



FOUNDATION ФОНДАЦИЈА
OPEN ОТВОРЕНО
SOCIETY ОПШТЕСТВО
MACEDONIA МАКЕДОНИЈА

Истражување на задоволството на граѓаните од добиената бесплатна правна помош



Подготвено од страна на ГфК Скопје
за Фондација Отворено општество
Македонија (ФООМ)

ИСТРАЖУВАЊЕ НА ЗАДОВОЛСТВОТО НА ГРАЃАНИТЕ ОД ДОБИЕНАТА БЕСПЛАТНА ПРАВНА ПОМОШ

Подготвено од: ГфК Скопје

Дата: Мај 2017

Содржина

1	Вовед	3
1.1	Ограничувања во анализата	4
2	Клучни наоди	5
3	Анализа и резултати	8
3.1	Почетни информации за проблемот	8
3.2	Задоволство од услугите на бесплатна претходна правна помош	10
3.3	Задоволство од услугите на бесплатна правна помош	19
3.4	Достапност на услугите и време на одобрување	25
4	Методологија	30
5	Структура на примерокот	32
5.1	Квантитативно истражување - примерок	32
5.2	Квалитативно истражување - примерок	33
6	Инструменти за истражувањето	34
6.1	Квантитативно истражување – Прашалник	34
6.2	Квалитативно истражување – Водич за дискусија во фокус група	44

1 Вовед

Уставно загарантираното право на еднаквост, кое е во корелација со правото на еднаков пристап до правда, се заштитува и со Законот за бесплатна правна помош, правен инструмент кој им го олеснува пристапот до надлежните институции на ранливата категорија на граѓани. Согласно меѓународните стандарди секоја земја има обврска да обезбеди еднаков пристап до правдата, преку создавање на потребна правна рамка.

Собранието на Република Македонија во декември 2009 година го донесе Законот за бесплатна правна помош (ЗБПП) чија примена започна во јуни 2010 година, со *“цел да обезбеди еднаков пристап на граѓаните и другите лица определени со овој закон до институциите на системот, за запознавање, остварување и за овозможување на ефективна правна помош, согласно со начелото за еднаков пристап до правдата.”* (Член 2 од ЗБПП). Согласно Законот, бесплатна правна помош даваат подрачните одделенија на Министерството за правда на Република Македонија, овластени здруженија на граѓани регистрирани како даватели на БПП и адвокатите. Бесплатната правна помош се овозможува на лица кои исполнуваат одредени критериуми и истата се остварува како:

1. Претходна правна помош и
2. Правна помош во судски и управни постапки.

“Претходна правна помош даваат овластени службени лица во подрачните одделенија на Министерството и овластени здруженија на граѓани запишани во Регистарот на здруженија на граѓани за претходна правна помош.” (Член 16 од ЗБПП). Претходната правна помош опфаќа: општа правна информација, иницијален правен совет за правото за користење на правната помош и правна помош во комплетирањето на барање за бесплатна правна помош. Што се однесува до правната помош во судски и управни постапки, истата е обезбедена од страна на адвокатите запишани во регистарот на даватели на правна помош, која опфаќа застапување и составување на писмена во сите степени во судски и управни постапки. Во Република Македонија, моментално има регистрирано 10 здруженија кои нудат бесплатна правна помош.

Предмет на анализа на ова истражување, кое се спроведува во рамките на проектот Проектот за унапредување и промовирање на правото на бесплатна правна помош - Пристап до правда во Македонија, финансиран од Европската Унија и имплементиран од Фондацијата Отворено општество – Македонија (ФООМ), беа пет (5) од вкупно 10 регистрирани здруженија за бесплатна правна помош и тоа: Национален Ромски Центар - НРЦ Куманово, Хелсиншки комитет за човекови права на Република Македонија – Скопје, ЕХО – Едукативна хуманитарна организација – Штип, Младински културен центар – Битола и Здружение на граѓани Избор – Струмица.

ГфК Скопје беше ангажирана од страна на ФООМ да го спроведе истражувањето на *задоволството на граѓаните од добиената бесплатна правна помош*, односно за оценување на квалитетот на добиениот правен совет или правна информација, од страна на овластените здруженија.

Поконкретно, ова истражување се состои од квантитативен (телефонска анкета) и квалитативен дел (дискусии во фокус групи). Квантитативниот дел беше спроведен преку телефонска анкета со користење на CATI (*computer-assisted telephone interviews*) техниката на собирање на податоци, на примерокот од сите баратели на БПП од претходно наведените пет (5) здруженија. Што се однесува до квалитативниот дел, беа направени три (3) дискусии во фокус групи, и тоа во Скопје, Штип и Битола. Целната група за двата типа на истражување беа лица кои во периодот од 01.01.2016 година до 16.03.2017 година побарале бесплатна правна помош од страна на овластените здруженија (НРЦ - Куманово, Хелсиншки комитет за човекови права на Република Македонија, ЕХО – Штип, МКЦ – Битола и Избор – Струмица).

Телефонската анкета беше спроведена во периодот од 24 април – 4 мај 2017 на примерокот од 191 испитаник, додека дискусиите во фокус групите беа реализирани во периодот од 12 – 17 мај 2017 и во нив учествуваа вкупно 27 испитаници¹.

Во продолжение, Извештајот ги вклучува прегледот на клучните наоди, детална анализа по тематски секции и прашања дополнета со податоците од квалитативниот дел - фокус групите, опис на користената методологија, структура на примерокот и инструментите (структуриран прашалник за квантитативниот дел, односно водич за дискусија за квалитативниот дел од истражувањето).

1.1 Ограничувања во анализата

Заради малата база, односно недоволниот број на испитаници (Табела 1) кои одговориле дека се обратиле во две (2) од пет (5) овластени здруженија, и тоа: Национален Ромски Центар - НРЦ Куманово (n=3), и Здружение на граѓани Избор – Струмица (n=11), не е можна споредбена анализа на податоците и за овие организации. Недоволниот број на испитаници се забележува и во рамките на анализата по демографските карактеристики на испитаниците.

	Даватели на услуга					
	НРЦ - Куманово	ЕХО - Штип	Хелсиншки кометит за човекови права Скопје	МКЦ - Битола	Избор - Струмица	Друга организац.
Направен бр. на интервјуа	3*	65	55	51	11*	6*

* Мала база

Табела 1

¹ Структурата на примерокот по демографските карактеристики на испитаниците и за квантитативниот и за квалитативниот дел од истражувањето е дадена во *Делот 5 Структура на примерокот*.

2 Клучни наоди



Истражување за задоволството на граѓаните од добиената бесплатна правна помош (БПП), односно оценка на квалитетот на добиениот правен совет или правна информација, од страна на пет (5) овластени здруженија, и тоа НРЦ - Куманово, Хелсиншки комитет за човекови права на Република Македонија, ЕХО – Штип, МКЦ – Битола и Избор – Струмица беше цел на овој проект. Генерално, анализата на статистички значајните разлики по сите демографски карактеристики на испитаниците, како што се пол, етничка припадност, возраст, место на живеење, образование и слично, не покажа никакви разлики во резултатите. Со други зборови, демографските карактеристики на испитаниците немаат влијание врз резултатите од ова истражување.

Она што следува се клучните наоди од истражувањето

- Најголем процент од вкупниот број на испитаници кои учествуваа во телефонската анкета, во периодот од 01.01.2016 до 16.03.2017 побарале БПП од Едукативно Хуманитарната Организација (ЕХО) од Штип (34%), 29% се обратиле во Хелсиншкиот комитет за човекови права на Република Македонија, односно 27% од Младинскиот културен центар Битола, додека 11 испитаници се обратиле до Избор Струмица и 3 до НРЦ – Куманово.
- Секој четврти испитаник кој учествувал во ова истражување е корисник на социјална помош и тоа е главниот основ за барање на БПП. Сепак, поголем процент од испитаниците (37%) одговориле дека не спаѓаат во ниедна од наведените категории за стекнување на правото на БПП, додека 17% одбиле да одговорат. Повеќе од една третина (36%) од испитаниците истакнале дека нивниот проблем за кој побарале БПП е од областа на социјалното, здравственото, пензиското или инвалидското осигурување. Проблем околу имотно – правните прашања имаат 17% од испитаниците.
- Од вкупниот број на испитаници кои побарале БПП, 84% се изјасниле дека од овластеното здружение во кое што се обратиле, добиле правен совет за правото за користење на правна помош, додека 16% од испитаниците не добиле никаков правен совет за користење на БПП.
- Што се однесува до јасноста на објаснувањето на условите за користењето на БПП и корисноста на добиените првични информации, мнозинството од испитаниците (83%) се изјасниле позитивно за двата аспекти, односно и јасноста и корисноста ја оцениле како “исклучително добри”, 11% од нив ги оцениле како “добри”, додека незначителен процент (4%) се неутрални во однос на двата аспекти и ги оцениле како “ниту лоши, ниту добри”. Квалитативните податоци го потврдуваат високото ниво на задоволство од јасноста и корисноста на првичните информации за условите за користење на бесплатната правна помош што им била дадена на испитаниците во овластените здруженија. Меѓутоа, учесниците во сите фокус групи го истакнаа незадоволството од институциите кои не ги сослушуваат нивните барања и не ги упатуваат каде да се обратат за проблемот кој го имаат, откако ќе им се обратат по препорака на овластеното здружение од кое добиле БПП.
- Согласно добиените резултати, 63% од анкетираниите баратели на БПП пополниле формулар / барање за добивање на БПП, од кои 93% добиле помош за пополнување на истото од овластеното здружение каде што се обратиле. Во однос на потребното време за да се одобри барањето за БПП, 15% од испитаниците кои имаат поднесено барање одговориле дека чекале од 1-3 месеци, додека 41% истакнале дека сеуште немаат поднесено вакво барање. Процесот на одобрување по поднесување на барањето според

42% од испитаниците траел толку колку што очекувале, додека за 35% процесот траел помалку отколку што очекувале. За скоро една четвртина (24%), процесот траел повеќе отколку што очекувале.

- Мнозинството од испитаниците (61%) истакнале дека времето кое овластеното здружение го посветило во разгледување на нивниот проблем е повеќе отколку што самите очекувале, 26% сметаат дека им е посветено толку време колку што очекувале, додека 12% оценуваат дека не им било посветено доволно време, колку што очекувале.
- Скоро две третини од испитаниците (63%), помошта добиена од овластените здруженија, ја оценуваат како *"исклучително корисна"*, односно 18% како *"корисна"*. На скала од 1 до 5, каде што 1 значи *"воопшто не беа стручни"* а 5 значи *"многу беа стручни"*, две третини од испитаниците, баратели на БПП, стручноста ја оценија со највисоката оценка. Ефикасното работење на овластените здруженија е уште една причина која го комплетира целокупниот висок степен на задоволство на испитаниците од севкупната работа на овластените здруженија. Имено, скоро две третини (62%) од испитаниците, работата на овластеното здружение каде што побарале помош ја оценуваат како *"исклучително ефикасни"*.
- Задоволството од поедничните аспекти на работењето на овластените здруженија, како што се корисноста на помошта, стручноста на вработените како и ефикасноста на нивното работење, резултира со висок процент на испитаници (66%) кои се *"исклучително задоволни"*, т.е. 16% *"задоволни"* од услугата што ја добиле, споредено со помал процент (12%) на корисници на нивните услуги кои се *"исклучително незадоволни"* и *"незадоволни"*.
- Резултатите од истражувањето укажуваат дека кај мнозинството од испитаниците (73%) постапката сеуште не е започната, додека 17% од нив изјавија дека постапката е започната и сеуште трае, а само 10% од испитаниците баратели на БПП го имаат завршено својот правен спор. Од испитаниците чии спор е завршен, 60% се *"многу задоволни"* од праведноста на донесената одлука, додека 25% од нив *"воопшто не се задоволни"* од праведноста на одлуката што ја добиле
- 63% од анкетираниите испитаници одговориле за нивниот проблем била покрената судска постапка, споредено со 27% кои се изјаснија дека е покрената управна постапка. Од вкупниот број на испитаници кои потврдиле дека е покрената или завршена судска постапка за нивниот проблем, еднаков процент (42%) изјавиле дека имале, т.е. немале потешкотии да разберат што се случува за време на сослушувањето во постапката во однос на прашањата што биле поставени и присуството на лицата во судницата, додека 42% имале потешкотии да разберат што следи во судската постапка, споредено со малку помал процент (39%) кои немале такви потешкотии.
- Големо мнозинство (75%) од испитаниците се задоволни од помошта што ја имале од адвокатите, при составување на правните поднесоци (жалба, тужба, барање). Застапувањето на адвокатот на сослушување во судските постапки е оценето високо, односно, 42% од испитаниците го оцениле како *"многу добро"*, и 27% како *"добро"*. За 15% од испитаниците, застапувањето на адвокатот на сослушувањето било *"многу лошо"*.
- Резултатите од истражувањето покажуваат високо ниво на задоволството од стручноста и достапноста на адвокатите кои биле назначени, односно 50% од испитаниците ги оцениле и стручноста и достапноста на адвокатите од кои биле застапувани како *"одлични"*. Од друга страна, помал процент се незадоволни и овие аспекти ги оценија како *"лоши"* – 12% во однос на стручноста, односно 10% во однос на достапноста на адвокатите.
- Повеќе од половина од анкетираниите баратели на БПП (55%), информацијата за постоење на ваков тип на помош ја добиле од блиски пријатели и познаници, 25% се информирале преку медиумите (телевизија, весници, портали), додека 14% преку центрите за социјална работа. Покрај пријателите, познаниците и медиумите како извори на информации, дел од учесниците во групните дискусии, информација за постоење на БПП добиле токму од државните институции.

