

# CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU ASISTENȚA JURIDICĂ GARANTATĂ DE STAT



MD – 2068, mun. Chișinău, str. Alecu Russo nr. 1'bl. "A1", bir. 94  
Tel./ fax (022) 31-02-74, e-mail: aparat@cnaigs.md, www.cnaigs.md



## HOTĂRÂRE

**Nr. 17 din 15 iulie 2014**

### *Cu privire la aprobarea standardelor de calitate a activității parajuristului*

În conformitate cu prevederile art. 12 alin. (1) lit. a) și b), alin. (2) lit. j) și art. 13 alin. (5) din Legea nr. 198-XVI din 26 iulie 2007 cu privire la asistența juridică garantată de stat (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.157-160, art.614), Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat,

### HOTĂRĂȘTE:

1. A aproba standardele de calitate a activității parajuristului, conform Anexei.
2. Prezenta hotărâre se aduce la cunoștința Oficiilor Teritoriale ale Consiliului Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat și se publică pe pagina web a CNAJGS.

**Președintele Consiliului**

**Secretarul Consiliului**



**Victor ZAHARIA**

**Olga RABEI**

## Standardele de calitate a activității parajuristului

### I. Prevederi generale

- 1.1. Standardele de calitate a activității parajuristului (standardele de calitate) reprezintă cerințele minime cu privire la calitatea serviciilor acordate de parajurist beneficiarului asistenței juridice primare.
- 1.2. Standardele de calitate este un termen convențional care se referă la modul de activitate al parajuristului pentru a asigura o prestație calitativă a acestuia, inclusiv la acele aspecte ale activității care pot fi numărate sau altfel estimate numeric.
- 1.3. Scopul standardelor de calitate este de a asigura accesul beneficiarilor la servicii de asistență juridică primară calitativă și de a încuraja dezvoltarea profesională continuă a parajuriștilor, în vederea obținerii rezultatelor calitative în activitate.
- 1.4. Standardele de calitate sunt norme cu caracter obligatoriu și urmează să fie respectate de parajurist în activitatea sa.
- 1.5. Standardele de calitate reprezintă setul minim de cerințe pe care trebuie să le respecte parajuristul în procesul de acordare a serviciilor de asistență juridică primară beneficiarilor. Parajuristul este încurajat să își asume cerințe mai înalte față de serviciile acordate.
- 1.6. Numărul de adresări ale beneficiarilor și de consultații oferite de parajurist, fără a lua în considerare tipul și calitatea acestora, nu reprezintă un indicator suficient al prestației parajuristului.
- 1.7. Respectarea standardelor va fi verificată de către CNAJGS prin intermediul Oficiilor sale Teritoriale în cadrul procedurii de monitorizare și evaluare, în conformitate cu prevederile Legii cu privire la asistența juridică garantată de stat și ale Regulamentului de activitate a parajuriștilor.
- 1.8. Standardele de calitate includ reguli de interacțiune cu beneficiarul și reguli cu privire la modalitatea de acordare a consultațiilor beneficiarilor, de organizare a lecțiilor publice, de mobilizare a comunității în vederea soluționării problemelor de interes comunitar și de desfășurare a altor acțiuni în vederea exercitării atribuțiilor de parajurist.
- 1.9. Se consideră că parajuristul și-a îndeplinit sarcina calitativ atunci când beneficiarul a înțeles clar:
  - a. structura și cauzele problemei sale,
  - b. cum este reglementată situația de către legislație (extrasele din lege vor fi oferite doar în situația în care contextul o presupune și aceasta nu va deruta beneficiarul),
  - c. care sunt soluțiile posibile, inclusiv analiza respectivelor soluții din perspectiva costurilor și acțiunilor pe care urmează să le întreprindă beneficiarul:
    - acțiunile ce trebuie întreprinse,
    - consecutivitatea acestora,
    - instituțiile/organizațiile, specialiștii la care urmează să se adreseze,
    - rezultatele scontate,
  - d. ce termene sunt prevăzute pentru acțiunile pe care urmează să le întreprindă beneficiarul (spre exemplu, termenul prevăzut pentru răspunsul autorității publice la solicitarea beneficiarului),
  - e. ce documente trebuie să întocmească beneficiarul sau să prezinte și la care instituție publică sau privată. Dacă este necesar, parajuristul va asista beneficiarul la întocmirea documentelor respective (spre exemplu: solicitare de informație, cerere de alocare a ajutorului social etc.),
  - f. care sunt costurile aferente soluționării problemei beneficiarului pe calea aleasă de acesta,
  - g. care pot fi riscurile aferente acțiunilor beneficiarului (de ex. a donat casa și ar putea fi lipsit de loc de trai) și recomandări pentru evitarea acestora.



