



REPUBLIKA E KOSOVËS
Republika Kosovo / Republic of Kosovo



NDIHMJA JURIDIKE • LEGAL AID • PRAVNA POMOC
LEGAL AID

**AGJENCIA PËR NDIHMË JURIDIKE FALAS
AGENCIJA ZA BESPLATNU PRAVNU
POMOĆ**

AGENCY FOR FREE LEGAL AID

**VODIČ ZA OBRADU SLUČAJA
BESPLATNE PRAVNE POMOĆI**

Ovaj vodič je omogućen uz podršku američkog naroda putem Agencije za međunarodni razvoj Sjedinjenih Država (USAID). Stavovi izneti u ovoj publikaciji ne odražavaju nužno stavove Agencije za međunarodni razvoj Sjedinjenih Država ili Vlade Sjedinjenih Američkih Država.

Sva prava zadržana.

Sadržaj ovog vodiča urađen je od Agencije za besplatnu pravnu pomoć i distribuiran se besplatno.



REPUBLIKA E KOSOVËS
Republika Kosovo / Republic of Kosovo



NDIHMA JURIDIKE | PRAVNA POMOC
LEGAL AID

Agjencia për Ndhmë Juridike Falas
Agencija za Besplatnu Pravnu Pomoć
Agency for Free Legal Aid

VODIČ ZA OBRADU SLUČAJEVA BESPLATNE PRAVNE POMOĆI

JUN 2020

SADRŽAJ

REPUBLIKA E KOSOVËS	2
JUN 2020	2
1. UVOD	4
2. SVRHA	4
3. NAČELA RADA, ETIKA I SUKOB INTERESA	5
4. UPUTSTVO ZA ODNOS SA STRANKOM	5
5. OBRASCI.....	7
6. PRELIMINARNA SAVETOVANJA	7
7. PODNOŠENJE ZAHTEVA.....	7
7.1. Način popunjavanja obrasca zahteva.....	8
7.2. Procena kriterijuma.....	9
7.3. Smernice za ocenu kvalifikovanih kriterijuma	9
7.4. Smernice za procenu finansijskih kriterijuma	10
7.5. Smernice za ocenu pravnih kriterijuma	12
7.6. Procena dokaza koji je podnela stranka tokom procene kriterijuma	12
8. PRAVNA ANALIZA SLUČAJA	12
9. ODLUKA O USVAJANJU/ODBIJANJU	13
10. PRUŽANJE BESPLATNE PRAVNE POMOĆI IZ REGIONALNIH I MOBILNIH KANCELARIJA.....	13
11. OVLAŠTENE USLUGE	14
12. UPOTREBA OBRAZACA TOKOM ZAPOČINJANJA POSTUPKA.....	14
13. SISTEMATIZACIJA PREDMETA/ARHIVIRANJE I PRAĆENJE PREDMETA BESPLATNE PRAVNE POMOĆI OD STRANE SLUŽBENIKA	15
13.1. ORGANIZACIJA OBRAĐENOG PREDMETA OD STRANE SLUŽBENIKA REGIONALNIH /MOBILNIH KANCELARIJA.....	16
13.2. ADMINISTRACIJA I ORGANIZOVANJE PREDMETA ZA ADVOKATSKE USLUGE	16
13.3. UPRAVLJANJE SLUČAJEVIMA UPUĆENIH ADVOKATIMA.....	17
13.4. KOMPENZACIJA ADVOKATA.....	18
13.5. KOMPLETIRANJE ADVOKATSKOG PREDMETA RADI REALIZACIJE UPLATE.....	19
13.6. ORGANIZACIJA PREDMETA UPUĆENOG ADVOKATU	19
14. PODNOŠENJE ŽALBE.....	20
15. OBRAZAC ZA OCENU SLUŽBENIKA OD STRANE STRANKE.....	20

1. UVOD

Vodič za obradu slučajeva besplatne pravne pomoći (u daljem tekstu: Vodič) je razvijen za upotrebu službenika besplatne pravne pomoći, glavne kancelarije Agencije za besplatnu pravnu pomoć (ABPP) u saradnji sa USAID-ovim projektom "Pravda vredi" i u stalnim konsultacijama sa zvaničnicima za besplatnu pravnu pomoć ABPP-e.

Ovaj vodič je izrađen u skladu sa Zakonom o besplatnoj pravnoj pomoći, drugim važećim zakonodavstvom, podzakonskim aktima ABPP-a i dobrim praksama koje su identifikovali službenici regionalnih kancelarija za besplatnu pravnu pomoć.

Ovaj vodič se zasniva na činjenici da službenici za besplatnu pravnu pomoć ABPP-a imaju ovlašćenja koja proizilaze iz zakona da donose odluke i moraju da vrše ovu vlast u prihvatljivim granicama za druge i u skladu sa profesijom službenika besplatne pravne pomoći.

Ovaj vodič ima za cilj da olakša i objedini procese i da služi kao koristan vodič za službenike besplatne pravne pomoći. U slučajevima kada se službenici za besplatnu pravnu pomoć bave pitanjima koja nisu razmatrana u ovom Vodiču, trebaju se bazirati na njihovoj diskreciji i u zakonskom okviru. Konkretno u pogledu procene kriterijuma koje moraju ispunjavati korisnici besplatne pravne pomoći.

Vodič će biti predmet revizija i eventualnih dopuna, baziranih na potrebama koje mogu nastati tokom njegove primene u praksi, zakonskih izmena i drugih okolnosti.

Pod vođstvom gđe. Anite Alaj Kalanderi, izvršne direktorice, Vodič za obradu slučajeva besplatne pravne pripremila je:

gđa. Flutura Berbati Zena, šef Odeljenja za besplatnu pravnu pomoć, uz pomoć službenika besplatne pravne pomoći Agencije za besplatnu pomoć i članova tranzicione grupe.

2. SVRHA

Svrha ovog Vodiča je objedinjavanje procesa rada putem kojeg se primaju i obrađuju slučajevi besplatne pravne pomoći, pružaju besplatne pravne usluge kao što su informacije, pravni saveti, izrada dokumenata i upućivanje predmeta za zastupanje advokatu. Ovi procesi će poboljšati kvalitet usluga besplatne pravne pomoći u celoj zemlji. Takođe u ovaj vodič su uključeni principi rada službenika za besplatnu pravnu pomoć.

