



Consiliul Național
pentru Asistența Juridică
Garantată de Stat

GHID

PRIVIND ACORDAREA ASISTENȚEI JURIDICE PRIMARE GARANTATE DE STAT DE CĂTRE VIITORII JURIȘTI

Chișinău • 2015

Ghidul a fost elaborat în cadrul proiectului „*Abilitarea juridică prin acordarea asistenței juridice primare prin resurse comunitare*”, implementat de Institutul de Reforme Penale în parteneriat cu Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat, precum și în parteneriat și cu suportul financiar al Misiunii OSCE în Moldova.

Autori:

Victor ZAHARIA, dr., conf. univ., Universitatea de Stat din Moldova, director IRP
Cap. I; Cap. II, 2.2, 2.4, 2.5; Cap. III

Ion CĂPĂȚÎNĂ, avocat, expert IRP
Cap. II, 2.1-2.3

Coordonator:

Ceslav PANICO, manager de proiect, IRP

Institutul de Reforme Penale (IRP)

str. M. Lomonosov nr. 33

mun. Chișinău, Republica Moldova

Tel./fax: (22) 92-51-71

e-mail: info@irp.md

www.irp.md

© IRP 2015

Toate drepturile asupra publicației sunt rezervate Institutului de Reforme Penale (IRP). Atât publicația, cât și fragmente din ea nu pot fi reproduse fără indicarea sursei. Opiniile exprimate în acest ghid aparțin autorilor care își asumă responsabilitatea pentru ele și nu reflectă în mod necesar opinia Institutului de Reforme Penale, Consiliului Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat sau a Misiunii OSCE în Moldova.

Misiunea OSCE în Moldova a oferit sprijin financiar la editarea prezentei publicații. Acest suport nu prevede aprobarea de către Misiune a conținutului, prezentării grafice sau a modului de expunere a informațiilor și opiniilor ce se conțin în publicație.

CUPRINS

INTRODUCERE	5
I. ASPECTE GENERALE	7
1.1 Noțiuni generale despre accesul la justiție, asistență juridică și asistență juridică garantată de stat	7
1.2 Sistemul de asistență juridică garantată de stat	10
<i>1.2.1 Tipurile de asistență juridică garantată de stat</i>	10
<i>1.2.2 Condițiile de beneficiere de asistență juridică garantată de stat</i>	11
1.2.2.1 Asistența juridică primară garantată de stat.....	12
1.2.2.2 Asistența juridică ordinară calificată garantată de stat.....	12
1.2.2.3 Asistența juridică de urgență calificată garantată de stat.....	15
<i>1.2.3 Prestatorii de servicii de asistență juridică garantată de stat</i>	15
1.2.3.1 Parajuriștii.....	16
1.2.3.2 Asociațiile obștești.....	17
1.2.3.3 Avocații publici.....	18
1.2.3.4 Avocații la cerere.....	18
<i>1.2.4 Managementul sistemului de asistență juridică garantată de stat</i>	19
1.2.4.1 Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat.....	19
1.2.4.2 Oficiile Teritoriale ale CNAJGS.....	21
1.3 Locul și rolul viitorilor juriști în sistemul de asistență juridică garantată de stat	22
II. ACORDAREA ASISTENȚEI JURIDICE PRIMARE PRIN INFORMARE ȘI CONSULTANȚĂ	24
2.1 Asistența juridică. Generalități	24

2.2 Asistența juridică primară. Etape și scopuri tactice	25
2.2.1 Interviul	26
2.2.2 Documentarea	30
2.2.3 Consultanța juridică	35
2.3 Sfaturi utile referitor la comunicarea cu beneficiarul de asistență juridică primară	39
2.4 Direcționarea beneficiarului către alte servicii	44
2.4.1 Direcționarea beneficiarilor de asistență juridică primară către Oficiile Teritoriale ale CNAJGS	44
2.4.2 Direcționarea beneficiarilor de asistență juridică primară către alte instituții publice și private (altele decât Oficiile Teritoriale ale CNAJGS)	48
2.5 Intervievarea și consultarea beneficiarului la telefon și prin alte metode	49
III. ADMINISTRARE ȘI LOGISTICĂ	51
3.1 Interacțiunea consultanților cu managementul sistemului de asistență juridică garantată de stat	51
3.1.1 Interacțiunea consultanților cu CNAJGS	51
3.1.2 Interacțiunea consultanților cu Oficiile Teritoriale ale CNAJGS	51
3.1.3. Interacțiunea consultanților cu avocații publici	52
3.2 Timpul de consultanță	52
3.3 Evidența asistenței juridice primare	52

INTRODUCERE

Asigurarea accesului la justiție este un principiu definitoriu al statului de drept. Asistența juridică efectivă constituie un element de bază al accesului la justiție și statul are obligația de a garanta asistență juridică persoanelor vulnerabile, inclusiv celor care nu dispun de mijloace financiare suficiente pentru a-și angaja un avocat. Accesul la lege, la protecția oferită de lege și la asistența juridică poate fi asigurat printr-o diversitate de metode. Important este ca opțiunile promovate să fie cost-eficiente și să acopere necesitățile juridice ale populației.

Principiile și Liniile directoare ale ONU privind Accesul la Asistența Juridică Garantată de Stat în Sistemele de Justiție Penală (A/RES/67/187) menționează că statele trebuie să recunoască și să încurajeze contribuția asociațiilor de avocați, a universităților, a societății civile, a altor grupuri și instituții în acordarea asistenței juridice garantate de stat (Principiul 14, Parteneriate, pct.39). Statele urmează să întreprindă acțiuni pentru încurajarea și stabilirea măsurilor stimulatorii de motivare a studenților de la facultățile de drept să participe, sub supravegherea corespunzătoare și în conformitate cu legislația sau practica națională, la activitatea clinicilor de asistență juridică sau în alte structuri de profil organizate la nivel de comunitate, ca parte integrantă a programului academic de instruire sau a celui de dezvoltare profesională (Linia directoare 16, Parteneriatele cu prestatorii nestatali de asistență juridică garantată de stat și cu universitățile, pct.72).

Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat (CNAJGS) și-a stabilit (reiterat) drept unul din obiectivele strategice, pentru perioada 2015-2017, diversificarea spectrului de servicii de asistență juridică garantată de stat, inclusiv prin implementarea și extinderea mecanismului de acordare a asistenței juridice primare de către asociațiile obștești, precum și pilotarea unor noi modele de acordare a asistenței respective, orientate la necesitățile beneficiarilor din categoriile social-vulnerabile. În acest sens, în sarcina CNAJGS este asigurarea implementării modelelor-pilot de acordare a asistenței juridice garantate de stat.

În aceeași ordine de idei, în cadrul proiectului „Abilitarea juridică prin acordarea asistenței juridice”, implementat de Institutul de Reforme Penale în parteneriat cu Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat, precum și în parteneriat și cu suportul financiar al Misiunii OSCE în Moldova, se depun eforturi pentru dezvoltarea unui mecanism de implicare a studenților-juriști în acordarea asistenței juridice primare garantate de stat. Prin diver-

sificarea serviciilor, se urmărește, de fapt, un mai bun acces, pentru persoanele vulnerabile, la lege, la informația despre lege și la instrumentele de protecție a drepturilor omului.

Totodată, studenții-juriști au dreptul la o educație profesională de calitate. Competențele profesionale nu se transmit, ci se formează prin exersare sistematică și trebuie dezvoltate până la finalizarea educației obligatorii. Acest program oferă studenților-juriști oportunități unice de a întâlni beneficiari cu probleme de natură juridică, de a-i informa și consulta sub supravegherea și cu asistența metodică a profesioniștilor în domeniul juridic. Pe lângă obținerea de competențe profesionale, studenții au posibilități excepționale de a lucra în tandem cu avocații publici, preluând bunele practici profesionale, cât și valorile împărtășite de aceștia.

Acordarea unei asistențe juridice calitative ține de responsabilitatea sistemului de asistență juridică garantată de stat. Pentru a pregăti studenții-juriști în a interacționa cu beneficiarii de asistență juridică primară garantată de stat, este nevoie de instruire. În completarea abilităților obținute în cadrul sesiunilor de instruire, este elaborat acest ghid, care are sarcina de a dirija modul de acordare a asistenței juridice primare de către studenții de la drept.

Ghidul cuprinde o descriere succintă a sistemului de asistență juridică garantată de stat, precizând potențialul loc și rol al studenților-juriști în acest sistem. De asemenea, ghidul conține reflectarea schematică a algoritmului și etapelor de urmat în interacțiunea cu beneficiarul de asistență juridică primară, fiind reflectate și anumite reguli de administrare și logistică.

Este de menționat că multe dintre practicile enunțate în ghid au fost deja verificate prin activitatea cotidiană, la cerere, a avocaților, avocaților publici, parajuriștilor, astfel încât bunele practici acumulate sunt recomandate pentru a fi transpuse și în activitatea consultanților, în persoana studenților-juriști. Totuși, oricare ar fi regulile inițiale de interacțiune, acestea presupun o monitorizare și supraveghere atentă din partea reprezentanților sistemului de asistență juridică garantată de stat a modalității în care sunt planificate și desfășurate activitățile, cu deducerea concluziilor și luarea măsurilor de rigoare.

Ne exprimăm convingerea că prezentul ghid va fi util pentru studenții-juriști și pentru cei care activează în sistemul de asistență juridică garantată de stat, așa încât aplicarea lui diligentă și valorică să genereze o mai bună protecție a drepturilor persoanelor vulnerabile și să consolideze capacitatea profesională a viitorilor juriști.

Victor ZAHARIA,
Director IRP

I. ASPECTE GENERALE

1.1. Noțiuni generale despre accesul la justiție, asistență juridică și asistență juridică garantată de stat

Accesul la justiție înseamnă posibilitatea oricărei persoane fizice sau juridice ce consideră că i s-a încălcat un drept de a se adresa unei instanțe judecătorești competente și de a obține dreptate din partea acestei instanțe¹.

Asigurarea accesului liber la justiție constituie un principiu de bază al statului de drept și o condiție obligatorie ce rezultă din actele internaționale la care Republica Moldova este parte. În marea majoritate a constituțiilor statelor lumii, accesul la justiție este stabilit ca un principiu constituțional.

Art.20 din Constituția Republicii Moldova prevede că „Orice persoană are dreptul la satisfacție efectivă din partea instanțelor judecătorești competente împotriva actelor care violează drepturile, libertățile și interesele sale legitime. Nicio lege nu poate îngredi accesul la justiție”. Prin generalitatea formulării sale, art.20 al Constituției permite oricărei persoane, cetățean al Republicii Moldova, cetățean străin sau apatrid, să se adreseze instanței de judecată pentru apărarea oricărui drept sau a oricărei libertăți și a oricărui interes legitim, indiferent dacă aceasta rezultă din Constituție sau din alte legi. Totodată, art.26 al Constituției Republicii Moldova prevede că „Dreptul la apărare este garantat. Fiecare om are dreptul să reacționeze independent, prin mijloace legitime, la încălcarea drepturilor și libertăților sale. În tot cursul procesului, părțile au dreptul să fie asistate de un avocat, ales sau numit din oficiu. Amestecul în activitatea persoanelor care exercită apărarea în limitele prevăzute se pedepsește prin lege”.

Cu toate că se întreprind anumite măsuri pentru îmbunătățirea accesului la justiție, procedurile judiciare continuă să fie destul de complicate, examinarea cauzelor durează uneori perioade îndelungate de timp, avocații nu întotdeauna își îndeplinesc conștiincios misiunea, iar unii justițiabili (persoanele ce s-au adresat instanței de judecată) dau dovadă de neîncredere din cauza unor experiențe individuale neplăcute etc.² Analizând așteptările de la justiție pe care le poate avea un potențial justițiabil, trebuie luate în calcul o serie de aspecte:

- impedimentele organizatorice de acces la instanțele de judecată și la mijloacele extrajudiciare de soluționare a conflictelor, precum amplasarea geografică, limitarea orelor de audiență și de primire a cererilor, bariera lingvistică etc. ce pot limita substanțial accesul la justiție;

¹ V.Zaharia, N. Hriptievshi, T. Racu, M. Berbec-Rostaș. *Ghid metodologic pentru parajuriști.* - Ch.: Cartier, 2011, p.11.

² V. Zaharia. *Accesul la justiție: concept, exigențe, realizări și perspective.* - Ch.: Cartier, 2008 (Bons Offices), p.85.

- nivelul de cunoaștere de către populație a informației referitoare la activitatea instanțelor de judecată și a procedurilor de soluționare a litigiilor de către acestea;
- existența unui sistem optim de cheltuieli judiciare și a unui mecanism complex de asigurare a asistenței juridice pentru părțile defavorizate;
- independența și imparțialitatea autorității judecătorești, procesul echitabil și aplicabilitatea practică și reală a mecanismelor de îndeplinire a justiției (inclusiv executarea deciziilor instanțelor de judecată și asigurarea unui impact social efectiv).

Este complicat de a aprecia accesul la justiție în situația în care nu sunt cunoscute datele despre necesitățile, interesele și experiențele comunităților; lipsa informațiilor suficiente referitor la cine și de ce apelează la instanța de judecată și cine și de ce nu apelează. Este important a lua în considerare, atunci când calificăm accesul la justiție, incidența justiției asupra problemelor comunitare, răspunsul autorităților publice la necesitățile potențialilor justițiabili, barierele care împiedică accesul la justiție, motivația internă a persoanei de a se adresa justiției, conștientizarea și atitudinile populației cu privire la sistemul de justiție.

Experiența sistemului de asistență juridică garantată de stat arată că, atunci când persoanele au o problemă de natură juridică:

- în multe cazuri nici nu conștientizează existența problemei de natură juridică;
- uneori renunță la soluționarea problemei din cele mai diverse motive;
- într-un anumit număr de cazuri încearcă a le soluționa, dar fără succes;
- în anumite cazuri le soluționează.

Studiile în domeniu³ și experiența înregistrată de rețeaua de parajuriști arată că un anumit număr de locuitori ai zonelor rurale susțin că nu au și nu au avut probleme de natură juridică. De cele mai multe ori, cei care declară că nu au probleme juridice sunt persoane cu un venit redus și care, probabil nu au o educație civică suficientă pentru a-și da seama de problemele cu care se confruntă. De regulă, starea lor materială este deplorabilă: au o locuință, lot de pământ, păsări, unii mai au și vite, în cazuri excepționale – un mijloc de transport, utilaj agricol, un venit lunar redus. În aceeași ordine de idei, menționăm că persoanele relativ înstărite, care pe lângă casă, terenuri, vite și păsări, au și utilaj agricol și un mijloc de transport, declară că întâmpină deseori probleme de ordin juridic, inclusiv dificultăți la înregistrarea unei întreprinderi, calcularea impozitelor etc.