- 1.10. La finalul fiecărei consultații, parajuristul va recapitula informația după formula prevăzută la punctul 2.6 și se va asigura că beneficiarul a înțeles conținutul consultației acordate de parajurist.
- 1.11. Parajuristul se va asigura că beneficiarul a înțeles că soluționarea problemei este în sarcina beneficiarului, iar parajuristul îi explică modalitățile legale de soluționare a acesteia și îl încurajează să întreprindă acțiuni în vederea soluționării problemei sale. Parajuristul poate, în situații de excepție, reieșind din situația specifică a beneficiarului, să îl ajute să întocmească acte și să întreprindă alte activități în limitele competențelor prevăzute de actele normative care reglementează activitatea parajuristului.
- 1.12. Parajuristul va lua în considerație nivelul diferit de independență în acțiuni și judecată al beneficiarilor și își va ajusta intervenția la nivelul care îl cere beneficiarul în cauză și problema acestuia. Spre exemplu, parajuristul urmează să întocmească acte pentru beneficiar în cazul în care beneficiarul nu poate întocmi actele respective (spre exemplu nu poate scrie sau nu are posibilitate financiară de a achita serviciile de dactilografare și imprimare). De asemenea, în unele situații deosebit de dificile pentru beneficiar, atunci când probabilitatea este mare că beneficiarul nu va face nimic singur, parajuristul poate însoți beneficiarul la adresarea nemijlocită a acestuia instituției publice sau private competente. Parajuristul urmează să ia decizia singur cu privire la gradul de implicare în soluționarea problemei beneficiarului, consultându-se în cazul în care nu este sigur cu reprezentantul Oficiului Teritorial al CNAJGS.
- 1.13. În cazul în care beneficiarul insistă ca parajuristul să întreprindă mai multe acțiuni decât parajuristul a decis să întreprindă, ultimul urmează să explice beneficiarului rolul parajuristului de a ajuta beneficiarilor singuri să-și soluționeze problemele, fără ca aceștia să devină dependenți de intervenția parajuristului. Neimplicarea parajuristului nu semnifică în mod necesar și nu poate fi interpretată ca desesizarea sau distanțarea parajuristului de beneficiar și problema lui.
- 1.14. Parajuristul nu va consulta sau acționa în numele unui beneficiar, dacă acesta urmărește scopuri ilicite sau imorale. În acest caz parajuristul îi va explica beneficiarului situația, consecințele încălcării legii, se va abține de la consiliere și va recomanda beneficiarului să se abțină de la acțiunile ce sunt în contradicție cu legea.
- 1.15. În cazul în care beneficiarul poate beneficia de asistența gratuită a unui avocat, parajuristul îl va informa despre aceasta.

