



“Support to Justice Sector Reform in Moldova”
“Suportul pentru Reformarea sectorului Justiției în Moldova”

Proiect implementat de către
Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare în Moldova



*Empowered lives.
Resilient nations.*



**CONSILIUL NAȚIONAL
PENTRU ASISTENȚA JURIDICĂ
GARANTATĂ DE STAT**

RAPORT

MECANISMUL ACTUAL DE MONITORIZARE A CALITĂȚII ASISTENȚEI JURIDICE GARANTATE DE STAT

Autori:

Igor CIOBANU, dr. în drept, conf. univ., avocat, Șeful BAA „Avocații Publici”;

Victor ZAHARIA, dr. în drept, conf. univ., avocat, Președinte al CNAJGS.

Raport elaborat în cadrul proiectului „Suportul pentru Reformarea sectorului Justiției în Moldova”, implementat de Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare. Opiniile exprimate în raport nu reflectă necesar punctul de vedere al Uniunii Europene și al Națiunilor Unite, inclusiv al Programului Națiunilor Unite pentru Dezvoltare.

Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare (PNUD) reprezintă rețeaua globală de dezvoltare a Națiunilor Unite, care promovează schimbarea și conectează țările la informații, experiența și resursele necesare pentru a ajuta oamenii să-și construiască o viață mai bună.

Chișinău 2013

CUPRINS

1. INTRODUCERE	3
2. SINTEZA CONCLUZIILOR ȘI RECOMANDĂRILOR	9
3. CONSTATĂRI PRIVIND MECANISMUL ACTUAL DE MONITORIZARE A CALITĂȚII ASISTENȚEI JURIDICE GARANTATE DE STAT.....	20
3.1 ASPECTE GENERALE.....	20
3.2 MOTIVAȚIA AVOCAȚILOR DE IMPLICARE ÎN SISTEMUL DE ASISTENȚĂ JURIDICĂ GARANTATĂ DE STAT.....	30
3.3 APRECIERILE AVOCAȚILOR PRIVIND CALITATEA ASISTENȚEI JURIDICE GARANTATE DE STAT.....	35
3.3.1 ACTIVITATEA SISTEMULUI DE ASISTENȚĂ GARANTATĂ DE STAT	
3.3.2 ASISTENȚA JURIDICĂ DE URGENȚĂ GARANTATĂ DE STAT	
3.3.3 ASISTENȚA JURIDICĂ ORDINARĂ GARANTATĂ DE STAT	
3.3.4 EVENTUALE MĂSURI ADMINISTRATIVE	
3.4 ASIGURAREA CALITĂȚII SERVICIILOR DE ASISTENȚĂ JURIDICĂ GARANTATĂ DE STAT.....	48
ANEXE	

1. INTRODUCERE

La solicitarea proiectului PNUD - Moldova „Suportul pentru Reformarea sectorului Justiției în Moldova” și a Consiliului Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat (CNAJGS), a fost elaborat prezentul raport referitor la mecanismul actual de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat. Raportul a fost întocmit de către un expert național, cu asistența aparatului administrativ al CNAJGS și în consultare cu un membru al CNAJGS.

Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat face anumite referințe la calitatea serviciilor. Astfel, articolul 4, menționează **calitatea acordării serviciilor** ca fiind unul din principiile asistenței juridice garantate de stat; articolul 9, Funcțiile Ministerului Justiției în domeniul asistenței juridice garantate de stat, lit. c) „**monitorizează** procesul de implementare a normelor în domeniul asistenței juridice garantate de stat și **procesul de evaluare a calității acestei asistențe**”; articolul 10, Funcțiile Baroului Avocaților în domeniul asistenței juridice garantate de stat, lit. b) „participă la **stabilirea criteriilor de evaluare a calității** acestei asistențe” și lit. c) „participă la **monitorizarea activității avocaților** care acordă o astfel de asistență”; articolul 12, Competența Consiliului Național, lit. k) „stabilește, în coordonare cu Baroul Avocaților, **criteriile de evaluare a calității** asistenței juridice garantate de stat” și lit. l) „monitorizează procesul de acordare a asistenței juridice calificate, organizează **procesul de evaluare a calității asistenței juridice garantate de stat**, acordate de persoanele autorizate”; articolul 15, Asistența juridică primară, par. (3) „Coordonarea procesului de acordare a asistenței juridice primare și organizarea **controlului asupra calității serviciilor** le efectuează Consiliul Național”; articolul 29, Acordarea de către avocați a asistenței juridice calificate, par. 7), „Avocații care acordă asistență juridică calificată activează în baza **standardelor de calitate** și normelor privind volumul de lucru stabilite de Consiliul Național, beneficiază de garanțiile de independență prevăzute în Legea cu privire la avocatură”.

Articolul 36, al Legii cu privire la asistența juridică garantată de stat prevede mai multe detalii și anume::

(1) **Consiliul Național asigură calitatea asistenței juridice calificate prin monitorizare**, prin solicitarea și verificarea informațiilor de la oficiile teritoriale despre volumul și tipul asistenței juridice acordate, prin

examinarea plângerilor parvenite de la beneficiarii de asistență juridică calificată și de la alte instituții interesate, prin controlul calității serviciilor.

(2) Controlul calității asistenței juridice este efectuat în modul și în termenele stabilite de Consiliul Național.

(3) *Consiliul Național monitorizează, cu participarea Baroului Avocaților, procesul de acordare a asistenței juridice calificate de către avocați.* Datele obținute în urma monitorizării și controlului se remit Baroului Avocaților și pot servi drept temei pentru aplicarea sancțiunilor disciplinare prevăzute în Legea cu privire la avocatură.

(4) Acordarea de asistență juridică necalitativă poate servi drept temei de reziliere a contractelor prevăzute la art.29 alin.(4) și la art.35 alin.(2).

De asemenea, trebuie de ținut cont de faptul că nivelul de calitate al asistenței juridice determină și calitatea actului de justiție, asistența juridică fiind parte integrantă a procesului de înlăptuire a justiției. Curtea Europeană a Drepturilor Omului statuează clar în repetate rânduri că lipsa sau o asistență necalitativă (teoretică și iluzorie) pune la dubii procesul echitabil.

Elaborarea mecanismului de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat este unul dintre obiectivele principale de activitate ale CNAJGS. Obiectivul dat se reflectă și în documentele de politici ale Republicii Moldova, în particular **Planul de Acțiuni de implementare a SRSJ 2011 – 2016 (Pilonul III – Accesul la justiție** și executarea hotărârilor judecătorești; Obiectiv specific – ameliorarea cadrului instituțional și a proceselor care asigură accesul efectiv la justiție: **asistență juridică efectivă**, examinarea cauzelor și executarea hotărârilor judecătorești în termen rezonabil, modernizarea statutului unor profesii juridice conexe sistemului de justiție; *Direcția Strategică 3.1 – Fortificarea sistemului de acordare a asistenței juridice garantate de stat (AJGS), domeniul de intervenție strategică 3.1.2 - Îmbunătățirea calității și accesibilității serviciilor de asistență juridică garantată de stat (cauze penale și non-penale), Acț. 2 – Elaborarea mecanismului de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat, Acț. 3 - Monitorizarea calității asistenței juridice garantate de stat).*

Elaborarea mecanismului de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat derivă și din **Planul Național de Acțiuni în Domeniul Drepturilor Omului pentru anii 2011-2014 (Capitolul 3. Consolidarea justiției și a instituțiilor pentru protecția drepturilor omului, Obiectiv 17,**

Domenii specifice de intervenție - Elaborarea mecanismului de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat, Monitorizarea continuă a calității asistenței juridice garantate de stat).

Serviciile prestate de persoanele autorizate să acorde asistență juridică garantată de stat trebuie să corespundă bunelor practici profesionale în materie juridică, normelor materiale și procedurale și să rezulte într-o conduită profesională și corectă. Calitatea serviciilor juridice este examinată ca un rezultat al eforturilor de instruire, educare a avocaților și de optimizare a procedeeleor și regulilor de lucru. Conform Conceptului mecanismului de asigurare a calității asistenței juridice garantate de stat (vezi anexa 1; <http://cnaigs.md/ro/informatie-utila.html>), există câteva elemente ce țin de mecanismul de asigurare a calității asistenței juridice garantate de stat. Aici se înscriu:

- a) admiterea în sistemul de acordare a asistenței juridice garantate de stat, în particular criteriile de selectare a avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat;
- b) instruirea inițială și continuă a avocaților pentru a desfășura activitatea în sistemul de acordare a asistenței juridice garantate de stat;
- c) ghidurile profesionale de bune practici elaborate pentru avocați, ceea ce ar permite de a dezvolta bune practici de acordare a asistenței juridice în general și a celei garantate de stat în particular;
- d) mecanismul de monitorizare a calității, prin diferite segmente și modalități, mecanisme, inclusiv monitorizarea de către alți avocați (peer review).

Asigurarea calității asistenței juridice garantate de stat trebuie examinată, luând în calcul: funcționalitatea adecvată a Uniunii Avocaților și comisiilor sale specializate; asigurarea independenței avocaților în exercitarea atribuțiilor profesionale (fără imixtiuni, intimidări, sau aplicare de sancțiuni atunci când avocatul își îndeplinește adecvat misiunea, imunitate pentru declarațiile făcute și neasocierea cu cauza clienților lor); existența unui număr suficienți de avocați implicați în acordarea asistenței juridice garantate de stat (nr. de avocați la 100000 locuitori; nr. de avocați activi; distribuția geografică a avocaților; numărul de avocați implicați în sistemul de acordare a asistenței juridice garantate de stat; ponderea cauzelor în care se acordă asistență juridică garantată de stat); disponibilitatea resurselor intelectuale, informaționale și financiare în vederea aplicării mecanismului de asigurare a calității asistenței juridice

garantate de stat și funcționalitatea sistemului de justiție (în cazul unei funcționări proaste a sistemului de justiție, calitatea asistenței poate fi raportată la utilizarea la maxim și diligența depusă de avocat în vederea îndeplinirii atribuțiilor funcționale pe care le are).

De asemenea, trebuie luat în considerație că:

- a) asistența juridică, inclusiv cea garantată de stat este un factor determinant în vederea respectării drepturilor persoanelor implicate în sistemul de justiție. O bună funcționare a sistemului de asistență juridică poate contribui la dezvoltarea unor bune practici și înlăturarea unor practici inadecvate în activitatea de urmărire penală și de judecare a cauzelor;
- b) nivelul asistenței juridice garantate de stat va fi la un nivel mai jos, sau la nivelul similar al asistenței juridice acordate în bază de contract. Este posibil de realizat studii comparative a calității asistenței juridice în bază de contract și asistenței juridice garantate de stat pentru a determina nivelul general al calității asistenței juridice garantate de stat, raportat la nivelul asistenței juridice în bază de contract;
- c) motivarea avocaților pentru a acorda asistență juridică calificată este dependentă de un cumul de factori, inclusiv nivelul de remunerare care este oferit pentru serviciile de asistență juridică garantată de stat. Calitatea asistenței juridice garantate de stat poate fi îmbunătățită inclusiv prin aplicarea stimulentei la stabilirea remunerării, dar și prin intermediul altor modalități de stimulare, precum concursuri, mulțămiri publice etc.;
- d) evaluarea calității nu trebuie făcută doar prin prisma rezultatului, dar și a efortului depus în vederea obținerii unui anumit rezultat, pornind de la faptul că avocatul nu poate spori perspectiva de rezultat, inclusiv judiciară a cazului, deoarece nu este unicul subiect implicat în proces. Aprecierea finală a rezultatului va considera doar potențialul rezultat în cumulul de circumstanțe, constatate în cadrul examinării cauzei;
- e) în vederea aprecierii obiective a calității asistenței juridice garantate de stat, urmează a fi elaborate în perspectiva de durată un set de indicatori de performanță, pasibili de a fi verificați în mod obiectiv, care ar permite a cuantifica (în limita posibilității) efortul depus de către avocat în apărarea bazată pe interesele clientului. Acestea ar putea include: indicatori de efort general (ex. instruirea continuă a avocatului, autoinstruirea); indicatori de proces (ex. volumul de

asistență acordat în raport cu cel necesar, calitatea actelor întocmite de către și cu participarea avocatului, participarea la acțiunile procesuale, nr. de cereri, coerența acțiunilor în anumit context etc.) și indicatori de rezultat (schimbarea situației clientului ca rezultat al intervenției avocatului). De asemenea, evaluarea va lua în considerație și opinia beneficiarului, determinată prin intermediul unei anchete;

- f) sistemul de referință și indicatorii trebuie să fie configurați în funcție de normele valabile pentru toți avocații, adoptate de Uniunea Avocaților, după caz, și de interpretarea clară și exigentă a acestor norme, precum și de normele stabilite de către CNAJGS și în contractele avocatului cu Oficiile teritoriale. Suplimentar, pot fi recunoscute normele interne care asigură calitatea adoptate de către entitatea care acordă asistență juridică garantată de stat (ex. Biroul asociat de avocați, Biroul de avocați publici, iar pentru cauzele civile – și normele adoptate în cadrul ONG-ului contractat de către Oficiul Teritorial);
- g) fiecare caz are particularitățile sale individuale, multiple variabile și orice set de indicatori nu poate fi aplicat mecanic. Corespunzător, calitatea asistenței juridice acordate de către avocați nu poate fi evaluată de către personalul tehnic, dar numai de persoane cu experiență avansată în acordare de asistență juridică;
- h) monitorizarea calității nu trebuie să ducă la încălcarea confidențialității, din asemenea considerente este necesar de a identifica mecanismul de obținere a acordului beneficiarului asistenței juridice garantate de stat în prezentarea cazului către evaluare. Acest acord poate fi obținut în momentul întocmirii cererii de acordare a asistenței juridice garantate de stat (un punct standard în cerere, ex.: „În caz de evaluare a calității asistenței juridice garantate de stat, sunt de acord ca avocatul care îmi reprezintă interesele să furnizeze, în limitele strict necesare, informația obținută în exercitarea atribuțiilor sale în acest caz, cu respectarea tuturor regulilor de confidențialitate”). De asemenea, acordul beneficiarului ar putea fi obținut și printr-o sintagmă similară, inclusă în formularul de evaluare, completat de către beneficiarul asistenței juridice garantate de stat;
- i) pentru a facilita relația de încredere între client și avocat, Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat ar putea reconsidera în perspectivă dreptul persoanei de a-și alege un anumit

avocat inclus în lista avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat.

Unele elemente ale mecanismului de asigurare a calității au fost puse în aplicare din anul 2009 (vezi anexa 2 - 4). Luând în calcul necesitatea perfecționării acestui mecanism, CNAJGS a instituit un grup de lucru (vezi anexa 5). În acest context, CNAJGS a considerat oportun de a consulta opinia avocaților, a membrilor CNAJGS, a angajaților aparatului administrativ al CNAJGS și ale oficiilor teritoriale referitor la mecanismul actual de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat, așa încât Consiliul să poate demonstra o abordare ulterioară coerentă în domeniu.

La întocmirea prezentului raport au fost utilizate atât metode cantitative, cât și metode calitative. A fost elaborat un chestionar, care a fost completat de către 101 avocați care acordă asistență juridică garantată de stat (~ 20 % din numărul total al avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat). Chestionarele au fost distribuite prin intermediul Oficiilor Teritoriale ale CNAJGS, dar colectate și analizate de către un consultant independent. Pentru precizarea anumitor tendințe ce derivau din analiza chestionarelor, au fost realizate trei focus grupuri, unul cu implicarea avocaților la cerere care acordă asistență juridică garantată de stat, altul cu participarea avocaților publici și unul cu reprezentanții oficiilor teritoriale ale CNAJGS. De asemenea, au fost realizate interviuri cu membrii CNAJGS, cu avocați care acordă asistență juridică garantată de stat, avocați care nu acordă asistență juridică garantată de stat, membri ai Consiliului Uniunii Avocaților. Concluziile și recomandările preliminare ale raportului au fost discutate în cadrul unei mese rotunde cu participarea unei diversități de actori interesați de domeniu.

Raportul poate fi de un real folos pentru instituțiile interesate în dezvoltarea mecanismului de monitorizare a calității asistenței juridice în general, în special pentru CNAJGS în formularea politicii sale ulterioare privind monitorizarea calității asistenței juridice garantate de stat acordate de către avocați.

2. SINTEZA CONCLUZIILOR ȘI RECOMANDĂRILOR

1. **60 % dintre avocații care acordă asistență juridică garantată de stat au o experiență profesională de mai puțin de cinci ani în avocatură, majoritatea (78 %) dintre ei având și o altă experiență profesională**, dintre care în calitate de jurist sau consultant în domeniul dreptului - 39 %, procuror - 25 %, anchetator sau ofițer de urmărire penală – 7 %. În virtutea faptului că aproximativ o treime dintre avocații din sistemul de asistență juridică garantată de stat au activat anterior în profesii opuse procesual cele de avocat, **CNAJGS ar trebui să se asigure că dispune de varii instrumente, inclusiv instruirea continuă și monitorizarea calității asistenței juridice acordate**, așa încât avocații din sistemul de asistență juridică garantată de stat să nu se solidarizeze procesual cu cei care exercită sau conduc urmărirea penală. De asemenea, **CNAJGS trebuie să își asume un rol activ în procesul de instruire continuă a avocaților, oferind contextul de a înțelege importanța reprezentării bazate pe interesele beneficiarului**, în spiritul celor mai bune practici profesionale (în procesul de instruire pot fi implicați și avocați cu altă experiență profesională, inclusiv judecător, profesor universitar).
2. Majoritatea (71 %) avocaților din sistemul de asistență juridică garantată de stat activează în cadrul cabinetelor avocatului și doar 29 % în cadrul unor birouri asociate de avocați. În cadrul birourilor asociate de avocați costurile implementării unor elemente complexe de management ar fi acoperite mai ușor de către avocați. **Jumătate (50 %) dintre avocații ce activează în birouri asociate au menționat că în biroul în care sunt asociați există un sistem de management al resurselor umane, 46 % precizând că nu există un asemenea sistem, iar 4 % - există parțial un sistem de management al resurselor umane.** Aproape jumătate (49 %) dintre avocații din cadrul birourilor asociate de avocați au menționat că în biroul în care sunt asociați există un sistem de management al timpului, 38 % precizând că nu există un asemenea sistem, iar 13 % - există parțial un sistem de management al timpului. Mai mult de jumătate (60 %) dintre avocații din cadrul birourilor asociate de avocați au menționat că în biroul în care sunt asociați există un sistem de management al informației, 36 % precizând că nu există un asemenea sistem, iar 4 % - există parțial un sistem de management al informației. Totodată, majoritatea dintre interlocutori **au tratat suficient de simplificat**

sistemul de management al resurselor umane, al timpului și informației. Buna organizare a biroului este o precondiție pentru asigurarea calității asistenței juridice garantate de stat. **CNAJGS urmează a identifica modele existente sau modela sisteme de management al unui birou asociat de avocați care participă la acordarea asistenței juridice garantate de stat, așa încât să le poate oferi cu titlu de recomandare birourilor asociate de avocați.** *Similar,* CNAJGS urmează a identifica modele existente sau modela sisteme de management al unui cabinet al avocatului care participă la acordarea asistenței juridice garantate de stat, așa încât să le poate oferi cu titlu de recomandare cabinetelor avocaților.

3. Aproape jumătate (48 %) dintre **avocații din cadrul birourilor asociate de avocați** au menționat că în biroul în care sunt asociați există un sistem de **management al calității, 48 % precizând că nu există un asemenea sistem,** iar 4 % - există parțial un sistem de management al calității. Managementul calității este văzut mai mult prin prisma unor elemente sporadice menite de a asigura un **nivel minim al calității** și nu ca sistem complex care asigură calitatea. **CNAJGS urmează a identifica modele existente sau modela sisteme de management al calității, așa încât să le poate oferi cu titlu de recomandare cabinetelor avocaților și birourilor asociate de avocați** care acordă asistență juridică garantată de stat.
4. În opinia avocaților, birourile asociate de avocați sunt **dotate suficient cu resurse tehnice** (calculator, imprimantă, internet etc.). **CNAJGS urmează a lua în calcul faptul dotării avocaților cu resurse tehnice atunci când stabilește modalitatea de comunicare cu avocații** care acordă asistență juridică garantată de stat, inclusiv în contextul monitorizării calității asistenței juridice acordate.
5. 96 % dintre avocații respondenți la chestionar au invocat că sunt motivați de genul de activitate. **44 %** dintre avocații respondenți la chestionar au menționat că **remunerarea oferită îi motivează** să activeze în sistemul de asistență juridică garantată de stat, 39 % au susținut că remunerarea oferită parțial îi motivează, iar 17 % dintre respondenți au indicat că remunerarea oferită nu constituie un factor motivant de a activa în sistemul de asistență juridică garantată de stat. Astfel, **CNAJGS urmează a avansa în determinarea satisfacției avocaților referitor la remunerarea unor activități**

specifice (spectrul de acțiuni și nivelul de remunerare al fiecăreia), *adoptând ulterior modificările corespunzătoare* în mecanismul de remunerare a serviciilor de asistență juridică garantată de stat.

82 % dintre avocații respondenți la chestionat au invocat ca un factor motivant de a activa în sistemul de asistență juridică garantată de stat și *mediul de activitate sau calitatea parteneriatului*. CNAJGS urmează să *identifice care aspecte de interacțiune cu avocații nu corespund așteptărilor avocaților* și după o analiză minuțioasă să adopte măsurile corespunzătoare.

În opinia a 71 % dintre avocații respondenți la chestionar, un alt factor care *motivează avocații* să activeze în sistemul de asistență juridică garantată de stat este *instruirea și suportul metodic oferit de către sistem*. CNAJGS ar trebuie să continue *oferirea de instruire continuă avocaților* care acordă asistență juridică garantată de stat și să *diversifice modalitățile de suport metodic pentru avocați*.

55 % dintre avocații din sistemul de asistență juridică garantată de stat au accesat sistemul și sunt în sistem nu din faptul că nu au un *volum suficient de lucru*, ci în virtutea altor factori. CNAJGS urmează a întreprinde acțiunile pentru a spori impactul altor factori motivanți de a accede și a fi parte a sistemului de asistență juridică garantată de stat.

