

ПРАВИЛНИК ЗА РАБОТА НА
КАНЦЕЛАРИЈАТА ЗА БЕСПЛАТНА ПРАВНА
ПОМОШ И ПСИХО-СОЦИЈАЛНА ПОДДРШКА ПРИ
ОРГАНИЗАЦИЈА НА ЖЕНИТЕ НА ОПШТИНА
СВЕТИ НИКОЛЕ





Содржина

Вовед

- 1. Општи одредби _____ 5**
- 1.1 Цел на правилникот
 - 1.2 Начела на работата
 - 1.3 Начело на недискриминација
 - 1.4 Доверливост на услугите
 - 1.5 Видови и обем на услугите
 - Бесплатна правна помош
 - Психо-социјална поддршка
 - 1.6 Место и време на обезбедување на услугите
 - 1.7 Соработка и комуникација со засегнати страни
 - 1.8 Забрани и недозволените дејствија во обезбедувањето примарна правна помош
 - 1.9 Обврска за континуирана правна и психо-социјална едукација
 - 1.10 Грижа за давателите на услуги и справување со синдром на прегорување
- 2. Кучни одредби за примарна правна и психосоцијална помош и поддршка _____ 10**
- 2.1 Примарна правна помош
 - 2.1.1 Прием на баратели
 - 2.1.2 Прибирање на лични податоци од барателите
 - 2.1.3 Идентификување на видот на правно прашање и соодветниот облик на примарна правна помош
 - 2.1.4 Постапување по идентификување на потреба од секундарна правна помош
 - 2.1.5 Документирање на случајот
 - 2.1.6 Постапување во итни постапки
 - 2.1.7 Постапување по одобрена секундарна правна помош, односно обезбедена примарна правна помош од чл.6 ст.1 т.5 и 6 од ЗБПП
 - 2.1.8 Известувања кон Министерството за правда
 - 2.1.9 Обезбедување на примарна правна помош во вонредни кризни услови
 - 2.1.10 Обезбедување на услуги на лица со посебни потреби
 - 2.1.11 Одговорност за причинета штета
 - 2.1.12 Одржливост на услугите
 - 2.2 Психо-социјална помош и поддршка на барателите на примарна правна помош
 - 2.2.1 Прием на баратели
 - 2.2.2 Одржливост на услугите
 - 2.2.3 Обезбедување на услуги на лица со посебни потреби



- 2.2.4 Обезбедување на психо-социјална помош и поддршка во вонредни кризни услови
- 2.2.5 Постапување во итни постапки
- 2.2.6 Документирање на случајот
- 2.2.7 Прибирање на лични податоци од барателите
- 2.2.8 Методи и техники за реализација на психо-социјална помош и поддршка

3. Преодни и завршни одредби _____ 19

- 3.1. Надзор и поплаки за работата на ОЖОСВН
- 3.2 Известување и транспарентност
- 3.3 Ажурирање на правилникот
- 3.4 Важење на правилникот

4. Прилози _____ 21



1. Вовед

Со овој Правилник се пропишува содржината, формата и начинот на работење на Канцеларијата за бесплатна правна помош и психо-социјална поддршка при Организација на жените на општина Свети Николе и професионалните лица вклучени во нејзината работа. Правилникот ги опфаќа законските обврски кои произлегуваат од Законот за бесплатна правна помош, ги регулира услугите на пружање примарна правна помош и психо-социјална поддршка, постапувањето со барателите на услуги и раководењето на човечките ресурси во Канцеларијата.

Цел на овој Правилник е да послужи како водич за доследно, професионално и навремено функционирање на Канцеларијата, информира и дава насока за делување околу прашања за пружање бесплатна правна помош и психо-социјална поддршка и ја унапредува институционалната меморија. Тој е наменет да овозможи конзистентна рамка околу услугите, одлуките, процедурите и остварувањата на Канцеларијата.

Прирачникот не е дел од договорот за вработување или привремено ангажирање на лицата во Канцеларијата, но претставува рамка за правата и обврските на ангажираните лица при пружање на услугите.

Толкувањето на содржината на Прирачникот е во надлежност на Претседателот/ката, Координаторката на Извршната канцеларија и/или неговиот/нејзиниот овластен претставник.

Врз основа на чл.36 од Статутот на Организацијата на жени на општина Свети Николе и одредбите од Законот за бесплатна правна помош, кои го регулираат обезбедувањето на примарната правна помош од страна на овластените здруженија, Собранието на ОЖОСВН на ден 02/06/2021 година го донесе следниот

ПРАВИЛНИК ЗА РАБОТА НА КАНЦЕЛАРИЈАТА ЗА БЕСПЛАТНА ПРАВНА ПОМОШ И ПСИХО-СОЦИЈАЛНА ПОДДРШКА ПРИ ОРГАНИЗАЦИЈА НА ЖЕНИТЕ НА ОПШТИНА СВЕТИ НИКОЛЕ

1. ОПШТИ ОДРЕДБИ

➤ 1.1 Цел на правилникот

Цел на овој правилник е уредување на работењето и обезбедувањето на услуги во канцеларијата на Организацијата на жени на општина Свети Николе¹ за бесплатна правна и психосоцијална помош и поддршка на граѓаните, со посебен акцент на лицата од ранливите социјални групи, на начин кој гарантира ефикасна и квалитетна примарна правна помош,согласно Законот за бесплатна правна помош² и делотворна психосоцијална помош и поддршка на барателите и корисниците во текот на обезбедувањето на примарна и за време на користење на секундарна правна помош

➤ 1.2 Начела на работата

Услугите на канцеларијата се обезбедуваат на начин кој гарантира остварување на следните начела:

- високо ниво на стручност во обезбедувањето на примарна правна и психосоцијална помош и поддршка;
- ориентираност кон правните потреби на барателите, доверливост и почитување на професионалните и етички стандарди;
- сензитивност за посебните околности во кои се наоѓаат ранливите категории граѓани;
- достапност на услугите за граѓаните од локалните заедници и економично користење на ресурсите;
- отвореност и партнерски однос кон засегнатите страни и чинители во системот на бесплатна правна помош и
- транспарентност и одговорност на здружението.

