

**Recomandările Consiliului Barourilor și al Societăților de Drept din Europa (CCBE)
privind Asistența Juridică**

Cuprins

Secțiunea I	2
Calificarea furnizorilor de servicii de asistență juridică	2
Secțiunea II	2
Independența furnizorilor de servicii de asistență juridică	2
Secțiunea III	4
Comisiunile furnizorilor de servicii de asistență juridică	4
Secțiunea IV	5
Bugetarea serviciilor de asistență juridică	5
Secțiunea V	8
Administrarea serviciilor de asistență juridică	8
Secțiunea VI	9
Noile frontiere și potențialul serviciilor de asistență juridică	9

Secțiunea I

Calificarea furnizorilor de servicii de asistență juridică

I.1. Pentru a asigura calitatea serviciilor de asistență juridică, toți furnizorii de servicii de asistență juridică (FAJ) trebuie să aibă, cel puțin, o calificare juridică și să poată practica profesia de avocat în cadrul jurisdicției relevante.

Asistența juridică este un drept fundamental al tuturor persoanelor și o componentă esențială a accesului la justiție pentru persoanele cu mijloace limitate.

CCBE ia în considerare faptul că, în cadrul anumitor jurisdicții, serviciile de asistență juridică sunt furnizate de persoane care nu sunt avocați (cum ar fi ONG-urile sau funcționarii publici). Cu toate acestea, pentru a putea înțelege și a aprecia în totalitate natura aspectelor juridice care sunt în joc, CCBE consideră că este important ca serviciile de asistență juridică să fie furnizate de avocați.

Valorile esențiale ale profesiei juridice privind independența, secretul profesional și îndatorirea de a evita conflictele de interese – servesc drept garanție a faptului că serviciile de asistență juridică sunt furnizate în conformitate cu principiul statului de drept.

Secțiunea II

Independența furnizorilor de servicii de asistență juridică

II.1. Pentru a asigura independența absolută prin evitarea posibilelor conflicte de interese sau a oricăror interferențe nejustificate în activitatea lor, FAJ trebuie să fie complet independenți. În consecință, aceștia trebuie să nu aibă statutul de funcționar public/angajat public.

În prezent, în unele state, serviciile de asistență juridică sunt furnizate de persoane care au statutul de funcționar public/angajat public. În general, conceptul de independență pare să fie în conflict cu statutul de funcționar public/angajat public. În mod normal, statutul de funcționar public/angajat public presupune răspunderea față de o ierarhie și, prin urmare, obligația de a respecta ordine ierarhice ar putea să aibă consecințe negative asupra independenței acestuia cu privire la furnizarea serviciilor de asistență juridică.

Alte preocupări apar în legătură cu controlul cheltuielilor bugetare. Un funcționar public/angajat public va trebui să respecte monitorizarea statului/entității publice a cheltuielilor referitoare la serviciile de asistență juridică și, prin urmare, poate să nu fie complet independent pentru a decide cât timp de lucru sau orice alte resurse să aloce fiecărei cauze pe care trebuie să o soluționeze.

În plus, există posibilitatea ca FAJ care au statut de funcționar public/angajat public să fie obligați să nu se ocupe de o anumită cauză sau să o soluționeze într-un anumit fel. Dimpotrivă, dacă, indiferent de motiv (ex. lipsa competenței într-un anumit domeniu al dreptului, conflict moral, etc.), FAJ ar fi refuzat în mod normal să se ocupe de o anumită cauză, statutul lor ar putea să reprezinte o piedică în acest sens.

FAJ trebuie să fie complet independenți în sensul că aceștia nu trebuie să primească instrucțiuni sau ordine, direct sau indirect, de la nicio altă autoritate în afară de cea a clientului lor. Discernământul FAJ nu trebuie să fie ghidat de niciun alt considerent în afară de interesul clientului, evaluarea obiectivului FAJ cu privire la situația factuală și juridică a clientului și prevederile legale și/sau reglementare aplicabile situației clientului.

Pentru a respecta aceste reguli simple, independența completă a FAJ este o necesitate absolută și se află într-o potențială contradicție cu statutul de funcționar public/angajat public.

În țările în care funcționarii publici/angajații publici încă dețin competențele necesare pentru a furniza servicii de asistență juridică, aceste competențe nu trebuie să fie exclusive, iar beneficiarul serviciilor de asistență juridică trebuie să aibă libertatea de a alege între FAJ care au statut public și cei cu statut privat, fără costuri suplimentare pentru beneficiar. În plus, FAJ care sunt angajați publici trebuie să respecte aceleași reguli profesionale ca și practicienii din domeniul dreptului privat, mai ales cu privire la principiul **independenței și confidențialității**.

II.2. FAJ trebuie să aibă posibilitatea de a refuza un mandat doar în anumite condiții.

