



REPUBLIKA E KOSOVËS
Republika Kosovo/ Republic of Kosovo

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

NDIHMA JURIDIKE | PRAVNA POMOĆ
LEGAL AID

VEÇE ZA BESPLATNU PRAVNU POMOĆ
AGENCIJA ZA BESPLATNU PRAVNU POMOĆ

UREDBA BR.02/2021
O PROCEDURAMA ŽALJENJA ZA BESPLATNU PRAVNU POMOĆ

U skladu sa Zakonom br. 04/L-017 o besplatnoj pravnoj pomoći, članom 13, Veće Agencije za besplatnu pravnu pomoć donosi ovu:

UREDBU O PROCEDURAMA ŽALJENJA ZA BESPLATNU PRAVNU POMOĆ

POGLAVLJE I OPŠTE ODREDBE

Član 1 Svrha

Cilj ove uredbe je da reguliše tretiranje žalbi i obaveze pružalaca usluga besplatne pravne pomoći, kako bi se sprovela prava potraživača i korisnika besplatne pravne pomoći.

Član 2 Polje delovanja

1. Ovom uredbom se određuju procedure rada Komisije za žalbe, procedure u vezi sa žalbama i minimalni etički i profesionalni standardi pružalaca besplatne pravne pomoći.
2. Odredbe ove uredbe sprovode i potražioc besplatne pravne pomoći, korisnici besplatne pravne pomoći i pružaoci usluga besplatne pravne pomoći, Komisija za žabe i svaki drugi službenik koji je isključivo pomenut u ovoj uredbi.

Član 3 Definicije

1. Izrazi korišćeni u ovoj uredbi imaju ovo značenje:
 - 1.1. **Zakon** – Zakon na snazi o besplatnoj pravnoj pomoći;
 - 1.2. **Agencija** – Agencija za besplatnu pravnu pomoć;
 - 1.3. **Veće** – Veće za besplatnu pravnu pomoć;
 - 1.4. **Komisija** - Komisija za žalbe;
 - 1.5. **Žalba** – svaki izraz nezadovoljstva koji je pismeno podnesen od strane potraživača i korisnika besplatne pravne pomoći;
 - 1.6. **Potraživač (Zahtevaoc)** – lice koje potražuje besplatnu pravnu pomoć;
 - 1.7. **Korisnik** – lice koje realizuje pravo na besplatnu pravnu pomoć u skladu sa kriterijumima određenim zakonom;
 - 1.8. **Podnosilac žalbe** – stranka koja podnosi žalbu u vezi sa besplatnom pravnom pomoći;
 - 1.9. **Pružalac (Pružao)** – svako fizičko ili pravno lice koje u skladu sa ovim zakonom pruža besplatnu pravnu pomoć, kao zaposleni ili ugovoreno lice od strane Agencije ili u partnerstvu sa njom;
 - 1.10. **Advokat** – član Advokatske komore Republike Kosovo;
 - 1.11. **Sekretarijat Veća**- organ Veća koji obezbeđuje neophodnu podršku radu Veća i njegovih organa;

1.12. **Administrativni službenik** – službenik za prijem, upis i protokolisanje službenih spisa Agencije, regionalnih kancelarija i mobilnih kancelarija Agencije;

1.13. **ZOAP-** Zakon o opštoj administrativnoj proceduri.

2. Ostali izrazi korišćeni u ovoj uredbi imaju isto značenje kao što je određeno Zakonom.

Član i 4 **Opšta načela**

1. Komisija je tokom vođenja upravnog (administrativnog) postupka sprovodi opšta načela određena u ZOAP-u.

POGLAVLJE II **KOMISIJA**

Član 5 **Osnivanje i sastav Komisije**

1. Komisija se osniva u obliku organa u okviru Veća, kako bi odlučivala u vezi sa žalbama potraživača i korisnika besplatne pravne pomoći, u skladu sa zakonskim odredbama na snazi.
2. Komisija je stručna i nezavisna u donošenju svojih odluka.
3. Komisija se imenuje i sastavljena je od ukupno troje (3) članova, od kojih se jedan imenuje na poziciju predsedavajućeg.
4. Veće u odluci o imenovanju članova Komisije imenuje jednog člana za zamenika, koji učestvuje u sastavu Komisije u slučaju sukoba interesa ili opravdane nemogućnosti za učestvovanje jednog od članova.
5. U sastavu članova komisije treba da bude najmanje jedan pravnik.