³ Martin Gramatikov, Probleme cu caracter juridic ale populației din Republica Moldova cu soluții și fără, http://www.cnajgs.md/uploads/asset/file/ro/248/Probleme_cu_caracter_juridic_%C3%AEn_Republica_Moldova_cu_solu%C5%A3ii_%C5%9Fi_f%C4%83r%C4%83.pdf

Cele mai frecvente probleme juridice cu care se confruntă populația de la sate țin de următoarele domenii: conflicte cu vecinii, violența în familie, dreptul consumatorilor, întocmirea documentelor legale, dreptul funciar etc. Multe dintre persoanele care au declarat că s-au confruntat cu probleme juridice nu au încercat să caute ajutor pentru a le soluționa. De regulă, oamenii nu încearcă să caute ajutor pentru rezolvarea problemelor lor, deoarece nu știu ce să facă în situațiile în care se pomenesc. De asemenea, un alt motiv este lipsa de bani și a unor persoane sau servicii în care ar avea încredere.

Unicele instanțe la care pot apela pentru ajutor persoanele din sate sunt autoritățile locale, și anume primăria și polițistul de sector. Astfel, practic toate persoanele care au căutat ajutor în altă parte s-au adresat fie la primărie, fie polițistului. Foarte puțini au apelat un avocat (pentru că era prieten sau rudă) ori un jurist. Cetățenii consideră că în momentul de față, de fapt, nu există mijloace eficiente de soluționare a conflictelor sau a problemelor de drept pe care le au. Liderii de opinie (de exemplu, primarul, directorul școlii, inspectorul de poliție, liderul asociației agricole) consideră că populația nu încearcă să-și soluționeze problemele juridice din următoarele motive: lipsa de bani, lipsa unei autorități în care ar avea încredere, deficitul de informații, inclusiv necunoașterea instanțelor unde să se adreseze.

Astfel, unul dintre cele mai mari impedimente în apelarea la justiție este accesul limitat la asistența juridică, inclusiv din partea unui avocat.

Dreptul de acces la instanța de judecată, în situația în care justițiabilii nu au resurse financiare, își pierde valoarea dacă un asemenea drept nu este însoțit de dreptul la asistență juridică garantată de stat.

Asistența juridică efectivă constituie un element de bază al accesului la justiție și statul are obligația de a garanta asistență juridică persoanelor care nu dispun de mijloace financiare suficiente pentru a-și angaja un avocat.

Se cunosc diverse modele de acordare a asistenței juridice garantate de stat. În linii mari, în vederea asigurării asistenței juridice garantate de stat, de regulă, statele aleg una din posibilele opțiuni sau un cumul de acestea:

- statul achiziționează, de la avocații privați, servicii juridice pentru persoanele defavorizate;
- statul instituie un sistem de avocați publici;
- statul, împreună cu asociațiile profesionale ale avocaților, organizează o rețea de stagieri ai birourilor de avocați publici, care acordă, în special, consultații juridice, inclusiv în localitățile rurale;
- statul susține financiar clinicile juridice de pe lângă instituțiile de învățământ în vederea acordării de asistență juridică păturilor defavori-

zate, în special în cauze civile. Alteori, însăși instituțiile de învățământ dezvoltă diverse programe de practică pentru studenți în formula clinicilor juridice; ca rezultat, persoanele care nu dispun de mijloace financiare pot beneficia de asistență juridică (de regulă, consultanță, întocmire de cereri), servicii de mediere etc.;

- statul susține financiar sau creează un sistem de centre de asistență juridică, care, de obicei, acordă un complex de servicii juridice și psihosociale persoanelor defavorizate;
- statul creează și susține financiar o rețea de parajuriști – persoane care acordă asistență juridică primară. Deseori, oficiile de parajuriști se instituie în localitățile rurale, un parajurist acordând asistență juridică primară populației din câteva sate.

Ancorat în prevederile constituționale, sistemul de asistență juridică garantată de stat al Republicii Moldova își desfășoară activitatea în baza prevederilor Codului de procedură penală, Codului de procedură civilă, Codului contravențional, Legii cu privire la avocatură și ale altor acte normativ-juridice. Condițiile, volumul și modul de acordare a asistenței juridice garantate de stat pentru apărarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, a intereselor lui legitime sunt reglementate de *Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat*. În baza acestei legi, Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat a adoptat o serie de acte normativ-juridice subordonate, ce detaliază prevederile legii organice. Actele Consiliului sunt publicate în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, fiind plasate și pe pagina web a Consiliului (<http://www.cnajgs.md>).

Sistemul de asistență juridică garantată de stat tinde să asigure accesul liber și egal pentru toate persoanele la asistență juridică efectivă în cadrul unui sistem cost-eficient, accesibil și nediscriminatoriu de asistență juridică garantată de stat.

1.2 Sistemul de asistență juridică garantată de stat

1.2.1 Tipurile de asistență juridică garantată de stat

Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat⁴ definește asistența juridică garantată de stat drept *acordare a serviciilor juridice specificate în lege din contul mijloacelor destinate acordării unor astfel de servicii persoanelor care nu dispun de suficiente mijloace financiare pentru plata lor și care întrunesc condițiile stipulate în lege*.

⁴ Legea nr.198 din 26.07.2007 cu privire la asistența juridică garantată de stat, publicată la 05.10.2007 în Monitorul Oficial nr.157-160, art. nr.614.

Legea precizează⁵ că se acordă asistență juridică garantată de stat prin:

- a) furnizare de informații, consultații și explicații în probleme juridice;
- b) întocmire de acte juridice;
- c) reprezentare în fața autorităților administrației publice;
- d) apărare a intereselor bănuțitului, învinutului, inculpatului în procesul penal;
- e) apărare și reprezentare a intereselor condamnatului;
- e¹) apărare și reprezentare a intereselor copiilor victime ale infracțiunilor;
- f) apărare a intereselor persoanei în cadrul procedurii pe cauze contravenționale;
- g) apărare și reprezentare a intereselor persoanei în cadrul procesului civil;
- h) apărare și reprezentare a intereselor persoanei în instanța de contencios administrativ.

Astfel, se acordă următoarele tipuri de asistență juridică garantată de stat:

- a) asistență juridică primară;
- b) asistență juridică calificată (ordinară și de urgență).

Asistența juridică primară reprezintă furnizare de informații privind sistemul de drept al Republicii Moldova, privind actele normative în vigoare, drepturile și obligațiile subiecților de drept, privind modalitatea de realizare și de valorificare a drepturilor pe cale judiciară și extrajudiciară; acordare de consultanță în probleme juridice; acordare de asistență în vederea întocmirii actelor juridice; acordare a altor forme de asistență, care nu intră în categoria de asistență juridică calificată⁶.

Asistența juridică calificată reprezintă acordarea serviciilor juridice de consultanță, reprezentare și/sau apărare în organele de urmărire penală, în instanțele judecătorești pe cauze penale, contravenționale, civile sau de contencios administrativ, reprezentare în fața autorităților administrației publice.

1.2.2 Condițiile de beneficiere de asistență juridică garantată de stat

Asistența juridică garantată de stat se acordă în baza următoarelor principii:

- a) egalității în drepturi a tuturor persoanelor care beneficiază de ea;
- b) competenței profesionale a persoanelor care o acordă;
- c) calității, eficienței și economicității serviciilor acordate;
- d) confidențialității;
- e) inadmisibilității conflictului de interese⁷.

⁵ Art.7 din Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat.

⁶ Art.2, ibidem

⁷ Art.4 din Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat.

Se acordă asistență juridică garantată de stat cetățenilor Republicii Moldova, cetățenilor străini și apatrizilor în procedurile sau în cauzele ce țin de competența autorităților administrației publice și a instanțelor judecătorești ale Republicii Moldova⁸.

1.2.2.1 Asistența juridică primară garantată de stat

Pentru asistență juridică primară, solicitantul adresează subiecților autorizați (parajuriști sau asociații obștești, dacă există în acea localitate) din raza domiciliului său o cerere scrisă sau orală. Asistența juridică primară se acordă *indiferent de nivelul veniturilor unei persoane*. Acest tip de asistență se acordă imediat, la momentul adresării. În cazul imposibilității de acordare imediată a asistenței, solicitantului i se va comunica data și ora audienței ce urmează să aibă loc în cel mult 3 zile de la data adresării cererii scrise sau orale. Solicitantul de asistență juridică primară are dreptul să se adreseze o singură dată în privința aceleiași probleme, cu excepția cazului în care se descoperă noi circumstanțe relevante. În cazul unui beneficiar cu dizabilități, asistența juridică primară poate fi acordată și la domiciliul solicitantului.

Dacă se constată prezența unui conflict de interese, subiectul care acordă asistență juridică primară este în drept, cu acordul solicitantului, să continue acordarea acestei asistențe ori să indice posibilitățile existente pentru obținerea ei la alte organe sau de la alte persoane competente.

În cazul în care, în procesul de acordare a asistenței juridice primare, se constată necesitatea acordării de asistență juridică calificată, solicitantul este informat despre condițiile beneficierii de o astfel de asistență și, la solicitare, va fi asistat la întocmirea cererii de asistență juridică calificată.

Evidența asistenței juridice primare se ține într-un registru, de subiectul care o acordă, în care se înscrie numele și prenumele solicitantului, datele lui personale, adresa de la domiciliu, problema în legătură cu care a solicitat asistență juridică primară, durata audienței, rezultatul consultației acordate. Dacă solicitantul adresează o cerere orală, dovada acordării asistenței juridice primare se consemnează prin semnătura acestuia în registru.

1.2.2.2 Asistența juridică ordinară calificată garantată de stat

Au dreptul la asistență juridică calificată garantată de stat persoanele care:

- a) au nevoie de asistență juridică pe cauze penale, și interesele justiției o cer, însă nu dispun de suficiente mijloace pentru a plăti acest serviciu;

⁸ Art.6, ibidem

- b) au nevoie de asistență juridică de urgență în cazul reținerii în cadrul unui proces penal sau al unei proceduri contravenționale;
- c) au dreptul la asistență juridică obligatorie în temeiul art.69 alin.(1) pct.2)-12) din Codul de procedură penală al Republicii Moldova;
- d) au dreptul la asistență juridică obligatorie în temeiul art.77 lit.a), lit.b) și lit.c) din Codul de procedură civilă al Republicii Moldova;
- e) au nevoie de asistență juridică în cauze contravenționale, civile și de contencios administrativ, însă nu dispun de suficiente mijloace pentru a plăti aceste servicii, cauzele fiind complexe din punct de vedere juridic sau procesual⁹.

Au dreptul la asistență juridică calificată, de asemenea, copiii victime ale infracțiunilor¹⁰.

Asistența juridică calificată poate fi solicitată la orice etapă a procesului penal, iar în cauze civile, și până la inițierea procesului.

Cererea de acordare a asistenței juridice calificate, întocmită după un model aprobat de Consiliul Național (vezi Anexa nr.1), se înaintează de persoana care are dreptul la asistență juridică garantată de stat oficiului teritorial al CNAJGS, dar poate fi prezentată și de rudele sau de reprezentanții solicitantului, personal ori prin poștă.

În unele cazuri, **se acordă asistență juridică calificată indiferent de nivelul veniturilor**¹¹ (nu se verifică capacitatea de plată), și anume:

- în cazul reținerii (asistența juridică de urgență în cazul reținerii în cadrul unui proces penal sau al unei proceduri contravenționale);
- persoana are dreptul la asistență juridică obligatorie în temeiul art.69 alin. (1) pct.2)-12) din Codul de procedură penală al Republicii Moldova;
- persoana are dreptul la asistență juridică obligatorie în temeiul art.77 lit.a), lit.b) și lit.c) din Codul de procedură civilă al Republicii Moldova;
- copiii victime ale infracțiunilor;
- persoanelor suspectate de săvârșirea unei contravenții pentru care se prevede sancțiunea arestului contravențional;
- persoanelor în a căror privință există riscul aplicării sancțiunii de expulzare în cadrul procedurilor contravenționale;
- persoanelor în a căror privință se solicită înlocuirea sancțiunii amenzii sau a muncii neremunerate în folosul comunității cu închisoare sau cu arest contravențional;

⁹ Art.19 din Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat.

¹⁰ Art.19, ibidem

¹¹ Art.20, ibidem

- persoanelor care au beneficiat de ajutor social, stabilit în conformitate cu legislația în vigoare, pe parcursul a 6 luni calendaristice anterioare lunii în care a fost depusă solicitarea.

În toate celelalte cazuri se verifică capacitatea de plată a persoanei și se acordă asistență juridică calificată doar persoanelor al căror *venit este mai mic de nivelul venitului stabilit de Guvern pentru beneficiere de asistență juridică*. În cazurile în care urmează a fi verificată capacitatea de plată, solicitantul trebuie să anexeze la cerere o declarație cu privire la venit (vezi Anexa nr.2), după caz, certificatul privind componența familiei; certificatul de la locul/locurile de muncă cu privire la veniturile lunare obținute în ultimele 6 luni; certificatul de la Casa Națională de Asigurări Sociale cu privire la indemnizațiile sociale lunare.

Etapele procedurii de procesare a cererii de acordare a asistenței juridice garantate de stat (de către oficiile teritoriale ale CNAJGS):

- recepționarea cererilor sau solicitărilor de acordare a asistenței juridice calificate garantate de stat de către specialistul responsabil al oficiului teritorial al CNAJGS;
- înregistrarea cererilor sau solicitărilor în registrele de evidență specializate după tipul cauzelor, de către specialistul responsabil al oficiului;
- procesarea cererilor și solicitărilor de acordare a asistenței juridice garantate de stat de către specialistul responsabil al oficiului și prezentarea lor spre examinare coordonatorului oficiului teritorial al CNAJGS;
- examinarea cererilor și solicitărilor de acordare a asistenței juridice garantate de stat de către coordonatorul oficiului teritorial al CNAJGS;
- adoptarea de către coordonator a deciziei cu privire la acceptarea sau refuzul în acordarea asistenței juridice calificate gratuite sau parțial gratuite garantate de stat;
- înregistrarea de către specialistul responsabil al oficiului a deciziei în registrele specializate de evidență, după tipul cauzelor;
- notificarea, de către specialistul responsabil al oficiului, a solicitantului și avocatului desemnat despre decizia emisă de coordonator în termen de 1 sau 3 zile lucrătoare.

Se va refuza¹² acordarea de asistență juridică calificată dacă:

- cererea de acordare a asistenței juridice este vădit nefondată;
- persoana nu dispune de dreptul pentru a cărui apărare solicită asistență juridică, fapt ce rezultă din documentele prezentate;
- persoana are posibilitatea să acopere integral cheltuielile de acordare a

¹² Art.24 din Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat.

serviciilor juridice din contul patrimoniului lor, cu excepția bunurilor care, conform legislației în vigoare, nu pot fi urmărite.

Acordarea de asistență juridică calificată în cauze contravenționale, civile și de contencios administrativ **se refuză, de asemenea**, dacă:

- cererea de acordare reiese din activitatea comercială a solicitantului;
- valoarea acțiunii este mai mică de 1/2 din minimumul de existență, calculat în conformitate cu modul aprobat de Guvern;
- solicitantul beneficiază deja de asistență juridică calificată pe aceeași cauză;
- cererea se referă la repararea prejudiciului cauzat prin lezarea onoarei, demnității și reputației profesionale;
- cererea se referă la încălcarea dreptului de vecinătate, cu excepția cazurilor în care se referă la înlăturarea pericolului de prăbușire, la respectarea distanței pentru construcții, la litigiile privind hotarul.

Refuzul de acordare a asistenței juridice calificate trebuie să fie motivat și poate fi contestat în instanța de contencios administrativ în decursul a 15 zile lucrătoare de la comunicarea deciziei¹³.