Ovaj Vodič osigurava objedinjavanje i organizaciju rešavanja slučajeva i pružanje usluga svim strankama. Takođe osigurava da se strankama pružaju najkvalitetnije i objedinjene usluge u svim kancelarijama Agencije za besplatnu pravnu pomoć.

3. NAČELA RADA, ETIKA I SUKOB INTERESA

Na osnovu opštih principa rada, etičkog kodeksa i sukoba interesa, pravni službenici Agencije moraju poštovati sledeća načela:

- 1) **Zakonitost** - službenik vrši svoju funkciju u skladu sa zakonom;
- 2) **Transparentnost** - Službenik tokom vršenja svoje funkcije mora postupati sa transparentnošću poštujući pravo predstavničkih tela i pravo građana da budu obavešteni o postupcima službenika kao javne ličnosti;
- 3) **Javnost** - Svako lice ima pravo da zna razloge koji su doveli do određene odluke ili akcije administracije, ako im ona nanosi štetu;
- 4) **Odgovornost** - Funkcioner je lično odgovoran za svoje postupke tokom vršenja funkcije na kojoj ga imenuje ili bira institucija ili građani;
- 5) **Efikasnost** - Službenici moraju osigurati da njihova performansa bude uspešna u postizanju ciljeva i rešavanju problema;
- 6) **Ekonomičnost** - Službenik ne treba koristiti ili dozvoliti da se službena imovina institucije poslodavca, uključujući službena dokumenta, koristi u bilo koje druge svrhe koje nisu kompatibilne sa vršenjem javne funkcije;
- 7) **Profesionalna nepristrasnost** - službenici ne bi trebali uticati na odluku bilo kojeg službenika ili organa iz razloga nepravedne koristi za sebe ili bilo kojeg drugog fizičkog ili pravnog lica;
- 8) **Nediskriminacija** - službenik tokom vršenja svojih dužnosti ne sme praviti razlike u pogledu političke, partijske ili bilo koje vrste diskriminacije;
- 9) **Poverljivost / Privatnost** - svaki službenik dužan je da čuva poverljive podatke i podatke svog klijenta, koje saznaje tokom pružanja pravne pomoći;
- 10) **Dokaz pravne i opšte kulture** - službenik mora svoj posao obavljati pošteno, savesno, nepristrasno; da čuva autoritet službenika i institucije i da svojim radom ojača poverenje građana u institucije;
- 11) **Sprečavanje sukoba interesa** - Službenik treba da izbegava sukob interesa bez obzira da li je stvaran, moguć ili očit;
- 12) **Zaštita javnog interesa** - Službenik tokom vršenja javne funkcije mora delovati u zaštiti javnog interesa i nema pravo da svoj privatni interes stavlja ispred javnog.
- 13) **Izbegavanje stvarnog, potencijalnog ili očiglednog sukoba interesa između strana** - Ako obe suprotne strane u istom slučaju podnesu zahtev za besplatnu pravnu pomoć, dva različita službenika procenjuju kriterijume i pružaju besplatnu pravnu pomoć.
- 14) U vezi sa pitanjima i situacijama koje mogu nastati tokom rada službenika ABPP-a, a koje ovaj vodič nije regulisao, službeno lice treba da se konsultuje sa Kodeksom ponašanja državnih službenika.

4. UPUTSTVO ZA ODNOS SA STRANKOM

1) Najbolji interes stranke treba biti prioritet u svim preduzetim radnjama kada se stranka pojavi kod vas u vezi sa pravnim problemom. Službenik treba da bude svestan ove obaveze i da je poštuje vrednujući i postupajući u najboljem interesu svojih stranaka. Princip najboljeg interesa stranke treba biti u središtu svih aspekata odnosa sa strankom.

Nalaže vam se da:

- a. uspostavite odnos sa strankom: na primer, trebate da angažujete vreme i resurse na izgradnji poverenja sa strankom kako biste razumeli šta je u najboljem interesu stranke;
- b. razvijete i prilagodite strategije za rešavanje pravnih pitanja radi postizanja optimalnog pravnog rezultata: na primer, službenik može da proceni da je u najboljem interesu stranke da uđe u postupak pomirenja; da uputi savet stranki da šuti tokom razgovora ili da pokrene alternativne postupke za rešavanje sporova, poput posredovanja;
- c. razvijete interakciju sa drugim akterima, kao što su advokati, policija, sudije, kako bi se osiguralo da prioritet bude najbolji interes stranke u različitim fazama procesa: na primer, službenik može odlučiti da li je interesu stranke da razna administrativna kašnjenja, u jednom slučaju, budu eliminisana; ili da smanji potrebu za ponovljenim intervjuima otkrivanjem informacija drugim profesionalcima (uz saglasnost stranke); i
- d. prilikom procene najboljeg interesa stranke, trebate da uzmete u obzir stavove stranke i da im pridajete neophodnu težinu tako da stranka ima važnu ulogu u određivanju onoga što je u njenom ili njegovom najboljem interesu. Ne postoji dobro definisana „lista“ faktora koju treba uzeti u obzir prilikom procene najboljeg interesa stranke. Takvu listu bi bilo nemoguće sačiniti, jer bi u svakom slučaju bile pojedinačne okolnosti svake stranke. Procena najboljeg interesa stranke je tekući zadatak koji će dosledno zahtevati preispitivanje, kako se budu menjale okolnosti ili stavovi stranke. Međutim, faktori koje možete uzeti u obzir prilikom procene kako da delujete u najboljem interesu stranke uključuju: opšte dobro stranke; fizičko, mentalno, duhovno, moralno, psihološko i socijalno stanje stranke; i potrebe stranke za obrazovanjem i zdravim i sigurnim okruženjem.

2) Nekoliko različitih pristupa koje možete uzeti u obzir pri ocenjivanju najboljeg interesa stranke:

- a. da imate sveobuhvatan pristup razvoju i dobrobiti stranke, zasnovan na dobrim odnosima sa strankom i znanje o životu i okolnostima stranke van pravnog problema kojeg ima. Često stranke imaju vrlo različito obrazovanje i dolaze iz drugačijeg okruženja od vas. Toga morate biti svesni i uložiti napor da razumete kontekst u kojem stranka živi;
- b. konsultujte se sa drugima - kao što su socijalni radnici, branioci žrtava, policija, popravne ustanove, sud, tužilaštvo, opština, nevladine organizacije itd. – kako bi kreirali pregled potreba stranke, ako je moguće;
- c. da imate opšte razumevanje uobičajenih pitanja koja mogu uticati na stranku - kao što su uticaj svedočenja ili iskustva nasilja, mentalnih bolesti, zavisnosti od droga i alkohola i odvojenost od porodice - kako bi vam pomogli da razumete kontekst za svaki pojedinačni slučaj;
- d. uravnotežite rizike preduzimanja radnje za koju smatrate da je u najboljem interesu stranke sa zaštitnim faktorima u životu stranke koji mogu pomoći u ublažavanju rizika.