Član 6 **Dužnosti Komisije**

1. Komisija sastavlja plan rada i izveštava Veću jednom mesečno.
2. Komisija razmatra dozvoljenost i osnovanost žalbi stranaka i donosi pismenu odluku u svakoj razmotrenoj žalbi.
3. Komisija tokom razmatranja žalbi može da pozove i da dobije stručno mišljenje ostalih službenika u okviru Agencije.

4. Predsedavajući Komisijom potpisuje odluke koje donese Komisija.

POGLAVLJE III PROCEDURA U VEZI SA ŽALBAMA

Član 7 Pravo na žalbu

1. Pravo na podnošenje žalbe Komisiji ima svaki potraživač protiv odluke o odbijanju besplatne pravne pomoći, kao i svaki korisnik protiv pravnih neprofesionalnih i neetičkih usluga pružanih od strane pružaoca besplatne pravne pomoći, delovanjem, nedelovanjem tokom pružanja usluga.
2. Žalba protiv odluke o odbijanju besplatne pravne pomoći podnosi se Komisiji u roku od osam (8) dana, od dana prijema odluke o odbijanju besplatne pravne pomoći.
3. U slučaju da je potraživač podneo zahtev za besplatnu pravnu pomoć i pružalac nije preduzeo nikakvu radnju, onda se žalba može podneti Komisiji, ali ne ranije od pet (5) dana i ne kasnije od dva (2) meseca nakon isteka roka za obaveštenje o odluci o odbijanju besplatne pravne pomoći.
4. Podnosilac žalbe samo jednom može podneti žalbu Komisiji po istom pitanju.
5. Žalba protiv neprofesionalnih i neetičkih usluga koje pružaju pružaoci besplatne pravne pomoći, treba da se podnese u roku od petnaest (15) dana od dana kada je korisnik saznao o delovanju ili nedelovanju od strane pružaoca, ali ne kasnije od šest (6) meseci od njegovog izvršenja, odnosno u roku od dva (2) meseca od podnošenja zahteva za izvršenje neke radnje.

Član 8 Podnošenje žalbe

1. Podnosilac žalbe može predati žalbu Komisiji, kao što sledi:
 - 1.1.fizički, lično ili preko svog ovlašćenog lica, ili
 - 1.2.putem obične, sertifikovane ili elektronske pošte.
2. Administrativni službenik je obavezan da primljenim žalbama:
 - 2.1.odredi broj upisa i protokola, kao i da unese datum prijema žalbe;
 - 2.2.da stranci preda dokaz o predaji žalbe.
3. Nakon upisa žalbe u knjigu protokola, administrativni službenik istog dana žalbu šalje predsedavajućem Komisije.

4. Žalba koju je podnela grupa lica sa zajedničkim interesom prihvata se u Komisiju u skladu sa odredbama ZOAP-a.
5. Žalba se podnosi pismeno, na nekom od službenih jezika Republike Kosovo i mora da bude potpisana i od strane žalioca ili od strane njegovog ovlašćenog lica.
6. Podnosilac žalbe može ovlastiti svog zastupnika preko pismenog ovlašćenja ili podnoseći usmenu izjavu pri Komisiji.
7. Podnesena žalba treba da sadrži ove podatke:
 - 7.1. ime, prezime, adresu i broj telefona podnosioca žalbe;
 - 7.2. podatke o upravnom aktu koji je donesen ili koji nedostaje, a koji se osporava;
 - 7.3. uzroke žaljenja, navode i svaki drugi dokument koji podnosilac žalbe smatra bitnim.
8. Žalilac ili njegovo ovlašćeno lice treba da obaveste Komisiju o svakoj izmeni njegove adrese ili broja telefona ili njegovog zastupnika.
9. Žalbu treba popuniti u formularu datom u dodatku 1 ove uredbe, ili da sadrži sve podatke koji su prema tom formularu zahtevani. Formular će takođe biti objavljen i na zvaničnoj internet stranici Agencije.