- Во однос на бесплатната СОС линија за бесплатна правна помош 0800 44 222, 93% од испитаниците се немаат јавено за да побараат помош, споредено со многу мал процент на испитаниците (7%) кои побарале правна помош токму на овој начин.
- Процедурата за добивање на БПП, “воопшто не била” комплицирана за 60%, додека за 18% истата била “многу” комплицирана.
- Голем број од испитаниците, БПП ја оценуваат како олеснување кое им овозможува полесно да дојдат до правдата која ја бараат, па така, над две третини (68%) дале позитивен одговор на прашањето дали БПП која ја добиле им го олеснила пристапот до правдата, додека 31% од испитаниците одговориле негативно. Генералното задоволство и помеѓу учесниците во дискусиите во групи е позитивно, но исто така, голем е и бројот на учесници кои сметаат дека пристапот до правда е олеснет, меѓутоа не е доволен. Како главна причина за немањето можност да стигнат до правдата и да ги исполнат своите права ја гледаат во нефункционирањето на институциите но и во ограничениот капацитет на самите здруженија.
- Како резултат на сопственото задоволство од услугите добиени од овластеното здружение за БПП, 88% од испитаниците дефинитивно би им препорачале на сите луѓе кои имаат правни проблеми да побараат БПП.

3 Анализа и резултати

Инструментите што се користеа за квантитативното (структуриран прашалник) и квалитативното (водич за дискусија во фокус група) истражување се дизајнирани во соработка со ФООМ. Прашалникот за квантитативниот дел е поделен во следните тематски делови:

- 1) Почетни информации за проблемот
- 2) Задоволство од услугите на бесплатна претходна правна помош
- 3) Задоволство од услугите на бесплатна правна помош
- 4) Достапност на услугите и време на одобрување
- 5) Демографија.

Водичот за дискусија во фокус групи ги содржеше следните тематски делови, и тоа:

- 1) Информираност и извори на добивање на бесплатна правна помош
- 2) Перцепција, евалуација и задоволство од овластените здруженија, правникот и добиениот правен совет за дадената бесплатна правна помош
- 3) Искуство и задоволство од добиената бесплатна правна помош
- 4) Перцепција и задоволство од адвокатот (доколку има започнато постапка или спорот е завршен).

Деловите во продолжение на Извештајот вклучуваат детална анализа и графичка презентација на резултатите по одделни прашања во секоја тематска целина, надополнети со квалитативни податоци.

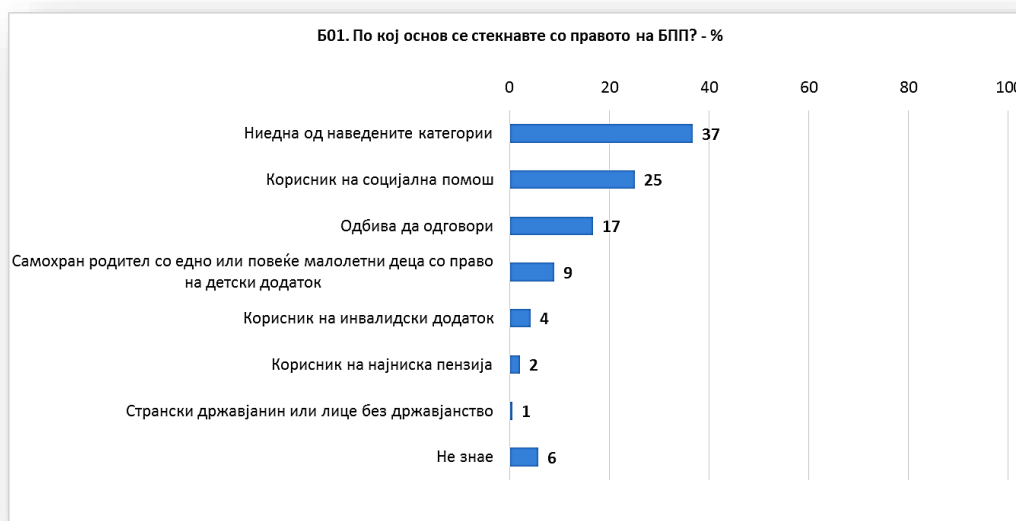
3.1 Почетни информации за проблемот

Согласно Законот за бесплатна правна помош, корисник на правото може да биде секој државјанин на Република Македонија со постојано живеалиште на територија на државата кој ги исполнува условите утврдени во Законот (корисник на социјална помош, корисник на инвалидски додаток, корисник на најниска пензија, самохран родител), како и лице на кое му е признаено правото на азил, внатрешно раселено лице, прогонето лице кое на територијата на Република Македонија има престојувалиште и странски државјанин или лице без државјанство, кој во согласност со меѓународните договори исполнуваат услови утврдени со законот за БПП.

Со цел да се детектираат првичните информации за проблемот, потребно е да се определи по кој основ барателите на бесплатна правна помош можат да се стекнат со тоа право.

Согласно резултатите од квантитативното истражување (*Графикон 1*), најголем процент од испитаниците (37%) одговориле дека не спаѓаат во ниедна од наведените категории за стекнување со правото на БПП. Како корисници на социјална помош се изјасниле 25% од испитаниците, додека 17% одбија да одговорат на ова прашање.

Графикон 1



Резултатите добиени од квантитативното истражување се потврдија со квалитативните податоци, искажани преку изјавите на учесниците во групните дискусии. Со исклучок на учесниците во фокус група во Битола, кои се изјаснија дека се корисници на социјална помош, останатите или не сакаа да го кажат основот за добивање на БПП, или немаа формално регулиран статус или пак воопшто не ги исполнуваат потребните критериуми за добивање на БПП.

“Социјално ме одбиваат, не сум бил социјално загрозен, а јас немам струја, живеам без струја.” (Маж, 52 години, невработен, Скопје)

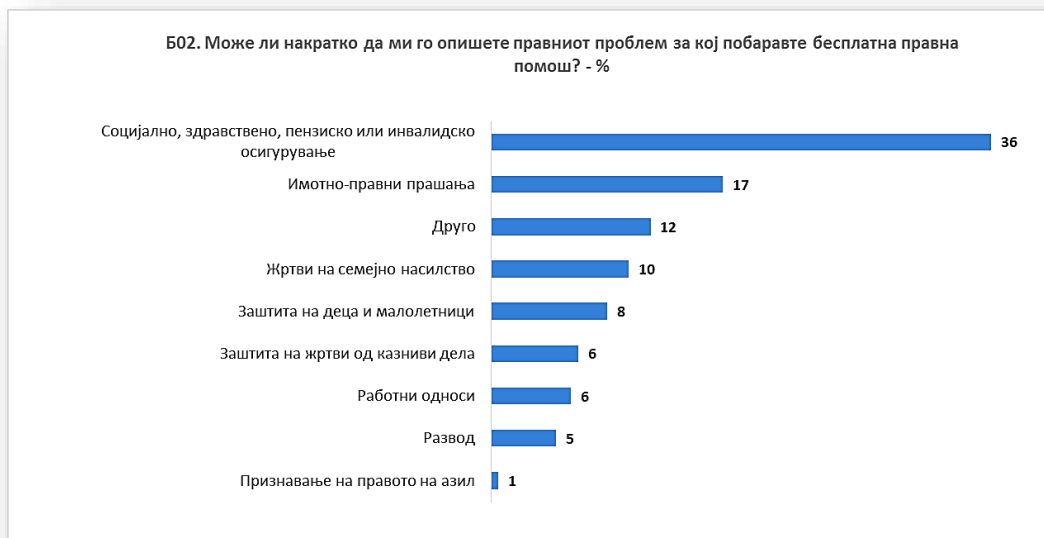
“Јас отидов и добив помош како социјален случај. Отидов и ми помогнаа се како што треба.” (Жена, 60 години, невработена, Штип)

“Отидов во Хелсиншки, убаво ме ислушаа и на крај ми рекоа дека немам можност да добијам бесплатна правна помош бидејќи не ги исполнувам критериумите.” (Маж, 66 години, пензионер, Скопје)

“Јас како самохрана мајка добив бесплатна правна помош.” (Жена, 29 години, вработена, Штип)

Во однос на категоризацијата на правниот проблем за кој испитаниците се обратиле во овластените здруженија (Графикон 2), најголем процент на испитаниците (36%) истакнале дека нивниот проблем спаѓа во категоријата на социјалното, здравственото, пензиското или инвалидското осигурување. Проблем околу имотно – правните прашања имаат 17% од испитаниците.

Графикон 2



Иако во фокус групите не беа посебно дискутирани проблемите, дел од испитаниците ги потенцираа своите правни проблеми кои повторно беа во главно од сферата на социјалното, здравственото, пензиското или инвалидското осигурување.

“Ми беа пратени пари од мајка ми за да платам во болница, јас не работев за тие пари а социјалното ми беше укинато. Отидов кај Вера (МКЦ Битола) да ми помогне да ми се вратат тие пари назад од социјалното зошто не бев јас виновна.” (Жена, 50 години, невработена, Битола)

“Ми го скинаа социјалното, ми помогнаа и ми објаснија за во социјално да го дадам, пак ме одбија во социјално и пак отидов кај нејзе и пак ми пополни барање и после добив.” (Маж, 54 невработен, Битола)

“Бидејќи сум со ниски примања.” (Жена, 36 години, вработена, Штип)

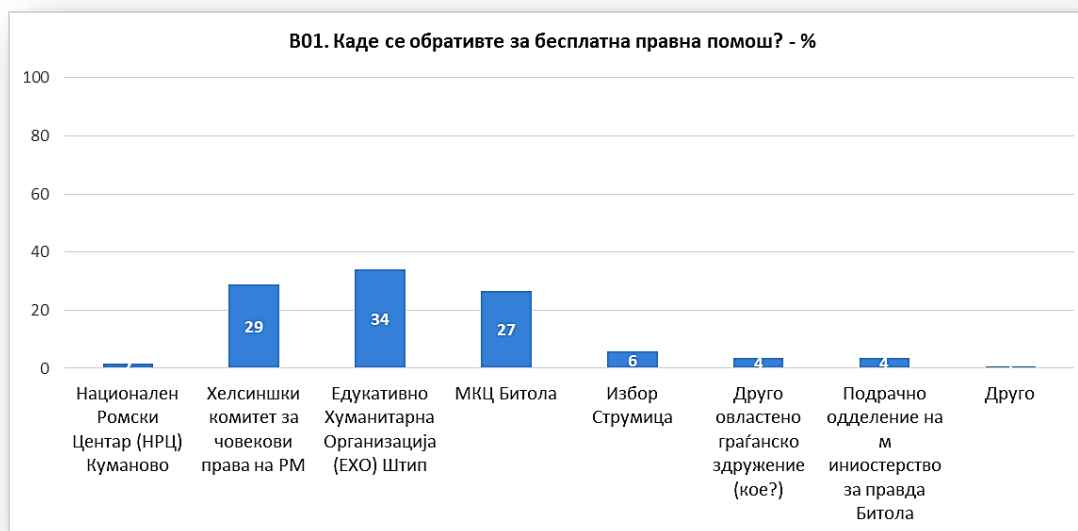
3.2 Задоволство од услугите на бесплатна претходна правна помош

Вториот дел од прашалникот, кој е и најголемиот дел, имаше за цел да се добијат информации за задоволството од услугите на претходната правна помош. Првенствено, информации каде граѓаните се обратиле за да добијат бесплатна правна помош, потоа следат информации за иницијалниот правен совет (оценка на јасноста и корисноста на истиот), правна помош во комплетирање на барањето за бесплатна правна помош, односно дали граѓаните пополниле барање/формулар за добивање на бесплатна правна помош, помошта околу неговото комплетирање, како и посветеното време од страна на здруженијата во разгледувањето на случаите на граѓаните баратели на БПП. Тука е анализиран и делот во однос на потребното време за добивање БПП. Овој втор дел од прашалникот се завршува со секцијата преку која севкупно се оценува добиената претходна правна помош, како и достапноста на самата услуга.

Согласно добиените резултати (Графикон 3), најголем процент од вкупниот број на испитаници кои учествуваа во телефонската анкета, во периодот од 01.01.2016 до 16.03.2017 побарале бесплатна правна помош од Едукативно Хуманитарната Организација (ЕХО) од Штип (34%),

додека 29% се обратиле во Хелсиншкиот комитет за човекови права на Република Македонија, односно 27% од Младинскиот културен центар Битола.