5. OBRASCI

1. Upotreba obrazaca koje odobri Savet za besplatnu pravnu pomoć, sa odlukom, olakša će ravnomerno postupanje i na taj način obezbediti da sve strane dobiju potrebne i odgovarajuće usluge. Obrasci takođe pomažu u odražavanju efikasnosti usluga koje pružaju svi službenici regionalnih i mobilnih kancelarija za besplatnu pravnu pomoć.

2. U obrasce se ubrajaju svi oblici utvrđeni odlukom Saveta za besplatnu pravnu pomoć, i to:

- Obrazac zahteva,
- Odluka za usvajanje,
- Odluka za odbijanje,
- Žalba,
- Zahtev za oslobađanje od poreza,
- Zahtev za oslobađanje od troškova postupka,
- Obaveštenje advokatu,
- Ovlašćenje za advokata,
- Ugovor zaključen između ABPP-a i advokata,
- Tarifa,
- Dokazi za evidentiranje aktivnosti advokata.

6. PRELIMINARNA SAVETOVANJA

- 1) U trenutku prvog kontakta sa strankom, službenik treba da napravi inicijalnu procenu (ispitivanje *prima facie*) prihvatljivosti pravne pomoći na osnovu faktora kao što su:
 - a) Grad (prebivalište)
 - b) Starost
 - c) Pravno pitanje
- 2) Evidentiranje se treba izvesti kao preliminarna konsultacija.
- 3) Strankama kojima se savetuje da podnesu zahtev, nastavljaju postupak podnošenja zahteva.
- 4) Stranke koje tokom konsultacija *prima facie* nisu stranke ABPP-a i ne žele da podnesu zahtev za besplatnu pravnu pomoć, registruju se u knjizi za registraciju stranaka i u bazi podataka.

7. PODNOŠENJE ZAHTEVA

- 1) Stranke mogu podneti zahtev za besplatnu pravnu pomoć u jednoj od sledećih oblika primene:
 - a) podnošenjem zahteva u jednoj od kancelarija Agencije za besplatnu pravnu pomoć;
 - b) putem interneta;
 - c) poštom.
- 2) U slučaju podnošenja zahteva putem interneta ili putem pošte, ako stranka podnese manjkavi zahtev sa informacijama ili dokumentima, službeno licu se nalaže da kontaktira stranku kako bi ispunila zahtev, ukoliko je kontakt moguć.
- 3) U slučaju da stranka ne ispuni zahtev prema uputstvima službenika i sa informacijama koje službenik poseduje, ne može procesuirati slučaj, službenik odbacuje zahtev zbog neispunjavanja zahteva.
- 4) Odbacivanje zahteva za besplatnu pravnu pomoć na osnovu nedostatka informacija ili dokumenata ne isključuje pravo stranke da podnese novi zahtev u bilo kojem trenutku.
- 5) Sa podnosiocima zahteva i korisnicima besplatne pravne pomoći treba se odnositi ljubazno i sa

poštovanjem i pružiti im visokokvalitetne profesionalne pravne usluge.

- 6) Proces usluga besplatne pravne pomoći može pokrenuti sama stranka, njen zakonski staratelj/ovlašćeno lice. Sve kancelarije Agencije za besplatnu pravnu pomoć koristiće isti obrazac za prijavu i dokumenta u prilogu ovog vodiča.
- 7) Podaci podnosioca prijave registruju su direktno u bazi podataka i u pomoćnim knjigama, Knjizi za registraciju stranaka.
- 8) Službenici kancelarije za besplatnu pravnu pomoć dužni su da savetuju podnosioca zahteva da podnese zahtev za besplatnu pravnu pomoć.
- 9) Obrazac prijave mora biti ispunjen u potpunosti i u skladu sa slučajem i pruženim dokazima.

7.1. Način popunjavanja obrasca zahteva

Obrazac zahteva je obrazac u kojem se registruju podaci koji se odnose na podnosioca i slučaj moraju se u celosti popuniti bez preskakanja bilo kog dela. Obrazac zahteva sastoji se od devet delova, kao u nastavku:

- a) **Prvi deo** obrasca za prijavu sadrži podatke podnosioca zahteva za besplatnu pravnu pomoć i mora biti u potpunosti ispunjen. Popunjavanje ovog dela vrši se u skladu sa ličnom kartom, boravišnom dozvolom ili bilo kojim drugim dokumentom koji dozvoljava zakon ili druga lokalna ili međunarodna pravila.
- b) **Drugi deo** obrasca zahteva sadrži lične podatke članova porodice u porodičnoj zajednici sa kojima podnosilac zahteva za pravnu pomoć živi. Ovi podaci se moraju popuniti u skladu sa deklaracijom porodične zajednice koju mora da donese podnosilac zahteva za besplatnu pravnu pomoć.

U drugom delu obrasca, podaci koji se odnose na lica u domaćinstvu sa kojima podnosilac zahteva za besplatu pravnu pomoć živi, trebaju se popuniti u skladu sa dokazima koje je podnosilac pružio.

- c) **Treći deo** obrasca sadrži podatke o finansijskom stanju podnosioca zahteva i osoba koje žive u porodičnoj zajednici sa podnosiocem prijave.

Što se tiče popunjavanja obrasca za finansijsku situaciju podnosioca za besplatnu pravnu pomoć i osoba u porodičnoj zajednici sa kojima živi, neophodno je zabeležiti mesečne prihode, mesečne troškove, dugove i imovinu koju poseduje na osnovu pruženih dokaza.

- d) **Četvrti deo** obrasca sadrži podatke za dokumentaciju priloženu uz obrazac zahteva. Ovaj deo mora biti u celosti popunjen, obeležavanjem svih dokumenata koji se prilažu u prijavi.
- e) **Peti deo** obrasca sadrži pravne podatke koji se odnose na slučaj, ovaj deo mora biti u celosti popunjen u pravnoj oblasti, organu kojem se obraćate, suprotnoj strani i opis pravnog pitanja koji mora biti naveden.
- f) **Šesti deo** obrasca sadrži pravne podatke koji se odnose na pravne radnje koje preduzima službenik i moraju se popuniti u skladu sa preduzetim radnjama ili radnjom.