¹Во натамошниот текст се користи кратенката ОЖОСВН

²Во натамошниот текст се користи кратенката ЗБПП.

➤ 1.3 Начело на недискриминација

Услугите на примарна правна и психосоцијална помош и поддршка се обезбедуваат на недискриминаторски начин, со еднаков пристап за сите граѓани, без разлика на полот, родот, сексуалната ориентација, возраст, етничка, верска и политичка припадност, социјален и здравствен статус и др.

➤ 1.4 Доверливост на услугите

ОЖОСВН обезбедува сигурен, доверлив и флексибилен простор во кој на барателите им се обезбедуваат услугите, а ангажираните лица се родово сензибилизирани и доверливи во својата работа.

Лицата кои обезбедуваат бесплатна правна и психосоцијална помош и поддршка се должни сите лични податоци и информации до кои ќе дојдат при обезбедувањето на услугите да ги чуваат како тајна и да ги користат исклучиво за потребите на услугите.

Сите документи и докази кои не се потребни заради водење на евиденција и обезбедување на услугите се уништуваат веднаш.

ОЖОСВН е должно да работи и целосно да ги почитува обврските за заштита на лични податоци, согласно Законот за заштита на лични податоци. (Образец А)

➤ 1.5 Видови и обем на услугите

Со цел обезбедување континуирана правна и психо-социјална помош за полесен пристап до правда, намалување на стресот, стравот, посттравматските стресни растројства, зајакнување на самодовербата и подобрување на квалитетот на живот на барателите, градење доверба во другите и во институциите ОЖОСВН обезбедува услуги на бесплатна примарна правна помош и психо-социјална поддршка на сите лица од маргинализирани заедници и во социјален ризик, како и на барателите на овие услуги во периодот додека добиваат примарна правна помош, како и на корисниците на секундарна правна помош, додека ја користат истата.

○ Бесплатна правна помош

Бесплатната примарна правна помош се обезбедува на начин, во форма и облици уредени со ЗБПП и таа опфаќа:

- иницијален правен совет за правото на користење на бесплатна правна помош,
- општа правна информација,
- општ правен совет,
- помош при комплетирање на барањето за секундарна правна помош,

- помош при пополнување на формулари, обрасци издадени од управен орган во управна постапка за: социјална заштита и заштита на правата на децата; пензиско, инвалидско и здравствено осигурување; заштита на жртви на родово базирано насилство и семејно насилство; постапка за упис во матична книга на родени; стекнување со документи за лична идентификација и државјанство,

- составување на претставки до Комисијата за заштита од дискриминација и до Народниот правобранител и

- составување на барања за заштита на слободи и права до Уставниот суд на Република Северна Македонија.

Примарната правна помош не опфаќа составување на писмени акти (тужба, барање, предлог, жалба, приговор – со кои се иницира првостепена или второстепена постапка или управен спор) во судски и управни постапки, како и застапување во истите.

○ Психо-социјална поддршка

ОЖОСВН нуди услуги за доверливо психо-социјално советување или друг вид на психолошка помош и поддршка зависно од потребите и штетата која корисниците ја претрпеле.

Психо-социјалната помош и поддршка е наменета за сите лица од маргинализирани заедници и во социјален ризик, како и на барателите барателите на примарна правна помош и корисниците на секундарна правна помош и покрај другото, истата опфаќа индивидуално и групно советување, кое има за цел:

- зајакнување на отпорноста на стрес на барателите;
- оспособување на личноста да се поврати и зазdravi од кризата и
- поефикасно справување со критични случувања во иднината.

Психо-социјалното советување вклучува насочување во справување со емоционалното, когнитивното, душевното и физичкото добро на корисниците.

Психо-социјалната поддршка опфаќа индивидуална и/или групна поддршка на корисниците кои се наоѓаат во кризна состојба, состојба на социјален ризик или се во состојба на промена на своите животни навики, однесување, начин на живеење и функционирање.

Психо-социјалната помош и поддршка ќе се обезбедува со примена на психолошки методи и техники на работа со кои ќе се овозможи советување и мотивирање на корисникот и ќе придонесе кон личен развој на корисничката/кот.

➤ **1.6 Место и време на обезбедување на услугите**

Услугите се обезбедуваат во просториите на канцеларијата за примарна правна и психосоцијална помош и поддршка во рамките на ОЖОСВН, секој работен ден во текот на работното време.

Доколку корисникотод било која причина е оневозможен физички да пристапи во просториите на канцеларијата на ОЖОСВН, лицата кои ги обезбедуваат услугите се должни да се приспособат на потребите на барателот и услугите да ги обезбедат надвор од канцеларијата, на соодветно место погодно за водење на доверлив разговор и обезбедување на сеопфатни и квалитетни услуги.

Во услови на елементарни непогоди и епидемии, минимумот на неопходните услуги може да се обезбеди со користење на алтернативни комуникациски средства и согласно со актуелните протоколи за заштита и спречување на елементарни непогоди и епидемии.

➤ **1.7 Соработка и комуникација со засегнати страни**

ОЖОСВН е должна да ја развива комуникацијата и да соработува со Министерството за правда, локалното подрачно одделение, регистрираните адвокати, овластени здруженија, правни клиници и останати засегнати страни.

Интерната комуникација, начинот и комуникациските алатки кои ќе се користат во развивање и надоградување на заемната соработка со засегнатите страни и целните групи, имаат за цел да бидат и практично успешно реализирани. Притоа, успешната комуникација подразбира: подобрување и зголемување на степенот на информираност и унапредување на соработката со засегнатите страни, подобрена и зголемена меѓусебна поддршка, воспоставување на континуиран партнерски однос, идентификување на недостатоци, проблеми, потреби помеѓу засегнатите страни и во однос на целните групи, како и застапување на интересите на засегнатите страни и целните групи пред трети страни.