1.2.2.3 Asistența juridică de urgență calificată garantată de stat

Dacă persoana necesită asistență juridică de urgență *în cazul reținerii* în cadrul unui proces penal sau al unei proceduri contravenționale, la solicitarea persoanei sau a organului care a efectuat reținerea, oficiul teritorial al CNAJGS este obligat să acorde asistență juridică de urgență, prin numirea unui avocat de serviciu. Procedura de solicitare și desemnare a avocatului pentru acordarea asistenței juridice de urgență este stabilită prin regulament¹⁴. Avocatul de serviciu acordă asistența juridică în perioada reținerii persoanei.

Avocatul înscris în lista avocaților de serviciu este disponibil de a fi numit în calitate de avocat de serviciu în orice timp în decursul a 24 de ore. Fiecare oficiu teritorial al CNAJGS dispune de o listă proprie a avocaților de serviciu.

1.2.3. Prestatorii de servicii de asistență juridică garantată de stat

Asistența juridică primară poate fi acordată de parajuriști și de asociațiile obștești specializate în acordarea de asistență juridică.

¹³ Art. 24 din Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat.

¹⁴ Hotărârea CNAJGS nr.8 din 19.05.2009 "Cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la procedura de solicitare și desemnare a avocatului pentru acordarea asistenței juridice de urgență", publicat la 06.07.2010 în Monitorul Oficial nr.114-116/410.

1.2.3.1 Parajuriștii

Parajuristul este persoana care se bucură de o înaltă stimă din partea comunității locale, având studii juridice incomplete sau studii superioare complete, care nu practică activitate de avocat și care, după o instruire specială, este calificat să acorde asistență juridică primară membrilor comunității din contul mijloacelor destinate acordării de asistență juridică garantată de stat¹⁵. Acordând asistență juridică primară garantată de stat, parajuriștii desfășoară o activitate de interes public, contribuind la implementarea obligației statului de a asigura accesul la servicii juridice eficiente fiecărei persoane, indiferent de statutul financiar al acesteia.

Parajuriștii activează în baza Regulamentului de activitate al parajuriștilor¹⁶, Standardelor de calitate a activității parajuristului¹⁷ și alte acte normativ-juridice aprobate de CNAJGS. Selectarea și instruirea parajuriștilor o efectuează CNAJGS din contul mijloacelor bugetare și al mijloacelor provenite din alte surse neinterzise de lege, alocate în acest scop. Remunerarea parajuriștilor se efectuează de la bugetul de stat, din alte surse neinterzise de lege, în bază de contract de colaborare încheiat cu oficiul teritorial al CNAJGS în a cărui rază de activitate se acordă serviciile.

În vederea acordării asistenței juridice primare garantate de stat, parajuristul îndeplinește următoarele atribuții:

- furnizează informații și oferă consultanță la solicitarea locuitorilor din comunitate;
- mediază, la solicitare, conflictele între membrii comunității;
- organizează seminare și lecții publice pe diverse tematici ce țin de competența sa profesională;
- oferă informații membrilor comunității în care activează, în scopul prevenirii unor probleme de natură juridică sau unor conflicte;
- participă, în limitele prevăzute de legislație, la procesele locale de luare a deciziilor;
- direcționează cazurile în care este nevoie de asistență juridică calificată către avocați, și, după caz, către oficiile teritoriale ale CNAJGS;
- alte atribuții prevăzute de legislația în domeniu.

Parajuristul se implică la o fază incipientă și, în limita competențelor sale profesionale, ajută solicitantul de asistență juridică primară să găsească cea

¹⁵ Art.2 din Legea cu privire la asistență juridică garantată de stat.

¹⁶ Hotărârea CNAJGS nr. 27 din 29.10.2014 „Cu privire la aprobarea Regulamentului de activitate a parajuriștilor”, publicat la 16.01.2015 în Monitorul Oficial nr. 1-10 art Nr: 49.

¹⁷ Hotărârea CNAJGS nr.17 din 15.07.2014 „Cu privire la aprobarea Standardelor de calitate ale activității parajuristului”.

mai optimă soluție din punctul de vedere al rezultatului și costurilor implicate. Parajuristul este obligat să înștiințeze beneficiarul de asistență juridică primară despre categoriile de servicii pe care le acordă și despre calificarea sa profesională specială. Se interzice parajuristului să menționeze sau, prin acțiunile sale, să facă aluzie la pregătirea sa profesională de jurist sau avocat. Parajuristul va refuza preluarea unui caz și acordarea de asistență juridică primară în cazul în care calificarea sa profesională nu permite a îndeplini corespunzător atribuțiile care îi revin. Parajuristului i se interzice acordarea serviciilor care conform legii țin de competența exclusivă a altor categorii de profesioniști, precum avocați, consultanți juridici etc. Dacă în procesul acordării asistenței juridice primare beneficiarul de asistență optează pentru o metodă ilegală de soluționare a problemei sale, parajuristul este obligat să prezinte dezavantajele unei asemenea soluții, efectele juridice adiacente și să refuze acordarea ulterioară a asistenței juridice primare în rezolvarea problemei invocate¹⁸.

Autoritățile administrației publice locale pot asigura parajuriștii cu încăperi și mijloace tehnico-materiale necesare. În procesul de acordare a asistenței juridice primare garantate de stat, parajuriștii sunt independenți de oricare influență din partea autorităților publice.

Fiecare parajurist ține evidența strictă a asistenței primare acordate. Adicional, există o procedură stabilită de raportare, monitorizare și verificare a activității parajuristului și a conținutului consultațiilor acordate.

Detalii despre activitatea rețelei de parajuriști pot fi găsite pe: www.parajurist.md și www.cnajgs.md.

1.2.3.2 Asociațiile obștești

Așa cum am menționat mai sus, asociațiile obștești specializate în acordarea de asistență juridică sunt în drept să acorde servicii de asistență juridică primară. CNAJGS poate încheia contracte de colaborare cu asociațiile obștești în vederea acordării de asistență juridică primară, în condițiile Legii cu privire la asistența juridică garantată de stat.

Mecanismul de colaborare cu asociațiile obștești în vederea acordării asistenței juridice primare¹⁹ permite dezvoltarea și valorificarea diverselor parteneriate ale OT ale CNAJGS cu asociațiile obștești (vezi Anexa nr.3).

Asistența juridică calificată se acordă de către avocați publici și avocați care acordă asistență juridică la cerere.

¹⁸ Pct. 29-33 din Regulamentul de activitate al parajuriștilor.

¹⁹ Hotărârea CNAJGS nr.19 din 19.09.2014 „Cu privire la aprobarea mecanismului de colaborare a Oficiilor Teritoriale ale Consiliului Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat cu asociațiile obștești”.

Cu titlu de excepție, asistența juridică calificată poate fi acordată și de către orice alt avocat desemnat de oficiul teritorial²⁰.

Asociațiile obștești sunt în drept să acorde asistență juridică calificată prin reprezentare în fața autorităților administrației publice.

1.2.3.3 Avocații publici

Avocat public este persoana care are dreptul de a desfășura activitate de avocat în condițiile Legii cu privire la avocatură, fiind admis în baza unor criterii de selectare să acorde gratuit sau parțial gratuit asistență juridică calificată din contul mijloacelor destinate acordării asistenței juridice garantate de stat²¹. Avocații publici beneficiază de toate drepturile și garanțiile și au toate obligațiile în calitate de avocat conform Constituției, Legii cu privire la avocatură, Codului deontologic al avocaților, precum și de cele prevăzute în actele normativ-juridice adoptate de CNAJGS.

Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat indică că în localitățile de reședință a oficiilor teritoriale ale CNAJGS, asistența juridică calificată este acordată, de regulă, de către avocați publici. În caz de necesitate, CNAJGS poate selecta avocați publici și pentru alte localități²².

Avocații publici activează în baza Regulamentului de activitate al avocaților publici, aprobat de CNAJGS²³. Avocații publici acordă asistență juridică pe cauzele desemnate de oficiile teritoriale ale CNAJGS sau cele preluate în procedură de urgență conform graficului de serviciu. Alte cauze pot fi preluate conform prevederilor regulamentului biroului de avocați publici. Avocații publici au un stabilit un număr minim de cauze ce urmează a fi preluate lunar și primesc *remunerație fixă lunară*, conform normelor stabilite de CNAJGS.

1.2.3.4 Avocații la cerere

Avocatul care acordă asistență juridică la cerere este persoana care, în condițiile Legii cu privire la avocatură, a obținut dreptul de a practica activitate de avocat și care poate fi solicitat să acorde asistență juridică calificată din contul mijloacelor destinate acordării asistenței juridice garantate de stat.

Pentru a fi admiși să acorde asistență juridică garantată de stat, avocații

²⁰ Art.311 din Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat.

²¹ Art.2, ibidem

²² Art.30, ibidem

²³ Hotărârea CNAJGS nr.18 din 06.10.2008 „Cu privire la aprobarea Regulamentului de activitate al avocaților publici”, publicată la 03.03.2009 în Monitorul Oficial nr.47-48/173.

urmează un concurs²⁴, semnează un contract cu oficiul teritorial al CNAJGS, beneficiind de instruire inițială și continuă. Pentru a asigura calitatea serviciilor avocaților, pe lângă concurs și instruire, avocații beneficiază și de asistență metodică (ghiduri, recomandări, standarde de calitate), urmând o monitorizare internă și externă independentă. Avocații la cerere sunt remunerați conform unui regulament aprobat de CNAJGS²⁵.

CNAJGS elaborează și ține lista avocaților publici și lista avocaților care acordă asistență juridică la cerere în raza de activitate a oficiilor teritoriale. Periodic, către data de 30 iunie și 31 decembrie, listele se actualizează și sunt făcute publice.

În cazul în care în circumscripția unei judecătoriai nu activează avocați înscrși în lista avocaților care acordă asistență juridică la cerere sau cei înscrși nu pot răspunde solicitării, oficiul teritorial al CNAJGS desemnează din oficiu un avocat din rândul celor care nu sunt înscrși în lista avocaților care acordă asistență juridică la cerere, al cărui birou își are sediul în raza de activitate a oficiului teritorial respectiv. Avocatul desemnat în aceste condiții este obligat să acorde asistență juridică calificată în volumul solicitat, dar care nu poate depăși 120 de ore pe an, beneficiind de remunerare în aceleași condiții ca și avocații care acordă asistență juridică la cerere.

1.2.4 Managementul sistemului de asistență juridică garantată de stat

Conform Legii cu privire la asistența juridică garantată de stat, sistemul de acordare a asistenței juridice garantate de stat este administrat de Ministerul Justiției, Uniunea Avocaților, Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat și oficiile lui teritoriale.

1.2.4.1 Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat

Consiliul Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat este un organ colegial cu statut de persoană juridică de drept public, format din 7 membri, instituit pentru administrarea procesului de acordare a asistenței juridice garantate de stat.

Din componența Consiliului Național fac parte: 2 membri desemnați de Ministerul Justiției, 2 membri desemnați de Uniunea Avocaților, un mem-

²⁴ Hotărârea CNAJGS nr.6 din 05.06.2008 „Cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la concursul de selectare a avocaților pentru acordarea asistenței juridice calificate garantate de stat”, publicată la 22.08.2008 în Monitorul Oficial nr.160-161, art. nr. 461.

²⁵ Hotărârea CNAJGS nr.22 din 19.12.2008 „Cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la mărimea și modul de remunerare a avocaților pentru acordarea asistenței juridice calificate garantate de stat”, publicată la 23.01.2009 în Monitorul Oficial nr.10-11, art. nr.29.

bru desemnat de Ministerul Finanțelor, un membru desemnat de Consiliul Superior al Magistraturii și un membru din partea asociațiilor obștești sau a mediului academic. Președintele CNAJGS este ales prin vot secret, dintre membrii acestuia, pe durata mandatului și poate fi revocat la cererea unei treimi din numărul membrilor. Hotărârea de revocare a președintelui Consiliului Național se adoptă cu votul secret a două treimi din numărul membrilor. Funcționarea Consiliului Național este asigurată de aparatul administrativ, din care fac parte directorul executiv al CNAJGS și alți angajați. Aparatul administrativ funcționează în baza unui regulament de activitate²⁶.

CNAJGS are următoarele sarcini:

- a)** realizarea politicii în domeniul asistenței juridice garantate de stat;
- b)** asigurarea instruirii inițiale și continue, inclusiv prin intermediul Institutului Național al Justiției, a persoanelor antrenate în sistemul de acordare a asistenței juridice garantate de stat;
- c)** analiza practicii de implementare a prezentei legi și adoptarea de recomandări în vederea aplicării ei uniforme;
- d)** ținerea registrului național al persoanelor care acordă asistență juridică garantată de stat;
- e)** asigurarea funcționării aparatului administrativ și a oficiilor sale teritoriale;
- f)** aprobarea raportului anual de activitate în sistemul de acordare a asistenței juridice garantate de stat și prezentarea lui Ministerului Justiției, Guvernului și Parlamentului;
- g)** prezentarea către Ministerul Justiției a raportului trimestrial privind utilizarea mijloacelor financiare alocate pentru acordarea de asistență juridică garantată de stat;
- h)** colaborarea cu organizații străine, cu organizații internaționale și cu asociații obștești care activează în domeniul asistenței juridice garantate de stat;
- i)** asigurarea implementării modelelor-pilot de acordare a asistenței juridice garantate de stat.

Pentru realizarea sarcinilor sale, CNAJGS exercită următoarele funcții principale:

- a)** conduce procesul de acordare a asistenței juridice garantate de stat;
- b)** prezintă Ministerului Justiției propuneri privind cheltuielile de acordare a asistenței juridice garantate de stat pentru a fi incluse în bugetul de stat;
- c)** exercită controlul asupra administrării mijloacelor bugetare alocate pentru acordarea de asistență juridică garantată de stat;

²⁶ Hotărârea CNAJGS nr.15 din 24.09.2012 „Cu privire la aprobarea Regulamentului de activitate al aparatului administrativ al Consiliului Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat”, publicată la 09.10.2012 în Monitorul Oficial nr.234-236/1340.

- d)** stabilește modul de desfășurare a concursurilor de selectare a coordonatorilor oficiilor teritoriale, organizează astfel de concursuri și stabilește modul de desfășurare a acestora pentru selectarea candidatului la funcția de director executiv, organizează acest concurs, numește și eliberează din funcție directorul executiv;
- e)** elaborează metodologia de calcul al venitului, determină nivelul lui care permite acordarea asistenței juridice calificate și le propune Guvernului spre aprobare;
- f)** aprobă modelele actelor de obținere și de acordare a asistenței juridice garantate de stat, stabilite de prezenta lege;
- g)** aprobă criteriile de selectare a avocaților pentru acordarea asistenței juridice calificate, în coordonare cu Baroul Avocaților;
- h)** stabilește modul de desfășurare a concursurilor de selectare a avocaților care să acorde asistență juridică calificată;
- i)** stabilește modul și condițiile de remunerare a persoanelor care acordă asistență juridică garantată de stat;
- j)** stabilește și revizuieste periodic standardele de activitate și de perfecționare profesională a avocaților, parajuriștilor, altor categorii de persoane care acordă asistență juridică garantată de stat;
- k)** stabilește, în coordonare cu Baroul Avocaților, criteriile de evaluare a calității asistenței juridice garantate de stat;
- l)** monitorizează procesul de acordare a asistenței juridice calificate și procesul de evaluare a calității asistenței juridice garantate de stat, acordate de persoanele autorizate;
- m)** analizează informațiile despre asistența juridică acordată și examinează propunerile de îmbunătățire a sistemului de acordare a asistenței juridice garantate de stat.