- g) **Sedmi deo** obrasca prijave sadrži pravne podatke u slučajevima kada je slučaj upućen advokatu ili bilo kojoj drugoj instituciji i mora se svaki put popuniti.
- h) **Osmi deo** obrasca zahteva sadrži pravne podatke u vezo za opravdanosti usvajanja/odbijanja pravne pomoći, a opis usvajanja/odbijanja pravne pomoći treba da bude obrazložen: **Zašto se usvaja ili Zašto se odbija**
- i) **Deveti deo** obrasca sadrži izjavu podnosioca za besplatnu pravnu pomoć i mesto za potpisi podnosioca. Obavezno je da ovaj deo potpiše/otisne prst podnosilac zahteva za besplatnu pravnu pomoć, u suprotnom se smatra da zahtev podnosioca za besplatnu pravnu pomoć nije podnet.

7.2. Procena kriterijuma

- 1) Nakon podnošenja zahteva za besplatnu pravnu pomoć od strane stranke, službenik procenjuje kriterijume na osnovu podnete dokumentacije i dokazuje ispunjenje kriterijuma.
- 2) Službenik/ca postupa po vlastitom nahođenju i u okviru ograničenja koja proizilaze iz zakona br. 04 / L-017 o besplatnoj pravnoj pomoći.
- 3) Neposredna besplatna pravna pomoć pruža se svim licima koja su uhapšena ili pritvorena od strane policije, bez obzira na ispunjavanje kriterijuma propisanih Zakonom o besplatnoj pravnoj pomoći.

7.3. Smernice za ocenu kvalifikovanih kriterijuma

- 1) Prema kriterijumu kvalifikacije, besplatnu pravnu pomoć imaju sledeća lica:
- 2) državljani Republike Kosovo sa prebivalištem na teritoriji Republike Kosova;
- 3) sva lica koja privremeno borave u Republici Kosovo;
- 4) druga lica definisana zakonom ili pravilima međunarodnog prava koja obavezuju Republiku Kosovo, kao što su:
 - a) strani državljani ili lica bez državljanstva, koja redovno ulaze na teritoriju Republike Kosova i koja stiču korist na osnovu međunarodnih sporazuma koje je ratifikovala Republika Kosovo ili na principu reciprociteta;
 - b) lica u pritvoru, azilanti, lica koja uživaju izbeglički status i lica u postupku žalbe na administrativne i / ili sudske odluke kojima se odbija zahtev za azil ili ukida rešenje o izbegličkom statusu, u skladu sa važećim zakonodavstvom o azilu u Republici Kosovo.
- 5) licima kojima se pruža besplatna pravna pomoć po principu reciprociteta.

Kao dokaz za verifikaciju kriterijuma kvalifikacije treba se zatražiti:

- Lična karta ili bilo koji drugi dokument koji dokazuje državljanstvo i prebivalište;
- Dozvola boravka ili bilo koji drugi dokument (izdat od MUP-a) koji potvrđuje privremeni boravak u Republici Kosovo;
- Dokumenta koja dokazuju prebivalište/overeni notarski sporazum (stranci sa privremenim/dugoročnim boravkom i radnim dozvolama, sticanje državljanstva, azila, obrazovanja, zdravstvene usluge itd.) ili bilo koji dokument kojeg izdaju odgovarajuće institucije a koji potvrđuje status o zadržavanju, pritvoru ili azilu.
- Bazični sporazumi država o međusobnoj saradnji slučajeva.

7.4. Smernice za procenu finansijskih kriterijuma

1) Prema finansijskim kriterijumima, pravna pomoć se pruža kao:

- a) primarna i
- b) sekundarna.

a. Primarna pravna pomoć pruža se:

- Svim osobama koja imaju pravo na socijalnu pomoć ili su u sličnoj situaciji kao i lica koja imaju pravo na socijalnu pomoć (žrtve nasilja, marginalizovane grupe, korisnici svih kategorija socijalnih i penzijskih šema koje obezbeđuje država i druge šeme koje se finansiraju od strane MRSZ-RK).

Kao dokaz za verifikaciju ovog kriterijuma treba se zatražiti karta socijalne pomoći ili bilo koji drugi validni dokument koji dokazuje da je podnosilac zahteva za besplatnu pravnu pomoć korisnik socijalne pomoći ili kategorije socijalnih i penzijskih šema koje obezbeđuje država.

- Svim osobama koja su u sličnoj situaciji sa osobama koje imaju pravo primanja socijalne pomoći. Takvim se smatraju svi podnosioci zahteva za besplatnu pravnu pomoć koji nisu korisnici socijalnih šema ali je njihova ekonomska situacija slična onima koji žive od socijalne pomoći.

Kao dokaz za verifikaciju ovog kriterijuma treba zatražiti:

- izjavu o porodičnoj zajednici,
- potvrde o vremenu nezaposlenosti za podnosioca zahteva i članove porodice,
- potvrdu o ekonomskom statusu (pokretne i nepokretne imovine),
- ili bilo koji drugi dokument koji dokazuje da je podnosilac zahteva za besplatnu pravnu pomoć u sličnoj situaciji sa osobama koje koriste pravo socijalne pomoći.

- b. **Sekundarna pravna pomoć** pruža se svim osobama čiji je ukupni porodični prihod manji od prosečnog porodičnog dohotka

Kao dokaz za verifikaciju finansijskog kriterijuma podnosioca zahteva za besplatnu pravnu pomoć treba se zatražiti:

- izjava o porodičnoj zajednici,
- potvrde o vremenu nezaposlenosti za podnosioca zahteva i članove porodice starijih od 18 godina,
- slučajevi kada odrasli pohađaju studije, dokazi da su studenti (do 26. godine),
- u slučajevima kada je podnosilac zahteva za besplatnu pravnu pomoć zaposlen ili ako su članovi njegove porodice zaposleni, moraju se priložiti kopije ugovora o radu ili drugi dokumenti koji dokazuju radni odnos,
- potvrdu o ekonomskom statusu (pokretne i nepokretne imovine),
- pregled bankovnog računa za poslednjih 6 meseci,
- ili bilo koji drugi dokument (dokaz) s kojim se dokazuje da je podnosilac zahteva za besplatnu pravnu pomoć osoba čiji je opšti porodični prihod manji od prosečnog porodičnog dohotka.