6. Astfel, *în opinia a 89 % dintre avocații respondenți la chestionar activitatea sistemului de asistență juridică garantată de stat este necesară și eficientă*, 8 % considerând că este necesară dar ineficientă, 3 % - nu au dat un răspuns la întrebare. Niciunul dintre respondenții la chestionar nu a apreciat activitatea sistemului ca fiind nenecesară și ineficientă. Se observă că majoritatea avocaților *își argumentează calificativul* de necesar și eficient prin *necesitatea asigurării drepturilor beneficiarilor și funcționalitatea sistemului*, deși unii au invocat beneficiile personale. Plus la aceasta, s-a menționat posibilitatea îndeplinirii independente a atribuțiilor avocatului. *CNAJGS urmează a promova în continuare un mesaj clar precum că sistemul de asistență juridică garantată de stat este destinat păturilor vulnerabile, fără a fi configurat pentru a servi intereselor unor grupuri profesionale* (ex. avocaților tineri care obțin experiență sau ofițerilor de urmărire penală care au

posibilitatea reală de a asigura un apărător). Nemulțumirea unor avocați vine din abuzarea sistemului de către cei care au capacitate de plată (respectiv nu încheie contracte cu avocații) și din imperfecțiunile sistemului de verificare a capacității de plată a potențialilor beneficiari. Astfel, ***CNAJGS urmează să asigure că avocații nu sunt înlăturați din cauză neîntemeiat și că sistemul de verificare a capacității de plată este unul funcțional.***

7. ***41 %*** dintre avocații respondenți la chestionar au apreciat ***calitatea asistenței juridice de urgență la un nivel mai sus de mediu, 31 % - la nivel mediu.*** Doar 14 % dintre avocații respondenți la chestionar au apreciat calitatea asistenței juridice de urgență ca fiind la un nivel înalt. ***64 % dintre avocați au menționat că asistența juridică de urgență garantată de stat în comparație cu cea acordată de avocați în bază de contract are același nivel al calității.*** 13 % dintre respondenți au susținut un nivel mai jos al calității asistenței juridice de urgență garantate de stat în comparație cu cea acordată de avocați în bază de contract, iar 7 % au indicat un nivel mai înalt al calității. Datele colectate ne duc la concluzia că ***persoanele reținute nu beneficiază de o asistență juridică la nivel înalt al calității nici din partea avocaților în bază de contract și nici din partea celor care acordă asistență juridică garantată de stat.***

Astfel, ***CNAJGS, unde este cazul în parteneriat cu Uniunea Avocaților, urmează a lua toate măsurile pentru a asigura calitatea asistenței juridice de urgență, atât măsuri pro-active*** (selectarea mai riguroasă a avocaților incluși în graficele de serviciu; verificarea regulată a respectării graficelor de serviciu; instruire și suport metodologic prin ghiduri practice în domeniu; revizuirea nivelului de remunerare pentru acordarea asistenței juridice de urgență; note informative către organele de urmărire penală referitor la încălcarea dreptului la apărare) ***cât și măsuri reactive*** (sanționarea avocaților care nu respectă graficul de serviciu; atenționarea avocaților referitor la efectul advers din perspectiva încrederii avocat – beneficiar în cazul colaborării nenecesare cu organele care au efectuat reținerea, inclusiv prin acceptarea serviciilor de transport și după caz sanționarea avocaților).

8. Astfel, ***43 %*** dintre avocații respondenți la chestionar au apreciat ***calitatea asistenței juridice ordinare garantate de stat la un nivel***

mai sus de mediu, 34 % - la nivel mediu. Doar 18 % dintre avocații respondenți la chestionar au apreciat calitatea asistenței juridice ordinare ca fiind la un nivel înalt. **79 % dintre avocații respondenți la chestionar au menționat că asistența juridică ordinară garantată de stat în comparație cu cea acordată de avocați în bază de contract are același nivel al calității.** 14 % dintre respondenți au susținut un nivel mai jos al calității asistenței juridice ordinare garantate de stat în comparație cu cea acordată de avocați în bază de contract și doar 1 % au indicat un nivel mai înalt al calității.

CNAJGS, după caz, în parteneriat cu Uniunea Avocaților, urmează să asigure funcționalitatea mecanismului de *selectare a avocaților* pentru acordarea de asistență juridică garantată de stat; să continue eforturile de *instruire continuă* a avocaților și de *specializare* a acestora pe anumite categorii de cauze; să asigure că oficiile teritoriale nu tratează diferențiat avocații la distribuirea cauzelor și dau dovadă de *diligență în desemnarea avocatului în timp util*; să revizuiască mecanismul de *remunerare* a avocaților așa încât să corespundă nivelului de complexitate a prestației, incluzând și anumite stimulente; să revizuiască *actele de evidență* a asistenței juridice acordate excluzându-le pe cele necesare; să asigure *monitorizare complexă* și echidistantă a calității serviciilor acordate și să *sanționeze prompt* abaterile de la prevederile legislației și ale contractului de acordare a asistenței juridice garantate de stat.

9. **40 %** dintre respondenții la chestionar au pledat pentru *alegerea avocatului de către beneficiar*, pe când 60 % și-au manifestat dezacordul. Se recomandă **CNAJGS de a testa modelul de alegere a avocatului în cauzele non – penale de către beneficiar**. Această pilotare ar putea fi inițiată în unul dintre Oficiile Teritoriale mai mici, pentru ca după un an de testare să fie evaluate rezultatele și în funcție de concluzie să se întreprindă măsurile necesare.
10. **69 % dintre avocații respondenți la chestionar și-au manifestat dezacordul cu o eventuală stabilire a unui anumit număr maxim limită de avocați care ar acorda asistență juridică garantată de stat per sector / raion**, 31 % fiind de acord cu asemenea abordare. Nu pare a fi oportun, cel puțin pentru moment, a stabili un anumit număr limită de avocați care să acorde asistență juridică garantată de stat în anumit sector /raion. Totodată, **este oportun de a exclude din lista**

avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat acei avocați care refuză să preia cauze, nu prezintă rapoarte pentru cauzele preluate sau încalcă prevederile legii sau ale contractului referitor la modalitatea de acordare a asistenței juridice garantate de stat.

11. În opinia avocaților, calitatea asistenței juridice garantate de stat depinde de: nivelul de remunerare a avocatului - 68 %; nivelul de cultură juridică a beneficiarului - 54 %; autoaprecierea avocatului - 51 %; concurența pe piața serviciilor juridice - 24 % și 9 % - altceva. ***CNAJGS trebuie să stimuleze responsabilitatea avocaților și capacitatea acestora de autoapreciere***, precum și concurența pe piața serviciilor juridice. Sporirea capacității de autoapreciere vine în tandem cu instrumentarul general de apreciere a calității asistenței juridice garantat de stat. Astfel, ***CNAJGS ar putea să dezvolte un instrument de autoevaluare a prestației avocatului pe care l-ar recomanda avocaților pentru utilizare***. Totodată, ***aplicarea unor măsuri de stimulare în baza meritelor ar stimula concurența între avocați***, ceea ce implicit ar duce la sporirea calității asistenței juridice garantate de stat.
12. Avocații respondenți la chestionar au indicat drept instrumente de asigurare în prezent a calității asistenței juridice garantate de stat după cum urmează: instruirea inițială și continuă a avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat – 74 %; oferirea de suport metodologic / ghiduri practice – 56 %; criteriile de admitere în sistemul de asistență juridică garantată de stat – 32 %. Este de remarcat că ***doar 29 % dintre avocații respondenți la chestionar au menționat că mecanismul CNAJGS de monitorizare a calității contribuie la asigurarea calității***. Aceste date indică clar că, ***mecanismul actual fie nu este eficient, fie calitatea asistenței se asigură prin măsuri pro-active (admitere în sistem, instruire și suport metodologic)***. Avocații respondenți la chestionar consideră că ar ***contribui la asigurarea calității: instruirea inițială și continuă a avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat – 79 % (actual 74 %); oferirea de suport metodologic / ghiduri practice – 75 % (actual 56 %); criteriile de admitere în sistemul de asistență juridică garantată de stat – 39 % (actual 32 %)***. 1/3 dintre avocații respondenți la chestionar au indicat că urmărirea respectării normelor eticii profesionale de către Uniunea Avocaților ar contribui la

asigurarea calității asistenței juridice garantate de stat, 15 % indicând și procedurile disciplinare în cadrul Uniunii Avocaților. Specific, avocații văd pentru viitor un rol și mai redus al mecanismului de monitorizare a calității, 28 % (actual 29 %) dintre avocați indicând că pe viitor acest mecanism ar contribui la asigurarea calității asistenței juridice garantate de stat. ***CNAJGS trebuie să continue o abordare pro-activă în configurarea instrumentelor care contribuie la asigurarea calității asistenței juridice garantate de stat (admiterea în sistem, instruire și suport metodologic). CNAJGS și Uniunea Avocaților trebuie să coopereze mai intens în promovarea respectării normelor de etică profesională și în aplicarea unor sancțiuni disciplinare avocaților (atelieri de instruire pentru avocați; sesizarea de către OT ale CNAJGS a UA referitor la abaterile disciplinare comise de către avocați).***

13. 15 % dintre avocații respondenți la chestionar au indicat că, cunosc foarte bine mecanismul actual de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat, 59 % - îl cunosc bine, 18 % - îl cunosc sumar, 5 % - îl cunosc puțin și 3 % - deloc. Astfel, ***la admiterea în sistemul de asistență juridică garantată de stat CNAJGS trebuie să se asigure că avocații cunosc și înțeleg modul de funcționare a mecanismului de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat.***

14. Avocații au fost întrebați ce cred despre ***mecanismul actual de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat și dacă este eficient***, aceștia indicând (1 – dezacord total până la 10 - total de acord) după cum urmează: 14 % - total de acord că este eficient; 29 % - 9; 30 % - 8; 12 % - 7, 11 % - 6. S-a încercat a identifica opinia avocaților referitor la ***echitabilitatea mecanismului actual de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat***, solicitând aprecierea de la 1 (total inequitabil) la 10 (total echitabil). 9 % dintre avocații respondenți la chestionar au indicat 10, deci sunt total de acord că acest mecanism este echitabil, 33 % - 9; 33 % - 8, 13 % - 7; 8 % - 6. În ansamblu, ***nivelul de apreciere a echitabilității este suficient de înalt.***

Avocații au fost solicitați să dea aprecierea pe scara de la 1 (total impertinent) la 10 (total pertinent) referitor la ***pertinența mecanismului actual de monitorizare a calității pentru asigurarea***

calității asistenței juridice garantate de stat. Astfel, 8 % au indicat 10; 23 % - 9; 31 % - 8; 20 % - 7; 13 % - 6. Avocații au fost solicitați să dea aprecierea pe scara de la 1 (total insuficient) la 10 (total suficient) referitor la suficiența mecanismului actual de monitorizare a calității pentru asigurarea calității asistenței juridice garantate de stat. Astfel, 10 % au indicat 10; 26 % - 9; 25 % - 8; 15 % - 7; 13 % - 6.

Datele arată clar că **mecanismul actual de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat trebuie revizuit și adaptat, așa încât să fie cât mai eficient și echitabil, fiind pertinent și suficient pentru asigurarea calității asistenței juridice garantate de stat.**

15. CNAJGS trebuie să se asigure că **există incluse în lege și în contractele cu avocații toate clauzele care permit a efectua monitorizarea calității asistenței juridice garantate de stat și că Oficiile Teritoriale nu tratează diferențiat avocații în procesul de monitorizare** a calității asistenței juridice garantate de stat. De asemenea, **urmează a fi identificat mecanismul prin care calitatea propriu zisă a asistenței juridice garantate de stat să fie monitorizată de către alți avocați și nu doar de către angajații Oficiilor Teritoriale ale CNAJGS.**

16. În virtutea faptului că, **nu toți avocații înțeleg necesitatea ținerii evidenței asistenței juridice garantate de stat acordate, Oficiile Teritoriale ale CNAJGS trebuie să explice avocaților necesitatea și utilitatea actelor de evidență a asistenței juridice acordate (registru serviciilor prestate de către avocatul care acordă AJGS, dosarul în apărare)**, așa încât aceștia să înțeleagă că nu e posibil de cheltuit bani publici fără o evidență strictă a modalității de gestionare a acestora și fără a putea confirma pentru ce aceste resurse au fost plătite. De asemenea, este necesar **de a revizui modalitatea de ținere a evidenței asistenței juridice acordate, așa încât să fie coroborate la maxim actele de evidență a asistenței juridice acordate și să corespundă obiectivelor evidenței. În perspectivă, CNAJGS urmează a elabora un modul de evidență electronică a serviciilor de asistență juridică garantată de stat prestate**, așa încât actele de evidență să fie la maxim uniformizate, **examinând posibilitatea conectării individuale a avocaților la sistemul automatizat de**

evidență a activității în sistemul de asistență juridică garantată de stat.

17. Deoarece avocații au invocat că uneori au o comunicare defectuoasă cu Oficiile teritoriale ale CNAJGS privind depistarea unor erori în rapoarte, ***Oficiile teritoriale ale CNAJGS trebuie să explice avocaților în mod pro-activ abaterile de la procedura de întocmire și prezentare a rapoartelor***, așa încât să se evite întocmirea repetată a rapoartelor cu erori. Adițional, ***aparatură administrativă al CNAJGS, în cadrul procedurilor de monitorizare a Oficiilor Teritoriale, trebuie să identifice practicile vicioase de prezentare și aprobare a rapoartelor avocaților de către Oficiile Teritoriale și să includă aspectele defectuoase în agenda întrunirilor cu avocații și atelierelor de instruire continuă***. Adițional, reiterăm recomandarea de ***a identifica modalitățile prin care comunicarea cu avocații, inclusiv în procesul de raportare a asistenței juridice acordate, ia în calcul posibilitățile tehnice cele mai avansate***.

18. În opinia avocaților, Oficiile teritoriale ar trebuie să se autosesizeze și să declanșeze monitorizarea calității asistenței juridice garantate de stat în caz de plângere a beneficiarilor – 60 %; sesizări din partea organului de urmărire penală sau instanței de judecată – 50 %; rapoartele de activitate prezentate de către avocați – 38 %; informații publice, din presă, alte surse – 29 %; sesizări din partea altor avocați – 22 %; sesizări din partea avocatului parlamentar – 22 %. ***CNAJGS urmează să stabilească că există două tipuri de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat – monitorizarea ordinară (aleatorie, declanșată similar procedurii actuale) cât și monitorizarea în bază de sesizare (extraordinară)***. De aici, ***CNAJGS urmează să precizeze modalitatea de declanșare a procedurii extraordinare de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat, probabil atât în baza plângerii beneficiarilor, sesizărilor din partea organului de urmărire penală sau instanței de judecată, rapoartelor de activitate prezentate de către avocați, informațiilor publice din presă și din alte surse precum și în baza sesizării din partea altor avocați sau a avocatului parlamentar***.

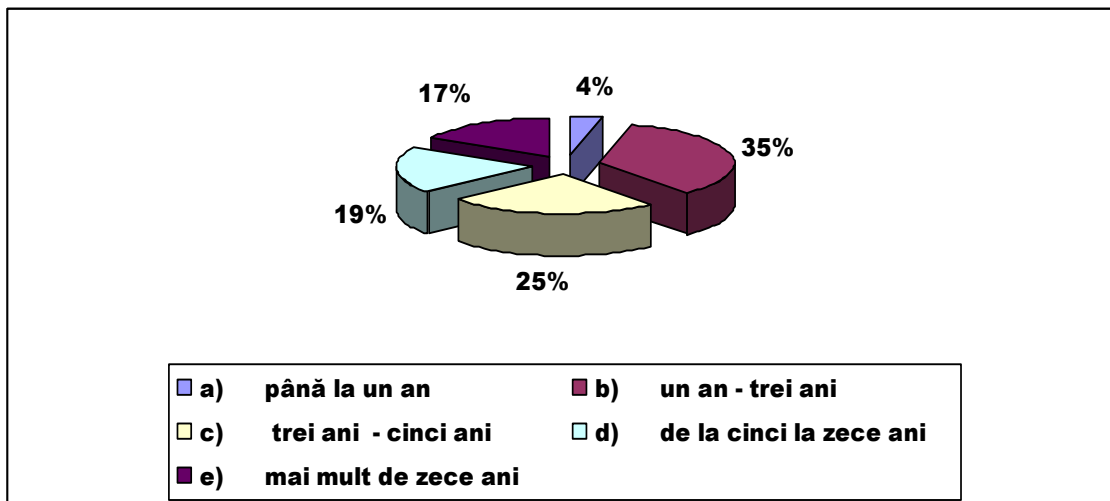
19. În opinia a 49 % dintre avocații respondenți la chestionar, nu este oportun de a prevedea completarea de către beneficiari a chestionarelor de evaluare a calității asistenței juridice garantate de stat, 40 % considerând că este oportun. ***CNAJGS urmează a adapta chestionarul privind opinia beneficiarului referitor la activitatea avocatului de acordare a asistenței juridice garantate de stat, chestionar care ar include doar aspectele de interacțiune cu beneficiarul și acele informații care ar fi posibil de a fi apreciate cât mai obiectiv de către beneficiar.*** Mai mult decât atât, ***opinia beneficiarului trebuie luată în calcul mai mult din perspectiva surselor de informație, decât din perspectiva calității activității avocatului.***
20. ***45 % dintre respondenți consideră că, Oficiile Teritoriale ale CNAJGS pot monitoriza calitatea sub toate aspectele, 35 % - Oficiile Teritoriale ale CNAJGS pot monitoriza calitatea asistenței juridice garantate de stat acordate în partea tehnică (ex. respectarea graficului de serviciu). CNAJGS trebuie să revizuiască mecanismul actual de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat și să determine clar lista de aspecte ce pot fi verificate de către angajații Oficiilor Teritoriale ale CNAJGS și eventual să identifice mecanismul prin care asigură că persoane calificate monitorizează calitatea asistenței juridice garantate de stat acordate sub toate aspectele.***
21. Atunci când este vorba de monitorizarea performanțelor, monitorizarea calității, poată fi utilizată frecvență și complexitate diferențiată a procedurilor. În opinia a 28 % dintre avocații respondenți la chestionar, nu este oportună monitorizarea diferențiată a calității asistenței juridice garantate de stat, alții 57 % susținând monitorizarea diferențiată. ***Monitorizarea programată, ordinară a calității asistenței juridice garantate de stat este oportun de a fi efectuată la intervale diferențiate de timp, în funcție de rezultatele evaluării anterioare.*** Ținând cont de faptul că monitorizarea calității implică resurse umane, o opțiune ar fi ***pentru calificativul „satisfăcător” monitorizarea ordinară să se producă la interval de 6 luni, pentru calificativul „bine” la interval de 9 luni, pentru calificativul „excelent sau foarte bine” la interval de 12 luni.***

22. În perspectiva unui sistem de evaluare a performanțelor avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat, avocații au fost întrebați despre ***necesitatea de a aplica evaluarea performanțelor altor actori din sectorul justiției***. Majoritatea răspunsurilor sunt afirmative, după cum urmează: criteriile de evaluare a performanțelor pentru procurori și judecători – câte 74 %; ofițeri de urmărire penală – 71 %, consilieri de probațiune – 67 %, mediatori – 63 %, ceea ce ne duce implicit la ***ideea acceptării unui asemenea abordări și pentru avocați***.

3. CONSTATĂRI PRIVIND MECANISMUL ACTUAL DE MONITORIZARE A CALITĂȚII ASISTENȚEI JURIDICE GARANTATE DE STAT

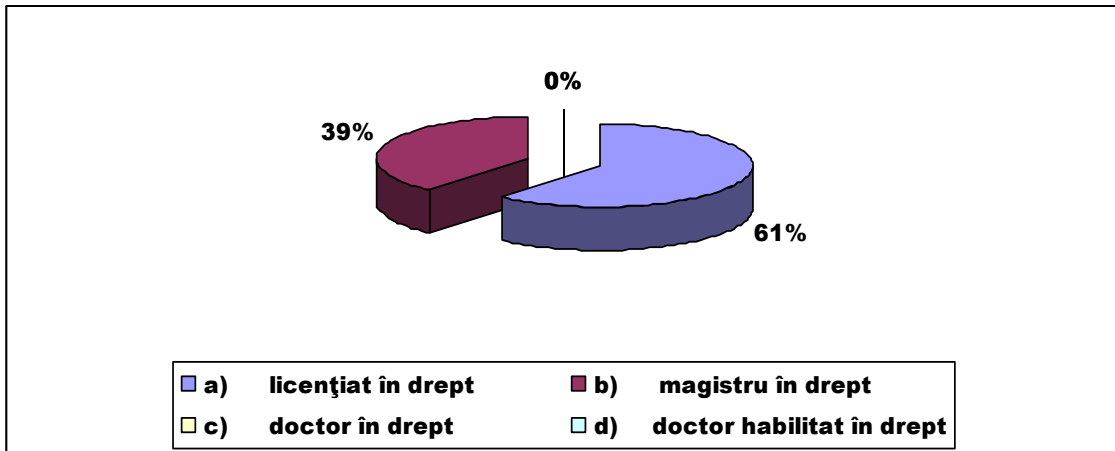
3.1 ASPECTE GENERALE

De cât timp activați în calitate de avocat?



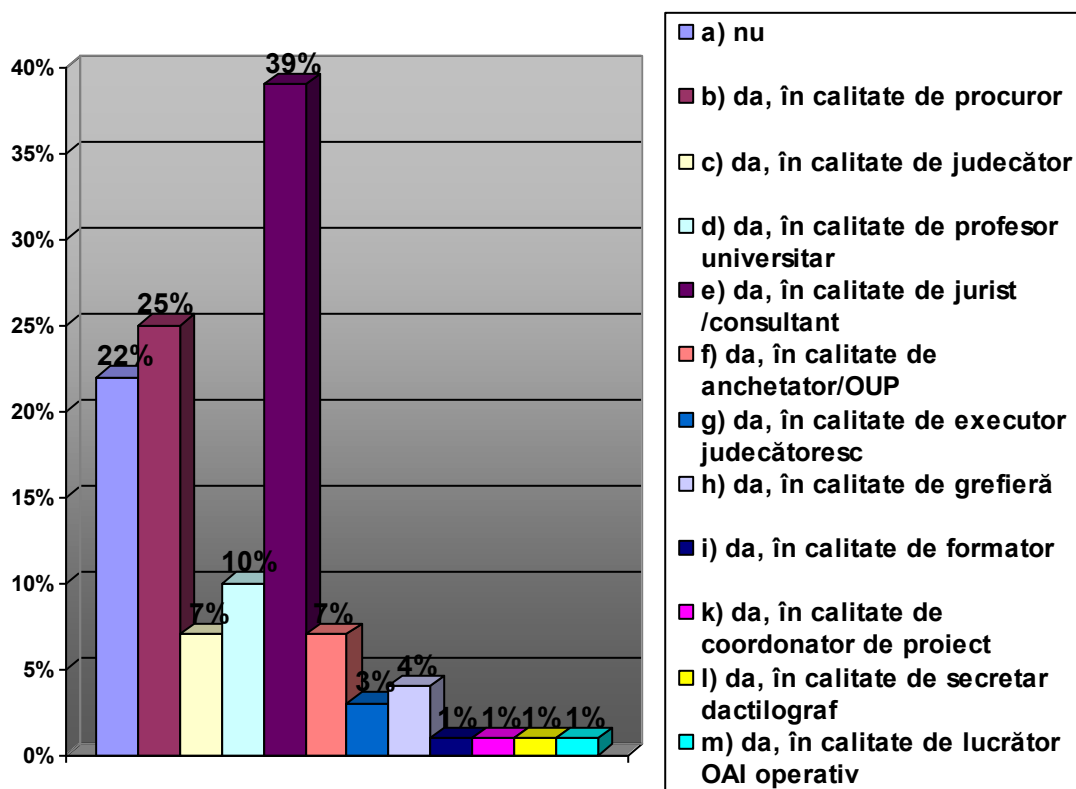
Experiența de activitate în calitate de avocat este un factor ce poate influența calitatea serviciilor juridice acordate. În acest sens, prezintă interes de cât timp avocații care sunt în sistemul de asistență juridică garantată de stat practică avocatura. Astfel, 35 % dintre avocații care sunt în sistem au o experiență de avocat de 1-3 ani; 25 % - de 3-5 ani; 19 % - de la 5 la 10 ani; 17 % - mai mult de 10 ani pe când 4 % au o experiență mai modestă în avocatură – de până la 1 an. În cadrul interviurilor s-a menționat că sistemul de asistență juridică garantată de stat este o bună oportunitate pentru avocații tineri de a începe cariera profesională. Acest fapt ne duce la ideea că pentru a asigura calitatea asistenței juridice garantate de stat, sistemul de admitere în avocatură trebuie să fie unul funcțional și eficient.