Зголемување на нивото на доверба и мотивација на засегнатите страни во исполнување на зададените задачи, професионална надоградба и проактивно делување е клучно за успешна соработка и комуникација, како и професионален и навремен однос кон целните групи/корисниците.

Комуникациски алатки кои ќе се користат се: непосредни контакти, директни средби, интернет комуникација, работилници, веб страна, конференции, обуки, соопштенија, брошури, електронски билтени и друг вид комуникација според детектираните потреби.

➤ **1.8 Забрани и недозволените дејствија во обезбедувањето примарна правна помош**

Во постапката додека ја дава примарната правна помош ОЖОСВН нема право да постапува во име и за сметка на барателот.

Барателите и корисниците на секундарна правна помош на првата средба во канцеларијата се информираат од страна на правникот дека обезбедувањето на услугите

на бесплатна примарна правна и психо-социјална помош и поддршка се врши без надоместок.

➤ **1.9 Обврска за континуирана правна и психо-социјална едукација**

Лицата кои обезбедуваат примарна правна помош се должни континуирано да се едуцираат во различни правни области од македонскиот правен систем, особено за материјалните и процесни одредби од следните области: социјална заштита, имотно право, работни односи, семејно право, антидискриминаторско право, заштита од родово-базирано и семејно насилство, детска правда и инвалидско и здравствено осигурување. Дополнително, тие се должни да ги следат измените и дополнувањата во правната регулатива, како и да ги надоградуваат вештините за јасна и разбирлива комуникација, интервјуирање, идентификација на правните проблеми и потреби на барателите и ефикасно правно истражување.

Лицата кои обезбедуваат психо-социјална помош и поддршка се должни континуирано да се едуцираат во различните тематски целини кои ќе придонесат за подобра и унапредена работа со барателите, а преку различни обуки од областа на психологијата и психотерапијата, одржувани од професионалци од признаени/лиценцирани советувалишта, односно организации.

➤ **1.10 Грижа за давателите на услуги и справување со синдром на прегорување**

ОЖОСВН се стреми во континуитет да се грижи за здравјето, менталната и психо-физичка состојба на своите вработени и ангажирани лица бидејќи директно влијаат на нивната благосостојба, остварување на своите способности и продуктивност во работата.

Главни принципи за остварување на основно право на човечките ресурси ангажирани во ОЖОСВН се: обезбедување на безбедна и здрава работна средина, соодветни услови за работа во согласност со природата на ангажманот на лицето, можности за личен и професионален развој.

Предизвиците со кои секојдневно се соочуваат ангажираните лица во канцеларијата за бесплатна правна и психо-социјална помош и поддршка, како работата и работните односи, условите за работа, зголемен притисок за исполнување на барањата на барателите, балансот помеѓу работата и приватниот живот може да доведат до психо-социјални ризици (стрес, анксиозност, депресија и други нарушување) и прегорување кај нив.

Со цел превенцијата и справувањето со прегорување (Burnout Syndrome/синдром на прегорување) и стрес на работното место кои се еден од клучните фактори за добро здравје и продуктивноста на ангажираните лица, извршната канцеларија на ОЖОСВН

реализира редовни месечни, а по потреба и почести средби и состаноци со сите ангажирани лица. На овие средби се согледува моменталната состојба на ангажираните лица, се разговара за условите на работа и потребата за нивно подобрување и/или прилагодување.

ОЖОСВН како техники и методи за превенција најчесто ја користи организациската култура и континуираните и прилагодени промени во работното опкружување. Тука спаѓаат и:

- Разговор со претпоставените: Отворениот и искрен разговор со претпоставените (Претседателка, Координаторка на извршна канцеларија, Проектни/Програмски координатори) и адресирање на проблемите, предизвиците, потребите се од голема корист доколку и од двете страни постои желба за надминување на состојбата. При тоа, ќе се изнајде најсоодветното решение кое одговара и за двете страни.
- Грижа за себе си, здрави навики и одмор: ОЖОСВН е флексибилна и дозволува простор за грижа за себе си, а тоа вклучува и совети за здрава храна, вежбање и стекнување здрави навики на одмор и релаксација итн. По потреба се дозволува користење на одмор кој може да придонесе до повремено олеснување на настанатата ситуација.
- Професионален третман: ангажираните лица во ОЖОСВН кои имаат потреба, можат да ги користат услугите на лицето ангажирано за психо-социјална поддршка и/или да побараат совет за помош од психолог надвор од ОЖОСВН.
- Промените на секојдневните рутини во период на прегорување се клучни, а тоа може да биде и промена на работната позиција за одреден период.

2. КЛУЧНИ ОДРЕДБИ ЗА ПРИМАРНА ПРАВНА И ПСИХОСОЦИЈАЛНА ПОМОШ И ПОДДРШКА

➤ 2.1 Примарна правна помош

○ 2.1.1 Прием на баратели

Примарна правна помош се дава на секое заинтересирано лице. Првичната средба во канцеларијата за правна и психо-социјална помош и поддршка е со цел на заинтересираното лице да му се објасни природата на проблемот или да му се помогне да дознае дали проблемот е правно прашање, дали истото е во рамките на опфатот на правните услуги кои здружението ги дава, како и видовите на правна помош кои се најсоодветни за лицето. При давањето на примарна правна помош, правникот кој ја обезбедува јасен и разбирлив начин го известува заинтересираното лице за правата и обврските на корисниците на бесплатна правна помош, за начинот на обезбедување и за

постапката за добивање на примарна и на секундарна правна помош, за заштитата на личните податоци и доверливоста на услугите

При приемот на барателите и при секоја натамошна средба со барателите и корисниците лицата кои ги обезбедуваат услугите се должни да постапуваат на особено сензитивен начин, со покажување на поголема емпатичност и чувствителност и доколку постои потреба, да одвојат соодветно време заради утврдување на потребите и причините поради кои се бараат услугите.