Графикон 3



Табелата 2 во продолжение содржи дел од демографските карактеристики на барателите на БПП (број (n=) и %) кои се обратиле до петте овластени здруженија.

	Вкупно	Машко	Женско	Македонец / ка	Албанец / ка*	Ром / ка	Друго	Одби ва да одгов ори	Скопје	Град	Село
База n=	191	88	103	141	8	31	10	1	34	141	16
Национален Ромски Центар (НРЦ) Куманово, n=	3	1	2	0	0	3	0	0	0	3	0
%	1,6	1,1	1,9	0,0	0,0	9,7	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0
Хелсиншки комитет за човекови права на РМ, n=	55	34	21	42	5	5	2	1	30	18	7
%	28,8	38,6	20,4	29,8	62,5	16,1	20,0	100,0	88,2	12,8	43,8
Едукативно Хуманитарна Организација (ЕХО) Штип, n=	65	16	49	59	0	4	2	0	3	58	4
%	34,0	18,2	47,6	41,8	0,0	12,9	20,0	0,0	8,8	41,1	25,0
МКЦ Битола, n=	51	26	25	29	2	16	4	0	0	47	4
%	26,7	29,5	24,3	20,6	25,0	51,6	40,0	0,0	0,0	33,3	25,0
Избор Струмица, n=	11	6	5	9	0	0	2	0	0	10	1
%	5,8	6,8	4,9	6,4	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0	7,1	6,3

Табела 2

Во однос на тоа каков вид на БПП добиле анкетираниите баратели, согласно квалитативниот дел од истражувањето, поголемиот дел од нив добиле правни совети, односно правна информација, додека мал дел добиле и помош при составување на барања, жалби.

“Од Хелсиншки добив совети. Славица ме упати што, како конкретно.” (Маж, 60 години, невработен, Скопје)

“На мене ми направија бесплатна тужба за развод, молба, сите работи ми ги завршија тие.” (Жена, 29 години, вработена, Штип)

“Ми требаше правен совет и сум многу задоволен од Вера.” (Маж, 45 години, невработен, Битола)

“Во Хелсиншки многу убаво ме сослушаа, правно те упатуваат, доста е, другиве не те гледаат.” (Маж, 52 години, невработен, Скопје)

Од вкупниот број на испитаници кои побарале БПП, 84% се изјасниле дека од овластеното здружение во кое што се обратиле, добиле правен совет за правото за користење на правна помош, додека 16% од испитаниците не добиле никаков правен совет за користење на БПП.

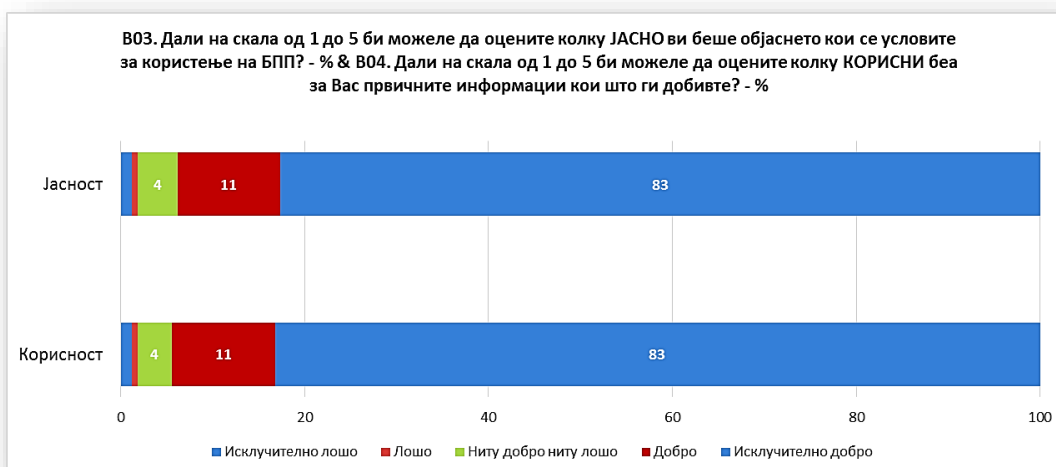
Доколку подетално се разгледаат резултатите (Графикон 4) и по секое здружение, може да се заклучи дека поголемиот дел од нив им давале правен совет за правото за користење на правната помош (95% од анкетираниите испитаници добиле правен совет за правото на користење на БПП од ЕХО – Штип, 82% од МКЦ Битола и Избор Струмица, 80% од Хелсиншки комитет и 67% од НРЦ Куманово).

Графикон 4



Што се однесува до јасноста на објаснувањето на условите за користењето на БПП и корисноста на добиените првични информации (Графикон 5), мнозинството од испитаниците (83%) се изјасниле позитивно за двата аспекти, односно на скала од 1 до 5, каде што 1 значи “исклучително лошо” а 5 значи “исклучително добро”, јасноста и корисноста ја оцениле како “исклучително добри”, 11% од нив ги оцениле како “добри”, додека незначителен процент (4%) се неутрални во однос на двата аспекти и ги оцениле како “ниту лоши, ниту добри”.

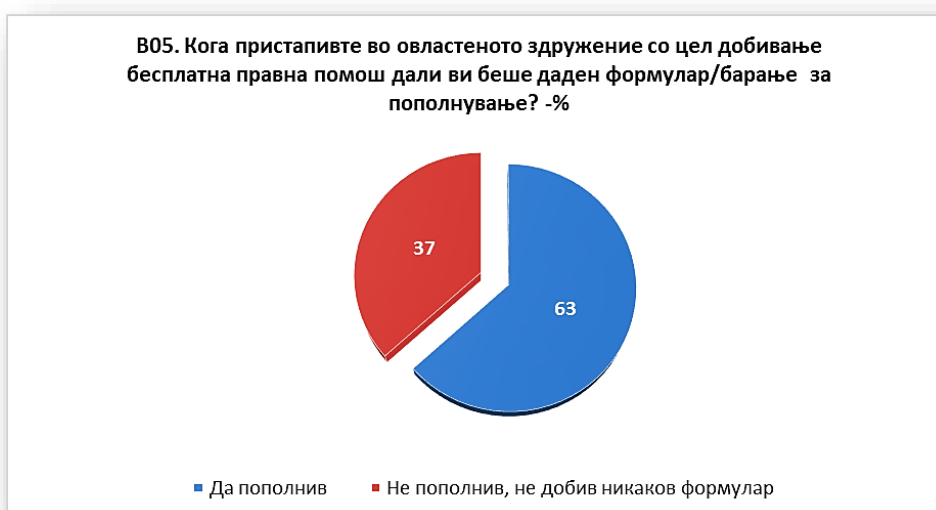
Графикон 5



“Исклучително добро” е оценката што големото мнозинство на испитаниците ја дале за јасноста на објаснувањето на условите за користењето на БПП и корисноста на добиените првични информации од сите овластени здруженија чиешто работење беше предмет на ова истражување (93% - МКЦ Битола, 90% - ЕХО – Штип и 73% - Хелсиншки комитет за човекови права).

Согласно Законот за БПП, секој барател може да побара и правна помош во комплетирање на барање за БПП, која е составен дел од претходната правна помош, како облик на бесплатна правна помош. Согласно добиените резултати, 63% од анкетираниите баратели на БПП (Графикон 6), пополниле формулар / барање за добивање на БПП (69% пополниле барање во ЕХО – Штип, 67% МКЦ Битола и 64% Хелсиншки комитет за човекови права).

Графикон 6



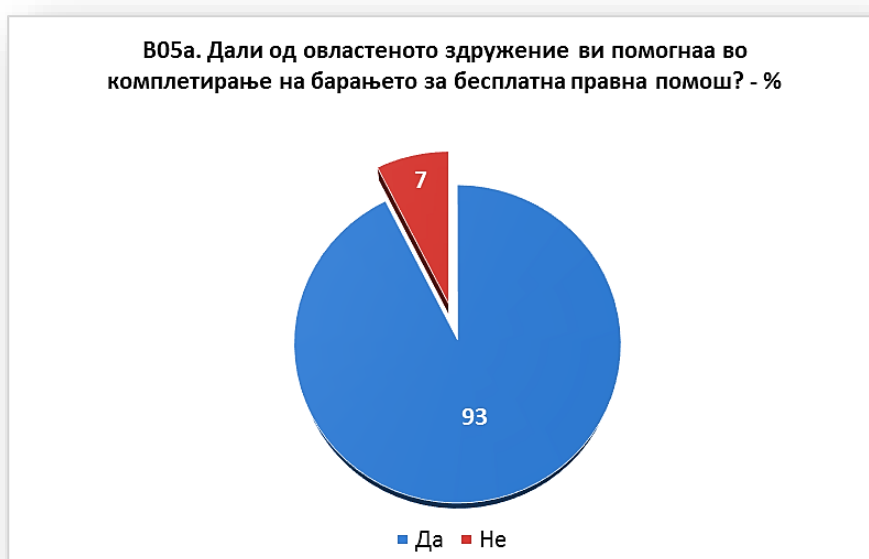
Дискусиите во фокус групите го потврдуваат високото ниво на задоволство од јасноста и корисноста на првичните информации за условите за користење на бесплатна правна помош што им била дадена во овластените здруженија. Меѓутоа, учесниците во сите фокус групи го истакнаа незадоволството од институциите кои не ги сослушуваат нивните барања и не ги упатуваат каде да се обратат за проблемот кој го имаат, откако ќе им се обратат по препорака на овластеното здружение од кое добиле БПП.

“Колку и да сака невладината да даде помош, да ги усмери луѓето, беспомошни се за финално решавање на проблемот,“ (Маж, 66 години, пензионер, Скопје)

“МКЦ како здружение е добро, има луѓе и сакаат да помогнат, но државните институции кочат и тие сами ништо не можат да направат. Во социјално ни викаат одете во МКЦ за БПП и кога ќе се вратиме пак ни викаат кој ви го напиша ова, за нас ова не важи.“ (Маж, 53 години, вработен, Битола)

Од вкупно 63% од испитаниците кои пополниле барање, 93% од нив се изјасниле дека добиле помош за пополнување на истото од овластеното здружение каде што се обратиле (Графикон 7).

Графикон 7



Помошта која анкетираниите баратели ја добиле од овластените здруженија при пополнување на формулар / барање за БПП, може да се потврди со личното искуство на дел од нив исказано преку дискусија во фокус групите.

“Пополнив барање за правна помош и полномошно, ми помогнаа и за полномошното за да можат секаде да влезат со мене. Што требаше документи да извадам одеа со мене.“ (Жена, 59 години, невработена, Скопје)

“Кога отидов кај Вера ме праша што проблем имам и објаснив, жената многу фино те слуша и многу фино ти објаснува што сака да помогна ми направи барање и сум задоволна.“ (Жена, 53 години, невработен, Битола)

“Народниот правобранител Сузана ми кажа да одам кај Вера и да пишеме барање до Скопје и дадов полномошно на Вера, ми одобрија сека примаам социјално.“ (Жена, 50 години, невработена, Битола)

Секое пополнето барање за БПП, согласно Законот се поднесува до едно од подрачните одделенија на Министерството за правда на Република Македонија. По добиеното барање, подрачното одделение на Министерството го комплетира барањето со потребната документација и го доставува до Министерството за правда за понатамошно одлучување.

Во однос на потребното време за да се одобри барањето за БПП (Графикон 8), 41% од испитаниците истакнале дека сеуште немаат поднесено вакво барање, додека од испитаниците кои имаат поднесено барање, 15% одговориле дека чекале од 1-3 месеци.

Графикон 8



Потребното време за одобрување на бесплатната правна помош беше дел од дискусијата во одржаните фокус групи, каде што се потврдија наодите од квантитативниот дел од истражувањето.