Obračun prihoda i rashoda:

Prosečna zarada: 528

Mesečna korpa: Jedan član 50 €

Komunalne usluge: Jedan član 10 €

Kirija: /

Dugovi: /

Minimalna plata: 170 €

Obračunava na sledeći način: Prihodi (prosečna plata) - mesečna korpa - dugovi / kirije + (ako nije preostala jedna minimalna plata, treba ponuditi besplatnu pravnu pomoć)

7.5. Smernice za ocenu pravnih kriterijuma

- 1) Prema pravnim kriterijumima, pravna pomoć se nudi ocenjivanjem osnovanosti predmeta, kao što su:
 - stvarna vrednost zahteva,
 - argumentovanu snagu dokaza koje je podneo podnosilac zahteva,
 - mogućnost uspeha aplikacije,

Kao dokaz za verifikaciju pravnog kriterijuma podnosioca zahteva za besplatnu pravnu pomoć treba zatražiti:

- Dokaze koji potvrđuju tačnu ili približnu vrednost pravnog spora.
- Dokaze koji potvrđuju pravnu osnovu zahteva i argumentaciju zahteva sa dokazima,
- Pravni službenik vrši procenu na osnovu stvarne vrednosti zahteva i argumentacije sa dokazima.
- Podnosilac zahteva ima obavezu da dostavi traženu dokumentaciju kako bi dokazao valjanost svog zahteva.
- U nedostatku odgovarajuće dokumentacije za kategoriju žrtava nasilja, pisana izjava branioca uzima se kao osnova za zahtev.
- Službenici kancelarije za besplatnu pravnu pomoć u obavezi su da savetuju podnosioca zahteva da se obrati za besplatnu pravnu pomoć.

7.6. Procena dokaza koje je podnela stranka tokom procene kriterijuma

- 1) Službenik mora da obavesti korisnika besplatne pravne pomoći, da u slučaju promene okolnosti vezanih za ekonomsku situaciju, je obavezan da o tome obavesti kancelariju za besplatnu pravnu pomoć.
- 2) U slučaju sumnje da je stranka dala lažnu izjavu, na osnovu koje se zasniva besplatna pravna pomoć, službenici besplatne pravne pomoći dužni su da istraže finansijsku situaciju korisnika, tražeći od bilo kojeg javnog organa da dostavi informacije o finansijskoj situaciji korisnika.
- 3) Ako se utvrdi da je korisnik besplatne pravne pomoći ilegalno koristio ili nastavlja da koristi besplatnu pravnu pomoć, kancelarija besplatne pravne pomoći odmah ukida ovlašćene usluge besplatne pravne pomoći i obavezuje korisnika da nadoknadi sve troškove nastale pružanjem besplatne pravne pomoći, gde svi ti prihodi prelaze u Budžet Republike Kosovo.

8. PRAVNA ANALIZA SLUČAJA

- 1) Službenik za besplatnu pravnu pomoć mora pažljivo i profesionalno analizirati dokaze koje je stranka pružila i na osnovu istih mora doneti odluku u vezi sa zahtevom stranke.
- 2) Iako stranka snosi teret obezbeđivanja dokaza i činjenica o slučaju, ipak, službenik može igrati aktivnu ulogu kao pravni službenik i može uložiti napore da obezbedi dokaze i činjenice koje mogu biti dostupne, kao što su notorne činjenice, javna dokumenta itd.

- 3) Za dokaze ili činjenice koje ne možete da obezbedite, kao pravni službenik treba da savetujete stranku o prikupljanju dokaza, pružajući informacije o njihovoj važnosti, gde mogu da ih pronađu i postupcima koje treba da slede.
- 4) Službenik mora voditi računa da tokom pružanja besplatnih pravnih usluga preduzima pravno profesionalne radnje neophodne za slučaj.

9. ODLUKA O USVAJANJU/ODBIJANJU

- 1) Odluka o usvajanju ili odbijanju besplatne pravne pomoći donosi se najkasnije u roku od 5 dana od dana prijema zahteva, nakon procene svih kriterijuma predviđenih Zakonom o besplatnoj pravnoj pomoći. U obrazloženju Odluke za usvajanje ili odbijanje besplatne pravne pomoći mora se obrazložiti na osnovu kojih dokaza ili činjenica se zasniva donošenje odluke. Odluka se mora izdati u tri (3) primerka, jedan (1) za Agenciju za besplatnu pravnu pomoć - Upravi za slučajeve, jedan (1) za korisnika i jedan (1) za instituciju kojoj je slučaj adresiran.
- 2) Svim podnosiocima zahteva treba dostaviti kopiju obrasca za žalbu, bez obzira da li je zahtev za besplatne pravne usluge usvojen ili odbijen, bez obzira na fazu obrade, kao i da se obaveste o pravu na žalbu.

10. PRUŽANJE BESPLATNE PRAVNE POMOĆI IZ REGIONALNIH I MOBILNIH KANCELARIJA ZA BESPLATNU PRAVNU POMOĆ

1. Regionalne kancelarije pokrivaju pružanje besplatne pravne pomoći na celoj teritoriji Republike Kosova i dužne su da pružaju besplatnu pravnu pomoć u opštini u kojoj deluju i u opštinama koje pokriva ta regionalna kancelarija, putem mobilnih kancelarija.
2. Nadležnosti regionalne kancelarije su:
 - a. primanje zahteva za besplatnu pravnu pomoć,
 - b. angažovanje pružalaca besplatne pravne pomoći,
 - c. pružanje usluga besplatne pravne pomoći u skladu sa ovlašćenjima definisanim zakonom,
 - d. vođenje evidencije o podnosiocima zahteva, korisnika i pruženih pravnih usluga,
 - e. koordinacija sa lokalnim institucijama za pružanje efikasne pravne pomoći,
 - f. organizovanje pravnih kampanja za podizanje svesti,
 - g. upućivanje stranaka na relevantne institucije,
 - h. mentorstvo i nadzor stažista.