При воспоставување на првичниот контакт со барателот или корисникот на услуга мора да се има во предвид: моменталната состојба на корисниците, доверлива средина за разговор, да се биде свесен за недовербата, стравовите, срамот и збунетоста на барателите, да се биде трпелив и да се прилагоди пристапот кон барателот, да се користат кратки и конкретни прашања, барателот јасно, адекватно и отворено да се информира за правата кои може да ги искористи по однос на Законот за бесплатна правна помош, да се избегнуваат реторички, двосмислени или прашања кои го обвинуваат барателот.

За секој барател на бесплатна правна помош се води досие кое се чува на безбеден и таен начин во канцеларијата на ОЖОСВН.

Правникот има обврска да воспостави алатка и механизам за внатрешна евиденција на сите баратели на бесплатна правна помош (ексел табела со сите случаи по хронолошки редослед) и истите да ги доставува до извршната канцеларија на месечно ниво.

○ 2.1.2 Прибирање на лични податоци од барателите

Правникот кој обезбедува примарна правна помош ги прибира единствено оние лични податоци за барателот, како и податоци кои се однесуваат на одржаните состаноци за прием, краток опис на релевантните факти за правното прашање, кои се потребни за да може целосно да се пополни образецот за документирање на дадената примарна правна помош. (Образец Б)

Доколку се идентификува потреба од обезбедување на секундарна правна помош, се прибираат и податоците кои се неопходни да се комплетира барањето за секундарна правна помош.

Правникот кој обезбедува примарна правна помош е должен да му ги врати на барателот сите оригинални документи кои содржат лични податоци, а чија копија е во прилог на барањето за секундарна правна помош.

Во случај кога е обезбедена примарна правна помош согласно чл.6 ст. 1 т. 5 и т.6 од ЗБПП за корисници на права на парична помош од социјална заштита, приматели на инвалидска пензија и за жртви на семејно и родово базирано насилство, правникот ќе обезбеди копија од составените или поднесени формулари/образци или претставка, со

цел истите да послужат како доказ во постапката за надомест на трошоци по поднесен трошковник за обемот на извршената работа од овластеното здружение.

○ **2.1.3 Идентификување на видот на правно прашање и соодветниот облик на примарна правна помош**

Правникот кој обезбедува примарна правна помош внимателно и активно го сослушува барателот и му поставува прашања кои го разјаснуваат проблемот и потребата на барателот, целта што сака да ја постигне, по што врши проценка дали се работи за правна работа или за проблем од друга природа.

Доколку не се работи за правна работа, лицето ангажирано во канцеларијата и/или правникот, може да го упати барателот до соодветна институција надлежна за проблемот и да го информира за начините како да дејствува и да го реши прашањето.

Доколку се идентификува правен проблем и прашање, натамошниот разговор се води со цел определување на најсоодветниот облик на примарна правна помош.

Кога барателот со себе има правна документација, истата се разгледува и анализира во контекст на правното прашање или се задолжува барателот да ја донесе истата на следната средба.

Заради обезбедување на сеопфатна и квалитетна примарна правна помош, доколку има потреба од следна средба, таа се закажува веднаш, а најдоцна во рок од четири дена од приемот на барателот.

○ **2.1.4 Постапување по идентификување на потреба од секундарна правна помош**

Доколку се утврди потреба од секундарна правна помош за разрешување на правното прашање, правникот кој обезбедува примарна правна помош разговара со барателот и ја разгледува расположливата документација, со цел да утврди дали:

- правното прашање за кое се бара правна помош е предвидено како правно прашање за кое се одобрува правна помош согласно ЗБПП;
- барателот припаѓа на категоријата лица кои согласно чл.15 од ЗБПП имаат право да поднесат барање за секундарна правна помош;
- барателот ги исполнува условите за приход и за имот предвидени со членовите 18 и 19 од ЗБПП;
- барателот ги исполнува условите предвидени како исклучок за одобрување на правна помош од чл. 20 од ЗБПП;
- барањето е оправдано согласно чл.21 од ЗБПП и

- постои било која од основите за одбивање на секундарна правна помош согласно чл.22 од ЗБПП.

Доколку од извршениот разговор и анализата на документацијата и правно релевантните факти се утврди дека барателот има потреба од стручна правна помош од адвокат за конкретна правна работа согласно чл.11 ст.2 и чл.14 од ЗБПП, се пристапува кон составување на барањето за секундарна правна помош и комплетирање на истото со потребните документи како докази во прилог на содржаните наводи во барањето.

Правникот има обврска на барателот да му помогне да го пополни барањето за секундарна правна помош, како и изјавата за неговата финансиска состојба и финансиската состојба на членовите на неговото семејство, кон кое се приложуваат оние документи кои само барателот ги поседува и може да ги обезбеди, а се однесуваат на правното прашање за чие решавање се бара правна помош.

Барателот е должен на барање на правникот да ги достави сите потребни документи и податоци од правно значење со цел да се докомплетира барањето за секундарна правна помош. Доколку има потреба од доставување на дополнителни податоци и/или правна документација во прилог на барањето, правникот закажува средба со барателот веднаш, а најдоцна во рок од четири дена од приемот на барателот.

Врз основа на првичната средба со барателот и целокупната прибавена документација, најдоцна во рок од два дена од средбата правникот ќе изготви кратко писмено мислење за предметот кое ќе го приклучи кон списите и ќе го комплетира барањето за секундарна правна помош.

Во рок од четири дена од приемот, правникот го доставува барањето до подрачното одделение на Министерството кое се наоѓа на подрачјето на кое лицето има живеалиште или престојувалиште.

Правникот е должен да му укаже на барателот дека е должен да дава точни податоци за правното прашање за кое бара секундарна правна помош, за својата финансиска состојба и за финансиската состојба на членовите на семејството со кои живее, како и да достави копии од документите што ги потврдуваат податоците наведени во барањето за секундарна правна помош, како и копии од документи кои Министерството за правда не може да ги прибави по службена должност, а кои се однесуваат на правното прашање согласно со закон.