Član 9

Dozvoljenost žalbe

1. U slučajevima kada je žalba nejasna ili nije kompletna, Komisija će podnosiocu žalbe poslati zahtev za dopunom žalbe, uz dotične sugestije. Podnosilac žalbe je obavezan da dopuni žalbu u roku od osam (8) dana od trenutka prijema zahteva za dopunu žalbe.
2. Ukoliko podnosilac žalbe ne dopuni zahtev u roku koji je naveden u stavu 1 ovog člana, na zahtev Komisije ili ukoliko uopšte ne dopuni istu, onda se žalba odbacuje kao neprihvatljiva.
3. Komisija, uz saglasnost podnosioca zahteva, dozvoljava mešanje treće strane u postupak, u skladu sa zakonodavstvom na snazi.

Član 10

Sednica o razmatranju žalbe

1. Komisija je obavezna da u roku od tri (3) radna dana, od momenta predaje žalbe, održi prvu sednicu o razmatranju žalbe.
2. Sednicama za razmatranje žalbi predsedava predsedavajući Komisijom.

3. U slučaju sukoba interesa, članovi Komisije odmah pismeno obaveštavaju predsedavajućeg Komisijom u vezi sukoba interesa. U takvim slučajevima sprovode se usklađeno odredbe zakona na snazi o sprečavanju sukoba interesa u vršenju javne funkcije.
4. U slučaju da predsedavajući nije prisutan, sastankom predsedava član Komisije koji je stariji.
5. Komisija tokom razmatranja žalbe, ima pravo da od stranaka traži neophodna dokumenta i informacije, kao i da potvrdi situaciju na licu mesta.
6. U principu se sednice Komisije drže u sedištu Agencije. Ove sednice, po potrebi, mogu da se drže i van sedišta ili preko prihvatljivih elektronskih platformi sa udaljenosti.

Član 11 **Učešće stranaka na sednici**

1. Učešće stranaka u postupku, na sednicama Komisije, vrši se samo u slučajevima kada Komisija oceni da je neophodno ili na zahtev stranaka.
2. U slučajevima iz stava 1 ovog člana, Komisija može da ovlasti jednog od članova Komisije da u saradnji sa administracijom Agencije za besplatnu pravnu pomoć obezbede uslove za održavanje te sednice.
3. Poziv za održavanje sednice razmatranja (rasprave) šalje se strankama najkasnije sedam (7) dana pre sednice, sadržavajući ove podatke:
 - 3.1.nameru, datum, vreme i mesto održavanja sednice;
 - 3.2.napomenu da Komisija ima autoritet da bez kašnjenja ili daljeg obaveštenja procesira, nezavisno od neuspeha jedne stranke da se na vreme i na određenom mestu pojavi, u slučaju neopravdanog izostanka;
 - 3.3.stranka koja zahteva pomeranje sednice razmatranja (rasprave), ne dalje od tri (3) dana o momenta prijema pozivnice, mora Komisiji podneti pismeni obrazloženi zahtev.
4. Komisija u roku od dva (2) dana od momenta prijema zahteva, donosi odluku o tome da li je zahtev za pomeranje javne sednice osnovan i upisuje je u zapisnik.
5. Ukoliko Komisija prihvati zahtev stranke o pomeranju sednice, odmah obaveštava stranke u postupku o pomeranju sednice.
6. Sve stranke u postupku imaju pravo da se pojave na sednici lično ili preko ovlašćenog zastupnika.