Studiile Dvs. (indicați ultimele studii pe care le aveți)



Majoritatea (61 %) avocaților din sistemul de asistență juridică garantată de stat au studii de licențiat în drept, unii având și studii de magistru în drept (39 %). În cadrul focus grupurilor s-a atras atenția că nu este oportun de a deduce concluzii categorice din această situație, or în virtutea reformei sistemului de instruire a cadrelor în domeniul dreptului, titlul de magistru în drept s-ar echivala cu cel de licențiat în drept obținut câțiva ani în urmă. Cert este însă că, în cadrul studiilor de masterat, avocații au urmat o anumită specializare, factor care nu trebuie neglijat.

Aveți și o altă experiență profesională în domeniul juridic (puteți alege mai multe opțiuni) ?

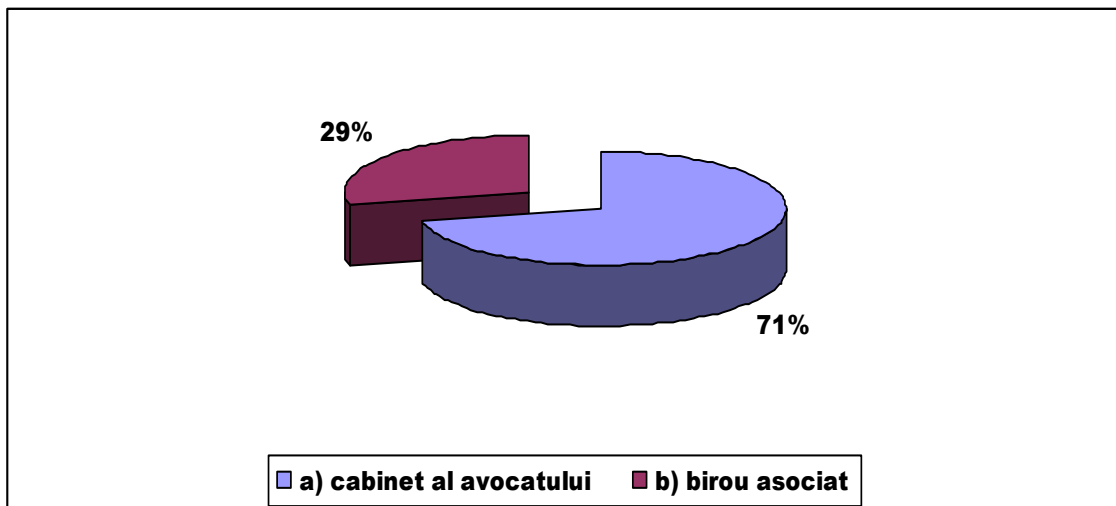


Majoritatea (78 %) avocaților din sistemul de asistență juridică garantată de stat au și o altă experiență în profesiile juridice. 39 % dintre cei care au și o altă experiență profesională au menționat că au activat anterior în calitate de jurist sau consultant în domeniul dreptului. În cadrul interviurilor s-a menționat că avocatura a fost următoarea etapă firească în cariera profesională a unui consultant juridic. O pătrime dintre cei care au și o altă experiență profesională au activat anterior în calitate de procuror (în special până la 10 ani de activitate, susținând examenele de admitere în avocatură). 7 % dintre cei care au și o altă experiență profesională au activat în calitate de anchetator sau ofițer de urmărire penală, fiind înregistrate și cazuri în care anterior profesării avocaturii persoanele au activat în calitate de lucrător operativ. Faptul că o treime dintre avocații din sistemul de asistență juridică garantată de stat au activat anterior în profesii opuse procesual cele de avocat ar trebui să ducă la formularea de către CNAJGS a unor programe de instruire care ar oferi avocaților contextul de a înțelege importanța reprezentării bazate pe interesele beneficiarului, în spiritul celor mai bune practici profesionale. De asemenea, este important ca avocații din

sistemul de asistență juridică garantată de stat să nu se solidarizeze cu cei care exercită sau conduc urmărirea penală. 11 % dintre avocații din sistemul de asistență juridică garantată de stat au avut anterior sau au în prezent și activitate de profesor universitar sau formator la activități de instruire. De asemenea, în cadrul sistemului de asistență juridică garantată de stat sunt avocați care au experiență anterioară de judecător (7 %), grefieră (4 %), executor judecătoresc (3 %), coordonator de proiect (1 %), secretar dactilograf (1 %).

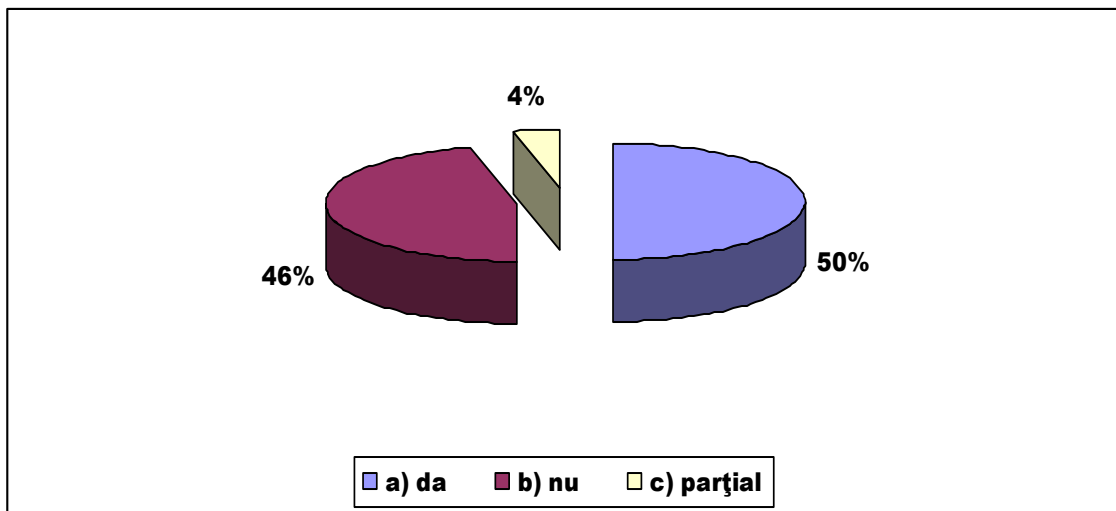
Astfel, 60 % dintre avocații care acordă asistență juridică garantată de stat au o experiență profesională de mai puțin de cinci ani în avocatură, majoritatea (78 %) dintre ai având și o altă experiență profesională, dintre care în calitate de jurist sau consultant în domeniul dreptului - 39 %, procuror - 25 %, anchetator sau ofițer de urmărire penală – 7 %. În virtutea faptului că aproximativ o treime dintre avocații din sistemul de asistență juridică garantată de stat au activat anterior în profesii opuse procesual cele de avocat, CNAJGS ar trebui să se asigure că dispune de varii instrumente, inclusiv instruirea continuă și monitorizarea calității asistenței juridice acordate, așa încât avocații din sistemul de asistență juridică garantată de stat să nu se solidarizeze procesual cu cei care exercită sau conduc urmărirea penală. De asemenea, CNAJGS trebuie să își asume un rol activ în procesul de instruire continuă a avocaților, oferind contextul de a înțelege importanța reprezentării bazate pe interesele beneficiarului, în spiritul celor mai bune practici profesionale (în procesul de instruire pot fi implicați și avocați cu altă experiență profesională, inclusiv judecător, profesor universitar).

Activați în:



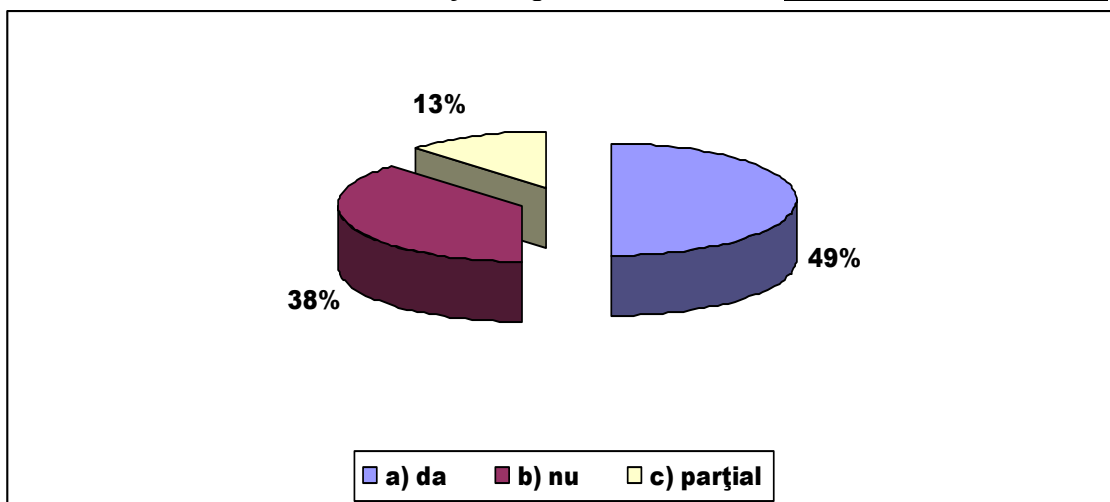
Majoritatea (71 %) avocaților din sistemul de asistență juridică garantată de stat activează în cadrul cabinetelor avocatului și doar 29 % în cadrul unor birouri asociate de avocați.

Există în cadrul biroului din care faceți parte un sistem de management al resurselor umane?



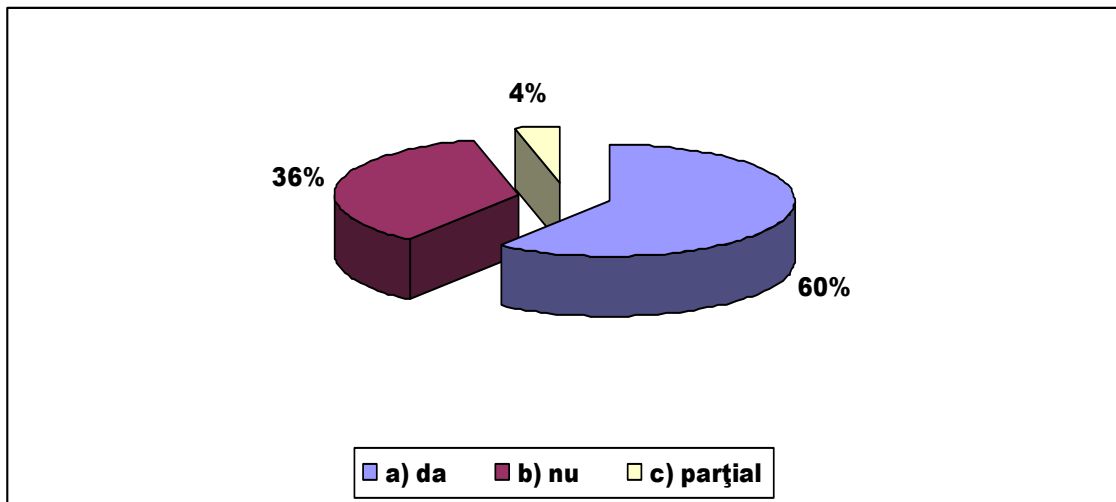
Avocații ce activează în cadrul birourilor asociate de avocați au fost întrebați dacă există un sistem de management al resurselor umane în cadrul birourilor în care sunt asociați. Astfel, jumătate (50 %) dintre avocații respondenți la chestionar au menționat că în biroul în care sunt asociați există un sistem de management al resurselor umane, 46 % precizând că nu există un asemenea sistem, iar 4 % - există parțial un sistem de management al resurselor umane. În cadrul focul grupurilor s-a menționat că în birourile mai vechi și stabilite de ceva timp există o diviziune a atribuțiilor și rolurilor, totodată s-a menționat că deseori asocierea în birouri se reduce la împărțirea costurilor pentru locațiune și servicii contabile. În cadrul interviurilor individuale, câțiva avocați, specializați în domeniul dreptului comercial au demonstrat elocvent că în cadrul biroului din care fac parte există reguli clare de management al resurselor umane, acestea fiind fixate și aprobate de către asociați și respectarea regulilor este opozabilă tuturor.

Există în cadrul biroului din care faceți parte un sistem de management al timpului?



Aproape jumătate (49 %) dintre avocații din cadrul birourilor asociate de avocați au menționat că în biroul în care sunt asociați există un sistem de management al timpului, 38 % precizând că nu există un asemenea sistem, iar 13 % - există parțial un sistem de management al timpului. S-a invocat în cadrul focus grupurilor că managementul timpului este o noțiune pasibilă de interpretare și cel mai des birourile au grafic de muncă, de consultanță, de serviciu. Avocații mai tineri au invocat de asemenea că „cel mai des noi asigurăm că în birou permanent este cineva,.. Avocații de asemenea au menționat că, majoritatea dintre ei s-au învățat „mai mult intuitiv” de a-și planifica activitățile. Unii avocați s-au arătat deranjați de deficiențele de funcționare ale instituțiilor de drept și instanțele de judecată din Republica Moldova deoarece deseori activitățile nu sunt planificate din timp sau sunt planificate în termeni restrânși sau în general sunt nevoiți să aștepte ore în șir pentru a participa la examinarea cauzei. Din asemenea considerente, nu au posibilitate să dea dovadă de o planificare rigidă, astfel deseori au ore libere în timpul de lucru cât și perioade în care sunt suprasolicitați.

Există în cadrul biroului din care faceți parte un sistem de management al informației?

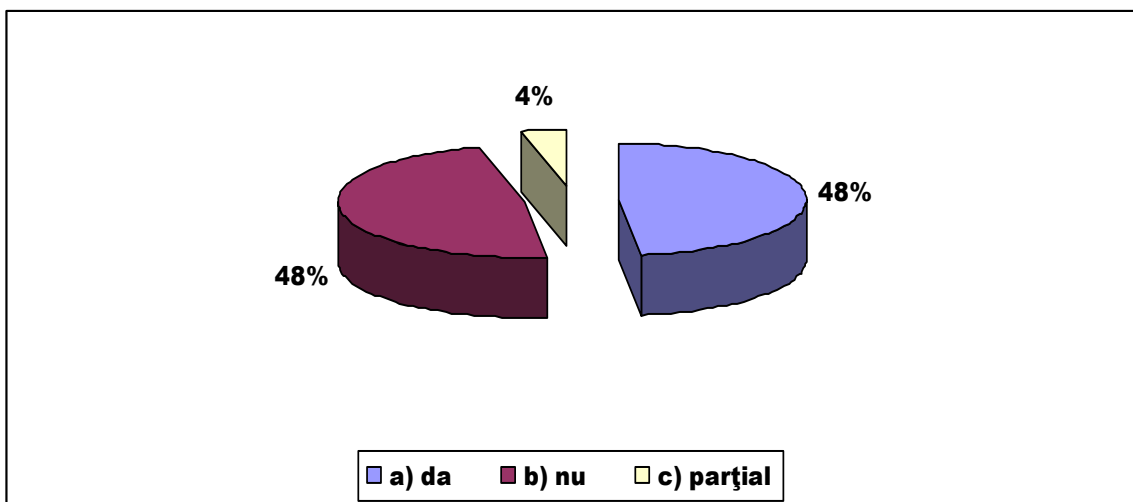


Un alt aspect ce prezintă interes este sistemul de management al informației. Mai mult de jumătate (60 %) dintre avocații din cadrul birourilor asociate de avocați au menționat că în biroul în care sunt asociați există un sistem de management al informației, 36 % precizând că nu există un asemenea sistem, iar 4 % - există parțial un sistem de management al informației. În cadrul focus grupurilor, majoritatea dintre cei care au spus că au un sistem de management al informației au susținut că sunt informați cu regularitate referitor la corespondență, inclusiv citații, invitații sau alte solicitări și că aceste reguli „nici nu țin de avocatură propriu zis ci mai mult de o etică asociativă elementară”. Totodată, s-a menționat că, comunicarea în cadrul biroului funcționează în baza reciprocității și nu a unei reguli scrise. Adițional s-a invocat că în pofida sistemului de management al informației, au existat totuși situații în care au aflat prea târziu despre corespondență, în special în „perioadele inactive ale anului”. Reprezentantii unui birou asociat de avocați au invocat ferm că în virtutea faptului că ei au un manual al biroului, atât managementul resurselor umane, cel al timpului și cel al informației sunt bine puse la punct, menționând disponibilitatea de a-și împărtăși experiența și cu alți avocați.

Astfel, majoritatea (71 %) avocaților din sistemul de asistență juridică garantată de stat activează în cadrul cabinetelor avocatului și doar 29 % în cadrul unor birouri asociate de avocați. În cadrul birourilor asociate de avocați costurile implementării unor elemente complexe de management ar fi acoperite mai ușor de către avocați. Jumătate (50 %) dintre avocații ce activează în birouri asociate au menționat că în

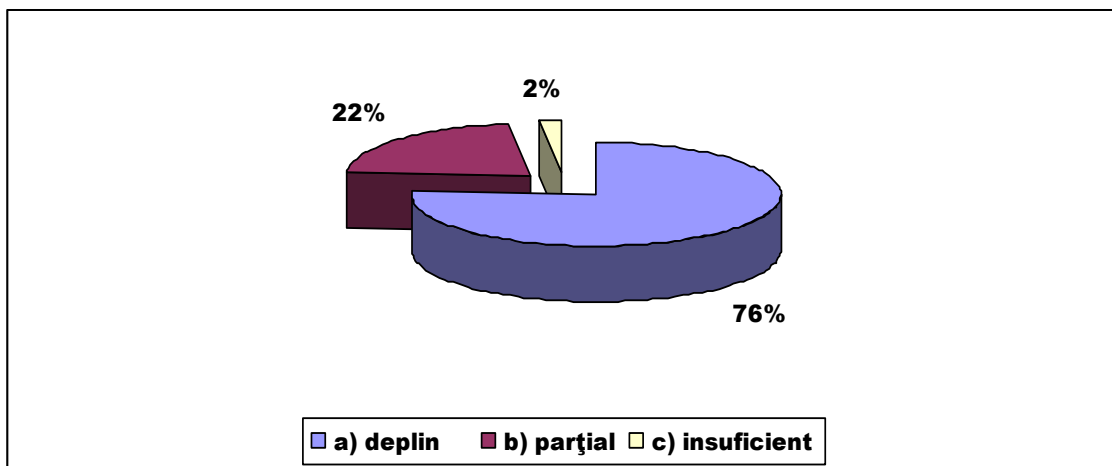
biroul în care sunt asociați există un sistem de management al resurselor umane, 46 % precizând că nu există un asemenea sistem, iar 4 % - există parțial un sistem de management al resurselor umane. Aproape jumătate (49 %) dintre avocații din cadrul birourilor asociate de avocați au menționat că în biroul în care sunt asociați există un sistem de management al timpului, 38 % precizând că nu există un asemenea sistem, iar 13 % - există parțial un sistem de management al timpului. Mai mult de jumătate (60 %) dintre avocații din cadrul birourilor asociate de avocați au menționat că în biroul în care sunt asociați există un sistem de management al informației, 36 % precizând că nu există un asemenea sistem, iar 4 % - există parțial un sistem de management al informației. Totodată, majoritatea dintre interlocutori au tratat suficient de simplificat sistemul de management al resurselor umane, al timpului și informației. Buna organizare a biroului este o condiție pentru asigurarea calității asistenței juridice garantate de stat. CNAJGS urmează a identifica modele existente sau modela sisteme de management al unui birou asociat de avocați care participă la acordarea asistenței juridice garantate de stat, așa încât să le poate oferi cu titlu de recomandare birourilor asociate de avocați. Similar, CNAJGS urmează a identifica modele existente sau modela sisteme de management al unui cabinet al avocatului care participă la acordarea asistenței juridice garantate de stat, așa încât să le poate oferi cu titlu de recomandare cabinetelor avocaților.

Există în cadrul biroului din care faceți parte un sistem de management al calității?



Specific referitor la sistemul de management al calității, aproape jumătate (48 %) dintre avocații din cadrul birourilor asociate de avocați au menționat că în biroul în care sunt asociați există un sistem de management al calității, 48 % precizând că nu există un asemenea sistem, iar 4 % - există parțial un sistem de management al calității. În cadrul focus grupurilor și interviurilor individuale s-a menționat că în cadrul birourilor de avocați calitatea se asigură prin diverse metode în funcție de avocat, spre exemplu pentru stagiaři – conducătorul de stagiu, avocații mai tineri fie discută cu cei cu experiență mai mare fie uneori încearcă împreună să soluționeze anumite situații mai complexe. Uneori, chiar se discută de către membrii birourilor anumite practici vicioase. Cel mai des s-a invocat că nu putem vorbi de un sistem de management al calității deoarece „în avocatură fiecare lucrează cum știe și cum poate”, „avocatul este independent”, „fiecare răspunde pentru dânsul”, „unde ați văzut standarde în activitatea noastră ca să spui că e bine sau rău”, „cel mai bun sistem este dacă clienții nu scriu plângeri”, „clienții nu sunt educați și așteaptă prea multe”, „cum se plătește așa lucrăm” etc. S-a remarcat că nu toți avocații dau dovadă de suficient atașament pentru valorile profesiei de avocat, abilitățile și diligența fiind manifestate doar contextual. Managementul calității este văzut mai mult prin prisma unor elemente sporadice menite de a asigura un nivel minim al calității și nu ca sistem complex care asigură calitatea și totodată eficientizează activitatea avocatului individual și cea a biroului în ansamblu. Astfel, CNAJGS urmează a identifica modele existente sau modela sisteme de management al calității, așa încât să le poate oferi cu titlu de recomandare cabinetelor avocaților și birourilor asociate de avocați care acordă asistență juridică garantată de stat.