Правникот е должен посебно да му укаже на барателот на неговите обврски, а посебно дека:

- доколку во писмената изјава за финансиската состојба барателот достави неточни податоци за својата финансиска состојба или за финансиската состојба на членовите на своето семејство со цел да му биде одобрена секундарна правна помош, барањето за

секундарна правна помош ќе биде одбиено, а барателот нема да може да поднесе ново барање за секундарна правна помош пред истекот на 12 месеци од денот на добивањето на решението, како и дека одобрената секундарна правна помош ќе биде прекината, а тој ќе биде задолжен да ги надомести исплатените средства за неосновано добиената секундарна правна помош на сметка на Буџетот на Република Северна Македонија;

- мора да ги исполнува условите за одобрување на секундарна правна помош за цело време додека користи секундарна правна помош;

- во случај на промена на фактите и околностите кои влијаат или би можеле да влијаат на остварувањето на правото на секундарна правна помош корисникот е должен да го известува Министерството во рок од седум дена од денот кога дознал за настанатата промена.

○ 2.1.5 Документирање на случајот

Правникот кој обезбедува примарна правна помош е должен веднаш по нејзиното давање да го пополни образецот за документирање на дадената примарна правна помош и да му овозможи на лицето кое добило примарна правна помош (барателот или корисникот) да ги потврди податоците внесени во образецот со своерачен потпис.

Образецот за документирање се чува во електронска и хартиена форма.

Кон образецот за документирање се приложува примерок од составеното и поднесено барање за секундарна правна помош, како и примерок од формуларот, образецот или претставката составена на барателите наведени во чл.12 ст.2 во врска со обезбедената примарна правна помош од чл.6 ст.1 т.5 и 6 од ЗБПП.

Податоците содржани во образецот смеат да се обработуваат и чуваат за целите на обезбедување примарна правна помош најдоцна до три години по завршувањето на тековната година во која примарната правна помош е дадена, а потоа треба да бидат уништени согласно Законот за заштита на личните податоци.

Доколку лицето кое добило примарна правна помош (барателот или корисникот) бара да остане анонимно, во образецот за документирање не се внесуваат податоци во дел II кој се однесува на личните податоци, а останатиот дел се пополнува така што се анонимизира краткиот опис на релевантните факти на правното прашање во дел IV и во дел VII се забележува барањето за анонимност. Ваквиот образец за документирање не се потпишува од страна на анонимниот барател и се чува во посебна евиденција.

○ **2.1.6 Постапување во итни постапки**

Ако се утврди дека постои итна потреба од обезбедување на правна помош или дека за постапување во конкретната правна работа се определени кратки рокови од страна на судот или друг надлежен орган, односно закон, не подолги од 15 дена, тогаш правникот е должен да постапува со особено внимание и итност при составувањето, комплетирањето и доставувањето на барањето за секундарна правна помош до подрачното одделение, постапувајќи истиот, односно најдоцна два дена од денот кога барателот дознал за рокот. Правникот е должен да му предочина барателот дека неговата финансиска состојба ќе биде испитана од страна на подрачното одделение во дополнителен рок од 15 дена и доколку не ги исполнува законските услови за одобрување, секундарната правна помош ќе биде прекината, а тој задолжен да ги надомести исплатените средства за неосновано добиената секундарна правна помош на сметка на Буџетот на Република Северна Македонија.

○ **2.1.7 Постапување по одобрена секундарна правна помош, односно обезбедена примарна правна помош од чл.6 ст.1 т.5 и 6 од ЗБПП**

По добиена потврда за одобрена секундарна правна помош правникот е должен да го пополни трошковникот за обемот на извршената работа, да го докомплетира со копија од потврдата за одобрена секундарна правна помош и во рок од 15 дена да го испрати до Министерството за правда.

Правникот постапува на истиот начин во случај нададена примарна правна помош на барателитенаведени во чл.12 ст.2 во врска со обезбедената примарна правна помош од чл.6 ст.1 т.5 и 6 од ЗБПП, при што трошковникот го комплетира со копија од пополнетиот и поднесен формулар, образец или претставка.

○ **2.1.8 Известувања кон Министерството за правда**

ОЖОСВН е должно благовремено да го извести Министерството за правда за секоја промена што е од влијание за овластувањето и работата на здружението.

ОЖОСВН е должно, електронски или во хартиена форма, до Министерството за правда да доставува Месечни извештаи за дадената примарна правна помош, најдоцна до 15-ти во месецот за претходниот.

Месечни извештаи за дадената примарна правна помош ги подготвува и доставува до Министерството правникот кој обезбедува примарна правна помош.

Податоците кои се доставуваат во Месечниот извештај не ја опфаќаат посебната евиденција на обезбедена примарна правна помош на анонимни баратели.

○ **2.1.9 Обезбедување на примарна правна помош во вонредни кризни услови**

Во вонредни услови, како што се епидемии, поплави, пожари, воена состојба и сл., ОЖОСВН, покрај обезбедување на услугите на редовниот начин со физичко присуство доколку тоа го дозволуваат важечките протоколи за заштита, може да обезбедува примарна правна помош со користење на соодветни и безбедни алтернативни начини на комуникација со барателите, како на пример: комуникација преку телефонски јавувања, електронска пошта, пораки преку социјалните мрежи и други ИТ алатки.

Во случај кога комуникацијата се одвива на алтернативен начин, правникот не е должен да ги прибира нужните лични податоци за барателите, а известувањето кон Министерството за правда го врши со делумни податоци, образложувајќи ја причината за тоа.

○ **2.1.10 Обезбедување на услуги на лица со посебни потреби**

ОЖОСВН ја прилагодува својата работа и услуги кон барателите за кои канцеларијата физички не е пристапна, со посета во нивниот дом или надруго место (безбедна средина) каде се наоѓа или е соодветна за лицето.