7. Sve stranke u postupku će biti tretirane isto, uz jednake mogućnosti da predstave slučaj i svakoj stranci će se dati mogućnost predstavljanja dokaza i iskaza radi obrazloženja njihovih navoda.
8. Sednice za razmatranje žalbi su otvorene, izuzev u slučajevima kada se na zahtev stranke izuzima javnost ili kada je izuzimanje javnosti predviđeno zakonodavstvom na snazi.

Član 12

Sednica za savetovanje i glasanje

1. Komisija ima kvorum kada su prisutni svi članovi.
2. Svaki član ima po jedan (1) glas.
3. Odluke Komisije donose se većinom glasova članova.
4. Uzdržanost će se računati kao glas protiv.

Član 13

Zapisnik sa sednice

1. Na sednici razmatranja Komisije, Sekretarijat Veća drži zapisnik, u koji obuhvata:
 - 1.1 datum i mesto održavanja sednice i vreme u koje je sednica počela i kada se završila;
 - 1.2 imena sastava Komisije;
 - 1.3 imena stranaka, odnosno prisutnih zastupnika i učesnika;
 - 1.4 odluke koje su donesene na sednici;
 - 1.5 svako glasanje koje je izvršeno, obuhvatajući i rezultate, i
 - 1.6 ostala relevantna pitanja o slučaju.
2. Zapisnik potpisuje predsedavajući Komisijom i zapisničar.

Član 14

Odluka Komisije

Odluka Komisije treba da ima strukturu i da sadrži obavezne elemente u skladu sa ZOAP-a.

Član 15

Obaveze pružaoca usluga prema Komisiji

1. Pružalac je obavezan da sarađuje sa Komisijom, obezbeđujući neophodne informacije i dokumentaciju u vezi sa žalbama stranaka, na zahtev Komisije.

2. Na zahtev Komisije, pružalac može da odgovori Komisiji pismeno na žalbene navode podnosioca žalbe, prilažući sve relevantne spise i dokaze, u roku od osam (8) dana od dana prijema zahteva od strane Komisije.
3. Ukoliko pružalac usluga ne ispoštuje rok od osam (8) dana koji je dat u skladu sa stavom 2 ovog člana, Komisija će odlučiti o predmetu.

Član 16

Donošenje odluka u slučaju žalbi protiv odluke o odbijanju besplatne pravne pomoći

1. Komisija, odlučujući o žalbi protiv odluke o odbijanju besplatne pravne pomoći donosi sledeću odluku:
 - 1.1. odbacuje žalbu kao nedozvoljenu;
 - 1.2. prihvata žalbu kao osnovanu, poništava odluku kojom je odbijena besplatna pravna pomoć i
 - 1.3. odbija žalbu kao neosnovanu.
2. Komisija će doneti odluku o svakoj razmotреноj žalbi protiv odluke o odbijanju besplatne pravne pomoći u roku od trideset (30) dana, od datuma kada je žalba primljena, u skladu sa članom 8 ove uredbe.

Član 17

Donošenje odluka u slučaju žalbi protiv pružaoca

1. Komisija, odlučujući o žalbi protiv pružaoca, donosi sledeću odluku:
 - 1.1. ukoliko je prihvaćena žalba usmerena protiv advokata, Veće obaveštava Advokatsku komoru Kosova o preduzimanju disciplinskih mera u skladu sa unutrašnjim uredbama Advokatske komore;
 - 1.2. ukoliko je prihvaćena žalba upućena protiv službenika Kancelarije za besplatnu pravnu pomoć, Veće ovlašćuje disciplinske postupke koji su određeni u podzakonskom aktu Agencije za besplatnu pravnu pomoć;
 - 1.3. ukoliko je prihvaćena žalba usmerena protiv nevladine organizacije, Veće ovlašćuje mere određene ugovorom o uslugama sa dotičnom organizacijom, a o tome će obavestiti i dotično Ministarstvo javne uprave.
2. Komisija će doneti odluku o svakoj razmotреноj žalbi protiv pružaoca u roku od petnaest (15) dana, od datuma kada je žalba primljena u Kancelariju za prijem žalbi za besplatnu pravnu pomoć.