11.OVLAŠTENE USLUGE

1) Ovlaštene usluge besplatne pravne pomoći pružaju se u okviru primarne i sekundarne pravne pomoći.

a. Primarna pravna pomoć obuhvata sledeće usluge:

- informacije i pravne savete u vezi sa pravnim postupcima;
- sastavljanje dokumenata i svu drugu tehničku pomoć u vezi sa završetkom predmeta;
- zastupanje u građanskim, krivičnim, upravnim i prekršajnim postupcima;
- zaštitu i zastupanje u svim fazama krivičnog postupka;
- informacije i pravne savete o prekršajnom postupku;
- informacije, pravne savete i pomoć u posredovanju, arbitražnom postupku kao što je predviđeno važećim zakonima.

b. Sekundarna pravna pomoć obuhvata sledeće usluge:

- sastavljanje papirologije i ostalu tehničku pomoć koja se odnosi na kompletiranje predmeta;
- zastupanje u građanskim, krivičnim, upravnim i prekršajnim postupcima.

12. UPOTREBA OBRAZACA TOKOM ZAPOČINJANJA POSTUPKA

1) Upotreba obrazaca olakšaće ujednačeno postupanje, osiguravajući na taj način da sve strane dobiju potrebne i odgovarajuće usluge.

2) Tokom preduzimanja neophodnih radnji za pružanje besplatne pravne pomoći, pored obrasca za prijavu, rešenja za odobrenje / odbijanje, službeno lice uručuje i sledeće obrasce:

- **Zahtev za oslobađanje od takse** - Zahtev za oslobađanje od takse izdaje se svim korisnicima besplatne pravne pomoći kojima je odlukom usvojena besplatna pravna pomoć u slučajevima kada se predmet preda na razmatranje sudu. Zahtev za oslobađanje od takse mora se izdati u tri primerka, jedan za stranku, jedan za dosije podnosioca zahteva i jedan za instituciju kojoj se obraćamo.
- **Zahtev za oslobađanje troškova postupka** - Zahtev za oslobađanje od troškova postupka izdaje se svim korisnicima besplatne pravne pomoći kojima je odlukom odobrena besplatna pravna pomoć u slučajevima kada se predmet preda na razmatranje sudu. Zahtev za oslobađanje od troškova sudskog postupka mora se izdati u tri (3) primerka, jedan za stranku, jedan (1) za dosije podnosioca zahteva i jedan za instituciju kojoj se obraćamo.
- **Obaveštenje za advokata** - To je podnesak upućen advokatu, putem kojeg se obaveštava o stranci i procesu kompletiranja dokumentacije za isplatu preduzetih pravnih usluga.
- **Ugovor zaključen između ABPP-a i advokata** - To je pravni akt kojim se definišu dužnosti i odgovornosti ABPP-a i advokata. Ugovor treba biti potpisan i pečatiran od izvršnog direktora i advokata. Ugovor mora biti izdat u dva (2) primerka, jedan (1) za interni dosije u ABPP i jedan za advokata.

- **Ovlašćenje za advokata** - To je podnesak koji se sastavlja u svim slučajevima kada se korisniku besplatne pravne pomoći angažuje advokat. Ovlašćenje mora da sadrži podatke ovlašćenog lica/podnosioca zahteva i ovlašćenog lica, pravno pitanje, mora biti potpisano/otisnuto otiskom prsta od strane korisnika besplatne pravne pomoći (zakonskog zastupnika ili ovlašćenog) i pravnog službenika nadležne regionalne/mobilne kancelarije. Ovlašćenje mora biti izdato u četiri (4) primeraka, jedan (1) za stranku, jedan (1) za interni dosije u ABPP i dva (2) za advokata.
- **Tarifa** - Tarifa je pravni akt koji određuje vrednost plaćanja za radnje koje preduzima advokat i na osnovu iste se moraju proceniti i prihvatiti pravni postupci advokata i izvršiti isplate.
- **Evidencija o registraciji delatnosti advokata** - Evidencija je obrazac koji treba priložiti predmetima koji se odnose na advokate i istom trebaju biti registrovane sve aktivnosti koje advokat preduzima u vezi sa pravnim pitanjem kojeg zastupa.
- **Žalba** - Obrazac za žalbu služi da se dostavi strankama kojima je uskraćena besplatna pravna pomoć ili su nezadovoljni besplatnim pravnim uslugama koje pružaju službenici, advokati ili drugi pružaoci besplatnih pravnih usluga, kako to nalaže zakon.

13.SISTEMATIZACIJA PREDMETA/ARHIVIRANJE I PRAĆENJE PREDMETA BESPLATNE PRAVNE POMOĆI OD STRANE SLUŽBENIKA

- 1) Nakon prijema zahteva podnosioca za besplatnu pravnu pomoć, pravni službenik mora da vodi i arhivira slučaj sa svim dokazima, priloženim dokazima, pravnim radnjama koje preduzima regionalna / mobilna kancelarija.
- 2) Za sve pokrenute predmete, službenik treba da prati napredak slučaja u instituciji u kojoj je stranka podnela predmet na razmatranje, preduzimajući sve potrebne pravne radnje kako bi bio informisan o trenutnoj situaciji i konačnom epilogu predmeta.
- 3) Svi slučajevi/pravne radnje koje su završene od strane regionalnih/mobilnih kancelarija ABPP-a trebaju se evidentirati u bazi podataka, dok u dosije predmeta treba staviti zvanični dokument ili službenu belešku/opis napretka predmeta/dosijea od strane svakog državnog tela pa sve do poslednjeg pravnog postupka ABPP-a, što istovremeno potvrđuje i završetak slučaja od strane ABPP-a.
- 4) Upravljanje predmetima takođe pomaže u odražavanju efikasnosti usluga koje pružaju svi službenici regionalnih i mobilnih kancelarija za besplatnu pravnu pomoć.

13.1. ORGANIZACIJA OBRAĐENOG PREDMETA OD STRANE SLUŽBENIKA REGIONALNIH /MOBILNIH KANCELARIJA

1) Organizacija predmeta za slučajeve pružanja besplatne pravne pomoći od strane službenika regionalnih i mobilnih kancelarija za besplatnu pravnu pomoć treba da se uradi na sledeći način:

- naslovna strana,
- obrazac zahteva,
- izjava potpisana od stranke,
- lična karta,
- dokumenta koja dokazuju finansijski kriterijum,
- dokumente koji dokazuju zakonski kriterijum, poredane po datumu od prve do poslednje radnje,
- odluka o usvajanju/odbijanju besplatne pravne pomoći,
- zahtev za oslobađanje od takse,
- zahtev za oslobađanje od troškova postupka,
- preduzete pravne radnje,
- službena beleška/opis napretka predmeta/dosijea od strane svakog državnog tela do konačnog pravnog postupka ABPP-a.