Principiul referitor la refuzul furnizorilor de servicii de asistență juridică se află sub rezerva anumitor condiții („conflict de interese”, „lipsa obiectivității”, „circumstanțe grave”, „circumstanțe excepționale”, „motive importante”, „motive serioase”, „motive legitime”) și reprezintă abordarea corectă a acestui subiect, din moment ce libertatea absolută a refuzului ar putea să ducă la lipsa forței de muncă pentru a rezolva cazurile de asistență juridică, în special din cauza faptului că acestea sunt mai puțin remunerative decât cazurile obișnuite.

II.3. Ca regulă generală, beneficiarii serviciilor de asistență juridică trebuie să aibă dreptul la libertatea de a alege reprezentarea legală, în măsura în care acest lucru este posibil.

Cel puțin cu privire la cauzele penale, libertatea de a alege avocații pentru asistență juridică este unul dintre criteriile eficienței și calității serviciilor de asistență juridică. Prin urmare, aceste recomandări sunt importante mai ales în cauzele penale și mult mai puțin importante în cauzele care nu sunt penale. Lipsa libertății de alegere poate avea ca rezultat discriminarea între părțile care își pot permite să aleagă un avocat și cele care nu pot.

În acest sens, se face referire la faptul că toate Statele Membre ale UE trebuie să respecte și regulile stabilite în Directiva 2013/48/UE¹, care, în legătură cu *Recomandarea Comisiei din 27 noiembrie 2013 privind dreptul la asistență juridică pentru persoanele suspectate sau acuzate în cadrul procedurilor penale*, evidențiază importanța de a „ține seama de preferințele și dorințele manifestate de persoana suspectată sau acuzată în ceea ce privește alegerea avocatului însărcinat cu furnizarea de asistență juridică”.

Sectiunea III **Comisiunile furnizorilor de servicii de asistență juridică**

III.1. Statele trebuie să se asigure că FAJ primesc o remunerație corectă pentru serviciile furnizate. Resursele puse la dispoziție pentru cazurile individuale trebuie să fie proporționate în funcție de complexitatea și natura cazului pentru a garanta apărarea și/sau consultanța juridică.

Statele au obligația legală de a asigura calitatea serviciilor de asistență juridică. FAJ trebuie să furnizeze servicii de calitate, iar comisiunile disponibile pentru aceste servicii trebuie să fie corespunzătoare și să reflecte în mod corespunzător valoarea serviciilor.

Accesul la justiție este nedeterminat nu numai atunci când unei persoane i se refuză dreptul la servicii de asistență juridică din cauza lipsei unei finanțări suficiente (consultați Recomandarea V.1), ci și atunci când remunerația avocaților care lucrează la cazuri de asistență juridică este atât de mică, încât împiedică posibilitatea unei apărări/consultanțe juridice eficiente.

Prin urmare, dat fiind gradul diferit de complexitate și natura cazurilor la care lucrează avocații care furnizează servicii de asistență juridică, remunerația acestora nu poate fi standardizată, ci trebuie să ia în considerare acești factori, la fel ca și regula remunerației avocaților care furnizează alte servicii decât cele de asistență juridică.

O remunerație corectă ar avea efectul de a încuraja avocații să aloce aceeași perioadă de timp și aceleași resurse cazurilor legate de asistență juridică, precum și cazurilor juridice obișnuite, contribuind la promovarea și îmbunătățirea dreptului de acces la justiție din țara acestora.

III.2. Atunci când comisiunile FAJ sunt mult mai mici decât ratele medii ale pieței pentru servicii similare, statele trebuie să reducă diferența prin modificarea comisiunilor și/sau a

¹ Directiva 2013/48/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 22 octombrie 2013 privind dreptul de a avea acces la un avocat în cadrul procedurilor penale și al procedurilor privind mandatul european de arestare, precum și dreptul ca o persoană terță să fie informată în urma privării de libertate și dreptul de a comunica cu persoane terțe și cu autorități consulare în timpul privării de libertate.

pragurilor comisioanelor, aplicabile serviciilor de asistență juridică, sau prin introducerea altor măsuri pentru a diminua diferența față de ratele medii ale pieței pentru servicii similare.

Standardele de calitate și natura serviciilor juridice sunt esențialmente aceleași pentru serviciile de asistență juridică și serviciile similare furnizate pe piața obișnuită. Ca regulă generală, ratele pieței reflectă în mod corespunzător valoarea efectivă a bunurilor și serviciilor. Prin urmare, stabilirea comisioanelor aplicabile serviciilor de asistență juridică și care sunt mai mici decât ratele relevante ale pieței reprezintă o subevaluare severă a serviciilor de asistență juridică, lucru care nu este corect pentru FAJ și care subminează calitatea și durabilitatea sistemului de asistență juridică, cu efecte negative asupra accesului la justiție, așa cum se subliniază mai sus. În timp ce creșterea comisioanelor este principala metodă de a aborda această problemă, se pot lua și alte măsuri, cum ar fi **asigurarea oportunităților de formare gratuită** sau alte servicii de asistență pentru FAJ, cum ar fi un **tratament fiscal mai mic**.