Član 18

Pravo podnošenja tužbe sudu

Protiv odluke Komisije nije dozvoljena žalba. Stranka koja je nezadovoljna odlukom Komisije može inicirati tužbu u sudu koji je nadležan za upravna (administrativna) pitanja u roku od trideset (30) dana od datuma prijema odluke.

Član 19

Obaveštavanje stranke

1. Odluka Komisije šalje se stranci koja je podnela žalbu preko obične, sertifikovane ili elektronske pošte.
2. Stranka može preuzeti odluku Komisije u Kancelariji za prijem, pri Agenciji.

POGLAVLJE IV

MINIMALNI STANDARDI ETIKE I PROFESIONALIZMA PRUŽALACA

Član 20

Minimalni standardi etike i profesionalizma advokata koje angažuje Agencija

1. Tokom razmatranja žalbi upućenih protiv advokata kojeg je angažovala Agencija, Komisija svoju odluku zasniva na standardima etike i profesionalizma koji su određeni Kodeksom stručne etike advokata.
2. Odluka o prihvatanju žalbe od strane Komisije šalje se Veću.
3. Veće obaveštava Advokatsku Komoru radi preduzimanja disciplinskih mera.
4. Obaveštenje mora da sadrži:
 - 4.1.imena stranka;
 - 4.2.odluke donete na sednici Komisije;
 - 4.3.svako glasanje koje je izvršeno, obuhvatajući i rezultate;
 - 4.4.povrede Kodeksa stručne etike advokata koje je tokom sednice evidentirala Komisija;
 - 4.5.ostala pitanja relevantna za slučaj.
5. Obaveštenje se objavljuje na internet stranici Agencije u skladu sa zakonodavstvom na snazi o zaštiti ličnih podataka.

Član 21

Minimalni standardi etike i profesionalizma za službenike Kancelarije za besplatnu pravnu pomoć

1. Tokom razmatranja žalbi upućenih protiv službenika Kancelarije za besplatnu pravnu pomoć, Komisija svoju odluku zasniva na standardima etike i profesionalizma, kao što sledi:
 - 1.1 Zakonitost – službenik vrši svoju dužnost u skladu sa zakonom;
 - 1.2 Transparentnost – službenik tokom vršenja svoje funkcije treba da deluje transparentno, poštujući pravo predstavničkih organa i pravo građana da budu informisani o postupcima službenika kao javnog lica;
 - 1.3 Publicitet – svako ima pravo da zna razloge koji do doveli do određene odluke ili postupka administracije (uprave), ukoliko je njima oštećen;
 - 1.4 Odgovornost/ polaganje računa – službenik je lično odgovoran za svoje postupke tokom vršenja funkcije na koju je imenovan ili izabran od strane institucije ili građana;
 - 1.5 Efikasnost – službenik mora da obezbedi da njegov učinak bude uspešan u postizanju namera i rešavanju problema;
 - 1.6 Ekonomičnost – službenik ne sme koristiti ili dozvoliti da se koriste službena bogatstva institucije koja je poslodavac, obuhvatajući i službene dokumente, u druge svrhe koje nisu u skladu sa vršenjem javne dužnosti;
 - 1.7 Stručna nepristrasnost – službenik ne utiče na odluku nekog službenika ili organa radi nepravilne koristi za sebe ili neko drugo fizičko ili pravno lice;
 - 1.8 Nediskriminisanje – službenik tokom vršenja svoje dužnosti ne treba da pravi razlike u političkom, partijskom ili bilo kojem drugom obliku diskriminacije;
 - 1.9 Poverljivost / Privatnost – svaki službenik je obavezan da čuva poverljivost o informacijama i podacima njegovog klijenta, koje sazna tokom pružanja pravne pomoći;
 - 1.10 Dokazivanje pravne i opšte kulture – službenik svoj posao treba da vrši časno, savesno, nepristrasno, da čuva autoritet službenika i institucije i da svojim radom ojača poverenje građana u institucije;
 - 1.11 Sprečavanje sukoba interesa – službenik mora izbeći sukob interesa nezavisno od toga da li je realan, moguć ili prividan;
 - 1.12 Zaštita javnog interesa- službenik, tokom vršenja javne funkcije treba da postupa u zaštitu javnog interesa i nema pravo da svoj privatni interes stavi ispred javnog interesa.