13.2. ADMINISTRACIJA I ORGANIZOVANJE PREDMETA ZA ADVOKATSKE USLUGE

- 1) Ovlašćene usluge zastupanja i odbrane u sudskim postupcima pružaju samo advokati koji pružaju ovlašćene pravne usluge u okviru primarne i sekundarne pravne pomoći. Advokati pružaju usluge ovlašćene besplatne pravne pomoći u skladu sa tarifom koju je Agencija odredila podzakonskim aktom.
- 2) Regionalne/mobilne kancelarije za slučajeve korisnika besplatne pravne pomoći, koje moraju zastupati pred sudovima i drugim telima, imenuju advokata sa liste koju ažurira Advokatska komora Kosova.
- 3) Lista advokata ažurirana od strane AKK je obavezna u svim slučajevima angažovanja advokata. Službenik treba da prati angažman na osnovu rasporeda prema listi.
- 4) U slučajevima kada se zahteva hitno angažovanje advokata i kontaktirani advokat putem telefona ili emaila, po redu ne odgovori na telefon/e-mail, službenik može kontaktirati sledećeg advokata sa liste (posle njega).
- 5) Advokat koji prethodno nije odgovorio na angažman, trebalo bi da se ponovo kontaktira u sledećem angažmanu.
- 6) U slučajevima kada advokat odbije angažman telefonom/e-mailom, službenik direktno informiše rukovodioca ABPP-a koji/a obaveštava AKK.
- 7) Agencija zaključuje „Ugovor o pružanju besplatne pravne pomoći“, direktno sa advokatima na osnovu Zakona o besplatnoj pravnoj pomoći i Sporazuma između ABPP-a i AKK-a.
- 8) U slučaju donošenja odluke o usvajanju zahteva za besplatnu pravnu pomoć podnosioca zahteva koji se upućuje advokatu, službenik mora pripremiti odluku o usvajanju besplatne pravne pomoći, prateći akt za advokata, ugovor, ovlašćenje, zahtev za oslobađanje od sudskih troškova i troškova postupka, kao i svu dokumentaciju korisnika koja se može upotrebiti kao dokaz tokom sudskog postupka.

- 9) U cilju upoznavanja advokata sa korisnikom i prirodom njegovog pravnog problema, službenik dogovara sastanak, u koordinaciji sa advokatom, gde nakon predstavljanja spisa predmeta se postiže/odbija potpisivanje ugovora između ABPP-a i angažovanog advokata.
- 10) Stranka nema pravo na izbor advokata. Sa izuzetkom ovo se može desiti u sledećim slučajevima:
 - a. Na pismeni zahtev stranke radi zaštite telesnog, seksualnog integriteta, itd.
 - b. Službenik odlučuje o zahtevu stranke uz prethodne konsultacije sa glavnom kancelarijom.
 - c. Službenik donosi odluku o odbijanju/usvajanju zahteva.

13.3. UPRAVLJANJE SLUČAJEVIMA UPUĆENIH ADVOKATIMA

- 1) Od trenutka angažovanja advokata i zaključenja ugovora o pružanju besplatnih pravnih usluga za korisnika besplatne pravne pomoći, uspostavlja se stalni kontakt službenika sa korisnikom besplatne pravne pomoći i advokatom.
- 2) Korisnik besplatne pravne pomoći se obaveštava da usluge koje pruža advokat plaća ABPP. Takođe se obaveštava da je oslobođen plaćanja sudskih taksi, dok se o troškovima postupka, informiše se da sudija slučaja odlučuje o plaćanju ili ne plaćanju troškova postupka na osnovu podnetog zahteva.
- 3) Korisniku besplatne pravne pomoći savetuje se da svaku nejasnoću i nezadovoljstvo radom advokata adresira u kancelariji od koje je stekao pravo da angažuje advokata.
- 4) Angažovanom advokatu savetuje se da svaku pravnu nejasnoću ili nepravilnosti koje su nastale tokom postupka u vezi sa zastupanjem korisnika besplatne pravne pomoći, da se obrati kancelariji koja ga je angažovala.
- 5) Advokat ne treba da odbaci predmet zastupanja ili da se povuče iz zastupanja, osim ako postoje opravdani razlozi, kao što su:
 - a. u slučaju da postoji rizik od kršenja poverenja prethodnog klijenta ili ako bi advokatsko znanje o slučaju bivšeg klijenta predstavljalo nepravednu prednost za novog klijenta ili bi bilo na štetu interesa bivšeg klijenta;
 - b. nepošteni razlozi klijenta za traženje pravne pomoći ili kada shvati da mu je klijent dao netačne podatke;
 - c. kada klijent insistira na tome da advokat preduzima postupke koji su u suprotnosti sa zakonom ili etičkim kodeksom;
 - d. kada klijent insistira na tome da advokat preduzme radnje koje su u suprotnosti sa njegovom profesionalnom procenom;
 - e. u slučaju da se imenuje na drugo radno mesto ili odstupi iz pravne profesije;
 - f. ili u slučaju smrti
- 6) U slučaju da se angažovani advokat povuče iz predmeta, imenuje se na nekom drugom radnom mestu ili podnese ostavku iz advokatske profesije, u slučajevima kada se zahteva imenovanje privremenog zastupnika i u slučaju smrti advokata, službenik prijavljuje slučaj šefu odeljenja za Pružanje besplatne pravne pomoći, koji u saradnji sa AKK pokušava da imenuje *pro bono* advokata.
- 7) U slučaju povlačenja advokata iz razloga navedenih u tački 5. i nemogućnosti angažovanja *pro bono* advokata, za korisnika se angažuje drugi advokat po redu i zaključuje se novi ugovor.
- 8) U cilju boljeg upravljanja slučajevima koji su upućeni advokatima i obezbeđivanje profesionalnog pružanja pravnih usluga, uspostavlja se kontakt sa nadležnim organima u cilju praćenja toka i kvaliteta usluga koje pruža advokat.
- 9) Svako nezadovoljstvo ili primedbe korisnika besplatne pravne pomoći o radu advokata koji ga zastupa, službenik treba sa posebnom pažnjom da analizira zahteve korisnika i da pomogne u

- pokretanju predmeta protiv advokata, iznoseći sve navodne povrede potkrepljene sa dokazima.
- 10) Pokretanje slučaja vrši se podnošenjem žalbe korisnika Komisiji za žalbe pri Savetu za besplatnu pravnu pomoć.
 - 11) U slučaju angažovanja advokata, službenik treba da obavesti advokata o njegovoj obavezi da zatraži troškove postupka kada je slučaj koji je upućen advokatu od strane ABPP pobedio, a nadoknađena sredstva se deponuju u budžetu Republike Kosovo.