Hotărârile CNAJGS sunt obligatorii pentru toate oficiile lui teritoriale, pentru avocații care acordă asistență juridică garantată de stat și pentru parajuriști.

1.2.4.2. Oficiile Teritoriale ale CNAJGS

Oficiile teritoriale ale CNAJGS sunt persoane juridice de drept public și funcționează în orașele (municipiile) de reședință a curților de apel. În cadrul oficiului teritorial activează un coordonator și personal administrativ. Oficiile teritoriale asigură acordarea de asistență juridică garantată de stat în raza de activitate a curții de apel, prin exercitarea următoarelor funcții:

- a)** organizarea acordării de asistență juridică garantată de stat; încheierea de contracte cu avocații din listele celor care acordă asistență juridică garantată de stat;

- b) examinarea cererilor și documentelor prezentate de solicitanții de asistență juridică garantată de stat, decizia asupra acordării unei astfel de asistențe;
- c) numirea avocaților care să acorde asistență juridică calificată, inclusiv asistență juridică de urgență; încheierea de contracte de colaborare cu parajuriști și cu asociațiile obștești care acordă asistență juridică garantată de stat;
- d) colectarea de date statistice referitor la necesitățile de asistență juridică garantată de stat și la nivelul lor de acoperire în teritoriu;
- e) îndeplinirea altor funcții, în conformitate cu Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat.

Activitatea de asigurare a acordării asistenței juridice calificate este efectuată nemijlocit de coordonatorul oficiului teritorial, selectat și desemnat de CNAJGS prin concurs. Oficiile teritoriale activează în baza unui regulament aprobat de CNAJGS²⁷.

1.3 Locul și rolul viitorilor juriști în sistemul de asistență juridică garantată de stat

Practica altor state demonstrează clar că accesul la lege, la protecția oferită de lege și la asistența juridică pot fi asigurate printr-o diversitate de metode. Important este ca opțiunile promovate să fie cost-eficiente și să acopere necesitățile juridice ale populației.

Analizând practica de implementare a Legii cu privire la asistența juridică garantată de stat, CNAJGS a stabilit (reiterat) drept unul din obiectivele strategice ale CNAJGS pentru perioada 2015-2017 diversificarea spectrului de servicii de asistență juridică garantată de stat, inclusiv prin implementarea și extinderea mecanismului de acordare a asistenței juridice primare de către asociațiile obștești, precum și pilotarea unor noi modele de acordare a asistenței juridice garantate de stat, orientate la necesitățile beneficiarilor din categoriile social-vulnerabile²⁸. Este în sarcina CNAJGS asigurarea implementării modelelor-pilot de acordare a asistenței juridice garantate de stat.

Pentru acordarea asistenței juridice calificate garantate de stat, conform legislației Republicii Moldova, sunt admiși doar avocații. Amintim că asocia-

²⁷ Hotărârea CNAJGS nr.15 din 30.07.2008 „Cu privire la aprobarea Regulamentului funcționării Oficiilor teritoriale ale Consiliului Național pentru Asistență Juridică Garantată de Stat”, publicată la 22.08.2008 în Monitorul Oficial nr.160-161/463.

²⁸ vezi: Strategia de activitate în sistemul de acordare a asistenței juridice garantate de stat pentru anii 2015-2017, http://www.cnajgs.md/uploads/asset/file/ro/532/Hotararea_44_aprobarea_Strategie_si_Plan_act.pdf

țiile obștești sunt în drept să acorde asistență juridică calificată doar prin reprezentare în fața autorităților administrației publice. Astfel, rămâne un potențial nevalorificat al studenților juriști (ciclul I licență și ciclul II masterat), precum și al avocaților stagiați. Și aceasta, în contextul în care *sistemul de asistență juridică garantată de stat nu oferă o acoperire suficientă a necesităților juridice ale populației, în special a cererii de asistență juridică primară.*

Studenții anilor 3 și 4 ai Facultăților de Drept din cadrul universităților acreditate în Republica Moldova și masteranzii la drept ar avea un loc distinct în sistemul de acordare a asistenței juridice primare garantate de stat.

De asemenea, și avocații stagiați ar avea un rol aparte în sistemul respectiv, cu un potențial de extindere a acestui rol și în cadrul asistenței juridice calificate în cauze non-penale.

Acordarea asistenței juridice primare necesită o anumită calificare profesională. Studenții juriști și avocații stagiați obțin pregătirea profesională în timpul studiilor universitare, instruirii specializate și stagerii în avocatură. În contextul dezvoltării graduale a mecanismelor de implicare a studenților juriști și a avocaților stagiați în acordarea asistenței juridice primare garantate de stat (elaborarea criteriilor de selectare, determinarea modalității de instruire specializată, dezvoltarea instrumentelor de monitorizare și supraveghere a activității etc.) și aflării acestora în proximitatea oficiilor teritoriale ale CNAJGS, este oportun de a focaliza eforturile studenților juriști și ale avocaților stagiați la diseminarea informației despre sistemul de asistență juridică garantată de stat și modalitatea de a accesa serviciile, precum și acordarea consultanței juridice preliminare, cu referirea cazului unei persoane autorizate din cadrul oficiului teritorial al CNAJGS.

Studenții juriști urmează a disemina informația despre serviciile de asistență juridică garantată de stat și modalitatea de accesare a acestora, precum și de a oferi consultanță juridică preliminară beneficiarilor, cu referirea cazului unei persoane autorizate din cadrul oficiului teritorial al CNAJGS.

Gradual, în funcție de întrunirea cerințelor minime privind capacitatea profesională, studenții-juriști, dar în special avocații-stagiați, ar putea oferi consultanță juridică primară, în coordonare cu persoana autorizată/desemnată din cadrul oficiului teritorial al CNAJGS.

Studenții juriști, în procesul de acordare a asistenței juridice primare, urmează a integra și respecta standardele etice de activitate a avocaților.

II. ACORDAREA ASISTENȚEI JURIDICE PRIMARE PRIN INFORMARE ȘI CONSULTANȚĂ

Pentru acordarea asistenței juridice, inclusiv a celei garantate de stat, sunt necesare anumite competențe profesionale. Termenul *competențe* se referă la o combinație de cunoștințe, deprinderi, aptitudini și atitudini, vizând și disponibilitatea de a învăța în completarea la „a ști cum”.

Competențele nu se transmit, ci se formează prin exersare sistematică în și prin activitate.

Competențele trebuie dezvoltate până la finalizarea educației obligatorii și trebuie să devină un mobil pentru învățarea în continuare, ca parte a procesului de instruire pe parcursul întregii vieți.

În cele ce urmează, propunem unele recomandări care ar fi utile pentru persoanele interesate de cunoașterea mecanismelor tehnice și psihologice ale asistenței juridice practicate de avocat/jurist/consultant.

2.1 Asistența juridică. Generalități

Prin asistență juridică se poate înțelege o activitate complexă exercitată de către avocat/jurist/consultant în numele și în interesul beneficiarului, care se materializează într-o multitudine de activități de utilizare a mijloacelor legale, îndeplinite în comun cu beneficiarul asistenței juridice, în scopul restabilirii drepturilor subiective lezate sau pretins lezate ori în scopul asigurării respectării lor.

Putem delimita *asistența juridică primară* de *asistența juridică secundară*. Ambele varietăți sunt la fel de importante, iar această clasificare are scopul de a constata momentul transferului dreptului de a exercita împuternicirile, care în mod obișnuit aparține doar beneficiarului asistenței juridice.

Astfel, asistența juridică primară nu presupune transferul de drepturi (în special, cu caracter procedural) de la beneficiar către prestatorul serviciilor (avocat/jurist/consultant). Beneficiarul drepturilor le exercită în nume și interes propriu. Rolul prestatorului, în acest caz, este unul pasiv și se reduce, cel mai des, la activitatea de consultanță juridică.

Asistența juridică secundară, per contrario, presupune împuternicirea prestatorului să exercite unele drepturi, care în mod obișnuit aparțin beneficiarului, din numele și în interesul licit al acestuia. Astfel, prestatorului îi revine rolul activ de exercitare a drepturilor procedurale, exercitate în numele și interesul beneficiarului, în strictă conformitate cu împuternicirile cedate.

Urmând scopul acestei lucrări, accentul principal se va pune pe strategia, tactica și conținuturile asistenței juridice primare. Este important totuși de reținut că, de reușita asistenței juridice primare, în cea mai mare măsură depinde reușita asistenței juridice secundare, adică restabilirea dreptului subiectiv al beneficiarului.

De menționat că activitățile avocatului/juristului/consultantului (în continuare – consultant) în cadrul asistenței juridice primare sunt exercitate în interacțiune directă și de diferită intensitate cu beneficiarul asistenței juridice, lucru care necesită competențe deosebite de interacțiune a consultantului cu beneficiarul, dar și cu alte persoane.

2.2 Asistența juridică primară. Etape și scopuri tactice

Așa cum a fost menționat, asistența juridică primară este exercitată de consultant în cea mai mare parte cu implicarea beneficiarului în activitățile de asistență. În acest sens, apare o serie de întrebări firești: care sunt aceste activități, care este scopul și conținutul lor și care sunt abilitățile de care trebuie să dea dovadă consultantul pentru a atinge obiectivul – acordarea serviciilor calitative beneficiarilor?

Pentru a facilita înțelegerea aspectelor enunțate, vom diviza schematic activitățile de asistență juridică primară în trei categorii, identificând scopul pentru fiecare activitate. Astfel, în cadrul asistenței juridice primare, distingem următoarele activități:

- a) interviul;
- b) documentarea;
- c) consultanța.

! În contextul prezentei lucrări, propunem următoarele definiții ale activităților din cadrul asistenței juridice primare, chiar dacă acestea nu coincid întocmai cu definițiile din dicționare.

Astfel, prin **interviu** înțelegem interacțiunea dintre beneficiar și consultant, în scopul obținerii informațiilor necesare de la sursa primară (beneficiar) despre circumstanțele de fapt care au determinat sau pot determina lezarea unui drept subiectiv.

Informațiile obținute trebuie să fie suficiente pentru identificarea problemei cu caracter juridic, soluționarea căreia este pusă în sarcina consultantului. **De aici, un interviu își va atinge scopul în momentul în care, după discuția dintre beneficiar și consultant, va fi posibil să se identifice problema beneficiarului și restabilirea unui tablou prealabil al faptelor și circumstanțelor, din informațiile livrate de beneficiar.**

Documentarea, ca etapă a asistenței juridice primare, constă în obținerea informațiilor despre circumstanțele de fapt relevante problemei și enunțate de beneficiar din alte surse, analiza prevederilor legale și a practicii judiciare efectuate în scopul identificării problemei reale a beneficiarului și a eventualelor soluții cu caracter juridic și nejuridic. Așadar, documentarea presupune o activitate exercitată de sine stătător de către prestator, dar care nu exclude și participarea beneficiarului.

Putem considera încheiată etapa documentării în momentul în care consultantul a identificat și formulat exact problema/problemele cu caracter juridic ale beneficiarului și a identificat soluțiile pentru fiecare dintre acestea.

Consultanța este etapa de prezentare a soluțiilor pentru problema beneficiarului, explicarea fiecăreia dintre soluțiile identificate și prezentate.

Fiecare dintre etapele asistenței juridice primare presupune o serie de activități care, fiind exercitate în consecutivitatea lor logică, generează atingerea scopului principal (strategic) al acesteia: prezentarea soluțiilor de depășire a problemei juridice cu care se confruntă beneficiarul asistenței.

La fel, este important să menționăm că fiecare dintre etapele asistenței juridice primare ascunde în sine elemente ale tehnicii și psihologiei asistenței juridice. Prin elementele (aspectele) tehnice înțelegem o consecutivitate de acțiuni care asigură realizarea eficientă a scopurilor fiecărei etape și sporesc încrederea beneficiarului în diligența consultantului orientată la soluționarea problemei cu care se confruntă beneficiarul. Prin elemente (aspecte) psihologice înțelegem o totalitate de abilități ale consultantului de a identifica „portretul psihologic” al beneficiarului, poziționarea lui în micro- sau macrocolectiv, familie, societate și care, în ansamblu, permit derularea unei interacțiuni eficiente și efective dintre consultant și beneficiar.

2.2.1 Interviu

Interviul prezintă în sine prima etapă a asistenței juridice primare acordate de către consultant solicitantului de asistență și constă dintr-una sau mai multe convorbiri dintre aceștia, scopul căreia este obținerea unui anumit volum de informație primară, necesară pentru acordarea asistenței juridice.

Scopul principal al interviului este obținerea de la solicitantul de asistență a informației necesare și suficiente pentru identificarea problemei de ordin juridic cu care se confruntă solicitantul.

Deoarece solicitantul de asistență nu întotdeauna conștientizează clar problema cu care se confruntă, este necesar să cunoaștem și să „dirijăm” interviul spre atingerea scopului propus. Astfel, putem scoate în evidență două aspecte esențiale ale interviului:

- a) aspectul tehnic (tehnica interviului);
- b) aspectul psihologic (psihologia interviului).

Este important să cunoaștem și să ținem cont de faptul că interviul este o activitate complexă și că aspectele enunțate mai sus nu pot fi separate unul de altul.

În sensul cel mai general, tehnica interviului presupune urmarea unui **algoritm/etape**, care facilitează atingerea scopului interviului. Acestea sunt:

a) *etapa pregătitoare*

La această etapă, consultantul are sarcina de a se informa despre personalitatea solicitantului de ajutor: vârsta, starea socială, studiul, poziția socială etc. Această informație va permite alegerea mijloacelor adecvate de obținere a informației necesare și a modela mersul interviului propriu-zis.

Alegerea și *formularea corectă a întrebărilor*, ordinea și corectitudinea lor prezintă un factor esențial în atingerea succesului unui interviu. La această etapă este important să modelăm interviul propriu-zis, să ne imaginăm cum am dori să decurgă acesta.

Totodată, informația primară despre solicitant ne permite să facem un „*portret psihologic*” primar al solicitantului. În modul cel mai simplist, prin portretul psihologic înțelegem o sumă de calități morale ale persoanei (curajos, fricos, lacom, educat, politicos, respectuos, agresiv etc.) și a valorilor pe care le împărtășește aceasta. Cunoașterea acestor calități și valori ne va ajuta să alegem vocabularul adecvat și să formulăm corect întrebările, la fel, să ieșim dintr-un eventual impas care poate să apară în cadrul interviului propriu-zis.

Spre regret, cel mai des este neglijată anume această etapă a interviului. Aceasta poate cauza dificultăți în stabilirea unui contact psihologic eficient și chiar un anumit disconfort psihologic, care va trebui depășit ulterior.