- 1.13 Izbegavanje realnog, mogućeg ili prividnog sukoba interesa među strankama – u slučajevima da se dve suprotne strane u istom slučaju prijave za besplatnu pravnu pomoć, dva različita službenika vrše ocenu kriterijuma i pružaju besplatnu pravnu pomoć;
- 1.14 Za pitanja i situacije koje se mogu dogoditi tokom rada službenika Agencije, a koje nisu regulisane ovom uredbom, Komisija mora da konsultuje Kodeks ponašanja civilnih službenika i sprovodljivo zakonodavstvo na snazi.
2. Odluka o prihvatanju žalbe Komisije se šalje Veću.
3. Veće ovlašćuje izvršnog direktora Agencije za preduzimanje disciplinskih mera.
4. Odluka Komisije se objavljuje na internet stranici Agencije u skladu sa zakonodavstvom na snazi o zaštiti ličnih podataka.

Član 22

Minimalni standardi etike i profesionalizma za nevladine organizacije

1. Tokom razmatranja žalbi upućenih protiv nevladine organizacije, Komisija svoju odluku zasniva na povredama obaveza određenih u ugovoru o uslugama ili sporazumu o partnerstvu sa dotičnom organizacijom.
2. Minimalni standardi određeni za advokate u stavu 1 člana 20 i službenike Kancelarije za besplatnu pravnu pomoć u stavu 1 člana 21 ove uredbe sprovode se usaglašeno i za nevladine organizacije.
 - 1.1 izveštavanje svakoga meseca o zahtevima potraživača za besplatnu pravnu pomoć;
 - 1.2 ažuriranje informacije, što je brže moguće;
 - 1.3 poštovanje Zakona br. 04/L-017, člana 30, uredbe ABPP-2013/4 i svih odluka rgana ABPP-a;
 - 1.4 učestvovanje na svim obukama i orijentacionim sastancima koje traži ABPP;
 - 1.5 zaštita privatnosti potraživača besplatne pravne pomoći;
 - 1.6 poštovanje Kodeksa etike nevladine organizacije i Kodeksa stručne etike advokata, ukoliko je pružalac advokat;
3. Komisija i se obraća Veću s predlogom o preduzimanju mera kao što je određeno u ugovoru o uslugama ili sporazumu o partnerstvu.
4. Predlog treba da sadrži:
 - 1.1. imena stranaka;
 - 1.2. odluke donesene na sednici Komisije;
 - 1.3. svako glasanje, obuhvatajući i rezultate; i
 - 1.4. povrede koje je evidentirala Komisija tokom sednice;
 - 1.5. ostala pitanja relevantna za slučaj.

5. Odluka Komisije se objavljuje na internet stranici Agencije u skladu sa zakonodavstvom na snazi o zaštiti ličnih podataka.

POGLAVLJE V PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 23

Podizanje svesti potraživača i korisnika

Svaki pružalac usluga obavezan je da odjavi uredbe i njihove procedure u vezi sa žalbama potraživača i korisnika preko objavljivanja na njihovim službenim internet stranicama. Pružalac je takođe obavezan uputi stranke na mogućnost podnošenja žalbe Komisiji.

Član 24

Ukidajuće odredbe

Stupanjem na snagu ove Uredbe, stavlja se van snage Poslovnik br. 2013/1 Komisije za žalbe, koji je usvojen 12.03.2013. godine

Član 25

Stupanje na snagu

Ova uredba stupa na snagu na dan kada je Veće za besplatnu pravnu pomoć usvojilo.

Priština,

Predsedavajući Većem za besplatnu pravnu pomoć
Beshir Islami