În ce măsură biroul Dvs. de lucru este asigurat cu resurse tehnice (calculator, imprimantă, internet etc.)?

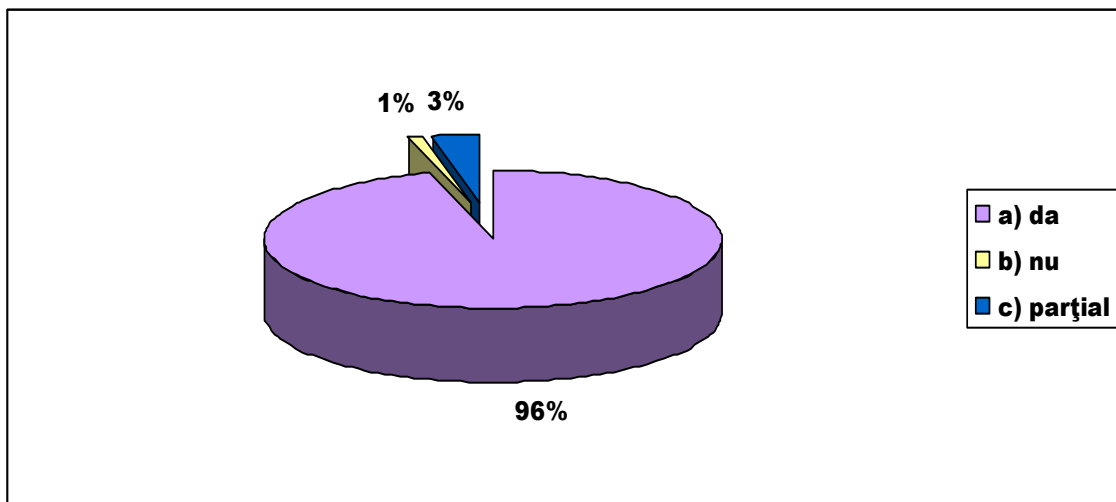


Se pare că birourile asociate de avocați sunt dotate suficient cu resurse tehnice (calculator, imprimantă, internet etc.), cel puțin așa susțin 76 % dintre avocații respondenți la chestionar, 22 % menționând că sunt dotați doar parțial cu resurse tehnice. Unii avocații au menționat că ar fi util să dispună de un copiator, aparate de fax. **CNAJGS urmează a lua în calcul faptul dotării avocaților cu resurse tehnice atunci când stabilește modalitatea de comunicare cu avocații care acordă asistență juridică garantată de stat, inclusiv în contextul monitorizării calității asistenței juridice acordate.**

3.2 MOTIVAȚIA AVOCAȚILOR DE IMPLICARE ÎN SISTEMUL DE ASISTENȚĂ JURIDICĂ GARANTATĂ DE STAT

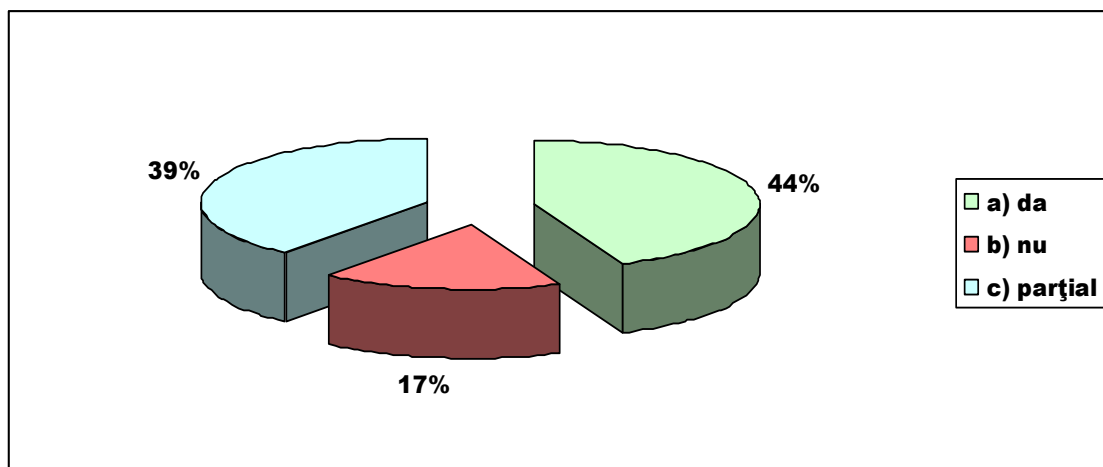
Cunoașterea factorilor care îi motivează pe avocați să activeze în sistemul de asistență juridică garantată de stat prezintă interes major pentru CNAJGS. Avocații au fost întrebați ce îi motivează să activeze în sistemul de asistență juridică garantată de stat, fiind oferite mai multe opțiuni de răspuns, cu posibilitatea de a alege mai multe opțiuni de răspuns.

Vă motivează genul de activitate să activați în sistemul AJGS?



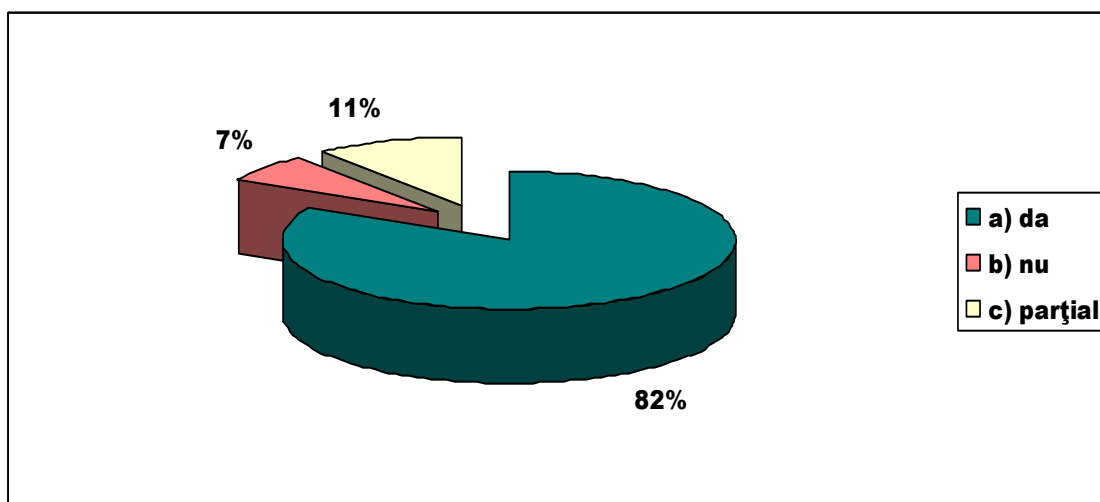
96 % dintre avocații respondenți la chestionar au invocat că sunt motivați de **genul de activitate**. Mai mult decât atât, în cadrul focus grupurilor avocații au menționat că ei continuă să facă activitate profesională și să ajute o mulțime de oameni nevoiași, care fără ajutorul avocatului nu ar avea posibilitatea să își soluționeze propriile probleme.

Vă motivează remunerarea oferită să activați în sistemul AJGS?



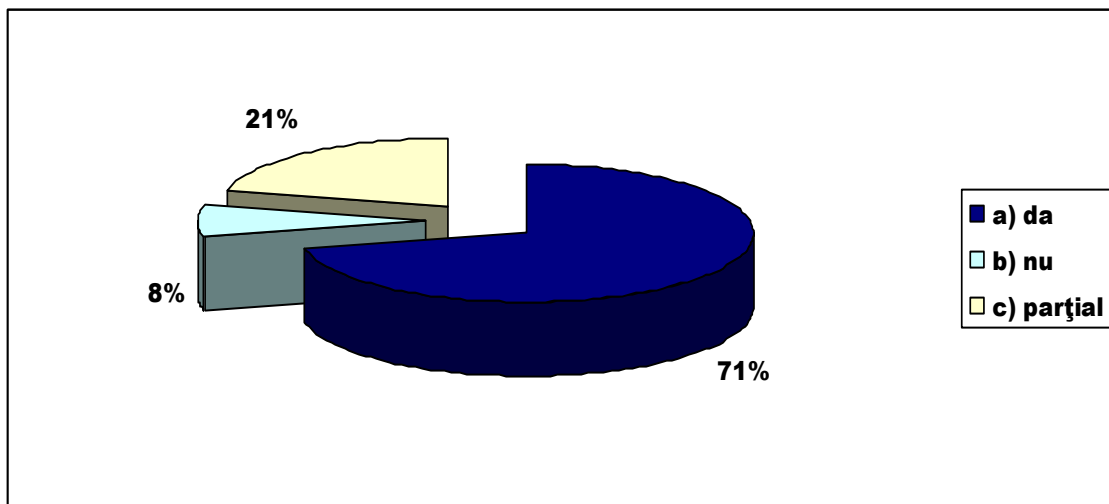
Nivelul de remunerare pentru serviciile juridice prestate deseori a fost invocat ca fiind determinant pentru asigurarea calității asistenței juridice garantate de stat este. 44 % dintre avocații respondenți la chestionar au menționat că remunerarea oferită îi motivează să activeze în sistemul de asistență juridică garantată de stat, 39 % au susținut că remunerarea oferită parțial îi motivează, iar 17 % dintre respondenți au indicat că remunerarea oferită nu constituie un factor motivant de a activa în sistemul de asistență juridică garantată de stat. În cadrul interviurilor individuale s-a reiterat că în pofida altor factori motivați, oricum nivelul remunerării oferite influențează substanțial calitatea prestației avocatului. Unii avocați au invocat că este greu să vorbești de înalte valori de solidaritate și responsabilitate socială atunci când însăși avocații întâlnesc deficiențe serioase de natură financiară, or capacitatea de plată a clienților privați, în special în raioane, este modestă. Totodată, avocații au menționat că „pentru mulți dintre cei recent licențiați, activitatea în sistemul de asistență juridică garantată de stat este una din puținele modalități de a avea dosare”, „datorită dosarelor de la OT pot achita cheltuielile pe care le am la oficiu”, „plafonul trebuie scos”, „recomandările UA și plățile în dosare private sunt altele” etc. Astfel, CNAJGS urmează a avansa în determinarea satisfacției avocaților referitor la remunerarea unor activități specifice (spectrul de acțiuni și nivelul de remunerare al fiecăreia), adoptând ulterior modificările corespunzătoare în mecanismul de remunerare a serviciilor de asistență juridică garantată de stat.

Vă motivează Mediul de activitate /calitatea parteneriatului să activați în sistemul AJGS?



82 % dintre avocații respondenți la chestionat au invocat ca un factor motivant de a activa în sistemul de asistență juridică garantată de stat și mediul de activitate sau calitatea parteneriatului. Câte 7 % au indicat că mediul de activitate sau calitatea parteneriatului fie nu reprezintă un factor motivant fie că parțial îi motivează de a activa în cadrul sistemului. Avocații au specificat că datorită interacțiunii cu OT ale CNAJGS, au devenit mai ordonați, de aici cu mai mult succes, și în dosarele private. Astfel, CNAJGS urmează să identifice care aspecte de interacțiune cu avocații nu corespund așteptărilor avocaților și după o analiză minuțioasă să adopte măsurile corespunzătoare.

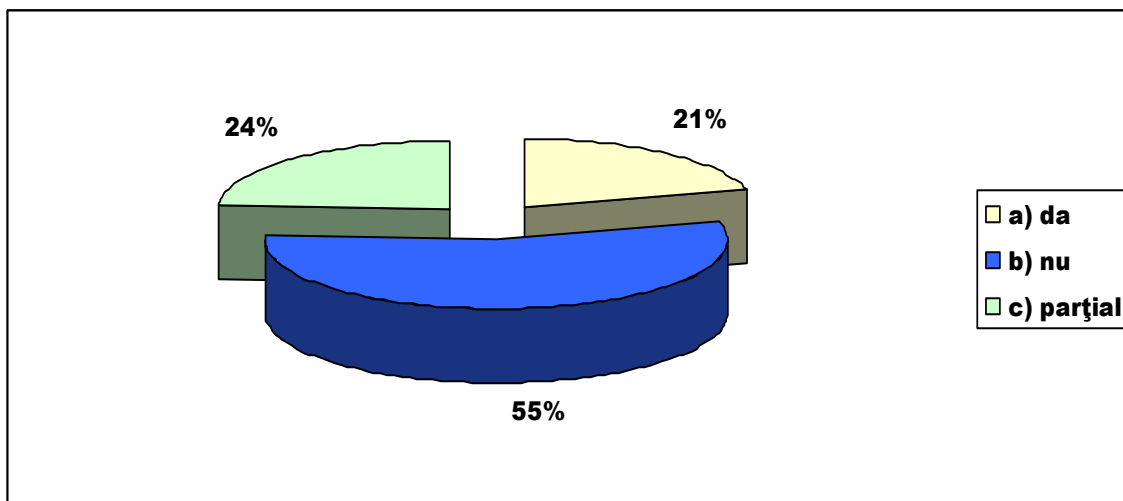
Vă motivează instruirile și suportul metodic oferit să activați în sistemul AJGS?



Un alt factor care motivează avocații să activeze în sistemul de asistență juridică garantată de stat este instruirea și suportul metodic oferit de către sistem. O asemenea opțiune a fost indicată de către 71 % dintre avocații respondenți la chestionar, 21 % au indicat că instruirea și suportul metodic parțial reprezintă un factor motivant, iar 7 % au invocat precum că instruirea și suportul metodic oferit nu constituie factor motivant de a activa în sistemul de asistență juridică garantată de stat. În cadrul focus grupului cu avocații care acordă asistență juridică garantată de stat s-a menționat că „la instruirii nu avem pretenții, sunt foarte bune, dar ar fi bine să faceți ghiduri, îndrumare care să ne ajute în lucru pe urmă”. Adicional s-a menționat printre avantajele instruirilor și schimbul de experiență cu colegii de breaslă. Totodată, s-a menționat că avocații din teritoriu nu au suficiente posibilități de instruire, în special în aspecte ce țin de domeniul dreptului privat. În acest context, CNAJGS ar trebuie să continue oferirea

de instruire continuă avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat și să diversifice modalitățile de suport metodic pentru avocați.

Nu am alte posibilități profesionale / lipsa volumului suficient de lucru este decisiv în apartenența la sistemul de AJGS?



Cu diferite ocazii, s-a invocat că în sistemul de asistență juridică garantată de stat se înscriu doar avocații care nu au alte opțiuni profesionale. Mai mult decât atât, s-a invocat chiar că în avocatură vin persoane cu studii juridice care nu au alte opțiuni profesionale. 55 % dintre avocații din sistemul de asistență juridică garantată de stat au accesat sistemul și sunt în sistem nu din faptul că nu au un volum suficient de lucru, ci în virtutea altor factori. Pentru 21 % dintre avocații din sistem însă, lipsa volumului suficient de lucru în cauze private este decisiv în apartenența la sistemul de AJGS, în timp ce pentru 24 % volumul de lucru (mai precis insuficiența acestuia) constituie parțial un motiv de a fi parte din sistemul de asistență juridică garantată de stat. În cadrul chestionarelor s-a specificat că pentru avocații mai tineri, sistemul de asistență juridică garantată de stat este o bună oportunitate de a începe cariera profesională. Trebuie de luat în calcul că lipsa volumului de lucru nu este un factor motivant ci mai mult un context care determină o anumită decizie, astfel CNAJGS urmează a întreprinde acțiunile pentru a spori impactul altor factori motivați de a accede și a fi parte a sistemului de asistență juridică garantată de stat.

Astfel, 96 % dintre avocații respondenți la chestionar au invocat că sunt motivați de genul de activitate. 44 % dintre avocații respondenți la chestionar au menționat că remunerarea oferită îi motivează să activeze în sistemul de asistență juridică garantată de stat, 39 % au

susținut că remunerarea oferită parțial îi motivează, iar 17 % dintre respondenți au indicat că remunerarea oferită nu constituie un factor motivant de a activa în sistemul de asistență juridică garantată de stat. Astfel, CNAJGS urmează a avansa în determinarea satisfacției avocaților referitor la remunerarea unor activități specifice (spectrul de acțiuni și nivelul de remunerare al fiecăreia), adoptând ulterior modificările corespunzătoare în mecanismul de remunerare a serviciilor de asistență juridică garantată de stat.

82 % dintre avocații respondenți la chestionat au invocat ca un factor motivant de a activa în sistemul de asistență juridică garantată de stat și mediul de activitate sau calitatea parteneriatului. CNAJGS urmează să identifice care aspecte de interacțiune cu avocații nu corespund așteptărilor avocaților și după o analiză minuțioasă să adopte măsurile corespunzătoare.

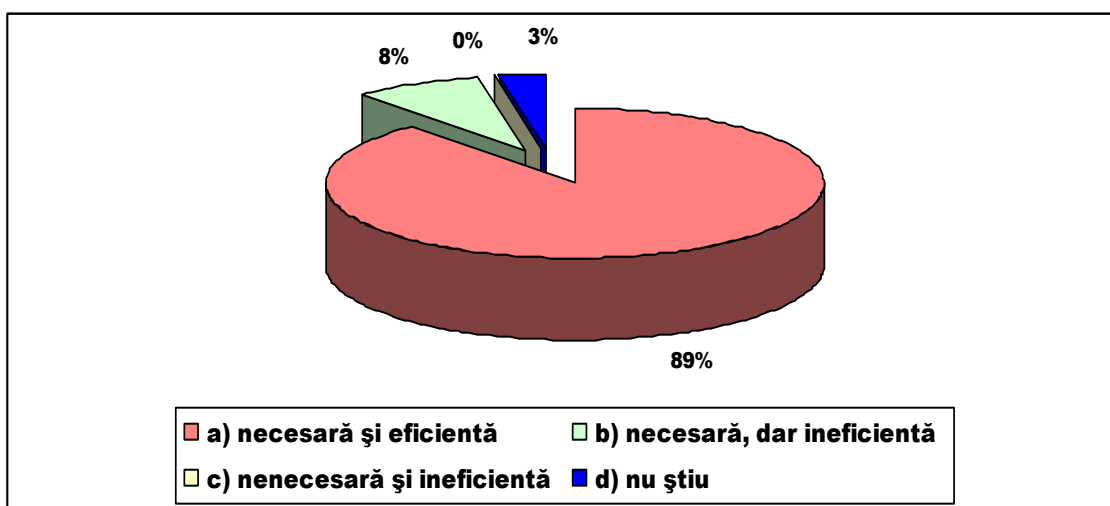
În opinia a 71 % dintre avocații respondenți la chestionar, un alt factor care motivează avocații să activeze în sistemul de asistență juridică garantată de stat este instruirea și suportul metodic oferit de către sistem. CNAJGS ar trebuie să continue oferirea de instruire continuă avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat și să diversifice modalitățile de suport metodic pentru avocați.

55 % dintre avocații din sistemul de asistență juridică garantată de stat au accesat sistemul și sunt în sistem nu din faptul că nu au un volum suficient de lucru, ci în virtutea altor factori. CNAJGS urmează a întreprinde acțiunile pentru a spori impactul altor factori motivați de a accede și a fi parte a sistemului de asistență juridică garantată de stat.

3.3 APRECIERILE AVOCAȚILOR PRIVIND CALITATEA ASISTENȚEI JURIDICE GARANTATE DE STAT

3.3.1 ACTIVITATEA SISTEMULUI DE ASISTENȚĂ GARANTATĂ DE STAT

Activitatea sistemului de asistență garantată de stat, în opinia Dvs este:



Avocații au fost solicitați să dea o apreciere a activității sistemului de asistență juridică garantată de stat. În opinia a 89 % dintre respondenții la chestionar activitatea sistemului este necesară și eficientă, 8 % considerând că este necesară dar ineficientă, 3 % - nu au dat un răspuns la întrebare. Niciunul dintre respondenții la chestionar nu a apreciat activitatea sistemului ca fiind nenenecesară și ineficientă. În argumentarea poziției că activitatea sistemului este necesară și eficientă s-a invocat (*formulările avocaților păstrate intact*): „toți au dreptul la asistență juridică garantată; este o practică bună; acordă posibilitatea la asistență juridică tuturor persoanelor vulnerabile, celor care nu pot să încheie contract; este bine organizat; sunt foarte multe persoane care nu au posibilitatea de a contracta un avocat; sunt persoane care nu pot plăti dar le trebuie reprezentare; dreptul la asistență juridică este indispensabil ca garanție a unui proces echitabil; asigură real scopul creării acestui sistem precum și tendințele țării de a păși real pe calea democrației; asigurarea drepturilor fiecărei persoane; fiecare avocat când începe cariera profesională nu are bagajul de cunoștințe necesar pentru a oferi o apărare calitativă în cadrul instanței în bază de contract, dar în baza sistemului avem ocazia să acumulăm material și cunoștințe, care pe parcurs ne sunt foarte utile; contribuie la accesul la justiție a tuturor cetățenilor; implică acordarea asistenței juridice

persoanelor vulnerabile; prin prisma competențelor și funcțiilor soluționează un set de probleme de ordin juridic, or lipsa acestuia ar contravine statului de drept; nu toți au posibilitatea de a angaja un avocat, dar drepturile trebuie ocrotite; asigură procesul echitabil; avocații sunt cu adevărat independenți în acordarea asistenței juridice pe cauze și se evită mai multe ilegalități comise de organul de urmărire penală față de beneficiarii asistenței juridice; drepturile omului sunt strict necesare de a fi protejate; oferă posibilitatea păturilor vulnerabile să li se acorde asistență juridică calificată; *necesară și eficientă mai mult pentru avocații tineri care se află la începutul profesiei deoarece au șansa de a căpăta o experiență și practică ce îi poate ajuta în dosarele private totodată au șansa de a găsi clienți privați, plus la toate e remunerat de CNAJGS pe dosarele care lucrează*; este o alternativă la serviciile cu plată la avocatură; mulți beneficiari nu dispun de resurse financiare și atunci intervine CNAJGS; oferă posibilitatea fiecărui beneficiar de a simți apărut; omul indiferent de venitul mic trebuie să fie asistat și consultat de un avocat; fiecare trebuie să beneficieze de un minim garantat, de suport juridic pe care îl poate avea din partea statului, cu toate că a comis infracțiuni grave contra statului; sunt persoane care nu-s cu bani dar necesită o șansă de corectare; suntem într-o țară în care populația are venit mic; au posibilitatea de a beneficia toți beneficiarii; imposibilitatea financiară este cauza adresării beneficiarilor; acordă posibilitatea persoanei de a fi apărut; doar aici mai au șansa să fie ajutați acei oameni cu probleme și lipsă de mijloace financiare; o apărare garantată și calitativă asigură accesul persoanei la servicii juridice, gratuite și calitative; se tinde spre respectarea drepturilor cetățenilor; este foarte convenabil; este oportună pentru populație; a hotărât o problemă majoră în sistem; este imposibilă înfăptuirea justiției în cazuri speciale; mai este de lucru, de acumulat experiență, de selectat subiecții capabili și motivați, de consolidat aspectele manageriale, administrative, de asigurare a resurselor dar la moment e normal, etc.”. Se observă că majoritatea avocaților își argumentează calificativul de necesar și eficient prin necesitatea asigurării drepturilor beneficiarilor și funcționalitatea sistemului, deși unii au invocat beneficiile personale. Plus la aceasta, s-a menționat posibilitatea îndeplinirii independente a atribuțiilor avocatului. CNAJGS urmează a promova în continuare un mesaj clar precum că sistemul de asistență juridică garantată de stat este destinat păturilor vulnerabile, fără a fi configurat pentru a servi intereselor unor grupuri profesionale (ex. avocaților tineri care obțin experiență sau ofițerilor de urmărire penală care au posibilitatea reală de a asigura un apărător).