Etapa pregătitoare comportă și soluționarea unor probleme de ordin tehnic: alegerea timpului și locului interviului, duratei acestuia, persoanelor care pot asista ori interveni în desfășurarea interviului și stabilirea cu solicitantul a tuturor acestor aspecte;

b) *interviul propriu-zis*

Această etapă presupune convorbirea dintre solicitantul de asistență și consultant și se desfășoară conform înțelegerilor prealabile. Se recomandă ca

interviul propriu-zis să înceapă cu o *relatare liberă a solicitantului despre problema/problemele pe care acesta le dorește spre soluționare*.

Pentru succesul acestei etape, este necesar să stabilim o atmosferă psihologică confortabilă pentru solicitant, să obținem un contact psihologic lucrativ, de colaborare, de încredere, care, de altfel, trebuie întreținut permanent. Aici ne vor fi de folos cunoștințele, abilitățile, experiența noastră, dar și pregătirea anterioară, în special, acel „portret psihologic” primar al solicitantului, la care am lucrat anterior. Cel mai des la această etapă a interviului, consultantul poate interveni cu întrebări de tip deschis.

Când solicitantul și-a încheiat relatarea liberă, consultantul pune întrebările pregătite sau cele care au apărut ca urmare a relatării libere a primului. La această etapă se pot pune *întrebări de tip deschis și de tip închis*.

Este important să ținem minte că interviul propriu-zis nu este o conversație simplă, ci urmărește un anumit scop, și anume – crearea unui tablou al evenimentelor trecute, care au generat problema/problemele cu care se confruntă solicitantul.

De aceea, este important să ajutăm solicitantul/beneficiarul să ne livreze informația pe cât se poate de complet și veridic.

În acest sens, sunt eficiente și întrebările de concretizare, scopul cărora este, în special, de a scoate în evidență problema/problemele cu care se confruntă solicitantul și de a elimina unele informații fără importanță sau utilitate pentru tabloul factual. La fel, aceste întrebări ajută să delimităm, în măsura posibilităților, faptele de presupuneri sau bănuieli.

La această etapă sunt scoase în evidență și așteptările solicitantului.

c) *generalizare*

În etapa a treia a interviului, *consultantul și solicitantul se schimbă cu rolurile*: consultantul va relata succint tabloul factual descris de solicitant, înlăturând lucrurile evident neesențiale din informația obținută de la solicitant și va încerca să identifice problema/problemele de ordin juridic pe care solicitantul dorește să o/le soluționeze. La rândul său, solicitantul poate interveni cu întrebări, concretizări, rectificări etc.

Este extrem de important să menținem la această etapă atmosfera de colaborare și încredere obținută anterior.

Trebuie de reținut că generalizarea nu este o consultanță, lucru de care nu țin cont uneori nici chiar unii avocați cu experiență.

d) finalizare

Aceasta este etapa de încheiere a interviului și constă în formularea în comun a unui „plan de lucru”, care urmează a fi realizat împreună cu solicitantul de asistență, în scopul facilitării obținerii de informații suplimentare din alte surse. Altfel spus, planul comun de lucru urmează să asigure participarea beneficiarului la etapa documentării. Probabil, ca urmare a interviului, va fi necesară prezentarea unor acte, certificate, adeverințe etc. Unele dintre acestea, cu siguranță, urmează a fi solicitate de la autorități. La fel, va fi necesară obținerea unor informații din alte surse și desfășurarea unui interviu cu solicitantul de asistență. În acest sens, este necesar de a repartiza obligațiile între consultant și solicitant. De asemenea, se poate conveni asupra unui interviu suplimentar la o nouă dată, oră și loc.

În plan tehnic, este foarte util, chiar necesar, ca pe parcursul interviului să se facă notițe care ar fixa cele mai importante date, cifre, circumstanțe, nume, denumiri, adrese etc. La fel, se recomandă să se fixeze și „planul acțiunilor comune”, cu identificarea unor date precise de executare a acestora.

<p>De reținut că încheierea interviului, de fapt, înseamnă inițierea următoarei etape a asistenței juridice – documentarea.</p>
--

Sub aspect psihologic, în cadrul interviului se urmărește scopul de obținere, cimentare și menținere a unei atmosfere psihologice confortabile, de colaborare și încredere dintre consultant și solicitantul de asistență. Obținerea confortului psihologic facilitează esențial lucrul consultantului și implică un efort susținut permanent.

Consultantul are nevoie de cunoștințe profunde în psihologia individuală și colectivă (de grup), dar și de abilități practice. Un ajutor esențial, dacă nu decisiv, îl prezintă cunoașterea tradițiilor și obiceiurilor comunității, a relațiilor stabilite în comunitate (inclusiv cele de rudenie), starea socială și economică a localnicilor, influențele culturale, lingvistice și religioase, preferințele politice și religioase ale comunității etc. Aceste cunoștințe permit conturarea unui „portret psihologic” al solicitantului, care va ajuta să dirijăm corect și respectuos relația dintre consultant și solicitant, să alegem locul, vestimentația, vocabularul adecvat situației, totodată diminuând incidența și evitând perpetuarea unor practici vicioase, precum: stereotipuri pe bază de gen, vârstă, etnie sau orice alt criteriu.

Este important să știm că solicitantul de asistență, ca urmare a întâlnirii/convorbirii cu consultantul, are unele așteptări, iar comportamentul neadecvat, lipsit de un elementar contact psihologic, poate cauza decepționare, neîn-

țelegere și, ca efect, renunțarea la asistență. Respectiv, este mult mai greu de a menține/fortifica contactul psihologic cu solicitantul, decât a-l obține.

Pe parcursul interviului pot interveni situații de neînțelegere, frustrări și decepții, ce pun în pericol efortul consultantului. De aceea, este important să se poată sesiza la timp aceste stări ale solicitantului și să se poată depăși situațiile de disconfort psihologic, create instantaneu.

2.2.2 Documentarea

Documentarea, ca etapă a asistenței juridice primare, constă în obținerea din alte surse a informației suplimentare despre circumstanțele de fapt relevante problemei și enunțate de beneficiar; analiza prevederilor legale și a practicii judiciare în scopul identificării problemei reale a beneficiarului și a eventualelor soluții cu caracter juridic și nejuridic.

Documentarea este etapa imediat următoare interviului și, grație complexității sale, poate fi subetapizată.

Algoritm/etapele recomandate ale documentării:

a) obținerea din alte surse a informațiilor suplimentare despre circumstanțele de fapt enunțate de beneficiar

Scopul acestei etape este de a colecta informație din diverse surse, care sunt „neutre” (adică altele decât „beneficiarul”), indiferent dacă aceste informații completează, confirmă sau infirmă faptele comunicate de beneficiar ori chiar nu au fost comunicate consultantului, din diverse motive, în cadrul interviului.

Sursele de informare pot fi diverse (declarațiile martorilor oculari: membri ai familiei, consăteni, colegi de serviciu etc.; înscrisuri; imagini foto și video; înregistrări audio etc.).

Este important ca acestea să permită consultantului să reconstituie cât mai deplin tabloul factologic care a contribuit la apariția problemei cu care se confruntă beneficiarul;

b) analiza informației

Cel mai des, prin analiză se înțelege metoda de cercetare a unui fenomen, situație, fapt etc., ce se bazează pe studierea sistemică a fiecărui element a fenomenului, situației, faptului în parte. Cu alte cuvinte, analiza este studierea, cercetarea, examinarea amănunțită a unei probleme.

În sensul activității consultantului, analiza informației poate fi definită ca o activitate continuă de cercetare a informațiilor parvenite din diferite surse, scopul căreia este de a stabili faptul încălcării (lezării) sau lipsei acesteia, a unui drept protejat de lege, invocat de către solicitantul de ajutor.

Deoarece informația colectată parvine din diferite surse (relatările solicitantului, acte, mass-media etc.), aceasta poartă o puternică amprentă „individuală” și de aceea nu poate fi din start una „veridică”, urmând a fi calificată drept probabilă. Fenomenul „veridicității individuale” survine urmare a intereselor, deseori contrare, ale persoanelor și instituțiilor implicate direct sau indirect în situația solicitantului. Astfel, sarcina principală a consultantului, la etapa de analiză a informației colectate, este de a examina informația în așa fel încât ar reuși să selecteze faptele ce au avut loc în realitate de faptele care sunt presupus existente. De menționat că faptele considerate presupus existente sunt probabile și pot trece ulterior în categoria celor real existente.

Instrumentul cel mai important și util de constatare a veridicității informațiilor și de apreciere a acestora drept real existente, probabile sau presupuse este verificarea încrucișată a informațiilor parvenite din diferite surse, referitoare la una și aceeași faptă produsă în trecut.

Fapt sau faptă, în sensul cel mai des utilizat, este o întâmplare sau împrejurare, produsă în realitate, sau acțiune săvârșită de cineva în realitate. Astfel, verificarea încrucișată a informațiilor face posibilă constatarea realității unui eveniment, împrejurări, întâmplări, circumstanțe etc.

De reținut că faptele constatate nu sunt probe în sens procedural. Totodată, trebuie să se țină cont că unele împrejurări, întâmplări și circumstanțe nu trebuie verificate sau constatate, deoarece, conform legislației în vigoare, se prezumă a fi existente. Printre acestea sunt circumstanțele unanim cunoscute (faptele de notorietate publică), faptele stabilite printr-o hotărâre judecătorească irevocabilă, faptele prezumate până la proba contrarie. Aceste fapte nu pot fi supuse verificării încrucișate, deoarece se consideră existente în virtutea legii și trebuie puse *apriori* la fundamentul versiunii celor întâmplate în cazul invocat de solicitant.

Constatarea tabloului privind circumstanțele și împrejurările reale produse în trecut este doar o etapă a analizei informației și urmează scopul de formulare a versiunii celor întâmplate. Prin versiune înțelegem, cel mai des, o manieră de prezentare, de interpretare a celor întâmplate, ce se bazează pe „dovezile” acumulate, și care urmează a fi dovedită ulterior în instanțele de judecată. Construirea unei versiuni a celor întâmplate este necesară pentru a putea contrapune fapta cu prevederile legale și servește premisă pentru a constata existența sau lipsa lezării unui drept, individual sau colectiv, protejat de lege.

În situația în care circumstanțele stabilite, ca urmare a activităților descrise, se încadrează în prevederile legale, următoarea etapă în activitatea de asistență juridică, ce decurge după aceleași reguli ale analizei inițiale a informației, este delimitarea informației pertinente de cea care nu este relevantă cazului de presupusă încălcare a dreptului protejat de lege. Pertinentă se va considera

acea informație care confirmă, infirmă sau pune la îndoială circumstanțele și împrejurările ce stau la baza versiunii noastre despre încălcarea dreptului protejat și pretins lezat. Altfel spus, analiza pertinentei informației înseamnă verificarea utilității acesteia pentru elaborarea soluției vizavi de cazul discutat.

Examenul pertinentei informației acumulate ajută la formarea tabloului factual real produs, dar și la înțelegerea dacă cele produse prezintă sau nu o încălcare a unui drept. Efectuând această operație logică, putem conchide asupra unui probatoriu preliminar, care va sta la baza viitoarei adresări către autorități sau instanțe de judecată, cu solicitarea de a restabili dreptul lezat sau solicitarea de a exclude asemenea încălcări în viitor.

De remarcat, că cheia succesului în verificarea pertinentei informației acumulate este cunoașterea bună a prevederilor legale, or, fiecare încălcare a unui drept are o anumită „componentă” (totalitate de elemente constitutive – latură obiectivă, latură subiectivă, obiect și subiect al faptului ilegal).

De reținut că analiza informației acumulate este o activitate logică efectuată în cadrul documentării, dar trebuie privită și ca o activitate permanentă, întrucât cunoașterea unui fapt nou inerent generează necesitatea analizei acestuia și includerea lui în tabloul factual general.

Orice informație nouă poate schimba tabloul factual general.

c) încadrarea juridică

Ca urmare a constatării tabloului factologic, identificării informației relevante și pertinente „problemei” expuse de beneficiar și a „construirii” versiunii celor întâmplate, circumstanțele trebuie încadrate juridic, adică supuse examenului de încadrare în prevederile normei juridice ce urmează a fi aplicată în scopul protecției sau restabilirii dreptului subiectiv lezat sau pretins lezat.

Astfel, urmează a fi analizate prevederile normelor juridice aplicabile speței, indiferent de originea lor (internă sau internațională), natura lor (legislativă sau jurisprudențială), scopul lor (materiale sau procedurale) etc. La această etapă a documentării, un loc aparte îl are interpretarea normei legale;

d) identificarea soluțiilor

După activitatea de obținere și analiză a informației de la solicitantul de asistență juridică, precum și din alte surse de documentare, urmează o altă subetapă a documentării – identificarea soluției/soluțiilor problemei juridice cu care se confruntă beneficiarul și pe care acesta ar dori să o soluționeze cu ajutorul consultantului. Reușita acestei etape depinde de:

- complexitatea și varietatea informației obținute;
- complexitatea problemei/problemelor, ce se dorește a fi soluționate;

- constatarea completă a tabloului factual al circumstanțelor care au condiționat apariția problemei;
- identificarea și formularea corectă a problemei de ordin juridic care necesită soluționare;
- aprecierea corectă a posibilităților/capacităților de soluționare a problemei invocate de beneficiar.

Identificarea soluției pentru problema invocată de beneficiar este o activitate intelectuală și creativă, care necesită un efort considerabil din partea consultantului. Aici este important să se țină cont și de așteptările beneficiarului, dar și de posibilitățile reale ale acestuia. O singură problemă poate avea mai multe soluții, iar alegerea uneia dintre ele ține de interesul urmărit de beneficiar. În așa fel, sarcina consultantului la această etapă a asistenței juridice constă în identificarea mai multor soluții ale problemei juridice invocate, în baza analizei minuțioase a informațiilor acumulate.

Soluțiile identificate trebuie să fie realiste și să presupună o finalitate clară, conștientizată de către consultant. Pentru aceasta, este necesar de a stabili avantajele/dezavantajele fiecărei soluții, riscurile și costurile fiecărei soluții în parte. Prognozarea acestor elemente este determinantă pentru asistența juridică ulterioară, or, fiecare dintre soluțiile elaborate presupune și un atare efort din partea consultantului, dar nu a beneficiarului.

În același context, elementul avantaj/dezavantaje ale soluției poate fi explicat prin formula „*ce obțin dacă urmez ...*”, corelată cu formula „*ce pot pierde dacă urmez ...*” și se prezintă, de fapt, ca o balanță pe care sunt puse de o parte plusurile soluției, iar pe altă parte – minusurile ei. Avantajele/dezavantajele pot fi diverse: de ordin social, economic, temporal, psihologic, dar indiferent de originea lor, acestea trebuie luate în calcul.

Consultantul trebuie să trateze fiecare beneficiar și problema acestuia drept un caz inedit, chiar dacă problema este similară sau identică cu altele pe care le-a rezolvat pe parcursul activității sale.

Această regulă derivă din faptul că fiecare om are o personalitate unică și o înțelegere a sa, specifică a lucrurilor. Respectarea acestei reguli îi va permite consultantului să evite erorile de interpretare a situației și să se asigure că a colectat toată informația relevantă pentru a determina soluțiile adecvate problemei/problemelor identificate;

e) formularea soluției/soluțiilor

Odată identificate, soluțiile problemei descrise de beneficiar trebuie formulate în așa fel încât să presupună nu doar o cale de urmat în scopul restabilirii dreptului lezat sau pretins lezat al beneficiarului, ci să cuprindă și activită-

țile care, fiind urmate, vor contribui la soluționarea problemei beneficiarului. De altfel, dacă la etapa de identificare a soluției ne preocupă întrebarea: „ce trebuie să obțin?”, apoi la etapa formulării soluției, consultantul trebuie să mai răspundă la întrebarea: „ce să fac ca să obțin?”.