III.3. Reglementările care guvernează ratele comisioanelor și alți termeni privind remunerația pentru serviciile de asistență juridică trebuie să fie clare, transparente și disponibile pentru publicul general. Acest aspect este important mai ales atunci când este posibil ca beneficiarul serviciilor de asistență juridică să trebuiască să compenseze costurile serviciilor de asistență juridică, total sau parțial, într-o anumită etapă a procedurilor.

Este important ca furnizorii de servicii de asistență juridică și beneficiarii acestor servicii să înțeleagă cu claritate și în întregime termenii și condițiile sistemului de remunerare aplicabil.

III.4. Reglementările care guvernează ratele comisioanelor și alți termeni ai remunerației serviciilor de asistență juridică trebuie să se afle sub rezerva revizuirii regulate care ia în considerare factori ca inflația, modificările costurilor de trai și furnizarea serviciilor relevante, problemele care afectează sistemul existent, etc.

Reglementările care rămân nemodificate pe perioade lungi de timp cauzează de obicei un declin al compensării pe termen real disponibil pentru serviciile de asistență juridică deoarece diferitele costuri legate de servicii cresc din cauza factorilor macroeconomici. Evaluarea regulată este necesară pentru a lua în considerare acești factori, precum și problemele practice care au fost identificate în sistemul existent.

III.5. Statele trebuie să aplice proceduri de plată care garantează faptul că FAJ primesc o remunerație în timp rezonabil. Atunci când serviciile de asistență juridică sunt furnizate în cazul unor proceduri care durează o perioadă lungă de timp, statele trebuie să permită efectuarea de plăți intermediare la intervale regulate în timpul procedurilor.

În plus față de valoarea comisioanelor, termenii de plată, în special atunci când se preconizează o plată, sunt importanți pentru fiecare furnizor de servicii. Situația nu este diferită în cazul serviciilor de asistență juridică în acest sens, iar situațiile în care furnizorii de servicii de asistență juridică trebuie să lucreze pe perioade lungi de timp fără plăți intermediare constituie o povară financiară nejustificată.

III.6. Statele trebuie să se asigure că, atunci când o decizie finală stabilește valoarea comisioanelor care trebuie plătite unui FAJ este substanțial diferită de cea aplicată de FAJ sau care este altfel preconizată, decizia respectivă poate fi contestată de către FAJ în fața unei autorități independente sau a unui judecător.

III.7. Comisiunile FAJ trebuie să acopere toate cheltuielile suportate.

În cazul unui număr semnificativ de jurisdicții, nu toate cheltuielile suportate de FAJ sunt acoperite, cum ar fi costurile neestimate, cheltuielile de deplasare, cheltuielile pentru parcare, alte cheltuieli, plăți etc. CCBE nu găsește nicio justificare pentru faptul că aceste cheltuieli trebuie să fie suportate chiar de către FAJ.

Sectiunea IV

Bugetarea serviciilor de asistență juridică

IV.1. Serviciile de asistență juridică reprezintă un instrument fundamental pentru asigurarea accesului la justiție și trebuie să fie garantate de către state prin alocarea unei finanțări suficiente pentru a asigura faptul că nicio persoană care are dreptul de a primi asistență juridică nu va fi privată de aceasta.

Asistența juridică și accesul la justiție sunt legate în mod inextricabil. Dacă o persoană nu dispune de mijloacele financiare pentru a acoperi costurile serviciilor de asistență juridică, aceștia i se refuză accesul la justiție și, drept consecință, nu își poate apăra drepturile. Prin urmare, în Legislația Internațională și Europeană, accesul la justiție este considerat ca fiind o componentă esențială a protecției drepturilor omului. Acesta este considerat și ca fiind una dintre bazele principale ale principiului statului de drept și ale demnității individuale.

Este evident faptul că asistența juridică depinde de furnizarea finanțării. Dacă bugetul alocat de stat nu este suficient pentru a acoperi necesitățile tuturor persoanelor care au dreptul de a primi asistență juridică, accesul la justiție este subminat, iar statele nu își îndeplinesc obligația de a respecta și a de apăra drepturile fundamentale.

Din acest motiv, statele trebuie să aloce un buget suficient pentru a acoperi necesitățile tuturor beneficiarilor serviciilor de asistență juridică. Epuizarea bugetului nu trebuie să reprezinte o scuză pentru ca un potențial beneficiar să nu primească servicii de asistență juridică sau pentru a diminua calitatea serviciilor juridice furnizate.