Cei care au ales opțiunea că activitatea sistemului de asistență juridică garantată de stat este necesară dar inefficientă au argumentat următoarele (*formulările avocaților păstrate intact*): „organul de urmărire penală în caz dacă are interes pe dosar iar avocatul e prea insistent, cu ajutorul oficiului teritorial efectuează o nouă solicitare, modifică datele beneficiarului și solicită un alt avocat și de obicei se va desemna, iar avocatul e înlăturat din dosar; aduce cheltuieli nejustificate din partea statului; mecanismul de acordare a asistenței juridice garantate de stat nu este foarte bine pus la punct, se întâmplă des că beneficiază de asistență persoane care dispun de mijloace financiare; unii beneficiază de asistență deși nu se încadrează legal; nu este asigurat testul financiar”. Se observă astfel, că nemulțumirea avocaților vine din abuzarea sistemului de către cei care au capacitate de plată (respectiv nu încheie contracte cu avocații) și din imperfecțiunile sistemului de verificare a capacității de plată a potențialilor beneficiari. Astfel, CNAJGS urmează să asigure că avocații nu sunt înlăturați din cauză neîntemeiat și că sistemul de verificare a capacității de plată este unul funcțional.

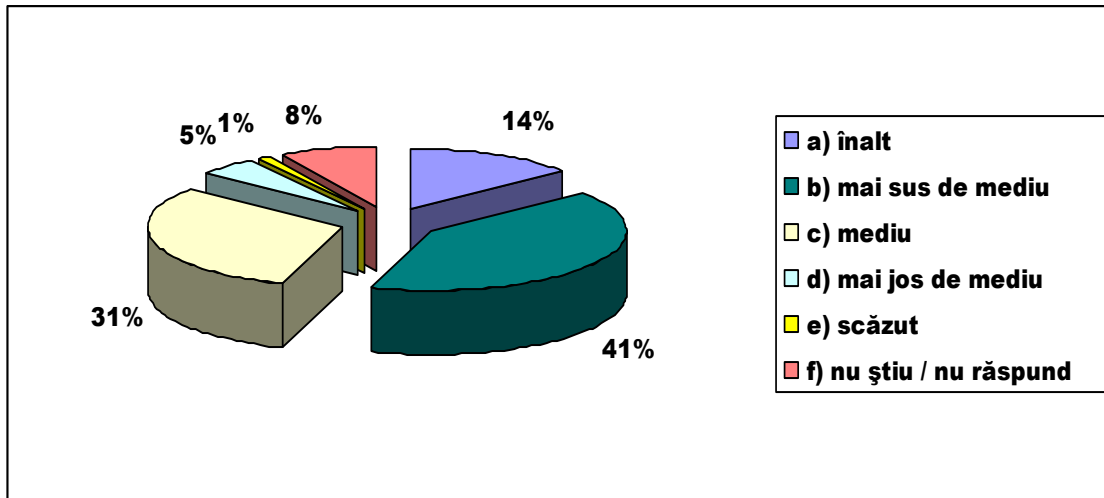
Sigur, aceste date trebuie privite cu prudență, or avocații fiind parte din sistem și anume, fiind prestatorii de servicii ar putea fi părținitori la acordarea unor anumite aprecieri. Totodată, din rezultatele chestionării rezultă clar că avocații fie apreciază la nivel înalt activitatea sistemului fără a se atribui ca parte la acest sistem fie sunt subiectivi în aprecieri dar se consideră parte la sistem. CNAJGS ar trebui să ia notă de aceste date, în special în contextul rezistenței inițiale (2008, 2009) a unor avocați în promovarea sistemului de asistență juridică garantată de stat.

Astfel, în opinia a 89 % dintre avocații respondenți la chestionar activitatea sistemului de asistență juridică garantată de stat este necesară și eficientă, 8 % considerând că este necesară dar inefficientă, 3 % - nu au dat un răspuns la întrebare. Niciunul dintre respondenții la chestionar nu a apreciat activitatea sistemului ca fiind nenecesară și inefficientă. Se observă că majoritatea avocaților își argumentează calificativul de necesar și eficient prin necesitatea asigurării drepturilor beneficiarilor și funcționalitatea sistemului, deși unii au invocat beneficiile personale. Plus la aceasta, s-a menționat posibilitatea îndeplinirii independente a atribuțiilor avocatului. CNAJGS urmează a promova în continuare un mesaj clar precum că sistemul de asistență juridică garantată de stat este destinat păturilor vulnerabile, fără a fi configurat pentru a servi intereselor unor grupuri

profesionale (ex. avocaților tineri care obțin experiență sau ofițerilor de urmărire penală care au posibilitatea reală de a asigura un apărător). Nemulțumirea unor avocați vine din abuzarea sistemului de către cei care au capacitate de plată (respectiv nu încheie contracte cu avocații) și din imperfecțiunile sistemului de verificare a capacității de plată a potențialilor beneficiari. Astfel, CNAJGS urmează să asigure că avocații nu sunt înlăturați din cauză neîntemeiat și că sistemul de verificare a capacității de plată este unul funcțional.

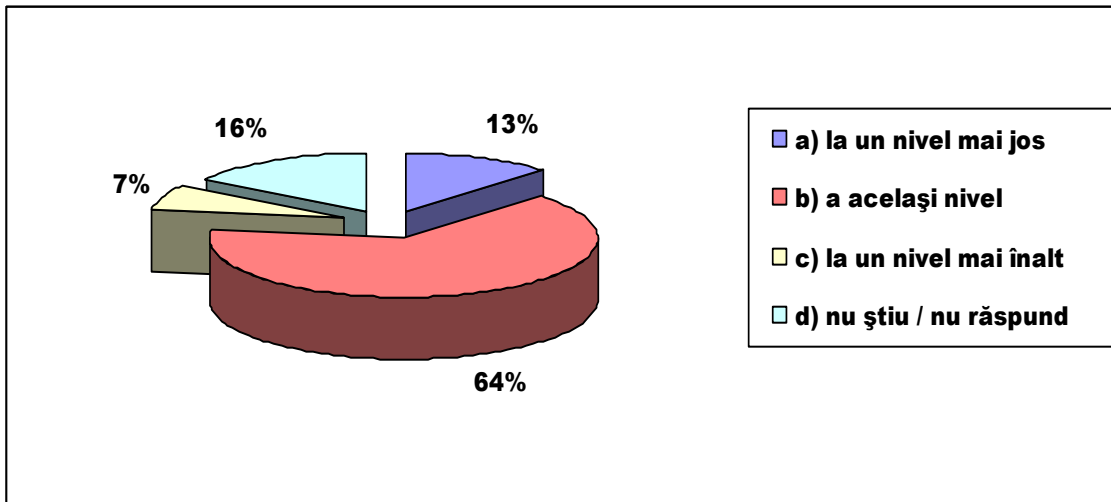
3.3.2 ASISTENȚA JURIDICĂ DE URGENȚĂ GARANTATĂ DE STAT

În opinia Dvs., calitatea asistenței juridice de urgență acordată de avocații din sistemul AJGS este la nivel:



41 % dintre avocații respondenți la chestionar au apreciat calitatea asistenței juridice garantate de stat de urgență la un nivel mai sus de mediu, 31 % - la nivel mediu. Doar 14 % dintre avocații respondenți la chestionar au apreciat calitatea asistenței juridice de urgență ca fiind la un nivel înalt. 5 % au menționat că prestația avocatului în cadrul asistenței juridice de urgență este la un nivel mai jos de mediu, iar 1 % în general au indicat un nivel scăzut al calității.

Calitatea asistenței juridice de urgență acordate de avocați din sistemul AJGS în comparație cu cea acordată de avocați în bază de contract este:



Totodată, 64 % dintre avocații respondenți la chestionar au menționat că, asistența juridică de urgență garantată de stat în comparație cu cea acordată de avocați în bază de contract are același nivel al calității. 13 % dintre respondenți au susținut un nivel mai jos al calității asistenței juridice de urgență garantate de stat în comparație cu cea acordată de avocați în bază de contract, iar 7 % au indicat un nivel mai înalt al calității. Datele colectate ne duc la concluzia că persoanele reținute nu beneficiază de o asistență juridică la nivel înalt al calității din partea avocaților nici în bază de contract și nici din partea celor care acordă asistență juridică garantată de stat. Astfel, CNAJGS, unde este cazul în parteneriat cu Uniunea Avocaților, urmează a lua toate măsurile pentru a asigura calitatea asistenței juridice de urgență, or asistența juridică acordată la faza incipientă poate fi determinantă pentru perspectiva judiciară a cazului.

În opinia avocaților, calitatea asistenței juridice de urgență poate fi îmbunătățită prin: „selectare; nu trebuie făcută diferență între dosarele pe contract și cele garantate; toți avocații scriși în grafic să fie disponibili; respectarea graficului; elaborarea unor modele de acte, cereri; rapiditate caracteristică unor din graficele de serviciu; alocarea unor încăperi pentru discuții confidențiale cu clientul; instruire; instruire în penal în special; instruire a avocaților referitor la tactica avocatului la reținere; ridicare nivelului profesional al avocaților; instruire și plată; stimulare financiară; remunerare mai înaltă, cel puțin dublu decât cea ordinară deoarece implicară deplasare și în zilele de odihnă; stimulare prin plată dacă beneficiarul e eliberat; monitorizare dură; monitorizarea prestațiilor

avocatului; impunerea codului etic al avocatului; responsabilizarea avocaților de a se prezenta în termen la solicitările de asistență juridică de urgență și de a acționa profesionist; sancționare; excluderea avocaților care refuză să se prezintă în ziua când sunt deserviciu; atragerea la răspundere juridică a avocaților de serviciu care din motive neîntemeiate nu sunt receptivi la chemarea de urgență sau a avocaților care nefiind de serviciu, pleacă la reținere; excluderea din liste care stau formal și nu ies la reținere; răspunderea juridică a ofițerilor de urmărire penală care solicită asistență juridică de urgență dar nu e de urgență; ar fi bine de asigurat transport din partea comisarariatelor în cazul în care beneficiarul este reținut între 21.00 – 6.00; din punct de vedere tehnic transportul poliției se deplasează cu întârzieri și stai noaptea în drum și aștepți; deplasarea la locul faptei costă uneori cam tot atât cât costă lucru de urgență; achitarea cheltuielilor de deplasare la loc etc.”

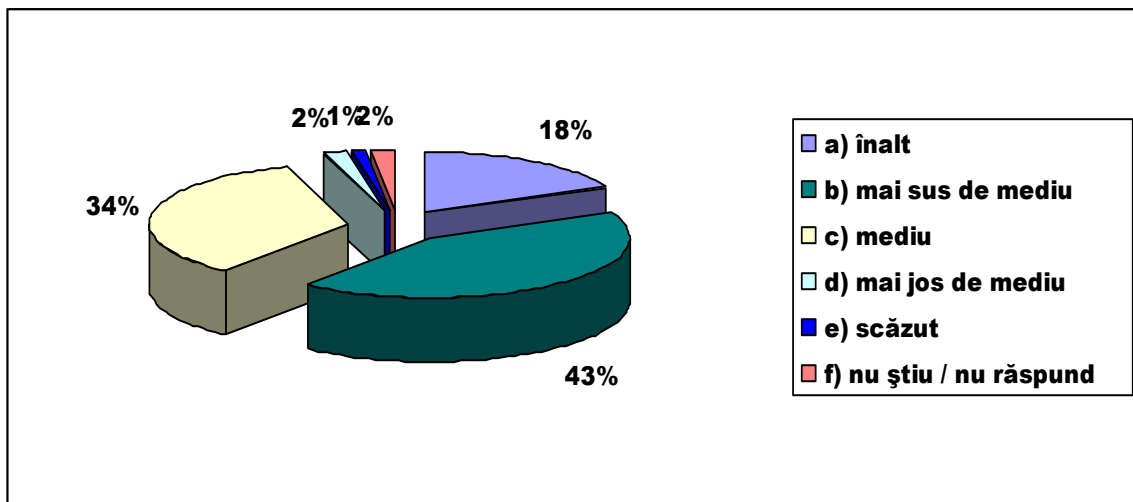
Este îngrijorătoare ușurința cu care unii avocați se acomodează situației, or nu poate fi obținută încrederea avocat – beneficiar atunci când avocatul se prezintă la reținere adus de către colaboratorii de poliție.

Astfel, 41 % dintre avocații respondenți la chestionar au apreciat calitatea asistenței juridice de urgență la un nivel mai sus de mediu, 31 % - la nivel mediu. Doar 14 % dintre avocații respondenți la chestionar au apreciat calitatea asistenței juridice de urgență ca fiind la un nivel înalt. 64 % dintre avocați au menționat că asistența juridică de urgență garantată de stat în comparație cu cea acordată de avocați în bază de contract are același nivel al calității. 13 % dintre respondenți au susținut un nivel mai jos al calității asistenței juridice de urgență garantate de stat în comparație cu cea acordată de avocați în bază de contract, iar 7 % au indicat un nivel mai înalt al calității. Datele colectate ne duc la concluzia că persoanele reținute nu beneficiază de o asistență juridică la nivel înalt al calității nici din partea avocaților în bază de contract și nici din partea celor care acordă asistență juridică garantată de stat. Astfel, CNAJGS, unde este cazul în parteneriat cu Uniunea Avocaților, urmează a lua toate măsurile pentru a asigura calitatea asistenței juridice de urgență, atât măsuri pro-active (selectarea mai riguroasă a avocaților incluși în graficele de serviciu; verificarea regulată a respectării graficelor de serviciu; instruire și suport metodologic prin ghiduri practice în domeniu; revizuirea nivelului de remunerare pentru acordarea

asistenței juridice de urgență; note informative către organele de urmărire penală referitor la încălcarea dreptului la apărare) cât și reactive (sanționarea avocaților care nu respectă graficul de serviciu; atenționarea avocaților referitor la efectul advers din perspectiva încrederii avocat – beneficiar în cazul colaborării necesare cu organele care au efectuat reținerea, inclusiv prin acceptarea serviciilor de transport și după caz sancționarea avocaților).

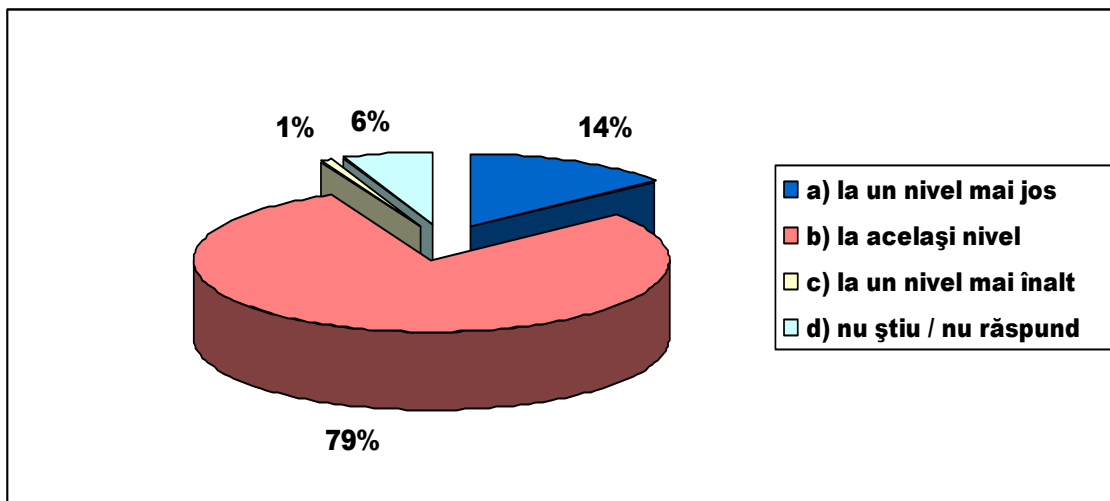
3.3.3 ASISTENȚA JURIDICĂ ORDINARĂ GARANTATĂ DE STAT

În opinia Dvs., calitatea asistenței juridice ordinare acordate de avocații din sistemul AJGS este la nivel:



43 % dintre avocații respondenți la chestionar au apreciat calitatea asistenței juridice ordinare garantate de stat la un nivel mai sus de mediu, 34 % - la nivel mediu. Doar 18 % dintre avocații respondenți la chestionar au apreciat calitatea asistenței juridice ordinare ca fiind la un nivel înalt. 2 % au menționat că prestația avocatului în cadrul asistenței juridice ordinare este la un nivel mai jos de mediu, iar 1 % în general au indicat un nivel scăzut al calității.

Calitatea asistenței juridice ordinare acordată de avocați din sistemul AJGS în comparație cu cea acordată de avocați în bază de contract este:



Totodată, 79 % dintre avocații respondenți la chestionar au menționat că asistența juridică ordinară garantată de stat în comparație cu cea acordată de avocați în bază de contract are același nivel al calității. 14 % dintre respondenți au susținut un nivel mai jos al calității asistenței juridice ordinare garantate de stat în comparație cu cea acordată de avocați în bază de contract, iar 1 % au indicat un nivel mai înalt al calității. Avocații au fost întrebați referitor la modalitățile de îmbunătățire a calității asistenței juridice ordinare garantate de stat, aceștia menționând: „selectare; distribuirea de materiale necesare pentru lucru; îndrumare, consultanță, formare profesională și colaborare internațională în domeniu; instruirii intensive; specializare și chiar neoficială; capacitate și stimulare; să avem timp de pregătire pentru dosar; numirea apărătorului alfabetic; stimularea avocaților și remunerare decentă; remunerarea; remunerare diferențiată în funcție de calitate acordată; excluderea plafoanelor la remunerare; excluderea limitei de 200 lei pe zi și plata corespunzătoare pentru apel și recurs; remunerare ca la contract; excluderea plății de 50 % pentru al doilea dosar; remunerarea suplimentară a avocaților cu mai multe succese (achitare, liberare de răspundere a beneficiarilor); timpul așteptării la curtea de apel să fie plătit; avocatul să acorde mai mult timp lucrului și nu registrelor; raportare simplificată; monitorizare; monitorizare complexă; sancționare; excluderea din listă a pușlamalelor; disciplină și responsabilitate profesională; selectarea mai strictă a beneficiarilor care ne folosesc; filtrarea clienților civili; să fie selectați numai clienți cu probleme

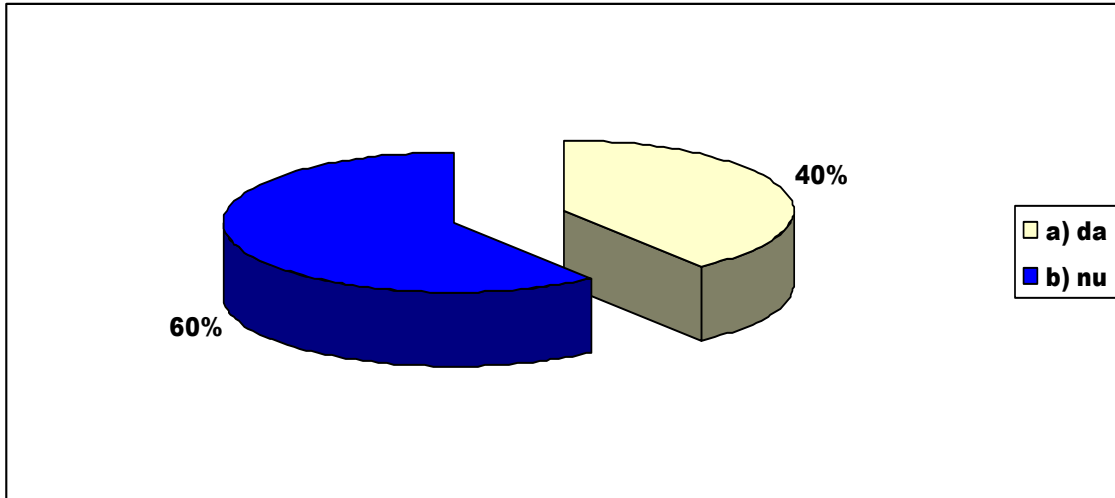
de ordin juridic nu și psihic; trebuie controlate declarațiile beneficiarilor; obligarea persoanelor să conlucreze cu avocatul; etc.”

Similar constatărilor anterioare referitor la asistența juridică garantată de stat de urgență, situația pare a fi alarmantă și în privința asistenței juridice ordinare, or calitatea serviciilor juridice în general în Republica Moldova în opinia majorității avocaților este, în cel mai bun caz, la nivel mai sus de mediu.

Astfel, 43 % dintre avocații respondenți la chestionar au apreciat calitatea asistenței juridice ordinare garantate de stat la un nivel mai sus de mediu, 34 % - la nivel mediu. Doar 18 % dintre avocații respondenți la chestionar au apreciat calitatea asistenței juridice ordinare ca fiind la un nivel înalt. 79 % dintre avocații respondenți la chestionar au menționat că asistența juridică ordinară garantată de stat în comparație cu cea acordată de avocați în bază de contract are același nivel al calității. 14 % dintre respondenți au susținut un nivel mai jos al calității asistenței juridice ordinare garantate de stat în comparație cu cea acordată de avocați în bază de contract și doar 1 % au indicat un nivel mai înalt al calității. CNAJGS, după caz, în parteneriat cu Uniunea Avocaților, urmează să asigure funcționalitatea mecanismului de selectare a avocaților pentru acordarea de asistență juridică garantată de stat; să continue eforturile de instruire continuă a avocaților și de specializare a acestora pe anumite categorii de cauze; să asigure că oficiile teritoriale nu tratează diferențiat avocații la distribuirea cauzelor și dau dovadă de diligență în desemnarea avocatului în timp util; să revizuiască mecanismul de remunerare a avocaților așa încât să corespundă nivelului de complexitate a prestației, incluzând și anumite stimulente; să revizuiască actele de evidență a asistenței juridice acordate excluzându-le pe cele nenesesare; să asigure monitorizare complexă și echidistantă a calității serviciilor acordate și să sancționeze prompt abaterile de la prevederile legislației și ale contractului de acordare a asistenței juridice garantate de stat.