Доколку е неопходно за обезбедување на квалитетна и ефикасна примарна правна помош, здружението ќе направи напори да обезбеди толкувач/преведувач за лицата со различни посебни потреби.

○ **2.1.11 Одговорност за причинета штета**

Здружението е одговорно за дадената примарна правна помош. Здружението склучува договор за осигурување на одговорност за можна штета при давање примарна правна помош на најнизок износ од 100.000,00 денари на осигурителна полиса.

Доколку е предизвикана штета при давањето на примарна правна помош од страна на здружението, надоместокот на штета паѓа на товар на здружението.

○ **2.1.12 Одржливост на услугите**

ОЖОСВН ја обезбедува одржливоста на услугите за примарна правна помош преку достапните фондови на Министерството за правда и останати донатори кои поддржуваат услуги и активности од областа на пристапот до правда и психосоцијална помош и поддршка.

Правникот кој обезбедува примарна правна помош е должен да ги идентификува можностите за финансиска поддршка на услугите на бесплатна правна помош, преку

континуирано следење на јавните повици од Министерството за правда и од релевантните донатори во областа пристап до правда и заштита на човекови права, за што навремено ја информира извршната канцеларија на ОЖОСВН.

➤ **2.2 Психосоцијална помош и поддршка на барателите на примарна правна помош**

○ **2.2.1 Прием на баратели**

Психосоцијална помош и поддршка се дава на секое заинтересирано лице.

Првичната средба во канцеларијата за правна и психосоцијална помош и поддршка е со цел заинтересираното лице да се сослуша и да се открие природата на проблемот. При давањето на психосоцијална помош и поддршка, лицето кое ја обезбедува, на јасен и разбирлив начин разговара со заинтересираното лице за правата и обврските на корисниците на бесплатна психосоцијална помош и поддршка, за начинот на обезбедување и за заштитата на личните податоци и доверливоста на услугите.

При приемот на барателите и при секоја натамошна средба со барателите и корисниците, лицата кои ги обезбедуваат услугите се должни да постапуваат на особено сензитивен начин, со покажување на поголема емпатичност и чувствителност.

○ **2.2.2 Одржливост на услугите**

ОЖОСВН ја обезбедува одржливоста на услугите за психосоцијална помош и поддршка преку достапните локани, национални и интернационални фондови и останати донатори кои поддржуваат услуги и активности од областа на пристапот до правда и психосоцијална помош и поддршка.

Лицето кое обезбедува психосоцијална помош и поддршка е должно да ги идентификува можностите за финансиска поддршка на услугите, преку континуирано следење на јавните повици од релевантните донатори во областа, за што навремено ја информира извршната канцеларија на ОЖОСВН.

○ **2.2.3 Обезбедување на услуги на лица со посебни потреби**

ОЖОСВН ја прилагодува својата работа и услуги кон барателите за кои канцеларијата физички не е пристапна, со посета во нивниот дом или надруго место каде се наоѓа или е соодветна за лицето и давателот на услугата.

Доколку е неопходно за обезбедување на квалитетна и ефикасна психосоцијална помош и поддршка, здружението ќе направи напори да обезбеди толкувач/преведувач за лицата со различни посебни потреби.

○ **2.2.4 Обезбедување на психо-социјална помош и поддршка во вонредни кризни услови**

Во вонредни услови, како што се епидемии, поплави, пожари, воена состојба и сл., ОЖОСВН, покрај обезбедување на услугитена редовниот начин со физичко присуство доколку тоа го дозволуваат важечките протоколи за заштита, може да обезбедува психосоцијална помош и поддршка со користење на соодветни и безбедни алтернативни начини на комуникација со барателите, како на пример: комуникација преку телефонски јавувања, електронска пошта, пораки преку социјалните мрежи и други ИТ алатки.

Во случај кога комуникацијата се одвива на алтернативен начин, лицето кое обезбедува психо-социјална помош и поддршка е должно да обезбеди лесен и прилагоден пристап на барателите.

○ **2.2.5 Постапување во итни постапки**

Ако се утврди дека постои итна потреба од обезбедување на психо-социјална помош и поддршка, тогаш лицето кое обезбедува психо-социјална помош и поддршка е потребно да ја прилагоди работата на конкретната ситуација и е должно да постапува со особено внимание и итност при пружањето на истата

○ **2.2.6 Документирање на случајот**

Лицето кое обезбедува психо-социјална помош и поддршка е должно веднаш по нејзиното давање да го пополни образецот за документирање на дадената психо-социјална помош.

Образецот за документирање на случај го креира давателот на услугата и се чува во електронска и хартиена форма од страна на лицето кое ја обезбедува истата.

Доколку лицето кое добива или добило психо-социјална помош и поддршка бара да остане анонимно, давателот на услугата е должен да ја обезбеди анонимноста при документирање на случајот, се забележува барањето за анонимност и се чува во посебна евиденција.

○ **2.2.7 Прибирање на лични податоци од барателите**

Лицето кое обезбедува психо-социјална помош и поддршка, ги прибира единствено оние лични податоци за барателот, како и податоците кои се однесуваат на одржаните состаноци за прием, односно тоа за што се разговарало на состаноците.

○ **2.2.8 Методи и техники за реализација на психо-социјална помош и поддршка**

Психо-социјална помош и поддршка се однесува на психо-социјални услуги каде се користат различни и соодветни советодавни техники за помош и советување на барателите и истото може да биде еднократно или повеќекратно.

Прва психо-социјална помош од страна на давателот на услугата е кратко информативно интервју со барателот на услугата заради добивање на првични податоци за моменталната состојба на барателот и информации врз кои понатаму ќе се постапува со ова лице. Потоа се утврдува нивото на стрес, видот на траума, трауматски нарушувања доколку постојат, потребата на барателот на услугата, како и дополнителни информации кои може да бидат од корист за целиот процес.

3. ПРЕОДНИ И ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

➤ **3.1. Надзор и поплаки за работата на ОЖОСВН**

ОЖОСВН е должно да спроведува надзор над работата и постапувањето на лицата кои обезбедуваат примарна правна и психо-социјална помош и поддршка.