## **II. Regulile de interacțiune cu beneficiarul**

- 2.1. Parajuristul în comunicare cu beneficiarul permanent va ține cont de faptul că beneficiarul nu are cunoștințe în domeniul juridic, nu înțelege modul de realizare a cadrului normativ și în majoritatea cazurilor nu conștientizează distincțiile între normă juridică, cerință tehnică și rigoare de comunicare.
- 2.2. Parajuristul va trata fiecare beneficiar și problemă a acestuia drept unul unic (inedit), chiar dacă problema este similară sau identică altor pe care le-a rezolvat pe parcursul activității sale. Această regulă derivă din faptul că fiecare om are o personalitate unică și o înțelegere a sa, specifică, a lucrurilor. Respectarea acestei reguli îi va permite parajuristului să evite erorile de interpretare a situației și-i va permite să se asigure că a colectat toată informația relevantă pentru a determina soluțiile adecvate problemei/problemelor identificate.
- 2.3. La începutul comunicării cu beneficiarul, parajuristul va întreprinde toate măsurile necesare pentru a crea confortul necesar pentru o comunicare constructivă cu beneficiarul. Pentru aceasta parajuristul va:
  - a. oferi loc beneficiarului înainte de a începe discuția,
  - b. va explica beneficiarului cine este el și care sunt competențele sale conform cadrului normativ în vigoare,

- c. va strădui să înțeleagă care este nivelul culturii juridice a beneficiarului pentru a-și ajusta limbajul folosit într-un mod cât mai apropiat pentru a fi înțeles de beneficiar,
  - d. se va strădui să se asigure că beneficiarul înțelege cele explicate de parajurist și va verifica acest lucru.
- 2.4. Pe tot parcursul comunicării cu beneficiarul, parajuristul va vorbi calm și rar, urmărind reacția beneficiarului la cuvintele (explicațiile) sale pentru a-și ajusta vocabularul și maniera de relatare la particularitățile situației beneficiarului.
- 2.5. Parajuristul niciodată nu va consulta beneficiarii în grabă sau printre alte activități ale sale. Fiecare beneficiar va fi consultat separat, cu excepția cazurilor în care parajuristul apare ca mediator sau consultă un grup de beneficiari cu aceeași problemă.
- 2.6. Parajuristul va avea în vedere următoarele etape în procesul de acordare a asistenței juridice primare:
- a. stabilirea contactului cu beneficiarul, astfel ca el să aibă încredere și să poată relata problema,
  - b. identificarea problemei beneficiarului (elementele acesteia și relațiile cauzale dintre ele), pentru aceasta parajuristul are sarcina să separe informația (datele) relevantă de cea irelevantă și faptele de presupuneri,
  - c. stabilirea spectrului de soluții posibile, a avantajelor și a dezavantajelor fiecărei potențiale soluții,
  - d. comunicarea soluțiilor posibile beneficiarului, inclusiv a avantajelor și dezavantajelor fiecărei soluții,
  - e. ajutarea beneficiarului la selectarea opțiunii pentru soluționarea problemei sau a consecutivității opțiunilor, în cazul în care sunt mai multe posibile,
  - f. explicarea acțiunilor necesare în vederea soluționării problemei conform opțiunii alese de beneficiar.
- 2.7. Parajuristul va ține cont de faptul că beneficiarul nu întotdeauna înțelege conținutul problemei și revendicările acestuia pot fi diferite decât ceea ce presupune situația sau pot fi chiar contrare intereselor sale sau contrare legii.

### **III. Reguli cu privire la modalitatea de implicare în soluționarea problemelor beneficiarilor**

- 3.1. Regulile cu privire la modalitatea de soluționare a problemelor beneficiarilor se referă la o succesiune de operațiuni necesare pentru rezolvarea unei probleme. Parajuristul confruntă diferite categorii de probleme, respectiv succesivitatea operațiunilor va fi ajustată la tipul problemei.
- 3.2. Pentru a se asigura că succesiunea operațiunilor întreprinse de parajurist va conduce la rezultatul scontat, parajuristul se va asigura că operează cu informație veridică. În acest scop, parajuristul va respecta câteva condiții preliminare:
- a. parajuristul nu va trata nici o informație drept una adevărată până se va asigura ca așa este, spre exemplu prin verificarea actelor prezentate de beneficiar sau verificarea faptelor relatate de acesta, cu excepția faptelor notorii
  - b. parajuristul va verifica în mod obligatoriu următoarele informații, dacă veridicitatea acestora influențează direct asupra opțiunilor pentru soluția problemei:
    - faptele relatate de beneficiar sau alte persoane implicate ce se referă la domeniul public (nume de funcționari, adrese, evenimente publice etc.),
    - date prezentate de beneficiar în mod verbal, indicând că au fost obținute de la funcționari sau angajați din autorități publice sau private (în cazul în care parajuristul va invoca aceste date în comunicări oficiale, el le va verifica prin telefon sau prin solicitare în scris).