3.3.4 EVENTUALE MĂSURI ADMINISTRATIVE

Cum credeți, ar fi oportun de asigurat beneficiarului dreptul de a alege avocatul care acordă AJGS (ținând cont de riscurile pe care le implică o asemenea abordare, ex. unii avocați ar fi suprasolicitați)?

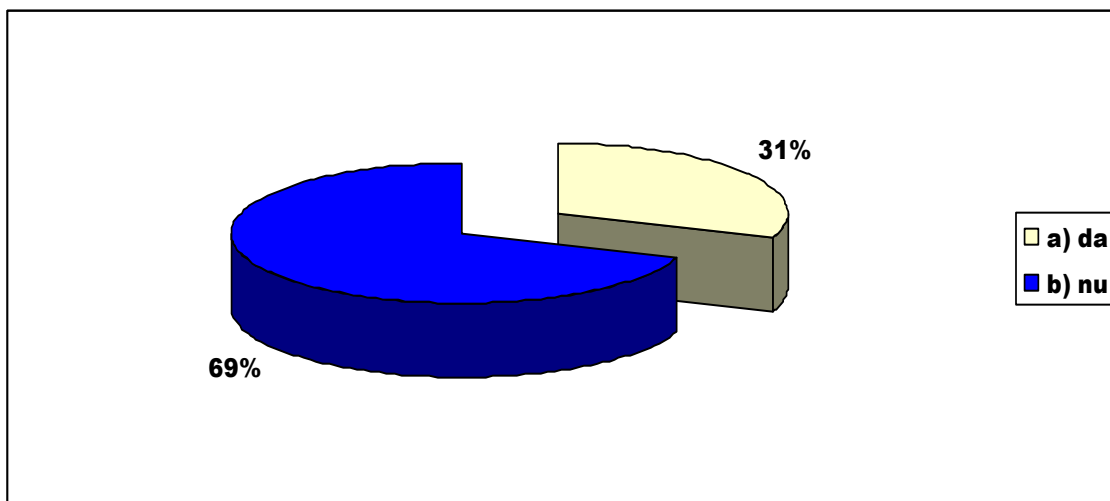


O abordare ce ar putea duce la sporirea încrederii beneficiarului în avocat și viceversa este **alegerea avocatului de către beneficiar**. În acest sens, la moment există anumite elemente sporadice de prevederi legale, fiind specificat dreptul coordonatorului OT de a lua în calcul solicitarea beneficiarului, dar nu este specificat expres un asemenea drept al beneficiarului. Avocații au fost întrebați referitor la acest aspect și **40 % dintre respondenții la chestionar au indicat oportunitatea unei asemenea abordări, pe când 60 % și-au manifestat dezacordul**. Avocații care au pledat pentru au susținut că: „aici și avocatul ar fi mai interesat; doar atunci când avocatul a mai lucrat cu acest beneficiar și este de acord; cel mai bun să îi dăm voie să aleagă dintre cei specializați; atunci când reprezintă beneficiarul pe un alt dosar; beneficiarul ar trebui să indice expres motivul de ce acest avocat; dacă beneficiarul a mai beneficiat de asistență juridică garantată de stat și e mulțumit deci poate cere același avocat; dacă beneficiarul sau rudele acestuia a mai lucrat cu acest avocat dar trebuie întrebat și avocatul; dacă se cunosc personal; trebuie de calculat voința beneficiarului, voința avocatului și nu mai mult de 3 dosare pentru 6 luni; doar după o întâlnire a avocatului cu beneficiarul; nu pentru toate tipurile de asistență; de fiecare dată trebuie de verificat dacă avocatul nu e supraîncărcat; avocatul să poată refuza oricând acest beneficiar; experiența anterioară a avocatului cu acest om; să i se prezinte beneficiarului lista

tuturor avocaților etc.”. Dintre cei care au fost împotriva au opinat: „avocatul acordat de stat nu trebuie confundat cu cel ales; dacă dorește să aleagă avocatul să încheie contract; pentru alegere poate să încheie contract; ar fi nedrept; toți avocații sunt profesioniști; unii ar fi supraîncărcați; prea multe drepturi au beneficiarii; nu ar fi o repartizare echitabilă a volumului de lucru; unii avocați ar putea fraudă și abuza modalitatea dată; unii ar putea sugera să solicite acest avocat și concomitent să încheie contract cu clientul; trebuie să persiste principiul egalității avocaților; la moment și așa unii au dosare peste dosare iar alții nu prea au; dacă aveți soft dați toate dosarele unei persoane la același avocat; pentru egalitate dintre avocați ar fi echitabil aleatoriu; nu ar fi efect deoarece nu cunosc personal avocatul și numai ar tergiversa procesul; beneficiarii ar fi capricioși și mereu ar solicita modificarea avocatului; unii avocați mai ales foști procurori ar fi sugerați mai des de ofițerii de urmărire penală; sunt două riscuri mari – beneficiarii vor fi influențați din start și unii avocați vor fi mai domoli ca să fie recomandați; nu va alege omul avocatul dar ofițerul de urmărire, procurorul sau judecătorul; noi vrem ca toți să fie calificați și nu doar unii; oficiile teritoriale ar putea să se acopere cu alegerea beneficiarilor; toți au pregătire bună dar nu toți fac publicitate; ar fi o discriminare a avocaților; statul acordă și garantează apărarea și nu anumită persoană; statul garantează calitatea tuturor specialiștilor; dacă de mai lucrat puteți încredința oficiilor teritoriale să urmeze mai mult solicitarea unor beneficiari dar nu totdeauna să aleagă, doar atunci când cer și argumentează că au lucrat cu anumit avocat etc.”

În cazurile penale o asemenea abordare poate fi contraproductivă, or ofițerii de urmărire penală ar putea să sugereze beneficiarului de asistență juridică garantată de stat un anumit avocat. Astfel, se recomandă **CNAJGS de a testa modelul de alegere a avocatului în cauzele non – penale de către beneficiar. Această pilotare ar putea fi inițiată în unul dintre Oficiile Teritoriale ale CNAJGS mai mici, pentru ca după un an de testare să fie evaluate rezultatele și în funcție de concluzie să se întreprindă măsurile necesare.**

Credeți că ar fi oportun de a stabili un număr limită de avocați pentru fiecare raion care să acorde AJGS?



O altă modalitate administrativă de a spori competitivitatea între avocați, de aici – calitatea asistenței juridice garantate de stat este **stabilirea unui anumit număr maxim limită de avocați per sector** / raion care ar acorda asistență juridică garantată de stat. Corespunzător, procesul de selectare ar duce la includerea și menținerea în sistemul de asistență juridică garantată de stat a celor mai dedicați avocați care prestează cele mai calitative servicii. 69 % dintre avocații respondenți la chestionar și-au manifestat dezacordul cu o asemenea abordare, 31 % fiind de acord. Avocații care au pledat pentru limitarea numărului maxim de avocați care acordă asistență juridică garantată de stat în anumit sector au invocat: „va spori calitatea; avocații voi avea mai multe dosare și vor fi mai cointeresați; va crește volumul de lucru; economia resurselor financiare și stimularea autoperfecționării; dacă distribuim pe sectoare rezolvăm problema în sectoarele unde nu-s avocați și unde-s prea mulți se va reduce numărul; sunt prea mulți și nu pot fi monitorizați; trebuie luat în vedere numărul populației în raionul dat; calitatea și eficiența va crește; densitatea populației; trebuie raportat la numărul de populație; când locurile sunt limitate sârghița e mai mare”.

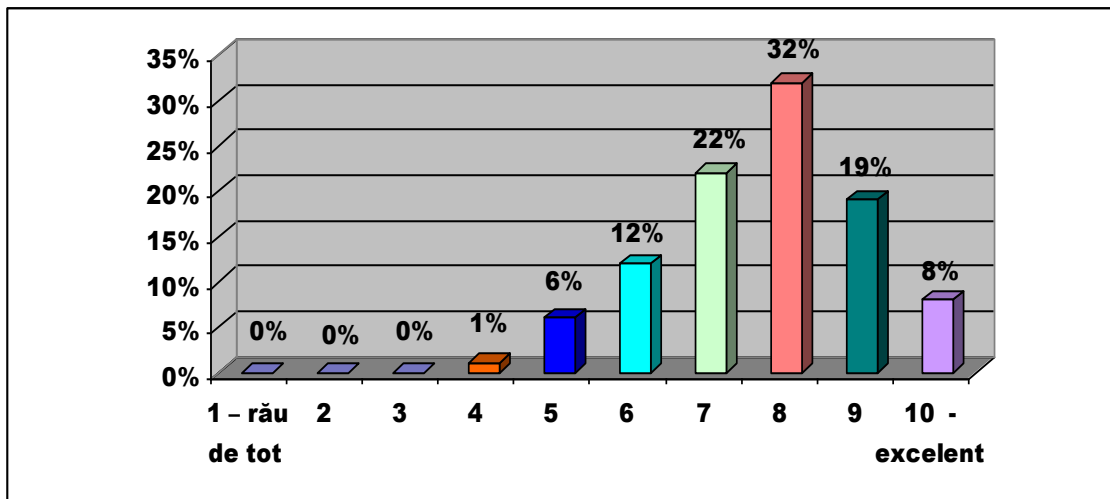
Totodată, cei care pledat împotriva unei asemenea măsuri administrative au invocat: „nu am auzit să fie probleme cu numărul de avocați; toți avocații sunt egali și toți au dreptul să acorde asistență juridică garantată de stat; nu cred că sunt prea mulți care cu adevărat vor trece în alte raioane; aceasta ar stagna auto-stimularea avocaților; mai mulți avocați – concurență mai mare deci și calitate mai bună; trebuie excluși cei indiferenți doar; trebuie de

oferit acordarea asistenței garantate la toți avocații care manifestă dorința dată; în raioane e problema lipsei avocaților în mediul rural; unde sunt în raioane puțini n-are sens; se poate bloca procedura deoarece sunt unii și rude prin instanțe; la ce va duce asta?; limităm accesul beneficiarilor și va fi o politică a oficiilor teritoriale contra avocaților deci a aceluiași beneficiar; dacă nu sunt în bază de concurs adevărat va fi subiectiv; număr mic duce la avocați suprasolicitați și deci va scădea și mai tare calitatea; nu aveți de unde alege; unii avocați și acum iau trei cazuri pe lună, dar alții câte 20 și așa tot nu este echitabil, chiar dacă unii refuză - să mai fie întrebați; nu se știe volumul de lucru; nivelul de trai a cetățeanului scade; toți sunt egali; cine dorește lucrează; este imprevizibil volumul de lucru, etc.”.

Chiar dacă unele dintre argumentele invocate de către avocați nu sunt tocmai pertinente, CNAJGS urmează a le examina cu prudență. Trebuie de luat în calcul că **sistemul de asistență juridică garantată de stat, pe lângă obiectivele de bază și-a asumat și rolul de a contribui la consolidarea profesiei de avocat.** În cazul stabilirii unui anumit număr maxim limită de avocați per sector / raion, în situația cea mai dificilă ar fi avocații recent licențiați, care încă nu au experiență avansată de avocat și nici posibilitatea de a acumula o asemenea experiență. Sub anumit aspect, se creează impresia că sistemul de asistență juridică garantată de stat, în așa caz, dă prioritate intereselor profesiei de avocat și nu intereselor beneficiarilor. Totodată însă, nu putem vorbi de o calitate înaltă a asistenței juridice garantate de stat atunci când breasla avocaților nu este una puternică și calitatea serviciilor juridice în țară în general este la nivel jos. Corespunzător, CNAJGS ar urma să privească cu prudență la această situație, or prin utilizarea unei multitudine de instrumente (instruire, monitorizare etc.) să se asigure că și avocații recent licențiați obțin cunoștințele, abilitățile și atitudinile necesare profesiei de avocat și acordă asistență juridică garantată de stat la cel mai înalt nivel. De aici, **nu pare a fi oportun, cel puțin pentru moment, a stabili un anumit număr limită de avocați care să acorde asistență juridică garantată de stat în anumit sector /raion.** Totodată, este oportun de a exclude din lista avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat acei avocați care refuză să preia cauze, nu prezintă rapoarte pentru cauzele preluate sau încalcă prevederile legii sau ale contractului referitor la modalitatea de acordare a asistenței juridice garantate de stat.

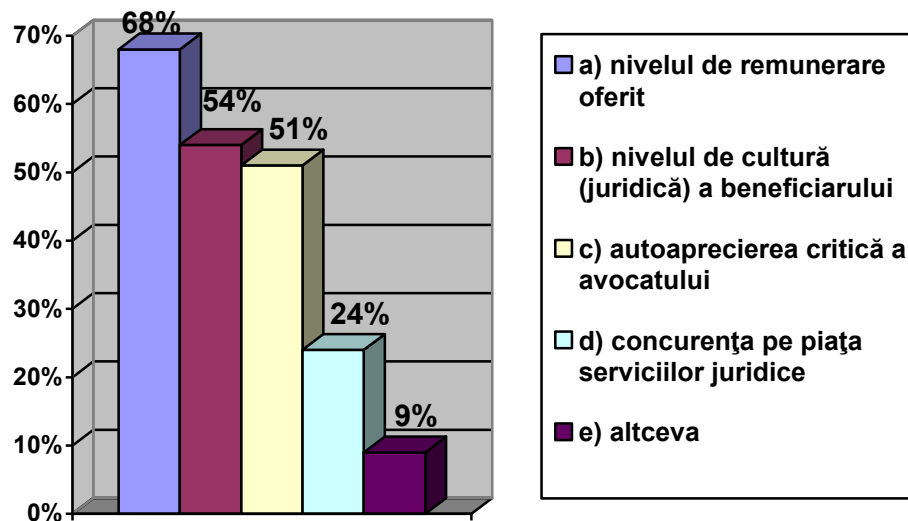
3.4 ASIGURAREA CALITĂȚII SERVICIILOR DE ASISTENȚĂ JURIDICĂ GARANTATĂ DE STAT

În opinia Dvs., cum apreciază beneficiarii AJGS calitatea serviciilor de AJGS (NB: nu activitatea Dvs. ci în general a sistemului, 1 – rău de tot până la 10 - excelent)?



Avocații au fost întrebați cum cred ei că beneficiarii apreciază calitatea asistenței juridice acordate. Se pare că avocații cred prea optimist referitor la aprecierile pe care le dau beneficiarii referitor la calitatea asistenței juridice garantate de stat acordate. Astfel, 32 % dintre avocați au susținut că beneficiarii apreciază calitatea asistenței la nivel de 8 (pe scara de la 1 la 10, 1 – rău de tot până la 10 - excelent); 22 % - 7; 19 % - 9; 12 % - 6; 8 % dintre avocați susținând că beneficiarii ar aprecia calitatea la excelent. Datele indicate aici reconfirmă datele specificate anterior referitor la opinia avocaților referitor la calitatea asistenței juridice garantate de stat, majoritatea susținând că asistența juridică garantată de stat se acordă la un nivel mai sus de mediu. În cadrul interviurilor s-a specificat că ceea ce spun beneficiarii referitor la calitatea asistenței juridice garantate de stat sunt impresii subiective, or beneficiarii în marea majoritate a situațiilor nu au capacitățile profesionale necesare pentru a aprecia prestația avocatului, mai mult decât atât mulți dintre beneficiari urmăresc doar soluționarea favorabilă a problemei, indiferent de eforturile firești legale ale avocatului sau prevederile legale. În cadrul focus grupurile s-a menționat că opinia beneficiarului poate fi luată în calcul doar în general, ca sursă de informație dar nu ca sursă de verificare a calității prestației avocatului.

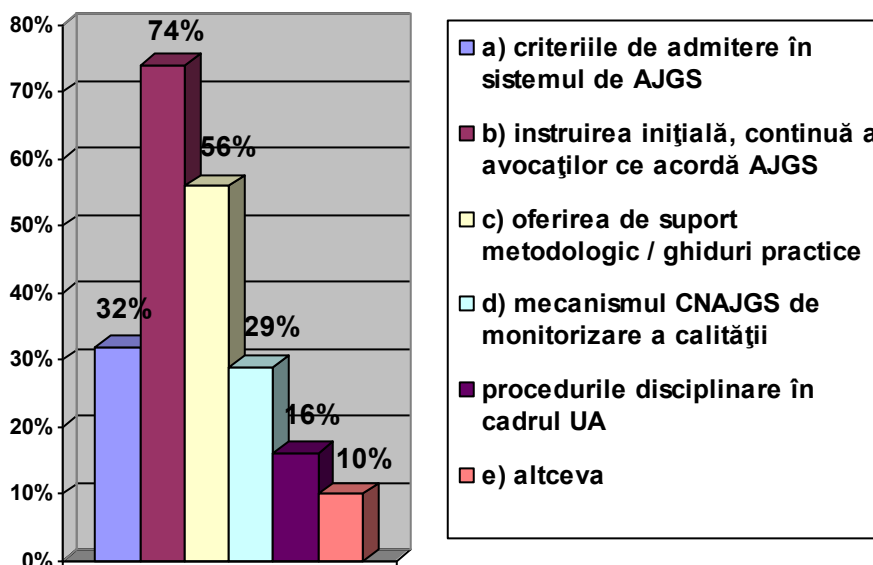
În opinia Dvs., calitatea AJGS depinde de (puteți alege mai multe opțiuni):



În opinia avocaților, calitatea asistenței juridice garantate de stat depinde de: nivelul de remunerare a avocatului - 68 %; nivelul de cultură juridică a beneficiarului - 54 %; autoaprecierea avocatului - 51 %; concurența pe piața serviciilor juridice - 24 % și 9 % - altceva. Nu vom face referință la nivelul de remunerare, or acest aspect a fost menționat anterior, plus la această reiterăm că nivelul calității prestației avocatului nu trebuie să depindă de nivelul de remunerare pentru servicii. În opinia noastră, calitatea asistenței juridice acordată nu poate fi în dependență de nivelul de cultură juridică a beneficiarului, or calitatea urmează a fi apreciată prin prisma diligenței depuse de avocat, ceea ce nu depinde de beneficiar și doar parțial prin prisma rezultatului obținut, care în anumită măsură depinde de beneficiar. Acest mesaj urmează a fi transmis către avocații care acordă asistență juridică garantată de stat, pentru ca aceștia să își adapteze metodele de lucru așa încât toate categoriile de beneficiari să obțină cea mai înaltă diligență din partea avocaților. **CNAJGS trebuie să stimuleze responsabilitatea avocaților și capacitatea acestora de autoapreciere, precum și concurența pe piața serviciilor juridice. Sporirea capacității de autoapreciere vine în tandem cu instrumentarul general de apreciere a calității asistenței juridice garantat de stat. Astfel, CNAJGS ar putea să dezvolte un instrument de autoevaluare a prestației avocatului pe care l-ar recomanda avocaților pentru utilizare. Totodată, aplicarea unor măsuri de stimulare în baza**

meritelor ar stimula concurența între avocați, ceea ce implicit ar duce la sporirea calității asistenței juridice garantate de stat.

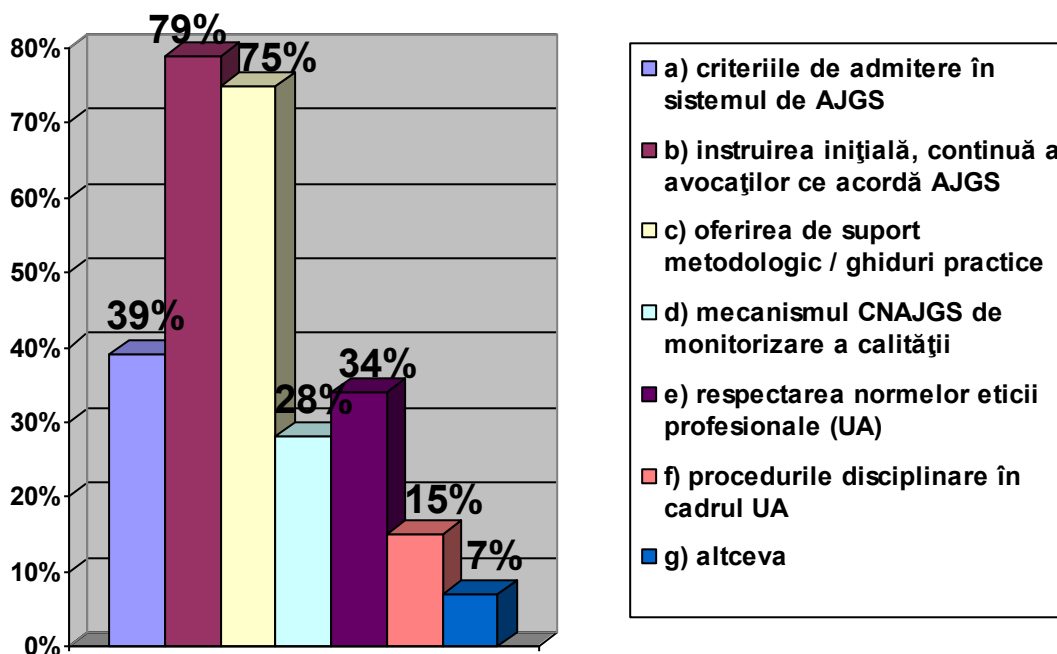
În opinia Dvs., ce contribuie în prezent la asigurarea calității AJGS (puteți alege mai multe opțiuni)?



În opinia avocaților respondenți la chestionar, în prezent, **cel mai mult contribuie la asigurarea calității asistenței juridice garantate de stat instruirea inițială și continuă a avocaților din sistem și asistența metodologică a acestora**. Astfel, avocații au indicat drept instrumente de asigurare în prezent a calității asistenței juridice garantate de stat după cum urmează: instruirea inițială și continuă a avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat – 74 %; oferirea de suport metodologic / ghiduri practice – 56 %; criteriile de admitere în sistemul de asistență juridică garantată de stat – 32 %. Este de remarcat că **doar 29 % dintre avocații respondenți la chestionar au menționat că mecanismul CNAJGS de monitorizare a calității contribuie la asigurarea calității**. Aceste date indică clar că, **mecanismul actual fie nu este eficient, fie calitatea asistenței se asigură prin măsuri pro-active (admitere în sistem, instruire și suport metodologic)**. Dacă examinăm aceste date împreună cu aprecierile referitor la mecanismul actual al monitorizării calității ar rezulta că avocații asigură calitatea în special în baza măsurilor pro-active. Avocații indică un rol redus al procedurilor disciplinare ale Uniunii

Avocaților în asigurarea calității asistenței juridice garantate de stat – doar 16 %.