Интерен надзор и супервизија над обезбедувањето на услугите врши координаторката на извршна канцеларија.

Барателите имаат право на поплака на работата на лицата кои обезбедуваат примарна правна и психо-социјална помош и поддршка до управните и извршните структури на ОЖОСВН, кои се должни да ја испитаат нивната работа и постапување и да го известат барателот за исходот на поплаката. (Образец В)

Правникот кој обезбедува примарна правна помош е должен да го известат барателот дека има право на поплака до Министерството за правда и до управните и извршни структури на ОЖОСВН.

➤ **3.2 Известување и транспарентност**

ОЖОСВН е должна да биде транспарентна и отчетна кон јавноста и редовно да ја известува за својата работа преку квартални и годишни извештаи, а по потреба и почесто. правевјќи ги јавно достапни на веб страницата на организацијата или на барање во архивата на ОЖОСВН.

ОЖОСВН е должна да подготвува Годишен извештај за постигнувањата во областа на бесплатната правна помош и пристапот до правда, кој содржи податоци за реализираните

активности, бројот и видот на обезбедените услуги на примарна правна и психо-социјална помош и поддршка.

Годишниот извештај го составуваат лицата кои обезбедуваат услуги и по неговото усвојување од страна на Собранието на ОЖОСВН се објавува на веб страницата на ОЖОСВН најдоцна до крајот на март во тековната, а за претходната година.

➤ **3.3 Ажурирање на правилникот**

Правникот кој обезбедува примарна правна помош е задолжен да ги следи законските промени во однос на бесплатната правна помош благовремено да предлага ревидирање и усогласување на овој правилник согласно новите промените на законската регулатива, практичната работа на канцеларијата за примарна правна и психо-социјална помош и поддршка и потребите на корисниците на услугите.

Правникот во координација и консултација со проектниот и професионален тим, изготвува предлог со измени и дополнувања на Правилникот и го доставува до Собранието на ОЖОСВН кое е надлежно за усвојување на предлогот и измени и дополнувања на Правилникот.

➤ **3.4 Важење на правилникот**

Овој правилник влегува во сила и се применува од денот на усвојувањето на седница на Собрание на ОЖОСВН.



ПРИЛОЗИ

Образец А.

ИЗЈАВА

за согласност за користење на лични податоци

Јас, _____ од _____, со живеалиште на ул. _____ бр. _____, со л.к.бр. А _____ издадена од МВР _____ и ЕМБГ _____ со оваа изјава давам изречна согласност Организација на жените на општина Свети Николе, ул.Ленинова бр.1-1/4 од Свети Николе може да ги користи и да врши обработка на моите лични податоци, како и да ги чува во збирката на лични податоци за потребите на поведената постапка на мое барање за давање на бесплатна правна помош се додека има потреба од нив, по што личните податоци ќе бидат избришани/уништени во согласност со Законот за заштита на личните податоци во законски определениот рок.

Го задржувам правото во секое време да можам да ја повлечам дадената согласност за што се обврзувам писмено да ја известам ОЖОСВН како корисник на моите лични податоци.

Оваа изјава ја давам доброволно.

_____ 20____ година.

Свети Николе

Изјавил:

ОБРАЗЕЦ

за документирање на дадената примарна правна помош

I. ОПШТИ ПОДАТОЦИ ЗА ДАВАТЕЛОТ НА ПРИМАРНАТА ПРАВНА ПОМОШ

Назив на здружението кое дава примарна правна помош:
Седиште:
Број на решение за упис на здружението во регистарот при Министерство за правда:
Лицето кое ја дава примарната правна помош:
Контакт телефон:
Електронска пошта:
Периодот во кој е давана примарната правна помош:
Датум на пополнување на образецот:

II. ОПШТИ ПОДАТОЦИ ЗА КОРИСНИКОТ НА ПРИМАРНАТА ПРАВНА ПОМОШ

Име и презиме:
Пол:
Возраста:
Контакт телефон:
Електронска пошта:
Етничка припадност:
Датум на поднесување на барањето:
Период до кога е користена примарната правна помош:

III. КРАТОК ОПИС НА ДАДЕНАТА ПРИМАРНА ПРАВНА ПОМОШ (област на кој се однесува правниот проблем , форма на дадената правна помош итн.



--

IV. ЗАБЕЛЕШКИ НА КОРИСНИКОТ НА ПРИМАРНАТА ПРАВНА ПОМОШ

--

_____ 20_____ год.
помош

барател/корисник на правна

Свети Николе

Образец Б1

**ПРИЈАВА ЗА БЕСПЛАТНА ПРАВНА ПОМОШ ЗА
ЖРТВИ НА СЕМЕЈНО/РОДОВО БАЗИРАНО НАСИЛСТВО
ВО ОПШТИНА СВЕТИ НИКОЛЕ**

Датум: _____

Примател на пријавата: _____

Име и презиме на жртвата на насилство	
Возраст	
Пол	
Националност	
Државјанство	
Место и адреса на живеење	
Телефон за контакт	



Брачен статус	
Работен статус	
Деца /возраст, пол/	
Сродство со сторителот на насилството	
Сопственост на живеалиштето	