- c. Parajuristul își va baza fiecare consultație pe prevederile normativ - juridice în vigoare și, înainte de a oferi o consultație, va verifica validitatea acestor prevederi.
- 3.3. Formularea de recomandări de către parajurist beneficiarului pornește de la două premise:
- identificarea circumstanțelor relevante și
  - formularea problemei.
- 3.4. Stabilirea circumstanțelor relevante este crucială pentru identificarea problemei. În determinarea acestora, parajuristul se va conduce de principiul că circumstanțele relevante sunt acelea, care descriu esența problemei, iar modificarea acestora ar modifica situația ca atare.
- 3.5. Pentru a putea oferi spectrul de potențiale soluții ale problemei beneficiarului, parajuristul trebuie să înțeleagă esența problemei, pentru ca ulterior să găsească încadrarea juridică a acesteia. Esența oricărei probleme este reprezentată de o întrebare adresată referitor la un set specific de circumstanțe (spre exemplu, actele normative care reglementează domeniul problemei, autoritățile publice sau private competente, acțiunile ce urmează a fi întreprinse).
- 3.6. În funcție de context, pentru analiza situației, parajuristul poate utiliza diferite căi, însă întotdeauna va formula clar întrebarea și problema beneficiarului, va determina faptele (informațiile) necesare pentru particularizarea problemei, pentru stabilirea circumstanțelor esențiale și pentru a identifica reglementările juridice ale situației concrete a beneficiarului.
- 3.7. După analiza situației, parajuristul va identifica normele juridice care reglementează situația dată. Pentru identificare legislației relevante, parajuristul va analiza legislația de la general la special. Parajuristul va citi atent conținutul normei, va determina relevanța în raport cu circumstanțele și întrebarea formulată.
- 3.8. În cazul în care soluția identificată de parajurist include și întocmirea unui document (scrisori, petiții, etc.), înainte de a începe scrierea acestuia parajuristul se va asigura de următoarele:
- a stabilit clar revendicarea (solicitarea) pe care vrea să o formuleze,
  - știe circumstanțe pe care se va baza revendicarea (solicitarea),
  - știe legislația în baza căreia își va scrie revendicarea (solicitarea).
- 3.9. După ce va întocmi documentul, parajuristul va prezenta documentul beneficiarului pentru a-l citi și-i va explica orice neclaritate a acestuia.

#### **IV. Acțiunile parajuristului în cazurile care pot fi rezolvate prin mediere**

- 4.1. În cazul în care parajuristul va stabili că problema beneficiarului reprezintă un conflict care poate fi soluționat pe cale amiabilă, parajuristul va încerca să identifice dacă există posibilități pentru soluționare prin medierea conflictului.
- 4.2. Pentru a determina posibilitatea de soluționare a problemei pe cale amiabilă, parajuristul urmează să stabilească următoarele:
- durata conflictului și acțiunile întreprinse anterior de către beneficiar,
  - care sunt căile posibile de soluționare a conflictului, precum și eventualele resurse necesare valorificării acestora (spre exemplu, termenul în care ar urma să răspundă o autoritate publică, taxa de stat etc.),
  - dacă este interesat beneficiarul să soluționeze problema pe cale amiabilă,
  - poziția celeilalte părți a conflictului.
- 4.3. În cazul în care parajuristul va ajunge la concluzia că litigiul poate fi rezolvat pe cale amiabilă, parajuristul decide, împreună cu beneficiarul, dacă vor soluționa conflictul prin mediere.