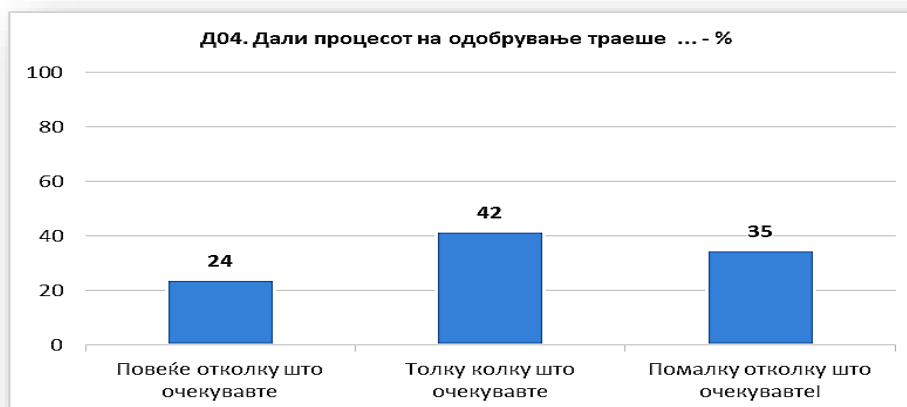
“Јас не чекав многу, 3 месеци.” (Жена, 40 години, невработена, Битола)

“Да, да, на секое одење пополнувавме име и презиме, матичен број. Барањето оди директно во Скопје и таму ги разгледуваат документите и за месец дена отприлика ми одобрија.” (Маж, 50 години, вработен, Штип)

“После 20-тина дена ми се јави Славица.” (Маж, 60 години, невработен, Скопје)

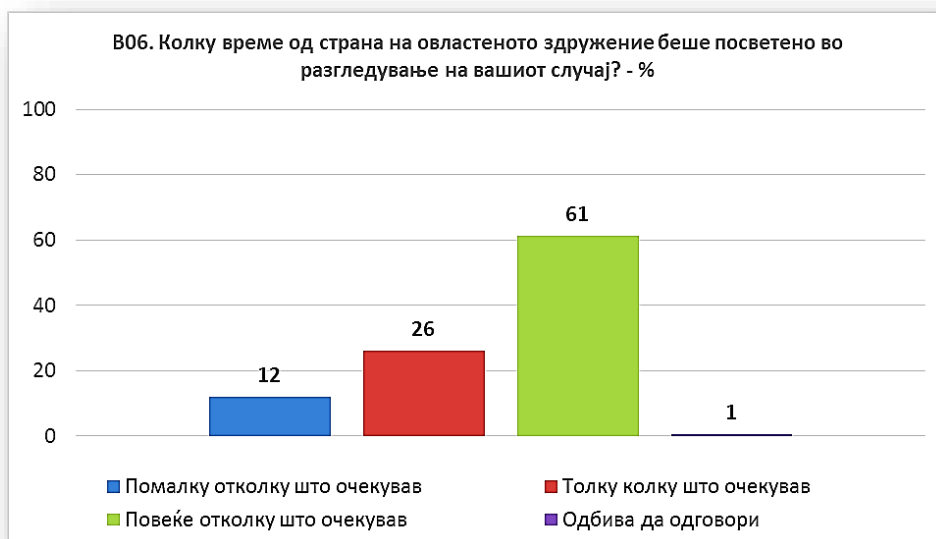
По поднесување на барањето, испитаниците го оценуваа процесот на одобрување, кои според 42% од нив траел толку колку што очекувале, додека за 35% траел помалку отколку што очекувале (Графикон 9). За скоро една четвртина (24%), процесот траел повеќе отколку што очекувале.

Графикон 9



Високото ниво на задоволство на испитаниците баратели на БПП, може да се види и по оценката што ја имаат дадено за времето кое здружението го посветило во разгледување на нивниот случај (Графикон 10). Мнозинството од испитаниците (61%) истакнале дека, времето кое овластеното здружение го посветило во разгледување на нивниот проблем е повеќе отколку што самите очекувале, 26% сметаат дека им е посветено толку време колку што очекувале, додека 12% оценуваат дека не им било посветено доволно време, колку што очекувале.

Графикон 10



Личното искуство кое испитаниците го споделија на групните дискусии, само го надополнува задоволството од времето кое овластените здруженија го посветиле во разгледување и сослушување на нивниот проблем.

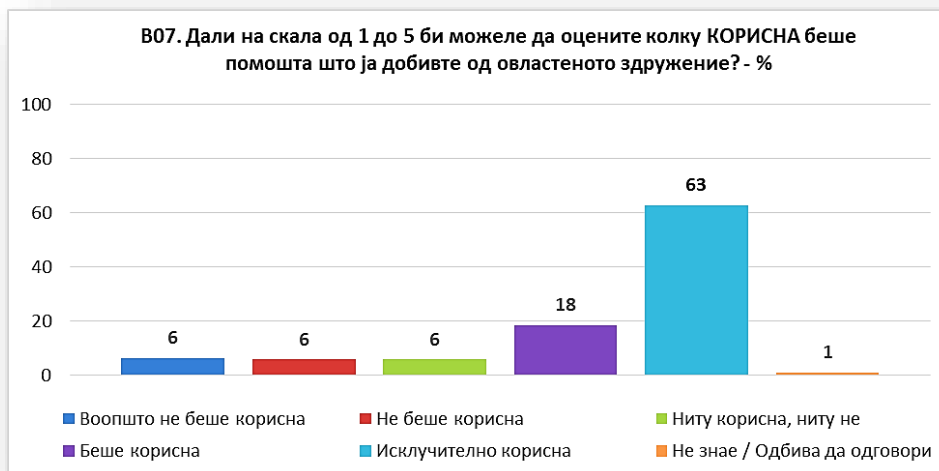
“За документација се што ми требаше ме упатија, доаѓаа со мене во социјалните центри, додека не добив старателство за внукот. Ми помогнаа во цела постапка.” (Жена, 59 години, невработена, Скопје)

“Те сослушуваат, ти кажуваа каде да одам, како да постапам.” (Маж, 50 години, вработен, Штип)

Покрај оценувањето на јасноста на објаснувањето на условите за користењето на БПП и корисноста на добиените првични информации, испитаниците ја оценуваа и корисноста на помошта што ја добиле како и стручноста на лицата кои биле назначени да им помогнат од овластеното здружение каде што се обратиле.

Скоро две третини од испитаниците (63%), помошта добиена од овластените здруженија, ја оценуваат како “исклучително корисна”, додека 18% како “корисна” (Графикон 11). Од друга страна, за 12% од испитаниците, помошта што ја добиле од овластеното здружение “воопшто не била корисна” и “не била корисна”.

Графикон 11



Високото ниво на задоволство од корисноста на добиената помош, се надополнува и со високата оценка на стручноста на лицата вработени во овластените здруженија, кои им помогнале на испитаниците.

На скала од 1 до 5, каде што 1 значи “воопшто не беа стручни“ а 5 значи “многу беа стручни“, две третини од испитаниците (66%), баратели на БПП, стручноста ја оценија со највисоката оценка (Графикон 12).

Графикон 12



Високата оценка како за корисноста на добиената помош и така и за стручноста на вработените лица се потврдува и со изјавите на испитаниците од квалитативниот дел.

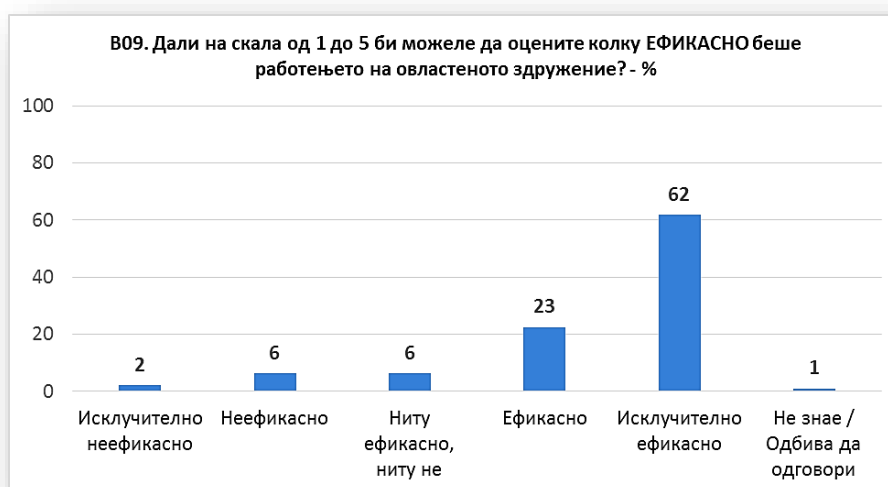
“На пример, јас сакам тужба да правам за алиментација затоа што не ми плаќаа и ми кажаа дека е подобро тоа да не го правам затоа што ќе заглавам. Ми кажаа што е за правење и што можеме, а што не. Ем те сослушува, ти даваат објаснување и те упатуваат за твое добро. Дури ми се случувало после работа да отидам и правничката да

ме чека после нејзиното работно време, дури и само за една дискусија или консултација со неа.” (Жена, 29 години, вработена, Штип)

“Си седнуваш, разговараш со неа, и го кажуваш проблемот и она ти кажува што да направиш и како. Ми објасни се, се, се.” (Жена, 60 години, невработена, Штип)

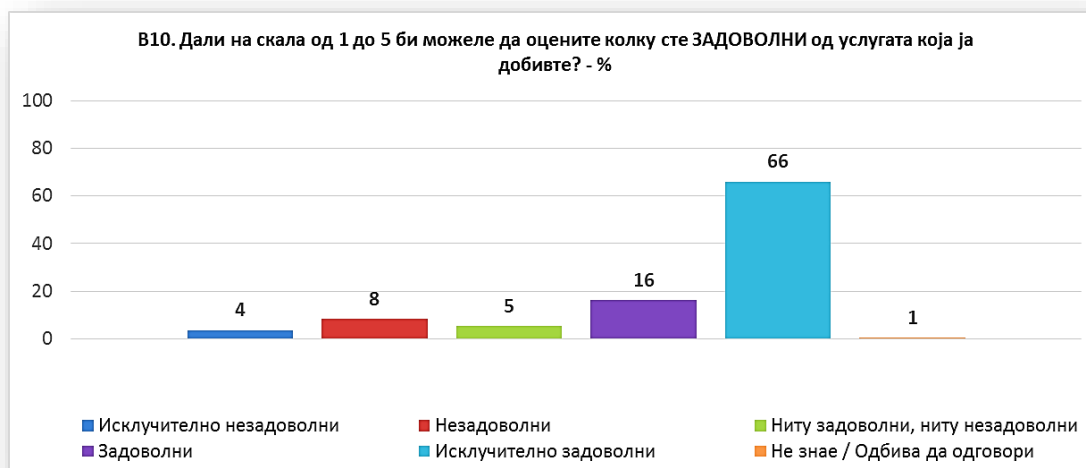
Ефикасното работење на овластените здруженија е уште една причина, која придонесува кон целокупниот висок степен на задоволство на испитаниците од севкупната работа на овластените здруженија. Скоро две третини (62%) од испитаниците, работата на овластеното здружение каде што побарале помош ја оценуваат како “исклучително ефикасна” (Графикон 13).

Графикон 13



Задоволството од поединечните аспекти на работењето на овластените здруженија, како што се корисноста на помошта, стручноста на вработените како и ефикасноста на нивното работење, резултира со висок процент на испитаници (66%) кои се “исклучително задоволни”, т.е. 16% “задоволни” од услугата што ја добиле (Графикон 14), споредено со нискиот процент (12%) на корисници на нивните услуги кои се “исклучително незадоволни” и “незадоволни”.

Графикон 14



Задоволството од сите аспекти на работењето на овластените здруженија се потврдува и со позитивните лични искуства на барателите на БПП кои учествуваа во дискусиите во фокус групите.

“Славица беше таму каде што не сакаа да ми издадат документи. Задоволен сум од нив, од правната помош што ја добив.” (Маж, 50 години, невработен, Скопје)

“И повеќе од доволно е сето тоа што го направи здружението. Позитивно е поради тоа што народот не е многу упатен во правните работи и добро е некој како Славица да има и да прави таков прием на луѓето и да ги упатува што да превземат и каде.” (Жена, 36 години, вработена, Штип)

“Само таму ме сослушаа, ни судија не те слуша” (Маж, 52 години, невработен, Скопје)

“Милијарда посто сум задоволен од Славица, се понуди за многу работи. Славица сама се понуди да дојде со мене во Централен регистар.” (Маж, 60 години, невработен, Скопје)

Но, како што е и претходно потенцирано, задоволството на испитаниците од правната помош што ја имаат добиено од овластените здруженија е неспорно, сепак, од друга страна, големо е незадоволството од функционирањето на државните институции – испитаниците се согласни во ставот дека понекогаш дури е и залудна помошта од здружението, кога државните институции не работат во согласност со законот, и кога не се почитуваат процедурите.

“Џабе информациите се корисни кога од друга страна не се прифаќаат. Нема реализација. Колку и они да се трудат, нема да променат ништо.” (Маж, 60 години, невработен, Скопје)

“Што може да прави Хелсиншки кога институциите се катастрофа, судството е катастрофа. Ни закон ни Устав, ништо не функционира. Кај може да одиш со мафијава, мафија невидена.” (Маж, 52 години, невработен, Скопје)

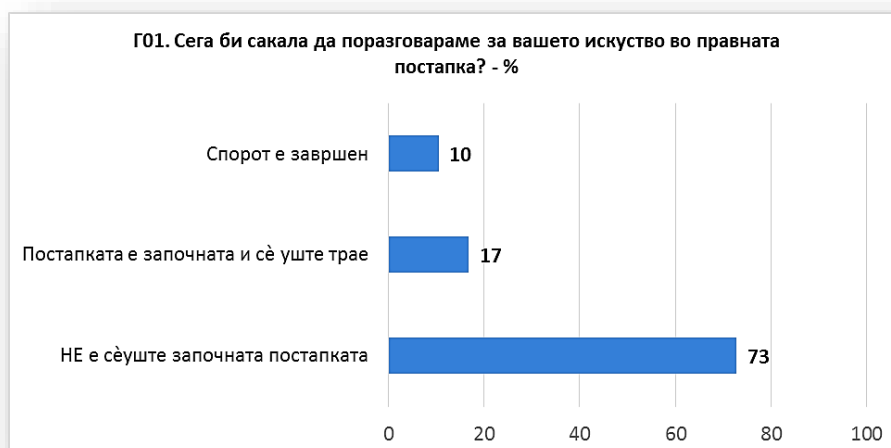
“Она не може сама да се бори против сите институции. Славица ја дава првичната правна помош ама што после. Од неа помошта не е доволна, таа ги нема сите ингеренции во државата.” (Жена, 36 години, вработена, Штип)

3.3 Задоволство од услугите на бесплатна правна помош

Покрај претходната правна помош, и правната помош во судски и управни постапки е еден дел од БПП согласно Законот за бесплатна правна помош. Сите дејствија кои произлегуваат од застапувањето, како што се составување и поднесување на тужби, жалби и други поднесоци, застапување на рочишта, советување и други дејствија поврзани со водење на постапка се овозможени токму од адвокатите регистрирани во Регистарот на адвокати даватели на бесплатна правна помош. Тоа се правните лица кои им помагаат на ранливата категорија на граѓани во управните и судските постапки.

