правнику са специјализацијом у тој области, што гарантује високо квалификовану помоћ.

iii. Информисање грађана о правима и алтернативама

ЈЛС би требало да пруже грађанима све потребне информације о судским поступцима, укључујући трајање, трошкове и могућности за извршење пресуде. Поред тога, грађанима би требало представити медијацију као бржу и економичнију алтернативу судским процесима.

iv. Подршка приликом првог контакта са службом

Кључно је да корисници приликом првог контакта са службом добију све неопходне информације, укључујући помоћ у попуњавању формулара за бесплатну правну помоћ. Ово је од посебног значаја јер након одобрења захтева корисници често бивају упућени адвокатима који су више мотивисани за покретање поступака, него за пружање детаљних савета.

v. Значај информисања за правичност и ефикасност

Информисање грађана о њиховим правима, обавезама и могућностима кључно је за осигурање правичности и ефикасности правног система. Правовремена и јасна комуникација помаже у спречавању непотребних спорова и омогућава грађанима да доносе информисане одлуке.

VI. ИНФОРМИСАЊЕ

Информисање грађана о раду службе бесплатне правне помоћи је кључно за осигуравање приступачности правне заштите свим којима је она потребна. Неке од мера које је неопходно узети у обзир приликом формулисања стратегије информисања су:

i. Јавна кампања

Организовање јавних кампања путем медија, друштвених мрежа и локалних заједница може помоћи у информисању грађана о доступности бесплатне правне помоћи. Ови кампање би требало да нагласе важност правне заштите и осигурају да грађани знају где и како могу добити помоћ.

ii. Веб страница и онлине ресурси

Развој и одржавање веб странице посвећене служби бесплатне правне помоћи омогућава грађанима да пронађу релевантне информације и ресурсе. Ово би могло укључивати упутства о процедурама, контактне информације, често постављана питања и друге корисне материјале.

iii. Радионице и семинари

Организовање радионица и семинара у заједницама може бити ефикасан начин да се грађани директно информишу о својим правним правима и како да их остваре. Ове догађаје могу водити правни стручњаци из службе бесплатне правне помоћи.

iv. Сарадња са локалним организацијама

Партнерство са локалним невладиним организацијама, школама и другим институцијама може проширити домаћај информација о бесплатној правној помоћи. Ове организације често имају директну везу са заједницама и могу олакшати приступ информацијама.

v. Локални медији

Ангажовање локалних медија, попут радија, телевизије и локалних новина, може допринети ширењу свести о бесплатној правној помоћи међу грађанима. Интервјуи, чланци и емисије могу пружити платформу за објашњавање правних тема и информисање о доступним услугама.

vi. Пружање информативних брошура и летака

Дистрибуција информативних брошура и летака на јавним местима као што су општине, судови, болнице, школе и тржни центри може допринети информисању грађана о правима и услугама бесплатне правне помоћи.