I. ПОДАТОЦИ ЗА УЧЕСНИЦИТЕ ВО СЕМЕЈНО/РОДОВО-БАЗИРАНО НАСИЛСТВО

II. ПОДАТОЦИ ЗА СТОРИТЕЛОТ НА СЕМЕЈНО/РОДОВО-БАЗИРАНО НАСИЛСТВО

II. ПОДАТОЦИ ЗА НАСИЛСТВОТО

ВИД НА МАНИФЕСТИРАНО СЕМЕЈНО НАСИЛСТВО

Физичко:		
<input type="checkbox"/> штипење	<input type="checkbox"/> удари по телото	<input type="checkbox"/> посекотини по телото
<input type="checkbox"/> кубење	<input type="checkbox"/> скршеници	<input type="checkbox"/> убоди
<input type="checkbox"/> шамар	<input type="checkbox"/> тешки телесни потреби	<input type="checkbox"/> друго:
Психичко:		
<input type="checkbox"/> навредување	<input type="checkbox"/> ограничување на комуникацијата со роднини и пријатели;	
<input type="checkbox"/> омаловажување	<input type="checkbox"/> забрана да работи или излегува од домот	
<input type="checkbox"/> пцуење	<input type="checkbox"/> друго:	
<input type="checkbox"/> закани		
Сексуално:		
<input type="checkbox"/> силување	<input type="checkbox"/> подведување на проституција;	
<input type="checkbox"/> самозадоволување пред жртвата	<input type="checkbox"/> други полови дејствија	
<input type="checkbox"/> друго:		
Економско:		
<input type="checkbox"/> одземање на пари	<input type="checkbox"/> забрана да заработува самостојно	
<input type="checkbox"/> работно искористување	<input type="checkbox"/> друго:	

ВРЕМЕ НА ТРАЕЊЕ НА НАСИЛСТВОТО

<input type="checkbox"/> прв пат
<input type="checkbox"/> месеци _____
<input type="checkbox"/> години _____

КРАТОК ОПИС НА СЛУЧАЈОТ

IV. ПОДАТОЦИ ЗА ИНТЕРВЕНЦИИ ВО ОСНОС НА СЛУЧАЈОТ

ПРЕТХОДНО ПРЕВЗЕМЕНИ МЕРКИ

- нема превземено мерки
- обезбедено е нужно сместување
- обезбедена е соодветна здравствена заштита
- обезбедена е соодветна психо-социјална интервенција и третман
- упатена во соодветно советувашиште
- дадена правна помош
- застапување во постапка пред суд
 - 1. Прекршочна постапка**
 - барање за поведување на прекршочна постапка
 - 2. Кривична постапка**
 - кривична пријава / предлог за гонење
 - 3. Граѓанска постапка**
 - развод
 - привремени мерки
 - издршка
 - утврдување на право на сопственост, делба на имот
 - поништување на договор

ПРЕВЗЕМЕНИ МЕРКИ И ДЕЈСТВИЈА ОД НАДЛЕЖНИ ИНСТИТУЦИИ

- 1. Прекршочна постапка**
 - барање за поведување на прекршочна постапка
- 2. Кривична постапка**
 - кривична пријава / предлог за гонење
- 3. Граѓанска постапка**
 - барање за изрекување на привремени мерки за заштита од семејно насилство
 - тужба за развод на бракот
 - тужба за издршка

- тужба за делба на имот стекнат во брак / вонбрачна заедница
 тужба за поништување на договор

ПРЕДХОДНО ОСТВАРЕН КОНТАКТ СО ДРУГИ НАДЛЕЖНИ ИНСТИТУЦИИ

- ЦСР НВО
 МВР Основен суд
 Јавно обвинителство Здравствена установа
 Образовна институција

Образец В

Прашалник за испитување на задоволството на клиентите од услугите кои ги нуди канцеларијата за бесплатна правна помош и психо-социјална поддршка при Организација на жените на општина Свети Николе

1. Која услуга на Канцеларијата за бесплатна правна помош и психо-социјална поддршка ја користевте?

Правно советување	Психо-социјална поддршка	Примарна правна помош	Друго (наведете поконкретно)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Ве молиме да изберете колку се согласувате со секоја од следните изјави на скала од 1 (воопшто не се согласувам) до 4 (потполно се согласувам):

	Воопшто не се согласувам 1	Не се согласувам 2	Се согласувам 3	Потполно се согласувам 4
2. Задоволен/а сум од комуникацијата со лицето со кое разговарав				
3. Задоволен/а сум од пристапот и односот на лицето со кое разговарав				
4. Задоволен/а сум од				



вниманието кое ми беше посветено од страна на лицето со кое разговарав				
5. Задоволен/а сум од брзината на добивање термин за разговор				
6. Задоволен/а сум од квалитетот на услугата				
7. Сакам да ја продолжам соработката со вашата канцеларија за бесплатна правна помош и психо-социјална поддршка				
8. Ќе ги препорачам услугите кои ги нуди канцеларијата за бесплатна правна помош и психо-социјална поддршка				

9. Дали имате да додадете уште нешто (критика, сугестија итн.)?

10. Како дознавте за нашите услуги?

Веб страна на ОЖОСВН	Социјални медиуми на ОЖОСВН	Локална институција (наведете која)	Информативен флаер	Познаник, пријател, колега	Вработен, член, волонтер на ОЖОСВН	Друго: (наведете)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Ваши контакт информации:
телефон/e-mail (по избор)

Издавач: Здружение Организација на жените на општина Свети Николе (ОЖОСВН)

Адреса на издавачот: ул. Ленинова бр.1-1/4, п.фах 13 2220 Свети Николе, Република Македонија

Контакти: Тел/факс: 032 444 620,

e-mail: womsvetnikole@yahoo.com,

web site: www.womsvetnikole.org.mk

Претседателка: Даниела Панева

Координаторка на извршна канцеларија: Јасмина Трајчева

Фасилитаторка: Благица Киров

Одговорна уредничка: Јасмина Трајчева

Во процесот на изработка на оваа Правилник учествуваа: Даниела Панева (Претседателка и правен советник во Канцеларијата за БПП, Игор Гавевски (адвокат и правен застапник на Канцеларијата за БПП, Ружица Сотировска (психолог), Александра Тодевска (финансиска соработничка на проектот) и Јасмина Трајчева (проектна координаторка).

Овој Правилник е продукт на активност од проектот „Не си сам/а – канцеларија за бесплатна правна помош и психо-социјална поддршка“. Проектот е регрантиран од Коалиција Маргини и Фондација Kvinna till Kvinna, а финансиран од Европската Унија

Организација на жените на општина Свети Николе

Јуни 2021