Резултатите од истражувањето укажуваат дека кај мнозинството од испитаниците (73%) постапката сеуште не е започната, додека 17% од нив изјавија дека постапката е започната и сеуште трае, а само 10% од испитаниците баратели на БПП го имаат завршено својот правен спор (Графикон 15).

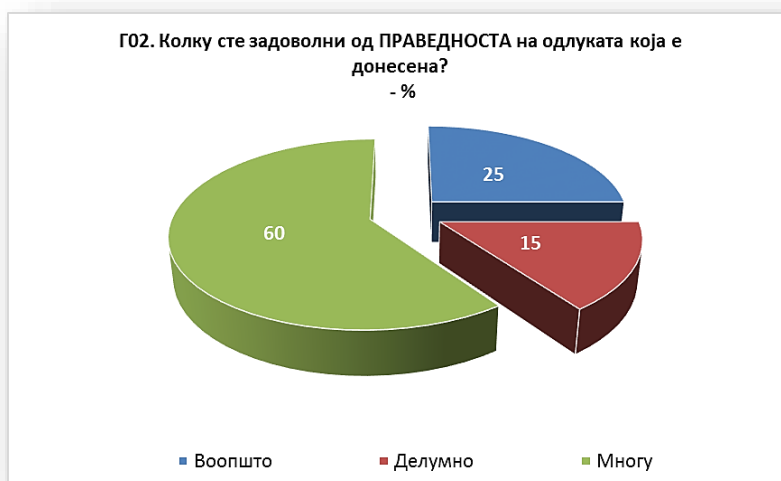
Графикон 15



Личното искуство во правната постапка искажано од учесниците во дискусиите во група, потврдува дека многу мал број имаат искуство со поведување на правен спор (само 3 од вкупно 27 учесници).

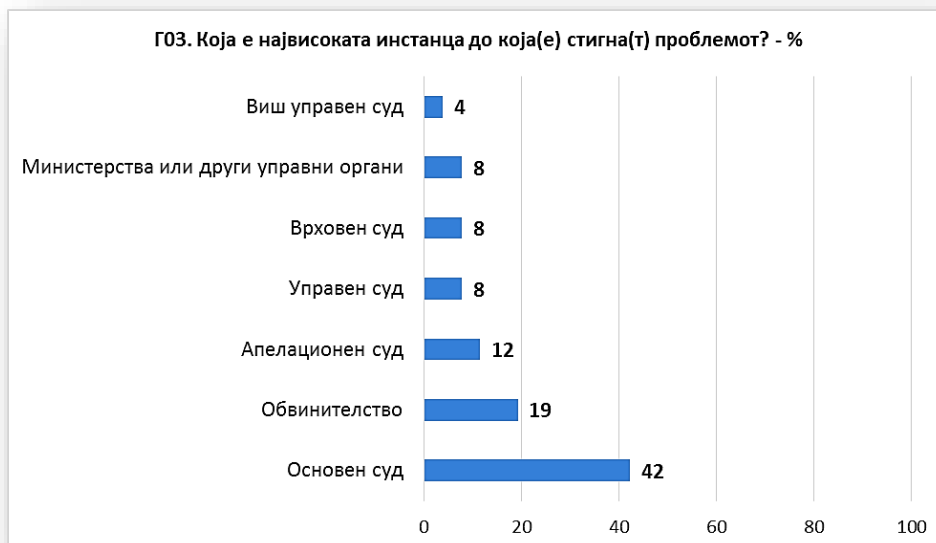
Од испитаниците чиј спор е завршен, 60% се “многу” задоволни од праведноста на донесената одлука, додека 25% од нив “воопшто не се задоволни” од праведноста на одлуката што ја добиле (Графикон 16).

Графикон 16



Испитаниците чии спор е завршен или постапката се уште трае, како највисока инстанца до која е стигнат проблемот го наведуваат Основниот суд (42%), Обвинителство (19%) и Управен суд (8%) (Графикон 17).

Графикон 17



Во однос на правната страна која што испитаниците ја имаат во спорот, 83% од нив одговориле дека се тужители, односно дека самите тие имаат покренато постапка, додека 17% се тужени, односно против нив има покренато постапка (Графикон 18).

Графикон 18



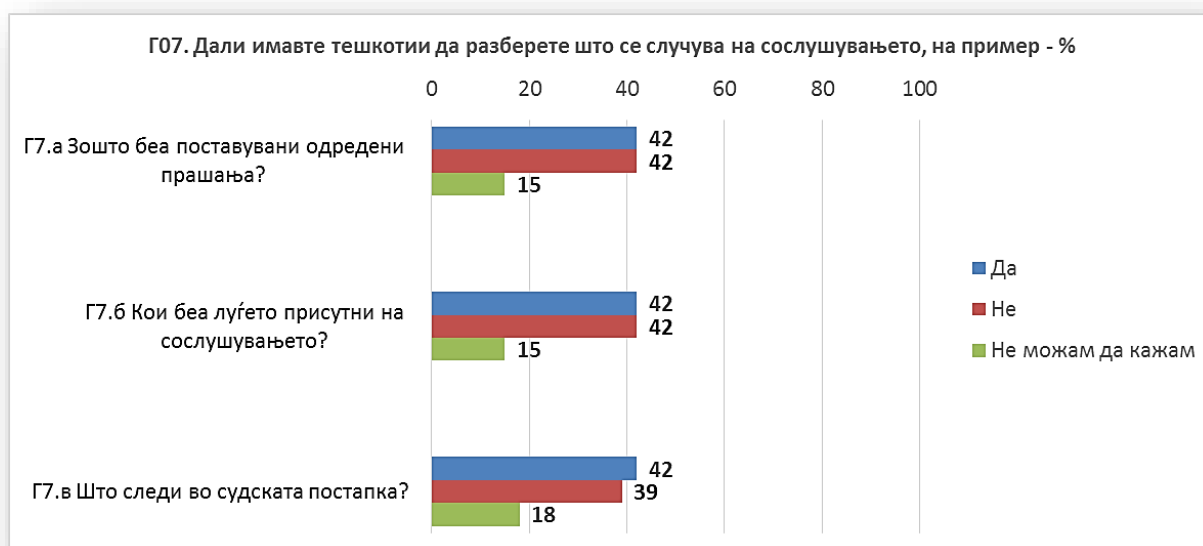
На прашањето каков вид на постапка беше покрената, 63% од анкетираниите испитаници одговориле судска, додека 27% покренале управна постапка (Графикон 19).

Графикон 19



Од вкупниот број на испитаници кои потврдиле дека е покрената или завршена судска постапка за нивниот проблем, еднаков процент (42%) изјавиле дека имале, т.е. немале потешкотии да разберат што се случува за време на сослушувањето во постапката во однос на прашањата што биле поставени и присуството на лицата во судницата, додека 42% имале потешкотии да разберат што следи во судската постапка, споредено со малку помал процент (39%) кои немале такви потешкотии (Графикон 20).

Графикон 20



Големо мнозинство (75%) од испитаниците се задоволни од помошта што ја имале од адвокатите, при составување на правните поднесоци (жалба, тужба, барање) (Графикон 21).

Графикон 21



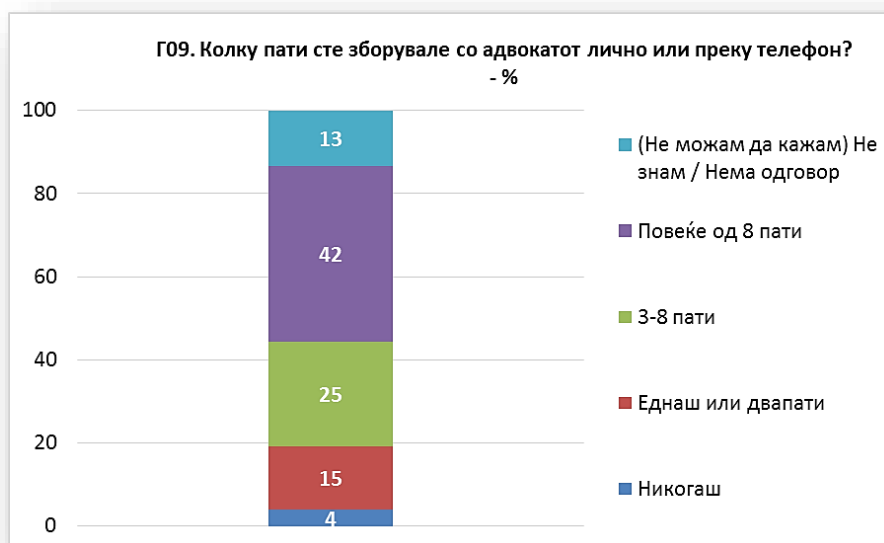
Застапувањето на адвокатот на сослушување во судските постапки е оценето високо (Графикон 22), односно, 42% од испитаниците го оцениле како “многу добро”, додека 27% како “добро”. За 15% од испитаниците, застапувањето на адвокатот на сослушувањето било “многу лошо”.

Графикон 22



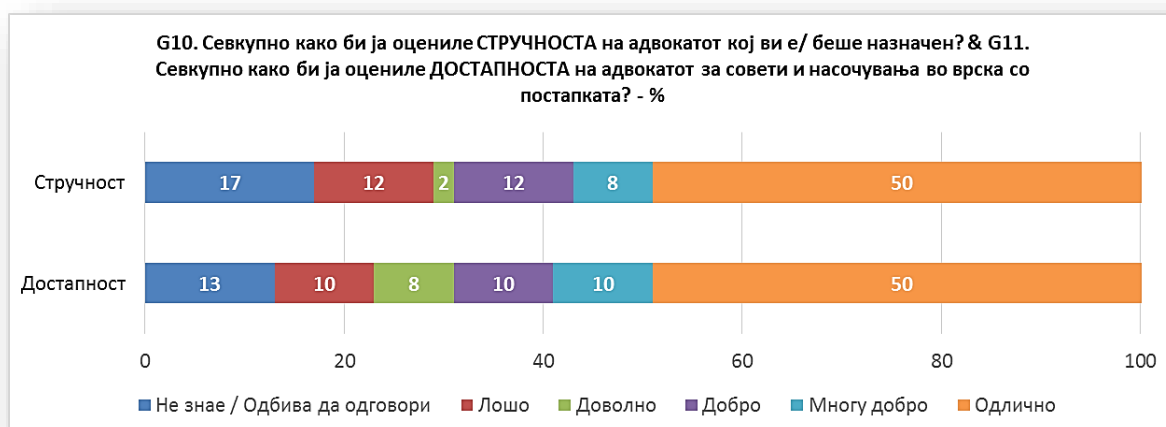
Високо е и задоволството од комуникацијата која испитаниците ја имале со адвокатите кои ги застапувале во споровите, па така 42% од нив изјавиле дека контакт со адвокатот кои ги застапува имале повеќе од 8 пати лично или преку телефон (Графикон 23).

Графикон 23



Резултатите од истражувањето покажуваат и високо ниво на задоволство од стручноста и достапноста на адвокатите кои биле назначени (Графикон 24), односно 50% од испитаниците ги оцениле и стручноста и достапноста на адвокатите од кои биле застапувани како “одличн”. Од друга страна, помал процент се незадоволни и овие аспекти ги оценија како “лоши” – 12% во однос на стручноста, односно 10% во однос на достапноста на адвокатите.

Графикон 24



Квалитативниот дел од истражувањето го потврди задоволството од адвокатите детектирано преку квантитативниот дел. Генералното задоволство од стручноста, достапноста, личниот контакт кои што учесниците во групната дискусија го имале со адвокатите се потврдува со дел од нивните изјави:

“Јас побарав помош и добив. Бевме на суд со Благица и со адвокатот разговараме, ми телефонира, доаѓам на суд кога треба, се оставам на нив, адвокатот има и полномошно. Се што треба он ми се јавува. Спорот ми е уште во тек, сега имаме поднесено жалба ама не знам одговор на тоа што има. Ми рекоа дека ќе ме известат кога ќе има одговор. Задоволна сум со адвокатот од се, Благица и адвокатот ако не беа јас не знам што ќе правев. Достапен ми е адвокатот во секое време кога и да му се јавам.” (Жена, 60 години, невработена, Штип)

“Да, и јас имам бесплатен адвокат, добро е, што да кажам, се е во ред со него. Постапката уште е во тек, не сум бил во Скопје на рочиште” (Маж, 37 години, Невработен, Штип)

3.4 Достапност на услугите и време на одобрување

Информираноста за можноста за добивање на почетни информации и претходна правна помош, каде граѓаните може да се обратат за да добијат БПП е достапна насекаде (медиуми, социјални мрежи, невладини организации, центри за социјална работа, одделенијата на Министерството за правда).