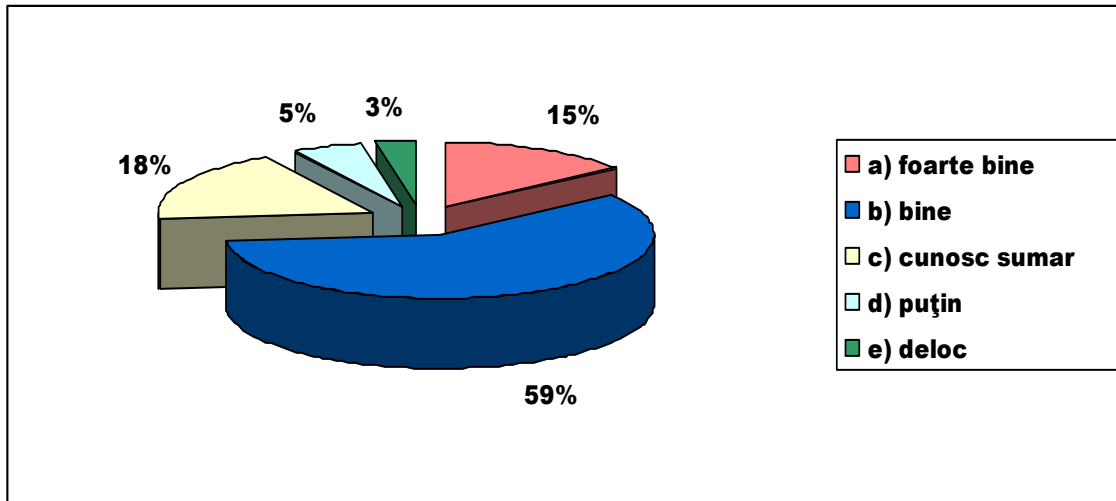
Care elemente ar putea contribui în viitor la asigurarea calității AJGS (puteți alege mai multe opțiuni)?



Avocații respondenți la chestionar consideră că ar contribui la asigurarea calității: instruirea inițială și continuă a avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat – 79 % (actual 74 %); oferirea de suport metodologic / ghiduri practice – 75 % (actual 56 %); criteriile de admitere în sistemul de asistență juridică garantată de stat – 39 % (actual 32 %). 1/3 dintre avocații respondenți la chestionar au indicat că urmărirea respectării normelor eticii profesionale de către Uniunea Avocaților ar contribui la asigurarea calității asistenței juridice garantate de stat, 15 % indicând și procedurile disciplinare în cadrul Uniunii Avocaților. Specific, avocații văd pentru viitor un rol și mai redus al mecanismului de monitorizare a calității, 28 % (actual 29 %) dintre avocați indicând că pe viitor acest mecanism ar contribui la asigurarea calității asistenței juridice garantate de stat. Astfel, în opinia avocaților, CNAJGS trebuie să continue o abordare pro-activă în configurarea instrumentelor care contribuie la asigurarea calității asistenței juridice garantate de stat (admiterea în sistem, instruire și suport metodologic). În cadrul interviurilor, s-a menționat că, CNAJGS și

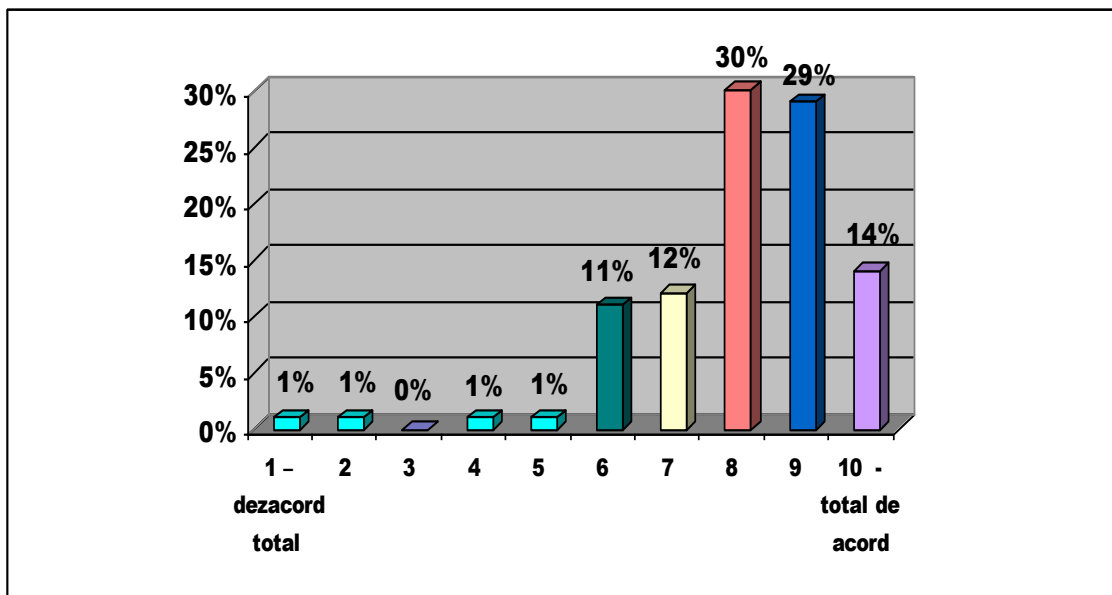
Uniunea Avocaților trebuie să coopereze mai intens în promovarea respectării normelor de etică profesională și în aplicarea unor sancțiuni disciplinare avocaților (atelieri de instruire pentru avocați; sesizarea de către OT ale CNAJGS a UA referitor la abaterile disciplinare comise de către avocați).

Cunoașteți mecanismul actual de monitorizare a calității AJGS?



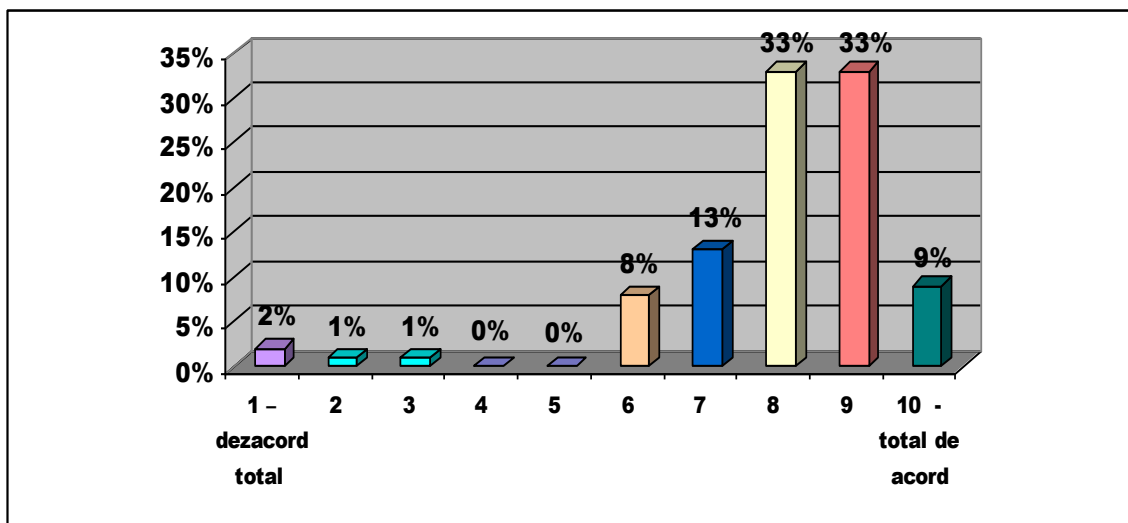
Pentru a asigura aplicarea eficientă a mecanismului de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat este important ca acest mecanism să fie cunoscut și înțeles de către avocați. 15 % dintre avocații respondenți la chestionar au indicat că, cunosc foarte bine acest mecanism, 59 % - îl cunosc bine, 18 % - îl cunosc sumar, 5 % - îl cunosc puțin și 3 % - deloc. Astfel, **la admiterea în sistemul de asistență juridică garantată de stat CNAJGS trebuie să se asigure că avocații cunosc și înțeleg modul de funcționare a mecanismului de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat.**

Mecanismul actual de monitorizare a calității AJGS este: (1 – dezacord total până la 10 - total de acord):
Eficient



Avocații au fost întrebați ce cred despre mecanismul actual de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat și dacă este eficient, aceștia indicând (1 – dezacord total până la 10 - total de acord) după cum urmează: 14 % - total de acord că este eficient; 29 % - 9; 30 % - 8; 12 % - 7, 11 % - 6. Datele arată clar că **mecanismul actual de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat trebuie revizuit și adaptat, așa încât să fie cât mai eficient.**

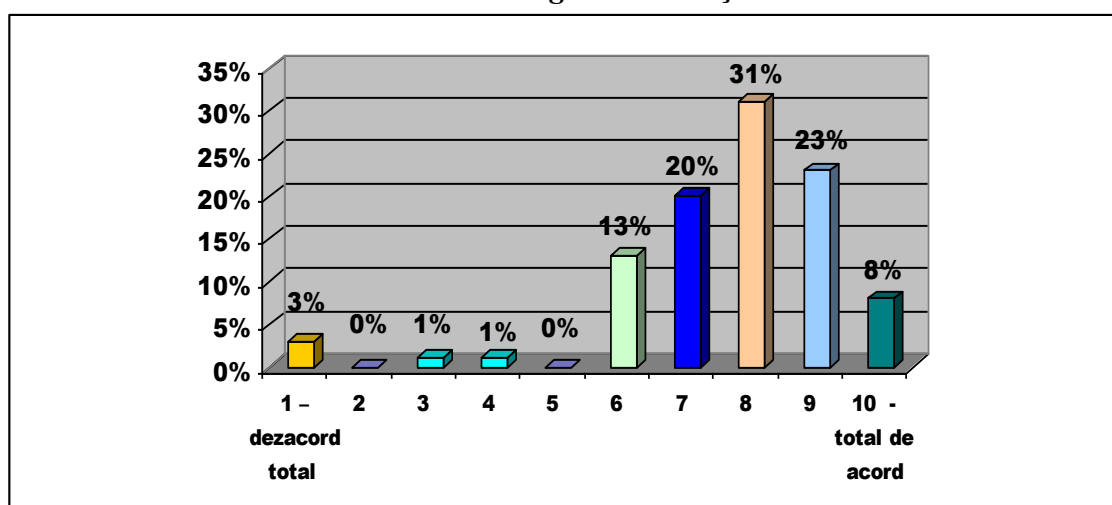
Mecanismul actual de monitorizare a calității AJGS este: (1 – dezacord total până la 10 - total de acord):
Echitabil



De asemenea, s-a încercat a identifica opinia avocaților referitor la echitabilitatea mecanismului actual de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat, solicitând aprecierea de la 1 (total inechitabil) la 10 (total echitabil). 9 % dintre avocații respondenți la chestionar au indicat 10, deci sunt total de acord că acest mecanism este echitabil, 33 % - 9; 33 % - 8, 13 % - 7; 8 % - 6. În ansamblu, **nivelul de apreciere a echitabilității mecanismului actual de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat este suficient de înalt.**

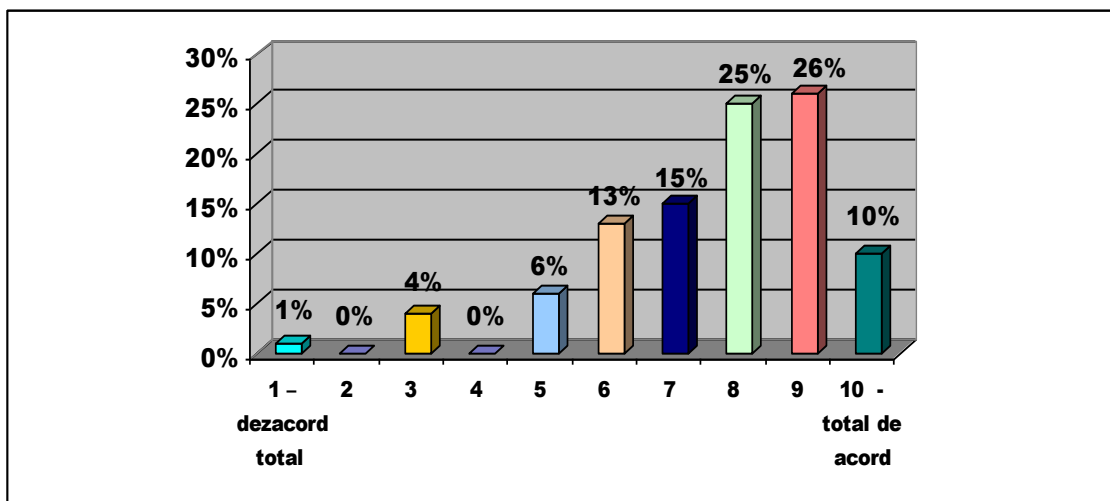
Mecanismul actual de monitorizare a calității AJGS este: (1 – dezacord total până la 10 - total de acord):

Pertinent asigurării calității



Avocații au fost solicitați să dea aprecierea pe scara de la 1 (total impertinent) la 10 (total pertinent) referitor la pertinenta mecanismului actual de monitorizare a calității pentru asigurarea calității asistenței juridice garantate de stat. Astfel, 8 % au indicat 10; 23 % - 9; 31 % - 8; 20 % - 7; 13 % - 6. Și în acest caz, **se consolidează convingerea că acest mecanism este pertinent și doar trebuie revizuit pentru a-l face deplin funcțional.**

*Mecanismul actual de monitorizare a calității AJGS este: (1 – dezacord total până la 10 - total de acord):
Suficient asigurării calității*



Avocații au fost solicitați să dea aprecierea pe scara de la 1 (total insuficient) la 10 (total suficient) referitor la suficiența mecanismului actual de monitorizare a calității pentru asigurarea calității asistenței juridice garantate de stat. Astfel, 10 % au indicat 10; 26 % - 9; 25 % - 8; 15 % - 7; 13 % - 6. Și în acest caz, **se consolidează convingerea că acest mecanism este suficient și doar trebuie revizuit pentru a-l face deplin funcțional.**

În cadrul cercetării, avocații au fost invitați să punteze **deficiențele pe care le întâlnesc în procesul de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat acordate.** În acest sens avocații au invocat: „încălcarea principiului confidențialității prin verificarea dosarelor în apărare; nu toți avocații sunt monitorizați la fel și nu cunosc temeiurile care stau la baza monitorizării avocatului; lipsa de informație referitor la monitorizare; multă birocrație; formalism și doar a actelor scrise; datele monitorizării fiecărui avocat să fie făcute publice, iar în acest mod vor fi lichidate neajunsurile cele mai des întâlnite în sistem; lipsa de profesionalism din partea cadrelor oficiului teritorial și a coordonatorului; imposibilitatea CNAJGS de a monitoriza activitățile sub toate aspectele etc.”. În vederea asigurării implicării avocaților în perfecționarea sistemului de asistență juridică garantată de stat, în cadrul chestionării, interviurilor și focus grupurilor, avocații au fost întrebați referitor la modalități de remediere a deficiențelor mecanismului actual de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat acordate. Astfel, avocații au propus:

„criteriile de selectare; toți avocații, nu numai cei ce trec în fiecare an; nu toți avocații sunt monitorizați; lipsa de profesionalism din partea cadrelor Oficiului teritorial și a coordonatorului Cahul; ridicarea culturii generale; monitorizarea tuturor participanților la proces; ieșirea, verificarea și monitorizarea în teritoriu a prestației avocaților și nu doar a actelor scrise; crearea unei baze de date electronice pentru evidența cazurilor și serviciilor acordate, care să fie completat de avocat; metoda evaluării colegiale de către niște avocați-experti angajați pentru monitorizare etc.”.

CNAJGS trebuie să se asigure că există incluse în lege și în contractele cu avocații toate clauzele care permit a efectua monitorizarea calității asistenței juridice garantate de stat și că Oficiile Teritoriale nu tratează diferențiat avocații în procesul de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat. De asemenea, urmează a fi identificat mecanismul prin care calitatea propriu zisă a asistenței juridice garantate de stat să fie monitorizată de către alți avocați și nu doar de către angajații Oficiilor Teritoriale ale CNAJGS.

Referitor la **actele de evidență a asistenței juridice acordate** (registru serviciilor prestate de către avocatul care acordă AJGS, dosarul în apărare), unii avocați au invocat că „nu le consider necesare; ar trebuie să existe, de ele depind calitatea; nu înțeleg pentru ce sa avem registru, să ducem un registru, caci oarecum toate acțiunile le indicăm în raport, pierdem doar timp; nu prea clară modalitatea; ar trebui registru să fie acordat de Oficiul Teritorial; este o idee extraordinară ca fiecare avocat să dispună de registru serviciilor prestate de către avocatul care acordă AJGS și dosarele în apărare; registrele urmează a fi ținute pe persoane și nu calendaristic, iar dosarele ținute la dorința avocatului (în format scriptic sau electronic); sunt destul de bune actele existente, cu condiția ca avocații sa le întocmească; să fie întocmit un ghid privind aplicarea prevederilor Regulamentului cu privire la mărimea și modul remunerării a avocaților pentru AJGS; dosarele în apărare să fie efectuate de către avocat la intima lui dorință, iar verificarea lor, să fie efectuată cu acordul beneficiarului; de înlăturat registru serviciilor prestate din lista actelor de evidență, sunt suficiente numai rapoartele; registru să fie în formă electronica, administrat de CNAJGS, fiecare avocat sa aibă acces la profilul său, raportarea de asemenea să se facă în formă electronică, sincronizând datele din Registru, folosind semnătura electronică, aceasta ar optimiza munca avocaților și specialiștilor din cadru CNAJGS; să fie exclus registru, evidența să se țină

pe fiecare cauză în parte; mai puțină evidență, mai mult timp pentru lucru acordarea asistenței juridice; registrele să aibă o formă mai complexă; merită să fie mai performant; este un registru în care este dificil de dus evidență; fiecare avocat e liber să-și aleagă modalitatea de evidență a acțiunilor întreprinse, să țină dosarul acțiunilor întreprinse și necesare, fără care el nu poate activa pe cauze concrete, de aceea nu pot fi impuse careva modalități; e mult de completat pentru o așa remunerare; ținerea dosarului în apărarea necesită timp mult și cheltuieli mari (pentru hârtie/xerox/birotică) pe care avocatul e nevoit să le acopere din buzunarul propriu ceea ce-l de-motivează pe avocat să facă acest lucru la nivelul cuvenit - ca sugestii ar fi acoperirea unui minim de cheltuieli pentru fiecare dosar în apărare pentru ca avocatul să fie motivat să țină dosarele în apărare, deoarece avocații publici beneficiază de aceste avantaje și plus au un salariu asigurat pe când avocaților la cerere nu li se asigură măcar volumul de lucru necesar; dosarul în apărare este absolut inutil și din câte știu poată un caracter de recomandare, registrul trebuie să fie ținut pentru verificarea activității avocatului și pentru că facilitează lucrul avocatului, eu spre exemplu țin registrul pe suport electronic; registrul serviciilor prestate de către avocatul care acordă AJGS, dosarul în apărare să fie în măsura rațională și nu să se constituie ca o formalitate, pierdere de timp, la completarea unor date inutile, timp care ar putea fi folosit spre acordarea mai eficientă a asistenței juridice și întocmirea actelor mai calitative, familiarizarea cu modificările în legislație; consider ca nu este atât de necesar; monitorizarea proprie este oportună și ușor de verificat; sunt binevenite; este benefic; sunt necesare; trebuie să fie unificat; e bine, pentru că ai posibilitatea să vezi ce ai făcut și ce ți-a rămas să mai faci; dosarul în apărare să fie obligatoriu pentru dosarele penale sau civile complexe, pentru dosare penale – infracțiuni grave și excepțional de grave; evidența să fie dusă lunar prin poșta electronică; să fie simplificate; consider ca sunt practici utile care ar trebui să fie preluate și pe dosare private, sistematizează lucrul; nu am careva sugestii consider ca în forma în care există la moment sunt oportune și relevante; etc.”