În termeni uzuali, soluția este răspunsul la o problemă. Soluția, privită ca o operațiune mentală, este răspunsul elaborat în urma analizei unei complexități de elemente de fapt și de drept, care rezolvă o dificultate sau problemă cu care se confruntă solicitantul de asistență. În acest fel, pentru a elabora o soluție este necesar să analizăm și să contrapunem tabloul factual identificat cu prevederile legale ce protejează dreptul pretins lezat al solicitantului de asistență.

Astfel, esențial pentru formularea soluțiilor este stabilirea unui tablou factual cât mai aproape de cele întâmplate în realitate, pe de o parte, și pregătirea teoretică în materie, pe de altă parte. La fel de important este să se înțeleagă că soluțiile elaborate de către consultant vin să înlăture problema juridică a solicitantului de asistență, respectiv, soluțiile elaborate trebuie să fie legale. De altfel, ele nu exclud și alte aspecte, de ordin medical, psihologic, pedagogic etc., or, nu întotdeauna problemele invocate de către solicitant sunt doar de ordin juridic și pot purta un caracter uzual, cotidian.

În sens tactic, o soluție nu este decât o cale de urmat, care determină rezolvarea unei probleme, astfel încât pot exista mai multe căi pentru atingerea rezultatului scontat. Matematic – o problemă poate fi rezolvată prin mai multe metode (formule). În mod identic, este necesar de a elabora câteva soluții pentru problema solicitantului, fiecare din ele având aceeași finalitate.

Soluția elaborată trebuie privită doar ca un eventual plan de acțiune, care fiind aprobat urmează a fi realizat, pus în aplicare. Respectiv, fiecare dintre soluțiile elaborate trebuie să conțină obiectivul final (rezultatul scontat), activitățile ce urmează a fi întreprinse și rezultatele lor (rezultate intermediare).

Ca și orice alt plan, soluția (soluțiile) are puncte forte și puncte slabe. Analiza și scoaterea în evidență a acestora este necesară pentru a putea evalua posibilitățile de realizare a planului ales și cum influențează direct alegerea soluției de către solicitant. Astfel, este imperios necesar de a evalua avantajele, dezavantajele și riscurile fiecărei opțiuni (soluții). În acest moment, este nevoie nu doar de capacitatea de analiză a faptelor, legilor, dar și de capacitatea de prognozare a consecințelor ce pot surveni dacă urmăm o cale (soluție) sau alta. La fel, trebuie să ținem cont și de unele aspecte de ordin obiectiv – timp, costuri, dar și de ordin subiectiv – voința solicitantului de a rezolva problema, confortul psihologic al acestuia și al membrilor familiei lui, reacția societății, schimbarea de atitudini și viziuni etc.

Elaborarea soluțiilor reprezintă o activitate intelectuală individuală a consultantului, lucru care, de fapt, nu exclude și participarea solicitantului de asistență.

Definitivarea acestei activități se materializează prin elaborarea unei scheme, în care sunt incluse toate soluțiile problemei solicitantului și planul activităților pentru fiecare dintre soluțiile identificate, termenele de executare, efectele scontate, costurile, avantajele/dezavantajele (riscurile) soluției etc.

Mai jos recomandăm schema acestei activități.

Soluția nr.1	Activități	Cine execută	Termen de executare	Rezultatul scontat	Costuri	Riscuri	Avantaje și dezavantaje	Informații despre executare
Soluția nr.2								

Elaborarea unei asemenea scheme prezintă, de fapt, încheierea activității de documentare și de pregătire a consultanței solicitantului de asistență.

2.2.3 Consultanța juridică

Consultanța juridică este a treia etapă a asistenței juridice primare. Consultarea beneficiarului reprezintă comunicarea dintre consultant și beneficiar privind problema ultimului, în vederea prezentării spectrului de potențiale soluții și identificării celei mai potrivite soluții pentru beneficiar.

Aceasta este o activitate de explicare a semnificației anumitor împrejurări, a prevederilor legale, a căilor posibile de urmat pentru a înlătura problema. Pentru succesul consultării, la fel ca și pentru interviu, este necesar să stabilim o atmosferă psihologică confortabilă pentru beneficiar. Pe tot parcursul comunicării cu beneficiarul, consultantul va vorbi calm și rar, urmărind reacția beneficiarului la cuvintele (explicațiile) sale, pentru a-și ajusta vocabularul și maniera de relatare la particularitățile situației beneficiarului.

Mai jos sunt indicate câteva etape care, de regulă, trebuie urmate pentru o consultare eficientă:

a) etapa pregătitoare

Această etapă se încheie odată cu formularea grilei de soluții, dar și cu clarificarea unor aspecte de ordin tehnic: alegerea timpului și locului consultării, duratei acesteia, determinarea persoanelor care pot asista ori interveni în desfășurarea consultării și convenirea despre acestea cu solicitantul;

b) consultarea propriu-zisă

Această etapă presupune convorbirea dintre solicitantul de asistență și consultant și se desfășoară conform înțelegerilor prealabile. De obicei, începe cu o relatare a consultantului despre acțiunile întreprinse de către ultimul în scopul elaborării soluțiilor, precum și despre dorința solicitantului de a continua activitățile comune.

După aceasta, urmează **prezentarea soluțiilor elaborate** și explicarea avantajelor și dezavantajelor fiecărei soluții în parte. Pe parcurs pot interveni întrebări și explicații reciproce asupra unor aspecte generale sau speciale.

De menționat că sarcina consultantului nu este de a dicta beneficiarului, ci de a-l ajuta în luarea unei decizii.

Astfel, explicând beneficiarului opțiunile posibile, nu trebuie să i se impună o anumită părere. Pentru aceasta, consultantul va explica în detaliu soluțiile pe care le propune și consecințele fiecăreia dintre ele. De asemenea, consultantul va afla părerea solicitantului despre care dintre soluțiile identificate i se pare cea mai rezonabilă.

Deseori veți înțelege că persoana, de fapt, are nevoie doar să fie ascultată de cineva – în acest caz, prin simpla discuție cu aceasta, ați ajutat-o; în alte cazuri, persoana, vorbind cu dvs., poate să ajungă singură la anumite concluzii cum să soluționeze problema; persoana are nevoie doar de un sfat unde să se adreseze pentru soluționarea problemei sale (a se vedea detalii cu privire la direcționarea beneficiarului în subcapitolul 2.4).

Consultarea propriu-zisă se va considera încheiată în momentul când beneficiarul va decide care dintre soluțiile propuse o acceptă și este de acord să urmeze activitățile acestei soluții, să acopere costurile, să-și asume riscurile și responsabilitățile aferente. Dacă în procesul acordării asistenței juridice primare beneficiarul de asistență optează pentru o metodă ilegală de soluționare a problemei sale, consultantul este obligat să prezinte dezavantajele unei asemenea soluții, efectele juridice adiacente și să refuze acordarea ulterioară a asistenței juridice primare în rezolvarea problemei invocate. Altfel spus, consultantul nu va consulta sau acționa în numele unui beneficiar, dacă acesta urmărește scopuri ilicite sau imorale. În acest caz, consultantul îi va explica beneficiarului situația, consecințele încălcării legii, se va abține de la consiliere și va recomanda beneficiarului să renunțe la acțiunile ce sunt în contradicție cu legea;

c) *generalizare*

Generalizarea consultației – clarificarea repetată și în detaliu a planului de acțiuni ce trebuie urmat în funcție de soluția aleasă de beneficiar. Aici consultantul trebuie să se asigure că beneficiarul conștientizează clar care sunt responsabilitățile ce și le asumă, acțiunile, consecutivitatea, termenele de executare a acestora. Beneficiarului i se va sugera care ar trebui să fie următorul pas după ce și-a ales soluția optimă. Când este cazul, spuneți-i beneficiarului ce pas ați face dvs. Spre exemplu, veți face un demers către o anumită instituție, pentru a obține o informație sau veți discuta cu reprezentantul autorității publice locale despre problema beneficiarului în vederea soluționării problemei.

Atunci când promiteți că veți face ceva pentru beneficiar, trebuie să fiți foarte atent. Rețineți că rolul dvs. este *să acordați consultanță*, ceea ce înseamnă că dvs. le explicați drepturile, căile de protecție a acestora, dar nu vă substituiți lor. Nu trebuie să-i faceți dependenți pe membrii comunității, ci să-i învățați cum să-și soluționeze singuri problemele.

Sunt cazuri când trebuie să faceți anumite lucruri pentru beneficiar, spre exemplu, dacă într-o familie cu copii fără acte de identitate niciunul din părinți nu poate să se deplaseze pentru a depune o cerere sau a primi anumite documente, în calitate de consultant puteți face lucrul acesta pentru familia respectivă. În cazul în care ați promis că veți face ceva pentru beneficiar, explicați-i clar ce vă angajați să faceți și înțelegeți-vă când veți face acest lucru. Puteți ruga beneficiarul să repete angajamentul pe care vi l-ați asumat, pentru a vă asigura că acesta a înțeles corect și are așteptări rezonabile de la dvs. Ulterior, notați toți pașii pe care i-ați întreprins în favoarea beneficiarului în dosarul pe care l-ați deschis pentru beneficiarul respectiv. Dacă este necesar, sugerați-i să se adreseze unei instituții competente, în funcție de problema pe care o are, sugerându-i, eventual, un număr de telefon, o adresă, un nume de persoană din lista pe care și-o face dinainte orice consultant. Dacă este necesar, redactați o scrisoare de susținere sau ajutați-l să întocmească o cerere, în funcție de situație.

Întocmirea cererilor, a demersurilor și a altor documente pentru soluționarea problemelor beneficiarilor este una din funcțiile consultantului. Dar această funcție trebuie înțeleasă corect. Consultantul trebuie să-i ajute pe membrii comunității să învețe a scrie și a lua măsuri de sine stătător. Astfel, consultantul nu trebuie să se substituie persoanei înseși, care vine la consultant după un sfat, dar nu devine dependentă de consultant, decât în cazurile în care beneficiarul nu poate face acest lucru singur, din diferite motive.

Dacă aveți nevoie de anumite acte de la beneficiar, stabiliți o dată la care acesta trebuie să revină cu actele respective.

Dacă problema nu este foarte clară și ai avea nevoie de consultarea anumitor surse (legi, hotărâri, manuale etc.) pentru a acorda sfatul corect beneficiarului, nu vă sfiți să recunoașteți acest lucru, să vă înțelegeți să revină peste un anumit timp pentru consultație. *Țineți minte: mai bine spuneți beneficiarului să revină sau că nu știți răspunsul, și deci să meargă la un avocat, decât să-i acordați un sfat prost, care să-i îngreuneze situația.*

Consultantul refuză preluarea unui caz, respectiv, acordarea asistenței juridice primare, în cazul în care calificarea sa profesională nu-i permite îndeplinirea corespunzătoare a atribuțiilor care îi revin.

Indiferent de tipul problemei cu care s-a adresat beneficiarul la consultant, acesta trebuie să urmărească principalul său obiectiv, și anume să ajute persoana să-și soluționeze problema cât mai rapid și cu cât mai puține cheltuieli. Astfel, dacă problema poate fi soluționată la nivel de comunitate, prin negociere, mediere și în mod confidențial, acestea trebuie să fie în primul rând soluțiile propuse de către consultant. Direcționarea spre alte servicii se face atunci când problema ține doar de competența altor instituții/autorități. Direcționarea către serviciile unui avocat sau la instanța de judecată se face doar când problema are un caracter juridic complex, care, de obicei, se soluționează prin intermediul instanței de judecată;

d) finalizare

Finalizarea consultației este, de fapt, încheierea consultației și reiterarea următoarei acțiuni. Consultantul și-a îndeplinit sarcina calitativ atunci când beneficiarul a înțeles clar:

- structura și cauzele problemei sale;
- cum este reglementată situația de către legislație (extrasele din lege vor fi oferite doar în situația în care contextul o presupune și aceasta nu va deruta beneficiarul);
- care sunt soluțiile posibile, inclusiv analiza respectivelor soluții din perspectiva costurilor și acțiunilor pe care urmează să le întreprindă beneficiarul;
- acțiunile ce trebuie întreprinse;
- consecutivitatea acestora;
- instituțiile/organizațiile, specialiștii la care urmează să se adreseze;
- rezultatele scontate;
- ce termene sunt prevăzute pentru acțiunile pe care urmează să le întreprindă beneficiarul (spre exemplu, termenul prevăzut pentru răspunsul autorității publice la solicitarea beneficiarului);

- ce documente trebuie să întocmească beneficiarul sau să prezinte și la care instituție publică sau privată. Dacă este necesar, consultantul va asista beneficiarul la întocmirea documentelor respective (spre exemplu: solicitare de informație, cerere de alocare a ajutorului social etc.);
- care sunt costurile aferente soluționării problemei beneficiarului pe calea aleasă de acesta;
- care pot fi riscurile aferente acțiunilor beneficiarului (de ex. a donat casa și ar putea fi lipsit de loc de trai) și recomandări pentru evitarea acestora.

Consultantul va lua în considerare nivelul diferit de independență în acțiuni și judecată al beneficiarilor și își va ajusta intervenția la nivelul care îl cere beneficiarul în cauză și problema acestuia. Spre exemplu, consultantul urmează să întocmească acte pentru beneficiar în cazul în care beneficiarul nu poate întocmi actele respective (spre exemplu, nu poate scrie sau nu are posibilitate financiară de a achiziționa serviciile de dactilografie și imprimare). De asemenea, în unele situații deosebit de dificile pentru beneficiar, atunci când probabilitatea este mare că beneficiarul nu va face nimic singur, consultantul poate însoți beneficiarul la adresarea nemijlocită a acestuia instituției publice sau private competente.

**Consultantul urmează să ia decizia în coordonare cu reprezentantul
Oficiului Teritorial al CNAJGS.**

În cazul în care beneficiarul insistă ca consultantul să întreprindă mai multe acțiuni decât acesta a decis să întreprindă, ultimul urmează să explice beneficiarului rolul consultantului de a ajuta beneficiarilor să-și soluționeze de sine stătător problemele, fără ca să devină dependenți de intervenția consultantului. Neimplicarea consultantului nu semnifică în mod necesar și nu poate fi interpretată ca desesizarea sau distanțarea consultantului de beneficiar și problema lui.

2.3 Sfaturi utile referitor la comunicarea cu beneficiarul de asistență juridică primară

Nu încapă îndoială că cea mai mare parte a interacțiunii consultantului cu beneficiarul asistenței juridice primare, așa cum am definit-o anterior, are loc prin intermediul comunicării verbale directe. La fel de important este să menționăm că de constituirea unui climat psihologic de colaborare între consultant și beneficiarul asistenței juridice primare depinde abilitatea consultantului de a construi un dialog eficient și de a găsi formula optimă de comunicare. În cele ce urmează, ne vom opri la unele aspecte ale comunicării și vom formula unele recomandări, care, fiind urmate, vor ajuta la crearea unui climat de

colaborare, la menținerea acestuia pe întreg parcursul asistenței juridice și la detensionarea relației consultant-beneficiar, dacă aceasta s-a întâmplat. Recomandările și concluziile de rigoare sunt valabile, de fapt, și pentru oricare altă interacțiune umană.