И покрај тоа, над половина од анкетираните баратели на БПП (55%) информацијата за постоење на ваков тип на помош ја добиле од блиски пријатели и познаници, 25% се информирале преку медиумите (телевизија, весници, портали), додека 14% преку центрите за социјална работа (Графикон 25).

Графикон 25



За изворите на информации сведочат и изјавите на учесниците во фокус групите.

“Јас бев без струја една година и се пријавив на Канал 5 и од Хелсиншки сами ми дојдоа да ми помогнат за социјална помош, старателство за внукот.” (Жена, 59 години, невработена, Скопје)

“Јас ја познавам Вера ама не знаев дека тоа работи и комшивката ми кажа и отидов кај неа да ми помогне.” (Жена, 50 години, невработена, Битола)

“Јас сама го најдов. Кај кој адвокат и да одам, бараат пари, а јас под социјално сум и немам па прашав некој да ми помогне. И случајно ја најдов Благица и таа ми кажа дека она ќе го реши мојот проблем.” (Жена, 60 години, невработена, Штип)

Покрај пријателите, познаниците и медуимите како главни извори на информации, дел од учесниците во групните дискусии, информација за постоење на БПП добиле токму од државните институции.

“Во судот, кога имавме рочиште референтката ни рече побарајте бесплатна правна помош.” (Маж, 52 години, невработен, Скопје)

“Се обратив кај јавен правобранител и тој ми кажа дека има МКЦ во Битола да направиме жалба.” (Маж, 53 години, вработен, Битола)

“Јас прво дознав од собранието во општината, тие ми кажаа за Благица, ми кажаа дека таму има правна служба”. (Маж, 63 години, невработен, Штип)

Во однос на бесплатната СОС линија за бесплатна правна помош 0800 44 222, 93% од испитаниците се немаат јавено за да побараат помош, односно, многу мал е процентот на испитаници (7%) кои побарале правна помош токму на овој начин (*Графикон 26*).

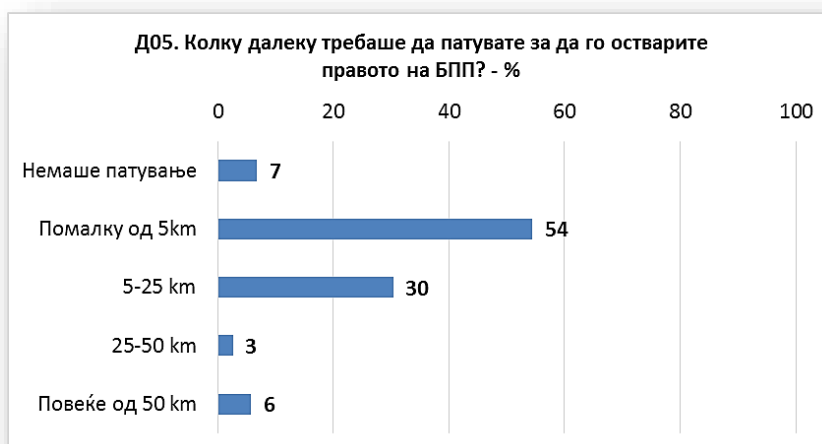
Графикон 26



Овластените пет (5) здруженија кои се предмет на ова истражување се наоѓаат во пет (5) различни градови: Скопје, Куманово, Штип, Битола и Струмица а се задолжени да понудат БПП на сите ранливи категории на граѓани, жители на целата територијата на Република Македонија.

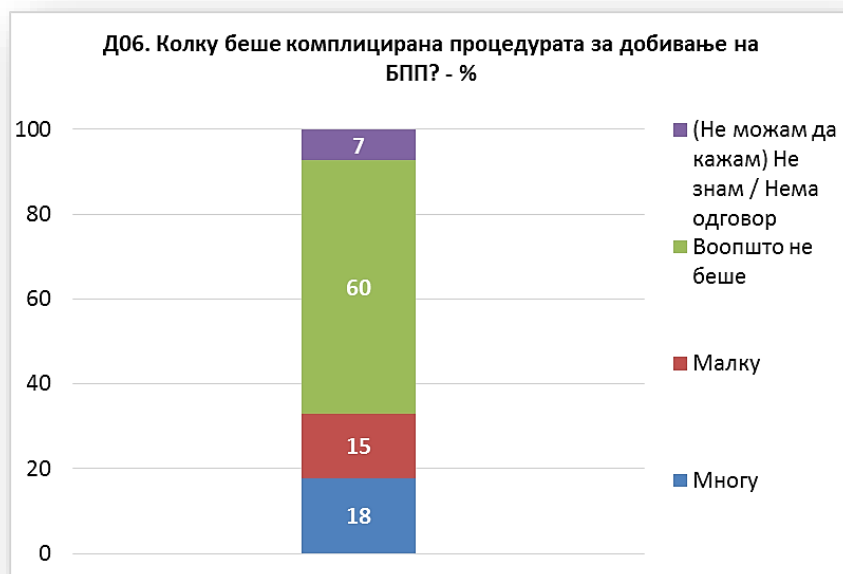
Во однос на тоа колку испитаниците требало да патуваат за да го остварат своето право на БПП, 54% одговориле помалку од 5 км, додека 30% од испитаниците за остварување на правото на БПП патувале од 5 до 25 км (*Графикон 27*).

Графикон 27



Процедурата за добивање на БПП, “воопшто не била” комплицирана за 60%, додека 18% истата ја оцениле како “многу” комплицирана (Графикон 28).

Графикон 28



Скоро сите испитаници (96%) одговориле дека немале никакви трошоци (судски такси, трошоци за вештачење), додека 4% имале некои трошоци при добивање на БПП (Графикон 29).

Графикон 29



Голем број од испитаниците, БПП ја оценуваат како олеснување кое им овозможува полесно да дојдат до правдата која ја бараат, па така, над две третини (68%) дале позитивен одговор на прашањето дали БПП која ја добиле им го олеснила пристапот до правдата, додека 31% од испитаниците одговориле негативно (Графикон 30).

Графикон 30



Генералното задоволство и помеѓу учесниците во дискусиите во фокус групи е позитивно, но исто така, голем е бројот на учесници кои сметаат дека пристапот до правда е олеснет, меѓутоа не е доволен. Како главна причина за немањето можност да стигнат до правдата и да ги исполнат своите права ја гледаат во нефункционирањето на институциите но и во ограничениот капацитет на самите здруженија.

.....
"МКЦ не може сам во Битола. МКЦ треба да има внатрешен човек во Владата, тогаш ќе речам браво, сега Владата функционира." (Маж, 53 години, невработен, Битола)

"Се беше во ред, беа фини меѓутоа не ја гледам помошта." (Жена, 39 години, невработена, Скопје)

"Да има уште една Благица, уште едно Ехо за да помогне на овие луѓе тука од овој крај." (Жена, 60 години, невработена, Штип)

“Нејзе и треба плус човек што ќе работи, на пр. документот што треба да го однесеме да го однесе нејзин човек и да добие таа лично одговор дека не ни го примаат. МКЦ во Битола не може сама како едника, треба да има внатрешна сила, човек во Владата или Министерството каде ќе има правна сужба да се обраќаат луѓето.” (Маж, 53 години, невработен, Битола)

“Во еден најголем дел оваа БПП ни го олеснува пристапот до правдата, но не е доволно во однос на понатомошниот процес.” (Жена, 36 години, вработена, Штип)

Без разлика на позитивниот или негативниот исход што анкетираниите баратели на БПП го имале во потрага по решавање на нивните правни проблеми, 88% од испитаниците дефинитивно би им препорачале на сите луѓе кои имаат правни проблеми да побараат БПП (Графикон 31).

Графикон 31



Голем дел од учесниците во групните дискусии веќе и го препорачале на други овластеното здружение каде што тие се обратиле за да добијат БПП.

“Апсолутно би ги препорачал, не од причина што мислам дека ќе завршат работа, тука дека ќе се изврши притисок.” (Маж, 66 години, пензионер, Скопје)

“Секако, дури ние и родители кои се социјални случаи или самохрани мајки ги упатуваме кај Благица, за нивни лични случаи, доколку ги исполнат условите да може да користат БПП.” (Маж, 37 години, вработен, Штип)

4 Методологија

Врз основа на барањата и целта на проектот, ГфК Скопје имплементираше комбинација на два (2) типа на истражување како составен дел на проектот, и тоа:

- 1) Квантитативно истражување – телефонско интервју со граѓаните кои добиле бесплатна правна помош, n=191.
- 2) Квалитативно истражување – дискусија во фокус групи, n=3.

Како резултат на инхерентните и добри и лоши страни како и одделни ограничувања и на квантитативните и на квалитативните податоци, беа спроведени и двата типа на истражување и податоците од истите во комбинација, имаа за цел добивање на посеопфатен сет на податоци што ќе ја дадат целосната слика со тоа што крајниот резултат, и тоа одговори на *Што* (квантитативни податоци) и *Зошто* (квалитативни податоци). Целта на комбинирање на овие два типа на податоци може да биде една од следните или комбинација од сите:

- Збогатување: користење на квалитативните информации за идентификување на проблемите и добивање на информации за сите варијабли кои не се добиени од квантитативните истражувања.
- Објаснување: користење на квалитативни податоци за да се разберат неочекувани резултати од квантитативните податоци.
- Триангулација (потврда/зајакнување; одбивање): потврдување или отфрлање на резултатите од квантитативните податоци со користење на квалитативни податоци (или обратно).
- Разгледување: генерирање хипотези од квалитативни работи треба да се тестираат преку квантитативниот пристап.

Постојат многу предности за комбинирање на квантитативни и квалитативни истражувања како што беше направено за овој конкретен проект, а следните се само неколку од нив (адаптирано од *Punch, 1998: 247*):

- 1) Квалитативното истражување го олеснува квантитативното истражување, и обратно. Квалитативните истражувања можат да помогнат во обезбедување на дополнителни информации за контекстот и предметот на истражувањето или пак да послужат како извор на хипотези. Од друга страна, квантитативните истражувања можат да помогнат во дефинирањето на темите за квалитативното истражување.
- 2) Квалитативните истражувања можат да ги олеснат толкувањата на односите меѓу различните варијабли. Иако квантитативните податоци овозможуваат да се воспостават односи меѓу варијаблите, често истите не обезбедуваат доволно објаснување на причините за тие односи. Квалитативната студија може да се користи за да се објаснат основните фактори за определени односи во самите податоци.
- 3) Квантитативните истражувања се особено ефикасни во добивање на структурните карактеристики на општествениот живот, додека квалитативните студии обично се подобри за добивање на информациите за аспектите на определените процеси и наоди.

Она што следува во продолжение, е листа на активности кои беа имплементирани како дел од истражувањата.

1. Активности/фази на имплементација на квантитативно истражување

Со цел успешно спроведување на ова истражување, ГфК Скопје ќе ги имплементира следните активности/фази:

1. Дизајнирање на прашалник
2. Рамка и големина на примерокот

3. Програмирање на прашалникот во CATI софтверот
4. Обука на интервјуери
5. Обезбедување на добра стапка на одговор
6. Собирање на податоци и супервизија
7. Логичка контрола и анализа на податоците
8. Изготвување на извештај.

2. Активности/фази на имплементација на квалитативно истражување

1. Изработка на прашалник за селектирање на учесници во групна дискусија и нивно регрутирање
2. Дизајнирање на Водич за дискусија во фокус група
3. Логистика за одржување на дискусија во фокус група
4. Модерирање на дискусија во фокус група
5. Анализа на податоците и изработка на извештај.