În virtutea faptului că, nu toți avocații înțeleg necesitatea Ținerii evidenței asistenței juridice garantate de stat acordate, Oficiile Teritoriale ale CNAJGS trebuie să explice avocaților necesitatea și utilitatea actelor de evidență a asistenței juridice acordate (registrul serviciilor prestate de către avocatul care acordă AJGS, dosarul în apărare), așa încât aceștia să înțeleagă că nu e posibil de cheltuit bani

publici fără o evidență strictă a modalității de gestionare a acestora și fără a putea confirma pentru ce aceste resurse au fost plătite. De asemenea, este necesar **de a revizui modalitatea de ținere a evidenței asistenței juridice acordate, așa încât să fie coroborate la maxim actele de evidență a asistenței juridice acordate și să corespundă obiectivelor evidenței. În perspectivă, CNAJGS urmează a elabora un modul de evidență electronică a serviciilor de asistență juridică garantată de stat prestate, așa încât actele de evidență să fie la maxim uniformizate, examinând posibilitatea conectării individuale a avocaților la sistemul automatizat de evidență a activității în sistemul de asistență juridică garantată de stat.**

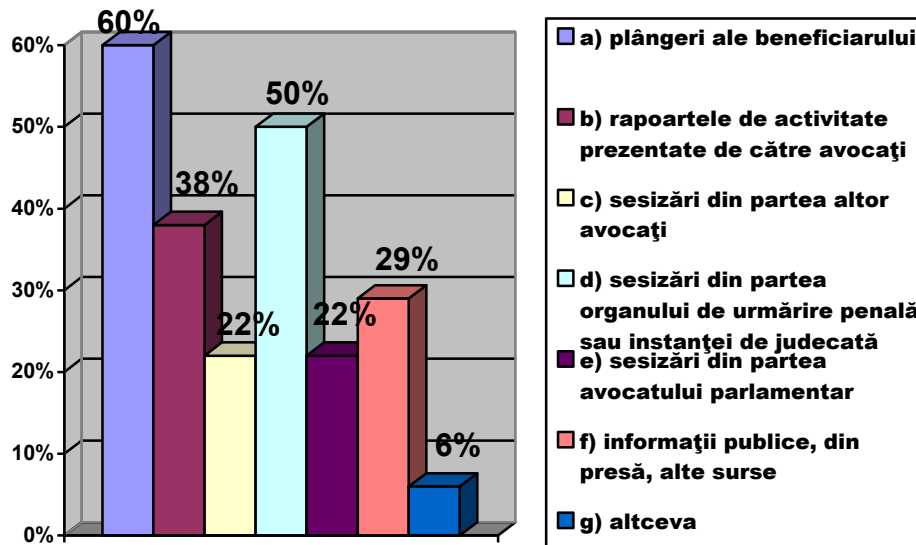
Avocații care acordă asistență juridică garantată de stat au fost întrebați **ce dificultăți întâlnesc în procesul de raportare către OT ale CNAJGS referitor la asistența juridică garantată de stat acordată**, aceștia indicând: „nu sunt, doar că legislația e imperfectă și trebuie îmbunătățită privitor la remunerare; deja am depășit dificultățile; nu am întâlnit dificultăți; în caz de probleme consultanții de la oficiul teritorial mi-au răspuns la toate întrebările și problema s-a rezolvat; nu întotdeauna citind regulamentul am răspuns la întrebarea cum să completez corect raportul; netransparența în cazul remunerării și omiterea onorariului în cazul când nu a fost efectuat corect raportul; întocmirea rapoartelor; faptul că regulamentul de remunerare a avocaților ce acordă asistență juridică garantată de stat este puțin confuz și nu explică expres anumite situații în care se remunerează avocatul cea ce duce în final la o raportare greșită; de ce ar trebui să ținem evidența și timpului acordării asistenței juridice; la început întâlneam careva dificultăți, nu completam corect raportul, acum datorită consultanților OT al CNAJGS, îmi este clar cum trebuie de completat; avocații să aibă acces la baza de date în care sunt introduse rapoartele; deseori pe cauzele penale se primesc hotărâri fără a fi anunțat și avocatul, în rezultat la ce avocatul este nevoit să „cerșească” hotărârile finale pentru a putea depune raportul, ca rezultat se omite termenul de depunere a raportului; nu se comunică rezultatele verificării rapoartelor și modificarea sumelor solicitate ci doar deciziile de remunerare; uneori omit termenul de depunere a raportului și nu știu remediere; multe acțiuni realizate sunt excluse pentru că nu sunt prevăzute de regulament și nici nu anunță; dificultăți la calcularea onorariului pe mai multe cauze; contactul on-line cu OT CNAJGS prin intermediul internetului; lipsa de timp; multe hârtii; necomunicarea hotărârilor adoptate de procurori; achitarea în

întârziere după părerea mea; neînștiințarea despre ordonanțele emise de procuror; excluderea acțiunilor incorect indicate sau calculate fără a se informa avocatul; uneori nu sunt de acord cu corectările din raportul financiar depus la finele cauzei, în rest e în regula etc.”. Unii avocați au sugerat și modalitatea de remediere a acestor deficiențe: „la stabilirea unor deficiențe de calcul, avocatul ar trebui să fie informat pentru a corecta eroarea, ori este vorba de remunerarea muncii prestate real de avocat și aceste mijloace nu pot fi utilizate în alte scopuri; să fie schimbate unele prevederi din regulament și să fie întocmit acest regulament mai desfășurat; înștiințarea avocatului în cazul când calculul remunerării nu a fost efectuat corect și acordarea șansei de a fi corectat; explicarea detaliată inclusiv a clauzelor ce poartă un caracter general/formal; implementarea unor modificări în programul electronic pentru asigurarea transparenței în ce privește verificarea și înregistrarea rapoartelor; să fi obligați procurorii să anunțe avocatul care a acordat asistență juridică garantată de stat despre hotărârea finală luată pe cauzele penale și pe procesele penale și să expedieze la adresa avocatului hotărârea primită; implementarea mecanismului de informare a avocatului imediat după verificarea rapoartelor cu privire la sumele reduse pentru a-i oferi avocatului posibilitatea să-și argumenteze poziția și să mai revadă careva obiecții ale Oficiului Teritorial; implementarea unui cont special în rețeaua CNAJGS de efectuare a evidenței serviciilor acordate și monitorizarea activității avocatului precum și raportarea activității acordate; selectarea unor cadre profesioniste în cadrul Oficiilor teritoriale și instruirea lor continuă; în afară de regulament să fie elaborate recomandări; comunicarea; ar fi binevenită crearea de bază de date electronice; informarea avocatului asupra erorilor admise, posibil prin restituirea duplicatului raportului cu indicarea erorii și acordarea posibilității de a efectua corectările; explicațiile coordonatorului, note informative pentru avocați în cazul erorilor sistematice comise de avocați etc.”

Oficiile teritoriale ale CNAJGS trebuie să explice avocaților în mod pro-activ abaterile de la procedura de întocmire și prezentare a rapoartelor, așa încât să se evite întocmirea repetată a rapoartelor cu erori. Adicional, aparatul administrativ al CNAJGS, în cadrul procedurilor de monitorizare a Oficiilor Teritoriale, trebuie să identifice practicile vicioase de prezentare și aprobare a rapoartelor avocaților de către Oficiile Teritoriale și să includă aspectele defectuoase în agenda întrunirilor cu avocații și atelierelor de instruire continuă. Adicional, reiterăm recomandarea de a identifica modalitățile prin care

comunicarea cu avocații, inclusiv în procesul de raportare a asistenței juridice acordate, ia în calcul posibilitățile tehnice cele mai avansate.

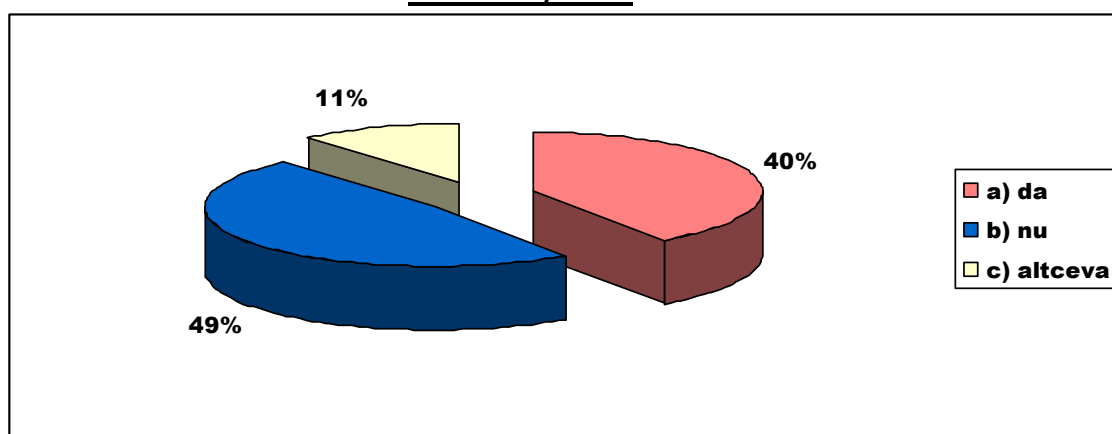
În opinia Dvs., OT ale CNAJGS trebuie să se autosesizeze în caz de informații verosimile referitor la calitatea dubioasă a AJGS ce rezultă din (puteți alege mai multe opțiuni):



Unul dintre elementele importante ale mecanismului de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat sunt **sursele în care se reflectă informații în baza cărora este declanșată procedura de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat**. În opinia avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat care au completat chestionarele, **Oficiile teritoriale ar trebuie să se autosesizeze și să declanșeze monitorizarea calității asistenței juridice garantate de stat în caz de plângere a beneficiarilor – 60 %; sesizări din partea organului de urmărire penală sau instanței de judecată – 50 %; rapoartele de activitate prezentate de către avocați – 38 %; informații publice, din presă, alte surse – 29 %; sesizări din partea altor avocați – 22 %; sesizări din partea avocatului parlamentar – 22 %**. O asemenea abordare dă dovadă de sensibilitate a subiectului. În opinia noastră, este o abordare greșită de a crede că dacă nu sunt plângeri depuse de către beneficiari, se subînțelege că am obținut o calitate înaltă a asistenței juridice garantate de stat, or numărul de plângeri depinde de nivelul de cunoaștere de către beneficiari a posibilității de a depune plângeri, nivelul de conștientizare de către beneficiari a importanței depunerii plângerilor

atunci când este cazul și funcționalitatea mecanismului de depunere a plângerilor. De asemenea, este greu de explicat cum unii avocați își imaginează că Oficiile Teritoriale ar depista în cadrul procedurii de raportare aspecte defectuoase ale calității asistenței juridice garantate de stat și nu ar declanșa procedura de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat acordate. Nu am găsit explicație plauzibilă de ce avocații nu prea au încredere în colegii lor de breaslă și nici în avocatul parlamentar, în comparație cu cea manifestată față de organele de drept și instanțele de judecată sau alte surse publice de informații. În cadrul interviurilor avocații au menționat că ar fi ridicol dacă CNAJGS nu ar reacționa la informațiile din sursele indicate mai sus și în general CNAJGS e obligat să reacționeze la orice sursă de informație referitor la asistența juridică garantată de stat. Astfel, **CNAJGS urmează să stabilească că există două tipuri de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat – monitorizarea ordinară (aleatorie, declanșată similar procedurii actuale) cât și monitorizarea în bază de sesizare (extraordinară). De aici, CNAJGS urmează să precizeze modalitatea de declanșare a procedurii extraordinare de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat, probabil atât în baza plângerii beneficiarilor, sesizărilor din partea organului de urmărire penală sau instanței de judecată, rapoartelor de activitate prezentate de către avocați, informațiilor publice din presă și din alte surse precum și în baza sesizării din partea altor avocați sau a avocatului parlamentar.**

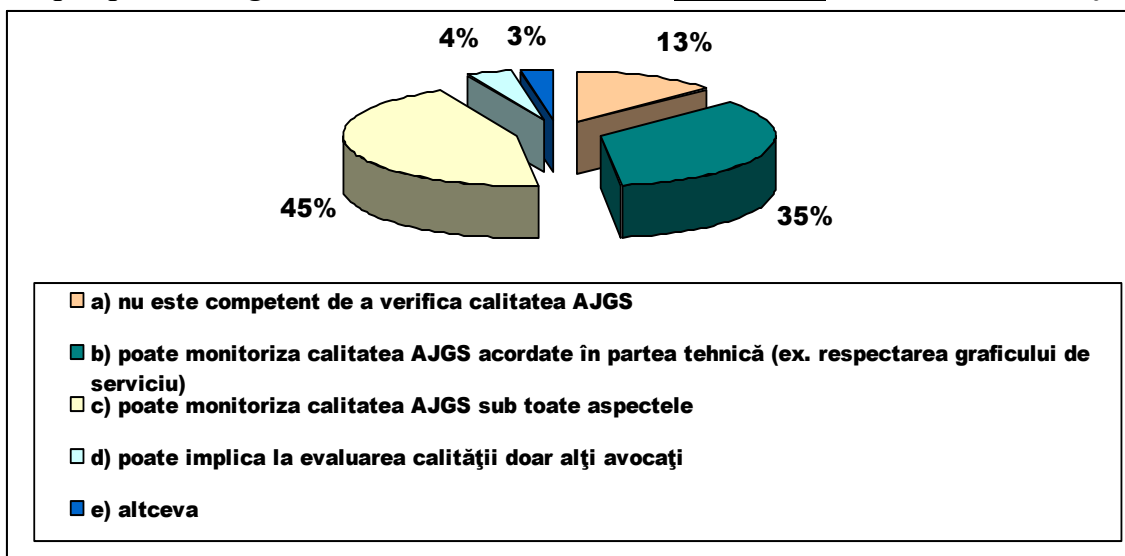
Credeți că ar fi oportun de completat chestionare de evaluare a calității AJGS de către beneficiarii de AJGS?



Unul dintre indicatorii de evaluare a calității asistenței juridice garantate de stat (nu doar ca sursă de declanșare a procedurii de monitorizare) poate fi opinia beneficiarului acestei asistențe. **În opinia a 49 % dintre avocații respondenți la chestionar, nu este oportun de a prevedea completarea**

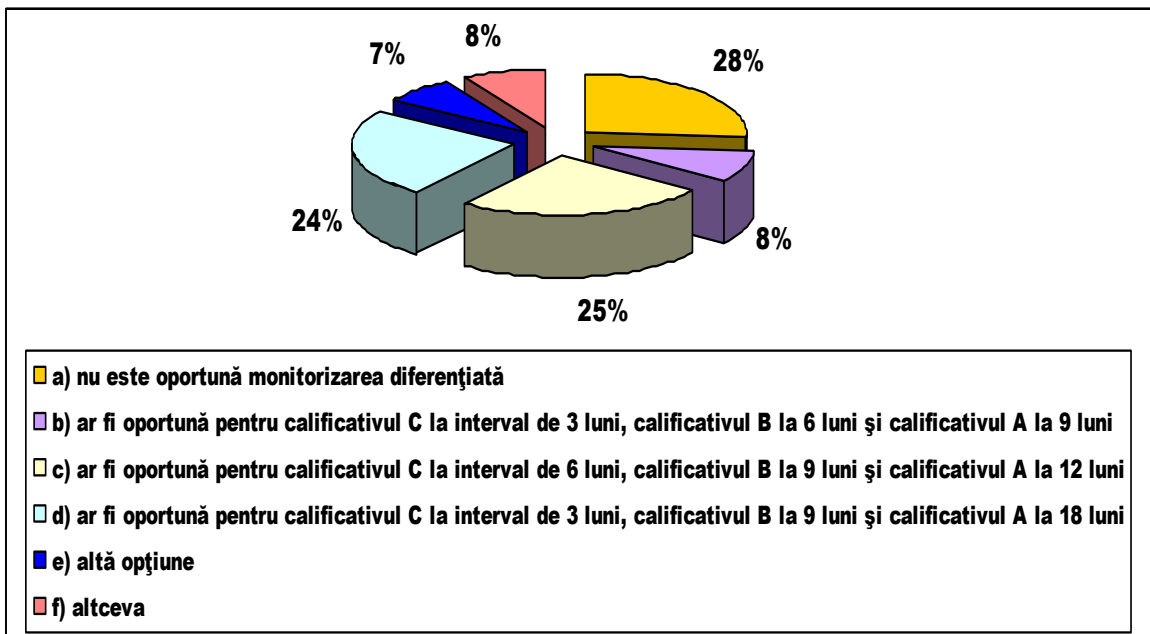
de către beneficiari a chestionarelor de evaluare a calității asistenței juridice garantate de stat, 40 % considerând că este oportun. În cadrul focus grupurilor, avocații au opinat că asemenea instrument poate fi utilizat dacă atât avocatul cât și beneficiarul ar fi de acord să completeze un asemenea chestionar (de aici ar rezulta că, chestionarele vor fi completate doar atunci când dorește cel evaluat). În unul dintre chestionare s-a indicat adițional că „înainte de a completa acest act, beneficiarii trebuie supuși expertizei psihiatrice”, o abordare sarcastică care merită cele mai dure critici, nefiind însă posibil de a identifica autorul în virtutea anonimității chestionarelor. De asemenea, în cadrul interviurilor, avocații au invocat, pe bun drept, că: „uneori beneficiarii nu au suficiente cunoștințe pentru a aprecia prestația avocatului și vor aprecia doar procesul de interacțiune cu beneficiarul; beneficiarii nu totdeauna înțeleg valoarea adevărului judiciar și a dreptății; ar fi oportun dar dificil și subiectiv; dacă nu va fi rezultat în opinia lui, care nu înseamnă tocmai legal, evaluarea va fi negativă”. Pornind de la experiența altor sisteme de asistență juridică garantată de stat, dar și altor sisteme de prestare de servicii, **CNAJGS urmează a adapta chestionarul privind opinia beneficiarului referitor la activitatea avocatului de acordare a asistenței juridice garantate de stat, chestionar care ar include doar aspectele de interacțiune cu beneficiarul și acele informații care ar fi posibil de a fi apreciate cât mai obiectiv de către beneficiar. Mai mult decât atât, opinia beneficiarului trebuie luată în calcul mai mult din perspectiva surselor de informație, decât din perspectiva calității activității avocatului.**

Din perspectiva asigurării calității AJGS acordate, competența OT ale CNAJGS ar fi:



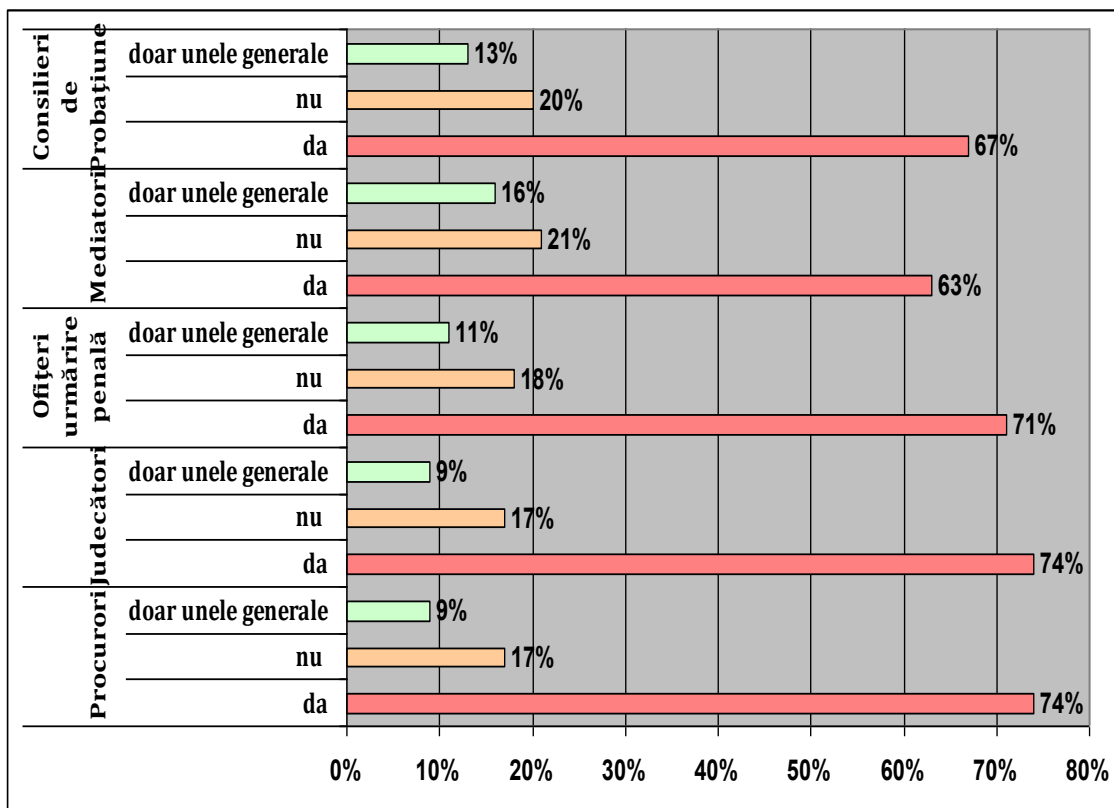
Avocații au fost întrebați referitor la limitele de competență a Oficiilor Teritoriale ale CNAJGS în procesul de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat. **45 % dintre respondenți consideră că, Oficiile Teritoriale ale CNAJGS pot monitoriza calitatea sub toate aspectele, 35 % - Oficiile Teritoriale ale CNAJGS pot monitoriza calitatea asistenței juridice garantate de stat acordate în partea tehnică** (ex. respectarea graficului de serviciu), 13 % consideră că Oficiile Teritoriale ale CNAJGS nu sunt competente de a verifica calitatea asistenței juridice garantate de stat acordate. Avocații, în cadrul focus grupurilor, au opinat că ar fi bine de monitorizat toate aspectele ce țin de calitatea asistenței juridice garantate de stat, dar pentru aceasta trebuie cooptate persoane cu experiență. Astfel, **CNAJGS trebuie să revizuiască mecanismul actual de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat și să determine clar lista de aspecte ce pot fi verificate de către angajații Oficiilor Teritoriale ale CNAJGS și eventual să identifice mecanismul prin care asigură că persoane calificate monitorizează calitatea asistenței juridice garantate de stat acordate sub toate aspectele.**

Cum credeți, ar fi oportun de stabilit o procedură de monitorizare diferențiată a calității AJGS (frecvență diferită în funcție de calificativul obținut la monitorizarea anterioară a calității AJGS, ex. A – excelent, B – bine, C – satisfăcător)?



Atunci când este vorba de monitorizarea performanțelor, monitorizarea calității, poate fi utilizată frecvență și complexitate diferențiată a procedurilor. **În opinia a 28 % dintre avocații respondenți la chestionar, nu este oportună monitorizarea diferențiată a calității asistenței juridice garantate de stat.** S-a menționat că frecvența diferențiată a monitorizării ar fi determinată de calificativul obținut la monitorizarea anterioară a calității asistenței juridice garantate de stat, de exemplu A – excelent, B – bine, C – satisfăcător. **25 % dintre respondenți au indicat că ar fi oportună pentru calificativul „satisfăcător” la interval de 6 luni, pentru calificativul „bine” la interval de 9 luni, pentru calificativul „excelent” la interval de 12 luni.** 24 % dintre avocații respondenți la chestionar au indicat că ar fi oportună monitorizarea pentru calificativul „satisfăcător” la interval de 3 luni, pentru calificativul „bine” la interval de 9 luni, pentru calificativul „excelent” la interval de 12 luni. 8 % dintre avocații respondenți la chestionar au indicat că ar fi oportună monitorizarea pentru calificativul „satisfăcător” la interval de 3 luni, pentru calificativul „bine” la interval de 6 luni, pentru calificativul „excelent” la interval de 9 luni. În opinia noastră, este vorba de **monitorizarea programată, ordinară a calității asistenței juridice garantate de stat și această monitorizare este oportun de a fi efectuată la intervale diferențiate de timp, în funcție de rezultatele evaluării anterioare. Ținând cont de faptul că monitorizarea calității implică resurse umane, cea mai bună opțiune ar fi pentru calificativul „satisfăcător” la interval de 6 luni, pentru calificativul „bine” la interval de 9 luni, pentru calificativul „excelent sau foarte bine” la interval de 12 luni.**

În opinia Dvs. de avocat, trebuie să existe criteriile de evaluare a performanțelor și a altor profesii:



În perspectiva unui sistem de evaluare a performanțelor avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat, avocații au fost întrebați despre necesitatea de a aplica evaluarea performanțelor altor actori din sectorul justiției. Majoritatea răspunsurilor sunt afirmative, după cum urmează: criteriile de evaluare a performanțelor pentru procurori și judecători – câte 74 %; ofițeri de urmărire penală – 71 %, consilieri de probațiune – 67 %, mediatori – 63 %, ceea ce ne duce implicit la ideea acceptării unui asemenea abordări și pentru avocați.