Adevărul este că în ziua de azi suntem capabili să trimitem mesaje de pe Lună, dar ne este mult mai greu să edificăm și să întreținem în bune condiții relațiile cu cei din jurul nostru. Și cauza nu este că oamenii nu știu să comunice, ci că nu știu să comunice eficient. Or, a vorbi mult nu înseamnă defel a comunica eficient. Nu degeaba comunicarea se află în topul primelor 5 probleme cu care se confruntă orice manager, iar una din sursele conflictelor este comunicarea defectuoasă.

Unii specialiști au estimat că în comunicare cuvintele au o importanță redusă, iar tonul vocii, gesturile și mimica au o importanță mare. Astfel, informațiile pe care le primim observând comportamentul, poziția corpului, contactul vizual, mimica și gesturile persoanei sunt mai veridice și mai grăitoare decât orice cuvinte rostite. De exemplu, ne putem da seama foarte ușor când cineva este speriat, plictisit, furios sau bucuros doar din așa-numitul limbaj al corpului, iar atunci când întreținem cu cineva o discuție, acest limbaj dovedește dacă interlocutorul nostru are dorința de a ne asculta sau nu. În general, comunicarea poate fi verbală, nonverbală și paraverbală.

Comunicarea **verbală** este comunicarea care se face doar la nivelul cuvintelor rostite. Însă, uneori pot fi transmise mesaje suficient de sugestive fără a spune vreun cuvânt, în schimb utilizând mimica și gesturile. Acest fel de comunicare se numește **nonverbală**. De exemplu:

- lovind ușor pe cineva pe umăr, exprimați, prin aceasta, sentimente calde, afectuoase, de încurajare;
- lovind pe cineva (chiar și peste umăr) cu toată puterea și seriozitatea, exprimați cu totul alte sentimente, și anume: de ură, răutate, invidie etc.;
- strângerea mâinii între persoane este un semn de salut atât la întâlnire, cât și la despărțire;
- strângerea pumnului redă o stare de excitație interioară, agresivitate (cu cât mai tare se strâng degetele, cu atât este mai densă emoția în sine);
- acoperirea gurii cu palma (sau cu cana din care se bea) în momentul discuției exprimă mirare, nesiguranță în propriile cuvinte, nesinceritate;
- atingerea nasului sau scărpinarea ușoară a nasului – neîncredere în ceea ce se comunică (atât mesajul din partea ta, cât și din partea partenerului de discuție), nesinceritate, căutare în procesul discuției a unui nou contraargument;
- ștergerea pleoapelor cu degetele – minciună, dar, uneori, sentimentul de suspiciune și nesinceritate din partea partenerului; scărpinarea diferitor

părți ale capului (frunte, ureche, ceafă, obraz, barbă etc.) – îngrijorare, neliniște, neîncredere/nesiguranță;

- netezirea/mângâierea bărbiei – moment în care se ia o decizie;
- agitație a mâinilor – (smulgerea a ceva, sucirea și răsucirea pixului, atingerea unor părți ale hainei etc.) – încordare, nervozitate, neliniște. În general, gesturile sau mișcările corpului ne ajută să putem „citi” sau „decoda” ușor unele mesaje, pentru că oamenii sunt obișnuiți să simtă una și să-ți spună cu totul alta.

Există totuși un mare risc de a ne înșela în cazul în care vom neglija unele diferențe de tradiție, zonele geografice, mediul și cultura diferitor popoare. Astfel, desenarea unui cerculeț cu ajutorul degetului mare și arătător unite la vârf, celelalte trei fiind desfăcute, înseamnă „O.K.” în America, zero – în Franța, iar în Tunisia înseamnă amenințarea cu moartea. În loc de semnul „O.K.”, rușii ridică degetul mare în poziție verticală, francezii își duc la buze arătătorul și degetul mare unite la vârf, brazilienii își strâng între degete lobul urechii, iar locuitorii Siciliei se ciupesc ușor de obraz. Pe de altă parte, existența unor gesturi universale nu poate fi negată. De exemplu, pe toate continentele nedumerirea se exprimă prin ridicare din umeri, iar tristețea sau bucuria sunt semnalate prin modificări fizionomice asemănătoare.

Foarte expresive în determinarea emoțiilor persoanei sunt buzele, care pot fi „citate” cu cea mai mare ușurință (o mimică încordată a gurii sau mușcarea buzelor, de exemplu, vorbesc despre neliniște, iar strâmbarea gurii într-o parte oarecare – despre scepticism sau derâdere). Din limbajul nonverbal mai fac parte:

1) privirea și ochii:

- „privire absentă” – reflecție/meditație concentrată;
- privire ațintită în ochii unei persoane când pupilele sunt micșorate – semnul unei ostilități, dușmăniei; dorința de a domina partenerul;
- privire ațintită în ochii unei persoane când pupilele sunt dilatate – semnul manifestării unui interes sexual;

2) poziția și detaliile ei:

- o schimbare frecventă a pozițiilor, vânzoleală pe scaun, neastâmpăr – neliniște interioară, încordare;
- ridicarea – semnal că o oarecare decizie a fost luată, discuția devine plictisitoare, ceva a șocat sau a mirat etc.

În fine, a cunoaște expresiile feței în diferite stări și emoții este util nu numai pentru ca să-i înțelegem pe alții, ci și pentru exersarea permanentă a emoțiilor proprii (de obicei, în fața oglinzii).

Comunicarea *paraverbală* se face la nivelul parametrilor „muzicali” ai limbajului: tonul, ritmul, intonația, timbrul, tempoul, intensitatea vocii, pauzele, înălțimea etc. sau unele sunete nearticulate pe care le poate emite persoana (oftatul, tusea semnificativă, „îhî”-urile etc.). Ea mai este numită și comunicare sonoră.

Fiind în stare de neliniște/alarmă sau de încordare nervoasă, în afară de mimică și mișcările corpului, partenerului i se schimbă și timbrul vocii.

Descifrând mesajul, acordați atenție atât puterii, cât și înălțimii glasului:

- evident ridicat – entuziasm, bucurie, dar și neîncredere;
- ridicat, într-un diapazon larg de putere, tonalitate și înălțime – mânie și frică;
- extrem de ridicat, pătrunzător – neliniște;
- moale și înăbușit, cu intonația finală a fiecărei fraze coborâtă – nenorocire, tristețe, oboseală;
- forțarea sunetului – încordare, neloialitate. Purtătoare de informații sunt și sunetele neverbale:
- șuierat (cu certitudine, nu cel artistic) – nesiguranță sau pericol;
- un râs zgomotos necorespunzător momentului – încordare;
- spasme spontane ale glasului – încordare;
- tuse permanentă – nesinceritate, neîncredere în sine, neliniște.

Cel mai mult ne poate comunica despre starea emoțională a persoanei analiza vorbirii curente: cum sunt plasate accentele logice, cât de repede sunt rostite cuvintele, cum sunt construite frazele, ce devieri de la normă se observă (alegerea cuvintelor în mod nesigur sau incorect, întreruperea frazelor la jumătate de cuvânt, schimbarea cuvintelor, apariția unor cuvinte sau expresii parazitare, dispariția pauzelor etc.).

Cu toate acestea:

- o vorbire rapidă exprimă neliniște vădită sau o dorință aprigă de a convinge de ceva sau pe cineva;
- o vorbire lentă – aroganță, oboseală, nenorocire, stare de depresie;
- o vorbire cu întreruperi – nesiguranță;
- o vorbire laconică, sigură – siguranță vădită;
- nesiguranță în alegerea cuvintelor – neîncredere în sine sau intenția de a uimi prin ceva;
- apariția unor defecte de vorbire (repetarea cuvintelor sau deformarea/denaturarea cuvintelor, întreruperea frazelor la jumătate de cuvânt) – frământare/neliniște pregnantă, dar uneori și dorința de a înșela;
- pauze de vorbire intenționate – încordare;
- pauze prea lungi – dezinteres sau dezacord.

Totuși, într-o relație personală, cea mai eficientă formă de comunicare este aceea prin care vă exprimați părerile, emoțiile, sentimentele, fără a ataca interlocutorul. Acesta mai e numit și limbajul responsabilității, limbaj prin care se pot evita multe situații conflictuale și care presupune trei pași/acțiuni:

- descrierea comportamentului (*atunci când vă întoarceți târziu acasă...; atunci când vă lăsați lucrurile în dezordine...*);
- formularea propriilor emoții și sentimente pe care le avem ca urmare a comportamentului interlocutorului (*...eu mă neliniștesc; ...mă simt furios*);
- exprimarea consecințelor comportamentului respectiv asupra propriei persoane (*pentru că mă gândesc că viața și securitatea ta sunt în pericol; pentru că nu manifesti respect față de munca altuia*). Orice mesaj care începe cu „TU(!)” trezește, ca urmare, o reacție de apărare. Mesajul formulat de la persoana I, dimpotrivă, este focalizat în primul rând pe ceea ce simte persoana. În plus, exprimând clar ceea ce simțim, ne facem mai înțeleși de către ceilalți (pentru că presupune un schimb mai mare de informații) și ne este mai ușor să depistăm adevărata cauză a situației de problemă.

Există totuși riscul ca aceste mesaje să devină negative, și anume atunci când le rostim pe un ton nervos. Nu uitați de importanța tonului vocii, a gesturilor și mimicii atunci când vreți să câștigați încrederea cuiva. comunicăm ca să:

- ne cunoaștem;
- ne împărtășim emoțiile unii altora;
- schimbăm informații;
- îi convingem pe alții să înțeleagă punctul nostru de vedere;
- construim relații.

„Decalogul” comunicării

Nu poți să nu comunicii.

A comunica presupune:

- cunoașterea de sine și stima de sine;
- conștientizarea nevoilor celorlalți;
- a ști să ascuți;
- a înțelege mesajele;
- a oferi *feedback*;
- a înțelege cum funcționează o relație;
- a ști să-ți exprimi sentimentele;
- a accepta conflictele;
- a-ți asuma soluționarea conflictelor.

2.4 Direcționarea beneficiarului către alte servicii

Prin direcționarea beneficiarilor de asistență juridică primară se înțelege oferirea unei recomandări beneficiarului de către consultant pentru a se adresa unei instituții/persoane în vederea soluționării problemei sale, care, în opinia consultantului, este competentă în soluționarea acestei probleme sau în desemnarea unui avocat pentru acordarea asistenței juridice calificate.

Consultanții trebuie să fie pregătiți să ofere informații generale din orice domeniu al dreptului. Totodată, consultantul trebuie să refuze acordarea asistenței atunci când acesta consideră că, cunoștințele și/sau competențele sale profesionale nu sunt suficiente pentru a-i permite să ofere asistență calitativă beneficiarului. Aceste cauze necesită a fi direcționate organelor/persoanelor competente.

Este în sarcina consultantului să determine corect instituția/persoana competentă în soluționarea problemei cu care se confruntă beneficiarul și să direcționeze beneficiarul către instituția/persoana respectivă, fără a se implica în procesul de examinare și soluționare a problemei.

Scopul unei direcționări constă în ajutarea unui beneficiar de asistență juridică primară în soluționarea problemei cu care se confruntă, prin oferirea de către consultant a informației despre instituția/persoana în a cărei competență intră examinarea și soluționarea unei asemenea probleme.

La efectuarea direcționării, consultantul trebuie să se asigure că:

- direcționarea este efectuată în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare;
- beneficiarul înțelege de ce și către cine este direcționat;
- beneficiarul înțelege ceea ce urmează să întreprindă;
- cu acordul și la solicitarea beneficiarului, atunci când este posibil, face o programare pentru beneficiar la instituția/persoana către care l-a direcționat sau asistă beneficiarul la efectuarea programării.

2.4.1 Direcționarea beneficiarilor de asistență juridică primară către Oficiile Teritoriale ale CNAJGS

Consultantul poate acorda numai asistență juridică primară. În cazul în care, în procesul de acordare a asistenței juridice primare, se constată necesitatea acordării de asistență juridică calificată, solicitantul este informat despre condițiile beneficierii de o astfel de asistență și, la solicitare, va fi asistat la întocmirea cererii de asistență juridică calificată. Dacă beneficiarul are resurse

financiare suficiente, aceastuia i se va menționa că ar putea contracta, la dorință, un avocat.

Totuși, în contextul dezvoltării mecanismelor de implicare a consultantților (studenți-juriști și avocați stagieri) în sistemul de asistență juridică garantată de stat, direcționarea se face în coordonare cu persoana responsabilă de la OT al CNAJGS.

În vederea direcționării beneficiarilor de asistență juridică primară către oficiile teritoriale ale CNAJGS, consultantul trebuie să posede următoarele cunoștințe și abilități:

- a) cunoștințe despre cadrul normativ care reglementează procedura de solicitare a asistenței juridice calificate și criteriile de eligibilitate;
- b) cunoștințe despre datele de contact și programul de activitate al oficiilor teritoriale ale CNAJGS;
- c) abilități practice de scriere a documentelor, precum:
 - cererea de acordare a asistenței juridice calificate;
 - declarația-tip cu privire la venituri și anexele sale.

La efectuarea unei direcționări către oficiile teritoriale ale CNAJGS pentru solicitarea asistenței juridice calificate garantate de stat, consultantul realizează trei sarcini de bază:

- de **mediatizare** a sistemului de asistență juridică garantată de stat, aducând la cunoștința persoanelor informația privind posibilitatea de a obține asistența juridică calificată garantată de stat;
- de **filtrare** a solicitanților neeligibili, diminuând numărul de cereri neîntemeiate de acordare a asistenței juridice calificate adresate oficiilor teritoriale ale CNAJGS, verificând preliminar respectarea condițiilor de eligibilitatea de către beneficiarii de asistență juridică primară și
- de **consiliere** a solicitanților de asistență juridică calificată, acordând asistență în procesul de întocmire a actelor necesare, formare și depunere a dosarului la oficiul teritorial corespunzător.

În vederea realizării sarcinii *de filtrare a cererilor de acordare a asistenței juridice calificate*, consultantului îi sunt delegate următoarele atribuții:

- efectuează o verificare preliminară a îndeplinirii condițiilor de către potențialul beneficiar în vederea obținerii asistenței juridice calificate garantate de stat;
- consultă și ajută beneficiarul la întocmirea cererii de acordare a asistenței juridice calificate și a actelor conexe, care urmează a fi depuse la oficiul teritorial respectiv;

- direcționează persoanele care au nevoie de asistență juridică calificată către oficiile teritoriale ale CNAJGS, cu setul de acte necesare.