5 Структура на примерокот

5.1 Квантитативно истражување - примерок

Демографски карактеристики		Број на испитаници (n)	%
Овластено здружение до кое се обратил испитаникот	Национален Ромски Центар (НРЦ) Куманово	3	1,6
	Хелсиншки комитет за човекови права на РМ	55	28,8
	Едукативно Хуманитарна Организација (ЕХО) Штип	65	34,0
	МКЦ Битола	51	26,7
	Избор Струмица	11	5,8
	Друго овластено граѓанско здружение	7	3,7
	Подрачно одделение на министерство за правда	7	3,7
	Друго	1	0,5
Пол на испитаникот	Машко	88	46,1
	Женско	103	53,9
Етничка припадност	Македонец / -ка	141	73,8
	Албанец / -ка	8	4,2
	Ром / -ка	31	16,2
	Друго	10	5,2
	Одбива да одговори	1	0,5
Место на живеење	Скопје	34	17,8
	Град	141	73,8
	Село	16	8,4
Возраст	Помалку од 24	6	3,1
	25-34	17	8,9
	35-44	42	22,0
	45-54	62	32,5
	Над 55	62	32,5
	Одбива да одговори	2	1,0
Образование	Без формално образование	18	9,4
	Завршено основно образование	49	25,7
	Завршено средно образование	95	49,7
	Завршен факултет / виша	27	14,1
	Завршени постдипломски студии, докторат или специјализација	2	1,0
Брачен статус	Во брак	116	60,7
	Слободен / -на	19	9,9
	Разведен / -а	39	20,4
	Вдовец / Вдовица	16	8,4
	Друго	1	0,5
Работен статус	Вработен / -а со полно работно време со договор	46	24,1
	Вработен / -а со полно работно време без договор	5	2,6
	Вработен / -а со скратено работно време со договор	3	1,6
	Вработен / -а со скратено работно време без договор	1	0,5
	Невработен / -а и барате работа	60	31,4
	Невработен / -а и не барате работа	38	19,9
	Студент / -ка	2	1,0
	Пензионер / -ка	28	14,7
	Друго	8	4,2
Месечни приходи во домаќинство (за целото домаќинство)	До 11.100 денари	78	40,8
	Меѓу 11.101 и 20.000 денари	46	24,1
	Меѓу 20.001 и 30.000 денари	17	8,9

	Meѓy 30.001 и 40.000 денари	4	2,1
	Повеќе од 40.000 денари	4	2,1
	Не знам / Нема одговор	42	22,0
Бр. на членови во домаќинството	1 - 3 членови	92	48,2
	4 - 6 членови	81	42,4
	7 или повеќе членови	15	7,9
	Одбива да одговори	3	1,6

5.2 Квалитативно истражување - примерок

Локација	Бр. на машки учесници	Бр. на женски учесници	Вкупно
Скопје	5	3	8
Штип	5	6	11
Битола	3	5	8
Вкупно:	13	14	27

6 Инструменти за истражувањето

6.1 Квантитативно истражување – Прашалник

Предлог прашалник

Истражување на задоволството на граѓаните од добиената бесплатна правна помош RN 37/2017

(Основни информации за истражувањето): Целта на ова истражување е да се измери и оцени задоволството на граѓаните од добиената бесплатна правна помош. Учесници во истражувањето се лица кои во период од 01.01.2016 година до 16.03.2017 година добиле правен совет од страна на овластените здруженија (НРЦ - Куманово, Хелсиншки комитет за човекови права на Република Македонија, ЕХО – Штип, МКЦ – Битола и Избор – Струмица). Контактите од лицата кои ќе бидат вклучени во истражувањето ќе бидат обезбедени од страна на нарачателот.

*Должина на интервјуто: максимум 15 мин
Почеток на теренската работа: 24 април 2017
Крај на теренската работа: 4 мај 2017*

I. SAMPLE VARIABLES

II. QUOTA CHECK BASED ON SAMPLE VARIABLES

Total net: n=500

III. INTRODUCTION

Добро утро/Добар ден/Добра вечер. Ја сум..... и работам за ГфК Скопје, независна агенција за истражување на пазарот и јавното мислење. Во моментот спроведуваме некомерцијално истражување за задоволството од добиената услуга - правна помош/правен совет (односно бесплатна правна помош – БПП). Како еден од корисниците на БПП, Вашиот телефонски број беше споделен со нас, и би биле благодарни доколку одвоите 10-тина минути за нашето истражување. Вашите одговори се од големо значење за нас. Сите одговори се анонимни и податоците што ќе ги добиеме ќе се користат само за статистичка анализа и дизајнирање на идните активности со цел подобро обезбедување на бесплатната правна помош. Дали може да почнеме со прашањата?

IV. SCREENER

S01 [S]

Дали во периодот од 01.01.2016 година до 16.03.2017 година имате побарано бесплатна правна помош?

- 1) Да – (SCRIPTER: Go to B01.)
- 2) Не – END – АНК. Ви благодарам, но за ова истражување ни треба друг профил испитаници.

SCRIPTER: all respondents with answer 2 go to the end of the questionnaire (S01=2 – SCREENOUT)

V. MAIN QUESTIONNAIRE

ДЕЛ Б – ПОЧЕТНИ ИНФОРМАЦИИ ЗА ПРОБЛЕМОТ

Base: all respondents with answer 1) at S01

B01 [S]

По кој основ се стекнавте со правото на БПП?

1. Корисник на социјална помош
2. Корисник на инвалидски додаток
3. Корисник на најниска пензија
4. Самохран родител со едно или повеќе малолетни деца со право на детски додаток
5. Лице на кое му е признаено правото на азил/ внатрешно раселено лице,
6. Странски државјанин или лице без државјанство, кој во согласност со меѓународните договори исполнува услови утврдени со законот за БПП
7. Ниедно од наведените
8. Друго _____

There is only one answer possible

Base: all respondents

B02 [O]

Може ли накратко да ми го опишете правниот проблем за кој побаравте бесплатна правна помош?

АНК. Запиши го одговорот на испитаникот во целост.

Base: all respondents

B03 [S]

Анкетар НЕ ГО ПРАШУВАЈ ИСПИТАНИКОТ: Од претходното објаснување на испитаникот избери ја соодветната област на која припаѓа правното прашање:

1. Социјалното, здравственото, пензиското или инвалидското осигурување
2. Работните односи
3. Заштитата на деца и малолетници
4. Жртвите на семејното насилство
5. Заштитата на жртвите од казниви дела
6. Заштитата на жртвите од трговија со луѓе
7. Признавање на право на азил
8. Имотно-правните прашања
9. Друго (Што?) _____

There is only one answer possible

ДЕЛ В – ЗАДОВОЛСТВО ОД УСЛУГИТЕ НА БЕСПЛАТНА ПРЕТХОДНА ПРАВНА ПОМОШ

Base: all respondents

B01 [M]

Каде се обривте за бесплатна правна помош?

1. Национален Ромски Центар (НРЦ) Куманово
2. Хелсиншки комитет за човекови права на РМ
3. Едукативно Хуманитарна Организација (ЕХО) Штип
4. МКЦ Битола
5. Избор Струмица
6. Друго овластено граѓанско здружение (кое?) [O] (АНК: Запиши го одговорот на испитаникот) _____
7. Подрачно одделение на министерство за правда (кое?) [O] (АНК: Запиши го одговорот на испитаникот) _____

Multiple answer

ИНИЦИЈАЛЕН ПРАВЕН СОВЕТ

Base: all respondents

B02 [S]

Дали од _____ [SCRIPTER: answer at B01] на почетокот добивте правен совет за правото за користење на правната помош?

1. Да - оди на B03
2. Не – оди на B05
3. Одбива да одговори – оди на B05

There is only one answer possible

SCRIPTER: Select random one answer (organization) from B01, and ask all further questions for that organization.

Base: all respondents with answers 1) at B02

B03 [S]

Дали на скала од 1 до 5 би можеле да оцените колку ЈАСНО ви беше објаснето кои се условите за користење на БПП?

1. Исклучително лошо
2. Лошо
3. Ниту добро ниту лошо
4. Добро
5. Исклучително добро
6. Не знае/Одбива да одговори

There is only one answer possible

Base: all respondents with answers 1) at B02

B04 [S]

Дали на скала од 1 до 5 би можеле да оцените колку КОРИСНИ беа за Вас првичните информации кои што ги добивте?

1. Исклучително лошо
2. Лошо
3. Ниту добро ниту лошо
4. Добро
5. Исклучително добро
6. Не знае/Одбива да одговори

ПРАВНА ПОМОШ ВО КОМПЛЕТИРАЊЕТО НА БАРАЊЕ ЗА БЕСПЛАТНА ПРАВНА ПОМОШ

Base: all respondents

B05 [S]

Кога пристапите во _____ [SCRIPTER: answer at B01] со цел добивање бесплатна правна помош дали Ви беше даден формулар/барање за пополнување?

1. Да пополнив – Оди на B05.a
2. Не пополнив, не добив никаков формулар – Оди на B06
3. Одбива да одговори – Оди на B06

There is only one answer possible

Base: respondents whit answer 1 at B05

B05.a [S]

Дали од _____ [SCRIPTER: answer at B01] Ви помогнаа во комплетирање на барањето за бесплатна правна помош?

4. Да
5. Не
6. Одбива да одговори

There is only one answer possible

Base: all respondents

B06 [S]

Колку време од страна на _____ [SCRIPTER: answer at B01] беше посветено во разгледување на вашиот случај?

1. Помалку отколку што очекував
2. Толку колку што очекував
3. Повеќе отколку што очекував
4. Одбива да одговори

There is only one answer possible

СЕВКУПНО ВРЕДНУВАЊЕ НА ДОБИЕНАТА ПРЕТХОДНА ПРАВНА ПОМОШ И ДОСТАПНОСТА НА УСЛУГАТА

Base: all respondents

B07 [S]

Дали на скала од 1 до 5 би можеле да оцените колку **КОРИСНА** беше помошта што ја добивте од [SCRIPTER: answer at B01]?

1. Воопшто не беше корисна
2. Не беше корисна
3. Ниту корисна, ниту не
4. Беше корисна
5. Исклучително корисна
6. Не знае/Одбива да одговори

Base: all respondents

B08 [S]

Дали на скала од 1 до 5 би можеле да оцените колку **СТРУЧНИ** беа лицата кои беа назначени да ви помогнат?

1. Воопшто не беа стручни
2. Не беа стручни
3. Ниту стручни, ниту не
4. Беа стручни
5. Многу беа стручни
6. Не знае/Одбива да одговори

Base: all respondents

B09 [S]

Дали на скала од 1 до 5 би можеле да оцените колку **ЕФИКАСНО** беше работењето на [SCRIPTER: answer at B01]?

1. Исклучително неефикасно
2. Неефикасно
3. Ниту ефикасно, ниту не
4. Ефикасно
5. Исклучително ефикасно
6. Не знае/Одбива да одговори

Base: all respondents

B10 [S]

Дали на скала од 1 до 5 би можеле да оцените колку сте **ЗАДОВОЛНИ** од услугата која ја добивте?

1. Исклучително незадоволни
2. Незадоволни
3. Ниту задоволни, ниту незадоволни
4. Задоволни
5. Исклучително задоволни
6. Не знае/Одбива да одговори

ДЕЛ Г – ЗАДОВОЛСТВО ОД УСЛУГИТЕ НА БЕСПЛАТНА ПРАВНА ПОМОШ

Base: all respondents

G01 [S]

Сега би сакала да поразговараме за вашето искуство во правната постапка.

Најпрво кој е статусот на спорот?

1. НЕ е сè уште започната постапката [Оди на Д01.]
2. Постапката е започната и сè уште трае [Оди на Г03.]
3. Спорот е завршен [Оди на Г02.]

There is only one answer possible

Base: all respondents with answer 3) at G01

G02 [S]

Колку сте задоволни од **ПРАВЕДНОСТА** на одлуката која е донесена?

1. Воопшто
2. Делумно
3. Многу
4. Одбива да одговори (Не можам да кажам)

There is only one answer possible

Base: all respondents with answer 2) and 3) at Г01

Г03 [S]

Која е највисоката инстанца до кој(е) стигна(т) проблемот?

1. Основен суд
2. Апелационен суд
3. Управен суд
4. Виш управен суд
5. Врховен суд
6. Министерство или други управни органи
7. Друго [наведи] _____

There is only one answer possible.

Base: all respondents with answer 2) and 3) at Г01

Г04 [S]

Да се осигурам, дали вие ја покренавте постапката или постапка беше покрената против вас?

1. Испитаникот покренал акција/постапка
2. Акцијата/постапката била покрената против испитаникот

There is only one answer possible.

Base: all respondents with answer 2) and 3) at Г01

Г05 [S]

Дали адвокатот ви помогна во составување на правните поднесоци (жалба, тужба, барање)?

1. Да
2. Не
3. Одбива да одговори

There is only one answer possible.

Base: all respondents with answer 2) and 3) at Г01

Г06 [S]

Дали можете да ни кажете каква постапка беше покрената?

1. Судска
2. Управна
3. Не знам/ Нема одговор

There is only one answer possible.

Base: all respondents with answer 2) and 3) at Г01

Г07 [S per row]

Дали имавте тешкотии да разберете што се случува на сослушувањето, на пример:

	Да	Не	Не можам да кажам
Г7.а Зошто беа поставувани одредени прашања?	1	2	3
Г7.б Кои беа луѓето присутни на сослушувањето?	1	2	3
Г7.в Што следи во судската постапка?	1	2	3

There is only one answer possible.

Base: all respondents with answer 2) and 3) at Г01

Г08 [S]

Според вас, колку добро вашиот адвокат ве застапува/ше на сослушувањето?

1. Многу лошо
2. Лошо
3. Добро
4. Многу добро
5. (Не можам да кажам) Не знам/Нема одговор

There is only one answer possible.

Base: all respondents with answer 2) and 3) at Г01

Г09 [S]

Колку пати сте зборувале со адвокатот лично или преку телефон?

1. Никогаш
2. Еднаш или двапати
3. 3-8 пати
4. Повеќе од 8 пати
5. (Не можам да кажам) Не знам/Нема одговор

There is only one answer possible.