13.4. KOMPENZACIJA ADVOKATA

- 1) Za preduzete pravne postupke advokatu se vrši nadoknada u vrednosti sa tarifom ABPP-a.
- 2) Za sve preduzete pravne radnje, advokat mora da donese originalne dokaze o preduzetim pravnim radnjama.
- 3) Podnesci moraju imati pečat institucije kojoj su podneti ili potvrdu poštarine ukoliko su radnje poslate putem pošte.
- 4) Svi zapisnici moraju biti pečatirani i potpisani od strane nadležnog službenog lica.
- 5) U svakom slučaju kada advokat donese spisak predmeta za plaćanje, službenik prilaže sva dokumenta za preduzete radnje slučaja i beleži ih u fizički dosije korisnika i isti se upisuju u bazi podataka.
- 6) Svi podneti predmeti advokata za plaćanje trebaju se kompletirati i protokolirati u knjizi evidencije o predmetima advokata.
- 7) Završeni predmeti podnose se pravnom službeniku za advokate i donacije u glavnoj kancelariji, koji nakon kontrole, predaje predmete za isplatu, dok za nepotpune ili neredovne predmete, direktno informiše supervizora službenika koji je predao predmet i vraća ga na dopunu nadležnom službeniku.
- 8) U svim slučajevima kada advokat ne donese dokumentaciju za platne radnje ili ne informiše službenika, službenik kontaktira advokata telefonom/e-mailom ili zakazuje sastanak, informiše se o slučaju i istovremeno prati napredak slučaja.

13.5. KOMPLETIRANJE ADVOKATSKOG PREDMETA RADI REALIZACIJE UPLATE

- 1) Predmet advokata, kojeg je prvi put angažovala Agencija za besplatnu pravnu pomoć i koji nije registrovan kao pružaoc, mora da sadrži sledeća dokumenta:
 - Originalna dokumenta za pravne postupke (pečatirani od suda)
 - Originalna faktura (mora da sadrži: broj fakture, broj tekućeg računa, jedinstveni identifikacioni broj)
 - Lična karta (kopija)
 - Pismo potvrde banke na ime preduzeća (ne sa komercijalnim imenom).
 - Jedinstveni identifikacioni broj
- 2) Predmet advokata, kojeg je prethodno angažovala Agencija za besplatnu pravnu pomoć i koji je registrovan kao pružalac u trezor, mora da sadrži sledeća dokumenta:
 - Pravne radnje (original i overen od strane suda)
 - Originalnu fakturu (mora da sadrži: broj fakture, broj tekućeg računa, jedinstveni identifikacioni broj)

13.6. ORGANIZACIJA PREDMETA UPUĆENOG ADVOKATU

- 1) Organizovanje predmeta u slučajevima pružanja besplatne pravne pomoći za koje je advokat angažovan, treba da se izvrši na sledeći način:
 - početna strana,
 - obrazac za prijavljivanje,
 - izjava potpisana od strane stranke,
 - lična karta;
 - dokumenta koja potvrđuju finansijski kriterijum,
 - dokumenta koja potvrđuju pravni kriterijum, poredana po datumu od prve do poslednje radnje,
 - odluka o usvajanju,
 - obaveštenje za advokata,
 - ugovor,
 - ovlašćenje,
 - zahtev za oslobađanje od takse,
 - zahtev za oslobađanje od troškova postupka,
 - evidencija o preduzetim postupcima advokata,
 - zvanična beleška/opis napretka predmeta/dosijea od svakog državnog tela i do konačne pravne radnje ABPP-a.

14. PODNOŠENJE ŽALBE

- 1) Svi podnosioci zahteva za besplatnu pravnu pomoć moraju biti obavešteni da imaju pravo da se žale Komisiji za žalbe u roku od 8 dana, protiv odluke kojom se odbija zahtev za usvajanje besplatne pravne pomoći.
- 2) Svi korisnici besplatne pravne pomoći trebaju se informisati da imaju pravo žalbe na neprofesionalne i neetičke pravne usluge koje pružaju pružaoci besplatne pravne pomoći i da se žalbeni postupak vodi pred Komisijom za žalbe Saveta za besplatnu pravnu pomoć.
- 3) Korisnik besplatne pravne pomoći se obaveštava da ima pravo podnošenja žalbe na neprofesionalne i neetičke pravne usluge koje pruža advokat, Komisiji za žalbe pri Savetu.
- 4) Korisnik besplatne pravne pomoći se obaveštava da ima pravo žalbe na neprofesionalne i neetičke pravne usluge koje pruža službenik, Komisiji za žalbe pri Savetu.
- 5) Korisnik besplatne pravne pomoći se obaveštava da ima pravo žalbe protiv neprofesionalnih i neetičkih pravnih usluga pruženih od strane nevladinih organizacija, Komisiji za žalbe pri Savetu.

15. OBRAZAC ZA OCENU SLUŽBENIKA OD STRANE STRANKE

- 1) Ocene od strane stranke predstavljaju pregled kvaliteta komunikacije i pružanja besplatnih pravnih usluga. Kroz evaluacije, ABPP i Savet moći će da procene nivo zadovoljstva stranaka sa njihovim uslugama. Ovo će doprineti izgradnji odgovornijeg sistema besplatne pravne pomoći koji uspešno dopunjava potrebe stranaka.
- 2) Stranke treba podsticati da ispune obrazac ocenjivanja u svakom slučaju i treba se osigurati da su njihovi odgovori anonimni.
- 3) Postavljanje formulara u kancelariji treba biti na način koji je lako dostupan i vidljiv strankama.
- 4) Popunjene obrasce treba staviti u zapečaćenu kutiju koja se nalazi u kancelariji.
- 5) Obrasci za ocenjivanje trebaju se prikupljati svakih 6 (šest) meseci a koje pregledava komisija koju je formirao izvršni direktor.
- 6) Treba registrovati broj obrazaca, odgovore na 5 (pet) pitanja treba sažeti i doslovno pohraniti u bazi podataka.
- 7) Rezultate komentara trebalo bi raspravljati na sastancima osoblja u kancelariji i na regionalnim sastancima. Na osnovu komentara treba pružiti ideje za poboljšanje usluga.