Pentru verificarea preliminară a întrunirii condițiilor de către potențialul beneficiar în vederea obținerii asistenței juridice calificate garantate de stat, consultantul va efectua în mod consecutiv următoarele acțiuni:

- va stabili tipul cauzei pentru care se solicită acordarea asistenței juridice garantate de stat: penală, contravențională sau civilă (inclusiv contencios administrativ);
- va verifica preliminar la care din categoriile de persoane prevăzute în art.19 alin.1) lit.(a-e) din Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat se atribuie potențialul beneficiar;
- va verifica preliminar dacă nu este cazul vreunui temei de refuz în acordarea asistenței juridice calificate prevăzute de art.24 alin.1) și alin.1¹) din Legea cu privire la asistența juridică garantată de stat;
- va verifica preliminar, reieșind din tipul și natura cauzei, dacă cauza în care este implicat potențialul beneficiar face parte din categoria celor pentru care asistența juridică calificată se acordă indiferent de nivelul de venit al persoanei (art.20 al Legii) sau în funcție de nivelul veniturilor acesteia (art.21 al Legii);
- în situația în care asistența juridică pentru cauza solicitată se acordă indiferent de nivelul de venit al persoanei (art.21 al Legii), consultantul va ajuta beneficiarul la completarea cererii de acordare a asistenței juridice calificate;
- în situația în care asistența juridică pentru cauza solicitată se acordă în funcție de nivelul de venit al persoanei (art.21 al Legii), va fi necesară efectuarea preliminară a testului financiar.

În scopul efectuării testului financiar, consultantul va solicita de la potențialul beneficiar prezentarea, în original, a următoarelor acte:

- certificatul privind componența familiei (în localitățile rurale, fiind eliberat de primărie);
- certificatul de la locul/locurile de muncă cu privire la veniturile lunare obținute în ultimele 6 luni de către membrii familiei apti de muncă;
- certificatul de la Casa Națională de Asigurări Sociale cu privire la indemnizațiile sociale lunare de care au beneficiat membrii familiei.

Ținând cont de informația conținută în actele prezentate și cea furnizată nemijlocit de către potențialul beneficiar, consultantul va acorda asistență la calcularea și introducerea datelor în declarația-tip cu privire la venituri. În cazul în care va stabili că venitul mediu lunar este mai mic decât nivelul minim de existență pe cap de locuitor din țară, consultantul va informa solicitantul

despre faptul că acesta ar putea fi eligibil și că ar putea beneficia de asistența juridică calificată garantată de stat. În cazul în care se va stabili că venitul mediu lunar este mai mare decât nivelul minim de existență pe cap de locuitor din țară, consultantul va informa solicitantul despre faptul că ar putea să nu fie eligibil pentru a beneficia de asistența juridică calificată garantată de stat și că ar putea să se adreseze unui avocat din regiunea respectivă pentru a beneficia de o asemenea asistență, achitând serviciile din propriile resurse.

Consultantul va informa și explica beneficiarului că informația indicată în declarație trebuie să corespundă realității și că în cazul în care se va depista că este falsă sau dacă, după comunicarea acestei informații, starea lui financiară se va îmbunătăți, astfel încât va fi privat de dreptul de a beneficia de asistență juridică calificată garantată de stat, beneficiarul se obligă să recupereze toate cheltuielile suportate de stat în legătură cu acordarea respectivei asistențe juridice.

În cazul în care, în timpul verificării preliminare, se va constata că solicitantul de asistență juridică calificată ar putea fi eligibil, consultantul îl va ajuta la completarea cererii adresate oficiului teritorial corespunzător pentru acordarea asistenței juridice calificate, după modelul aprobat de CNAJGS.

Consultantul va ajuta solicitantul la formarea dosarului care urmează a fi depus la oficiul teritorial al CNAJGS, format din cerere și, după caz, declarația-tip cu privire la venituri și anexele ei.

De menționat că, consultantul doar comunică despre existența dreptului la asistență juridică garantată de stat și asistă persoana în procesul de realizare a acestuia, fără a se expune asupra admisibilității/inadmisibilității acestui drept.

Consultantul doar acordă consiliere în procesul de completare a actelor necesare, fără a le semna sau depune personal și fără a lua o decizie în ceea ce privește admisibilitatea cererii.

Numai coordonatorii oficiilor teritoriale ale CNAJGS sunt în drept să decidă admiterea sau respingerea cererii de acordare a asistenței juridice calificate.

Din momentul în care dosarul este complet, consultantul informează solicitantul despre modul de depunere a dosarului la oficiul teritorial. În măsura posibilităților, consultantul va verifica dacă beneficiarul direcționat la oficiul teritorial s-a adresat la oficiu, dacă cererea sa a fost admisă și i s-a acordat asistența juridică garantată de stat.

Dacă este evident că o persoană nu are dreptul de a beneficia de asistență juridică calificată garantată de stat, consultantul (după coordonare cu persoana responsabilă de la OT al CNAJGS) trebuie să recomande persoanei să se

adreseze avocaților care acordă asistență juridică în bază de contract, însă nu îi poate interzice persoanei să se adreseze cu o cerere unui angajat al oficiului teritorial. În cazul în care consultantul direcționează beneficiarul către avocații care oferă servicii de asistență juridică în bază de contract, se interzice acestuia să recomande un anumit avocat.

Orice direcționare a beneficiarilor către avocații care oferă servicii de asistență juridică în bază de contract trebuie documentată, fiind făcută o mențiune despre aceasta în registrul asistenței juridice primare. Registrul asistenței juridice primare va include o descriere succintă a cazului sau problemei beneficiarului și motivele pentru direcționarea către avocații care acordă asistență juridică în bază de contract (acest tip de înregistrare a consultației trebuie să fie utilizat și în cazul direcționărilor către alte instituții publice sau private).

2.4.2 Direcționarea beneficiarilor de asistență juridică primară către alte instituții publice și private (altele decât Oficiile Teritoriale ale CNAJGS)

Consultantul direcționează beneficiarul de asistență juridică primară către alte instituții publice sau private în cazul în care presupune în mod rezonabil, în baza informației prezentate de beneficiar, că instituția respectivă este competentă să soluționeze problema beneficiarului.

În vederea direcționării beneficiarilor către instituții publice sau private, consultantul ține un registru cu datele de contact ale potențialelor instituții publice și private, care este actualizat continuu.

În cazul în care, din faptele și informația prezentată de beneficiar, rezultă în mod rezonabil competența unei sau a câtorva instituții publice sau private, consultantul direcționează beneficiarul explicându-i detaliat motivul direcționării și modalitatea de a găsi instituția respectivă.

Dacă consultantul are nevoie de informații suplimentare de la beneficiar, consultantul poate solicita acestuia prezentarea informației. În acest caz, termenul pentru întocmirea recomandării cu privire la direcționarea către o instituție publică sau privată este de 3 zile de la recepționarea informației solicitate.

Direcționarea către o anumită instituție publică sau privată implică formularea de către consultant a unei recomandări în scris cu privire la instituția responsabilă, pe care o eliberează beneficiarului dacă acesta solicită o asemenea recomandare sau dacă consultantul consideră necesar să formuleze recomandarea respectivă în scris. Recomandarea se eliberează beneficiarului în aceeași zi sau în decurs de 3 zile din ziua adresării către consultant.

Orice direcționare a beneficiarilor către alte instituții publice sau private trebuie înregistrată, iar consultantul va face o mențiune despre direcționarea

respectivă în registrul asistenței juridice primare. Dacă consultantul asistă beneficiarul la scrierea unor documente care însoțesc direcționarea, consultantul va păstra un exemplar al acestor documente în dosarul beneficiarului, cu acordul acestuia.

În măsura posibilităților, consultantul va verifica dacă persoana direcționată s-a adresat la instituția/instituțiile respective și care a fost rezultatul final. De asemenea, în decurs de 6 luni din data direcționării, consultantul verifică evoluția soluționării problemei beneficiarului împreună cu instituția unde a fost direcționat beneficiarul (prin orice mijloace de comunicare).

Consultantul poate urmări evoluția soluționării problemelor beneficiarilor prin aplicarea celor mai optime metode pentru fiecare caz vizat (de exemplu, discuții cu beneficiarul sau familia acestuia, discuții cu instituția la care a fost direcționat beneficiarul, alte metode). Consultantul trebuie să monitorizeze soluționarea problemei doar în măsura în care este posibil în limita resurselor de timp și materiale alocate consultantului și în măsura în care beneficiarul nu este împotriva verificărilor/întrebărilor adresate autorităților sau părților implicate.

Consultantul urmează să informeze beneficiarul direcționat către alte instituții despre faptul că poate contacta repetat consultantul în cazul în care întâmpină dificultăți în comunicarea cu avocatul sau instituția la care a fost direcționat.

2.5 Intervievarea și consultarea beneficiarului la telefon și prin alte metode

Cea mai frecventă modalitate de interviuare este *față în față*. Această modalitate este și cea mai recomandată pentru consultant, dar care consumă cele mai multe resurse. Intervievarea față în față permite explorarea la maxim a comunicării nonverbale. Dacă interlocutorul începe să bată cu pixul în masă sau să-și frece mâinile, e un semn pentru consultant. Un zâmbet nu poate fi transmis prin telefon sau e-mail.

Cu toate acestea, interviuarea și consultarea beneficiarului se realizează și prin alte modalități.

Prin telefon

Aceasta este cea mai rapidă metodă. Dezavantajele sunt foarte multe, mergând până la faptul că interlocutorul poate închide brusc telefonul.

Totuși, este o modalitate foarte uzuală și foarte practică, mai ales când este vorba doar de detalii tehnice.

Nu întotdeauna dispunem de suficient timp pentru a discuta cu beneficiarul față în față.

Prin e-mail

Este varianta cu cele mai multe dezavantaje, ultima la care ar trebui să se recurgă. În cazul în care interviuatul nu înțelege întrebările, nu se poate interveni cu întrebări ajutătoare. Dacă interviuatul răspunde vag, nu mai e ce face, nu se mai poate interveni și repeta întrebările sau solicitările de informații adiționale etc. Singurul avantaj este că se câștigă timp la transcriere. Un alt mare dezavantaj al interviului prin e-mail este că interviuatul are toate întrebările în față. Mai mult ca sigur că le va citi pe toate înainte să se apuce să răspundă, uneori chiar fără a răspunde la fiecare în parte.

Indiferent de modalitatea de interviuare a beneficiarului, rețineți necesitatea urmării tuturor etapelor pentru acordarea asistenței juridice primare.

III. ADMINISTRARE ȘI LOGISTICĂ

Implicarea studenților-juriști în acordarea asistenței juridice primare este în faza de proiect-pilot. Corespunzător, nu pot fi trasate reguli rigide care nu ar permite testarea a varii opțiuni. Totodată, acordarea unei asistențe juridice calitative ține de responsabilitatea sistemului de asistență juridică garantată de stat. De aici, oricare ar fi regulile inițiale de interacțiune, aceasta presupune o monitorizare și supraveghere atentă din partea persoanelor responsabile, cu deducerea concluziilor și luarea măsurilor de îngrijire.

3.1 Interacțiunea consultanților cu managementul sistemului de asistență juridică garantată de stat

3.1.1 Interacțiunea consultanților cu CNAJGS

CNAJGS, prin intermediul Aparatului administrativ:

- va contribui la procesul de selectare a consultanților, prin anunțarea concursului de selectare a studenților-juriști în calitate de consultanți;
- va stabili și valorifica parteneriate cu facultățile de drept din cadrul universităților acreditate;
- va depune eforturi pentru identificarea partenerilor interesați în creșterea calității educației juridice, abilitării juridice a populației, accesului la justiție și altor segmente conexe, în vederea implicării în desfășurarea activităților, inclusiv a celor de instruire inițială și continuă a consultanților;
- împreună cu partenerii de dezvoltare, va determina necesitățile de instruire a candidaților la consultanți și va participa la organizarea instruirilor pentru noii consultanți;
- va examina și generaliza concluziile privind desfășurarea activităților și va lua deciziile ce sunt necesare;
- va monitoriza și supraveghea activitatea oficiilor teritoriale ale CNAJGS în desfășurarea acestor activități;
- va examina sugestiile, după caz, plângerile parvenite de la consultanți privind îmbunătățirea activității oficiilor teritoriale ale CNAJGS.

3.1.2 Interacțiunea consultanților cu oficiile teritoriale ale CNAJGS

Consultanții își vor desfășura activitatea în cadrul oficiilor teritoriale ale CNAJGS, fie în birourile în care își desfășoară activitatea avocații publici.

Fiecare oficiu teritorial al CNAJGS va desemna un responsabil de monitorizarea și supravegherea consultanților, studenți-juriști și avocați-stagiari. Responsabilul din cadrul oficiului teritorial al CNAJGS:

- va întocmi, împreună cu avocații publici și în coordonare cu consultanții, graficul de acordare a asistenței juridice primare (specificând inclusiv persoana care acordă asistență metodică și supraveghează consultantul). După caz, va opera modificări la acest grafic;
- va verifica regulat respectarea graficului și acuratețea întocmirii registrelor privind acordarea asistenței juridice primare;
- va verifica calitatea asistenței juridice acordate;
- va examina rapoartele privind asistența juridică primară acordată de către consultanți;
- va facilita interacțiunea dintre consultanți și avocații publici pentru acordarea asistenței metodice;
- va verifica dacă fiecare beneficiar a fost referit corect către oficiul teritorial al CNAJGS (decizia finală pe cauze este luată de coordonatorii oficiului teritorial al CNAJGS);
- va generaliza datele și le va prezenta coordonatorului oficiului teritorial pentru a fi incluse în raportul trimestrial de activitate.

3.1.3 Interacțiunea consultanților cu avocații publici

Studentii-consultanți vor conlucra și se vor consulta cu avocații publici în aspectele ce țin de conținutul consultațiilor oferite beneficiarilor.

3.2 Timpul de consultanță

Consultanții din cadrul unui oficiu teritorial al CNAJGS vor oferi consultații juridice primare minim 2 ore pe zi, 5 zile pe săptămână. În funcție de numărul consultanților și de posibilitățile acestora de a se implica, responsabilul din cadrul oficiului teritorial al CNAJGS, împreună cu avocații publici și în coordonare cu consultanții, vor decide graficul de asistență juridică primară oferită de către consultanți.

3.3. Evidența asistenței juridice primare

Evidența asistenței juridice primare acordate se ține în registru, în care se înscrie problema în legătură cu care a fost solicitată asistența juridică primară, durata audienței, rezultatul consultației acordate și datele cu caracter personal ale solicitantului, care au funcția de identificare:

- a) numele și prenumele solicitantului;
- b) data nașterii;
- c) adresa de la domiciliu;
- d) numărul de telefon, adresa poștei electronice;

e) alte date utile consultantului pentru menținerea contactului cu solicitantul.

Oficiile teritoriale vor dispune de un registru separat de acordare a asistenței juridice primare de către consultanți.

Dacă beneficiarul adresează o cerere orală, dovada acordării asistenței juridice primare se consemnează prin semnătură în registru. Dacă solicitantul refuză să semneze în registru sau să-i fie colectate și prelucrate datele cu caracter personal, consultantul va face mențiunea în scris în registru.

Registrul asistenței juridice primare acordate de către consultanți

Nr.	Data adresării	Numele și prenumele solicitantului	Date personale (data nașterii, vârsta etc.)	Adresă de domiciliu (alte date de contact)	Subiect	Durata audienței	Conținutul consultației	Note	Semnătura beneficiarului	Nume, prenume, semnătura consultantului
1.										
2.										
3.										