Base: all respondents with answer 2) and 3) at Г01

Г10 [S]

Севкупно како би ја оцениле СТРУЧНОСТА на адвокатот кој ви е/ беше назначен?

1. Лошо
2. Доволно
3. Добро
4. Многу добро
5. Одлично
6. Не знае/Одбива да одговори

There is only one answer possible.

Base: all respondents with answer 2) and 3) at Г01

Г11 [S]

Севкупно како би ја оцениле ДОСТАПНОСТА на адвокатот за совети и насочувања во врска со постапката?

1. Лошо
2. Доволно
3. Добро
4. Многу добро
5. Одлично
6. Не знае/Одбива да одговори

There is only one answer possible.

ДЕЛ Д – ДОСТАПНОСТ НА УСЛУГИТЕ И ВРЕМЕ НА ОДОБРУВАЊЕ

Base: all respondents

Д01 [M] **Како дознавте дека може да побарате БПП?**

1. Медиуми (телевизија, весници, портали)
2. Социјални мрежи
3. Познаник или пријател
4. Познаник корисник
5. Невладина организација
6. Центар за социјална работа
7. Информативни денови на министерството за правда
8. Друго _____

Base: all respondents

Д02 [S]

Дали досега сте се јавиле на бесплатната СОС линија за бесплатна правна помош 0800 44 222?

1. Да
2. Не
3. Одбива да одговори

There is only one answer possible.

Base: all respondents

Д03 [S]

Колку време беше потребно за да ви биде одобрено барањето за бесплатна правна помош?

1. [O] (Колку време?) _____
2. Сеуште немам поднесено барање
3. Не знае/Одбива да одговори

There is only one answer possible.

Base: all respondents with answer 1) at Д03

Д04 [S]

Дали процесот на одобрување траеше

1. Повеќе отколку што очекувавте
2. Толку колку што очекувавте
3. Помалку отколку што очекувавте

There is only one answer possible

Base: all respondents

Д05 [S]

Колку далеку требаше да патувате за да го остварите правото на БПП?

1. Немаше патување
2. Помалку од 5 км
3. 5-25 км
4. 25-50 км
5. Повеќе од 50 км

There is only one answer possible.

Base: all respondents

Д06 [S]

Колку беше комплицирана процедурата за добивање на БПП?

1. Многу
2. Малку
3. Воопшто не беше
4. (Не можам да кажам) Не знам/Нема одговор

There is only one answer possible.

Base: all respondents

Д07 [S]

Дали за правниот проблем за кој сте добиле БПП, досега сте платиле некакви трошоци (пр. судските такси, трошоците за вештачење, трошоците за обезбедување докази)?

1. Да
2. Не
3. Одбива да одговори

There is only one answer possible.

Base: all respondents

D08 [S]

Дали БПП која ја добивте ви го олесни пристапот до правда?

1. Да
2. Не
3. Одбива да одговори

There is only one answer possible.

Base: all respondents

D09 [S]

Дали би им препорачале на други луѓе што се во вашата ситуација да побараат БПП?

1. Да
2. Не
3. Одбива да одговори

There is only one answer possible.

Дел А – ДЕМОГРАФИЈА

Base: all respondents

A01 [S]

Колку имате години?

1. [O] _____ год
2. Одбива да одговори

Base: all respondents with answer 2) at A01

A01a [S]

На која возрасна категорија и припаѓате?

1. Помалку од 24
2. 25-34
3. 35-44
4. 45-54
5. Над 55
6. Одбива да одговори

There is only one answer possible.

Base: all respondents

A02 [O]

Во која општина живеете _____

АНК. Запиши ја општината.

Base: all respondents

A03 [S]

Место на живеење/ Каде живеете во моментот, во Скопје, во град или во село?

1. Скопје
2. Град
3. Село

There is only one answer possible.

Base: all respondents

A04 [S]

Пол на испитаникот

1. Машко
2. Женско

There is only one answer possible.

Base: all respondents

A05 [S]

Која е Вашата етничка припадност?

- 1) Македонец/ка
- 2) Албанец/ка
- 3) Ром/ка
- 4) Друго, што? [O] _____
- 5) Одбива да одговори

There is only one answer possible.

Base: all respondents

A06 [S]

Кој е највисокиот степен на образование што сте го завршиле?

1. Без формално образование
2. Завршено основно образование
3. Завршено средно образование
4. Завршен факултет / виша
5. Завршени постдипломски студии, докторат или специјализација
6. Друго

There is only one answer possible.

Base: all respondents

A07 [S]

Кој е вашиот брачен статус?

1. Во брак
2. Слободен/ -на
3. Разведен/ -а
4. Вдовец/Вдовица
5. Друго

There is only one answer possible.

Base: all respondents

A08 [S]

Кој од следните одговори најдобро го опишува вашиот работен статус?

1. Вработен/ -а со полно работно време со договор
2. Вработен/ -а со полно работно време без договор
3. Вработен/ -а со скратено работно време со договор
4. Вработен/ -а со скратено работно време без договор
5. Невработен/ -а и барате работа
6. Невработен/ -а и не барате работа
7. Студент/ -ка
8. Пензионер/ -ка
9. Друго _____

There is only one answer possible.

Base: all respondents

A09 [S]

Дали се измени вашата финансиска состојба откако добивте бесплатна правна помош?

1. Да
2. Не
3. Одбива да одговори

There is only one answer possible.

Base: all respondents

A10 [S]

Отприлика, колку изнесуваат месечните приходи во вашето домаќинство? (за целото домаќинство)

1. До 11.100 денари.
2. Меѓу 11.101 и 20.000 денари.
3. Меѓу 20.001 и 30.000 денари.
4. Меѓу 30.001 и 40.000 денари.
5. Повеќе од 40.000 денари
6. Не знам/Нема одговор

There is only one answer possible

Base: all respondents

A11 [S]

Колку луѓе живеат во вашето домаќинство?

1. [O] _____
2. Одбива да одговори

There is only one answer possible

SCREENOUT

Ви благодарам но за ова истражување ни треба друг профил на испитаници.

END OF QUESTIONNAIRE

Тука завршува анкетата. Од името на ГфК Скопје, Ви благодарам за вашето време и учеството.

6.2 Квалитативно истражување – Водич за дискусија во фокус група

Водич за фокус група за задоволството на граѓаните од добиена бесплатна правна помош

Појаснување: Намерата на дискусијата во фокус група е да се дознае за задоволството на граѓаните кои што побарале правна помош/правен совет (односно бесплатна правна помош) во периодот од 01.01.2016 година до 16.03.2017 година од овластените здруженија (Национален Ромски Центар - НРЦ Куманово, Хелсиншки комитет за човекови права на РМ – Скопје, Едукативно Хуманитарна Организација - (ЕХО) Штип, Младински Културен Центар - МКЦ Битола, Избор Струмица). Од клучно значење е да се добијат доволно квалитативни информации. При спроведување на фокус групите важно е да се имаат предвид четирите прашања на оваа евалуација и оценка:

- Прашање 1: Кои се изворите и начините на информирање за добивање на бесплатна правна помош?
- Прашање 2: Колкаво е задоволството од овластените здруженија кои што даваат бесплатна правна помош?
- Прашање 3: Кои се придобивките од добиената бесплатна правна помош?
- Прашање 4: Колкаво е задоволството од добиената секундарна бесплатна правна помош од овластените адвокати?

Вовед за учесниците во фокус групите:

Здраво, и добредојдовте на денешната дискусија. Моето име е (_____) и јас работам во ГфК Скопје - независна истражувачка организација која не е поврзана со ни една политичка партија или организација. Причината поради која ја имаме оваа дискусија во т.н. фокус група е да дознаеме нешто повеќе за Вашето задоволство од бесплатната правна помош добиена од овластените здруженија (Национален Ромски Центар - НРЦ Куманово, Хелсиншки комитет за човекови права на РМ – Скопје, Едукативно Хуманитарна Организација - (ЕХО) Штип, Младински Културен Центар - МКЦ Битола, Избор Струмица). Вашите контакт информации ги добивме од овластените здруженијата од кои имате побарано БПП. Ни треба Ваш придонес и споделување на Вашите размислувања и искуства поврзани со БПП и заради тоа секое Ваше мислење и размислување е од големо значење.

Нашиот разговор ќе биде снимен со камера, едноставно затоа што јас не можам да запамтам се што ќе биде кажано, а што за нас е навистина важно, и заради што ги правиме овие групи. Имам повеќе групи, не сте само вие во оваа група. Сите мислења всушност се важни за нас, без оглед на нивните разлики. Нашата цел е да се слушнат сите мислења; не постои исправен или погрешен одговор.

Вашите размислувања за нас се строго доверливи и ќе се користат исклучиво за анализа на активностите поврзани со БПП.

Јас се претставив себе си и сега би било добро да се запознаеме едни со други. Ве молам секој од вас да каже нешто за себе: име, возраст, место на живеење, и пример што сакате да правите или пак нешто што би сакале да го споделите со нас во групава.

Прашања

Клучни прашања	Дополнителни прашања
I. Информираност и извори на добивање на бесплатна правна помош	
1. Како дознавте дека може да побарате БПП? Од каде дознавте? Како? Кога?	- Дали се информиравте преку медиуми (ТВ, весници, портали), невладина организација, социјални мрежи, пријатели, центар за социјална работа, и сл.? - Дали досега сте се јавиле на бесплатната СОС линија за БПП 0800 44 222?
2. По кој основ се стекнавте со правото на БПП?	- Која беше причината заради која можевте да користите БПП? Социјален случај, инвалидски додаток, самохран родител?
3. Каде се обративте за да добиете БПП?	- Во кое здружение, Министерство, Центри за социјална работа? Каде? Зошто токму таму?

4. Каков вид на БПП добивте од таму каде се обративте (здружението или друго)?	- Правна информација, правен совет или помош при пополнување на барање за бесплатна правна помош? - Или пак нешто друго? Што, ве молам објаснете ми?
II. Перцепција, евалуација и задоволство од овластените здруженија, правникот и добиениот правен совет за дадената БПП	
5. Дали од здружението на почетокот добивте правен совет за правото на користење БПП?	- Дали Ви беа јасно објаснети (разбирливи) условите за користење на БПП? Зошто да, зошто не? - Дали беа корисни за Вас првичните информации кои ги добивте? Зошто да, зошто не?
6. Дали од здружението добивте формулар/барање кое треба да го пополните со цел да добиете БПП?	- Дали Ви помогнаа во комплетирање на барањето за БПП? - Колку време беше потребно за да биде одобрено барањето за БПП?
7. Како беше Вашето искуство, во смисла на тоа дали ви беше посветено доволно внимание и време при разгледувањето на вашиот случај?	- Колку Ви беше корисна помошта што ја добивте? Зошто? - Колку беа стручни лицата (правникот) кои беа назначени да ви помогнат? Зошто? - Колку бевте задоволни од услугата што ја добивте? Зошто?
III. Искуство и задоволство од генерално добиената бесплатна правна помош	
8. Колку сте задоволни од добиената БПП, генерално? Како беше вашето искуство од добиената БПП, позитивно, негативно итн.? Зошто? Што се случи?	- Дали БПП што ја добивте беше доволна? Зошто да, зошто не? Што може да се подобри? Што ви недостигаше? - Колку траеше процесот на одобрување на правото на БПП? - Дали требаше да патувате надвор од местото на живеење за да го остварите правото на БПП? - Колку беше комплицирана процедурата за добивање БПП? - Дали за правниот проблем за кој сте добиле БПП, досега сте платиле некакви трошоци (пр. судските такси, трошоците за вештачење, трошоците за обезбедување докази)?
9. Кои се главните придобивки што ги имавте од БПП?	- Што беше добро? Што може да се подобри?
10. Дали БПП која ја добивте ви го олесни пристапот до правда?	- Дали би им препорачале на други луѓе што се во вашата или слична ситуација да побараат БПП?
IV. Перцепција и задоволство од адвокатот (доколку има започнато постапка или спорот е завршен)	
11. Колку бевте задоволни од спорот?	- Кој е статусот на спорот (во тек или завршен)? - Доколку спорот е завршен, колку сте задоволни од донесената одлука? - Која е највисоката инстанца до која е стигнат проблемот? - Кој ја покренa постапката - дали Виe или постапката беше покрената против вас? - Каква постапка беше покрената (управна или судска)? ДОКОЛУ СУДСКА ПОСТАПКА! - Дали имавте потешкотии да разберете што се случување на сослучувањето(прашањата што беа поставени, кои лица беа присутни...)?
12. Вашето задоволство од адвокатот?	- Дали адвокатот ви помогна во составување на правните поднесоци (барање, жалба, тужба)? ДОКОЛУ СУДСКА ПОСТАПКА! - Колку добро вашиот адвокат ве застапува/ше на сослучувањето? - Колку често контактиравте со адвокатот и на кои начин (лично или преку телефон)?

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Како ја оценувате стручноста на адвокатот кој Ви е/беше назначен? Зошто?- Како ја оценувате достапноста на адвокатот? Зошто? |
|--|---|