Există țări, cum ar fi Germania sau Elveția, care oferă exemple de bune practici privind bugetele pentru asistență juridică. În ambele țări, acordarea de asistență juridică unei persoane nu depinde de disponibilitatea bugetului și, prin urmare, serviciile de asistență juridică vor fi întotdeauna furnizate celor care au dreptul de a le primi. Un alt fel de sistem se aplică în Regatul Unit (Scoția), unde, dacă bugetul este epuizat, fondul pentru asistență juridică ajunge la costurile cazurilor, iar acestea rămân neacoperite. Acest lucru înseamnă că, adesea, cheltuielile vor depăși bugetul alocat.

IV.2. În timpul pregătirii bugetului pentru asistență juridică, fiecare stat trebuie să ia în considerare indicatorii pertinente, cum ar fi bugetul pentru asistență juridică și numărul de cazuri din anul anterior, împreună cu estimarea numărului preconizat de cazuri.

Numărul preconizat de cazuri poate fi prevăzut prin luarea în considerare a numărului aproximativ de cereri de asistență juridică în așteptare, a etapei procedurilor, naturii litigiilor, momentului în care comisioanele avocatului trebuie să fie achitate și a altor indicatori similari.

IV.3. Fiecare stat trebuie să se asigure că FAJ, asociațiile de barouri, consiliile de asistență juridică sau alte entități care furnizează servicii de asistență juridică sunt consultate în mod corespunzător pentru pregătirea bugetului pentru asistență juridică.

Este foarte important ca FAJ să fie ascultați de către autoritățile care se ocupă cu pregătirea bugetului pentru asistență juridică, deoarece furnizorii sunt cei mai în măsură să raporteze cu privire la numărul de cazuri din anul anterior și să ajute la estimarea numărului preconizat de cazuri.

Cu privire la tipul contribuției, implicarea acestora poate avea loc prin mijloace diferite, de exemplu prin a le permite acestora să facă propuneri sau comentarii referitoare la proiectul de buget, lucru care deja se întâmplă în majoritatea țărilor.

Un exemplu pozitiv de cooperare între autoritățile de stat și furnizorii de servicii de asistență juridică se poate găsi în sistemul lituanian: așa cum s-a raportat de către delegație, pentru a asigura implementarea funcțiilor atribuite Ministerului Justiției în domeniul serviciilor de asistență juridică garantate de stat, s-a constituit un Consiliu de Coordonare pentru Asistență Juridică Garantată de stat. Acest Consiliu are în componența sa pe reprezentanții Ministerului Justiției, Ministerului Finanțelor, Baroului din Lituania și ai altor instituții și asociații ale căror activități au legătură cu furnizarea serviciilor de asistență juridică garantată de stat. Acest Consiliu prezintă propuneri cu privire la necesitatea fondurilor bugetului de stat pentru furnizarea serviciilor de asistență juridică garantată de stat și la utilizarea eficientă a acestora. Sistemul care este în vigoare în Norvegia poate de asemenea să fie privit ca o soluție viabilă, deoarece se bazează pe un acord formal dintre Ministerul Justiției și Baroul din Norvegia, lucru care permite acestuia din urmă să aibă un cuvânt de spus în definirea acestor elemente care sunt importante pentru bugetul pentru asistență juridică.

IV.4. Statele trebuie să asigure faptul că o linie bugetară suplimentară este prevăzută în cazul în care bugetul normal este epuizat înainte de sfârșitul perioadei bugetare, pentru a evita plata întârziată a comisioanelor avocaților.

În marea majoritate a țărilor din UE, epuizarea bugetului duce la întârzierea sau anularea până în anul următor a plății comisioanelor avocaților. Dat fiind faptul că majoritatea coplesitoare a delegațiilor s-a plâns că respectivele comisioane pentru asistență juridică sunt în general mai mici decât comisioanele juridice standard, statele trebuie să depună toate eforturile necesare pentru a evita întârzierea sau amânarea plăților. În plus, în cazul în care linia bugetară suplimentară (sau o parte a acesteia) nu este utilizată, se poate transfera pentru următoarea perioadă bugetară.

IV.5. Statele trebuie să publice toate informațiile referitoare la fondurile alocate pentru serviciile de asistență juridică și la utilizarea acestora.

Pentru ca informațiile să fie disponibile pentru cât mai multe persoane, atât FAJ, cât și autoritățile de stat (în conformitate cu competențele acestora din fiecare țară) trebuie să publice cifrele pe paginile lor de internet.

IV.6. Dreptul la asistență juridică este un drept fundamental pentru asigurarea accesului la justiție pentru toate persoanele. Prin urmare, Statele Membre trebuie să ia măsurile corespunzătoare pentru a asigura finanțarea permanentă a serviciilor de asistență juridică.

Dacă fondurile obișnuite pentru asistență juridică nu sunt suficiente, trebuie să se utilizeze alte mijloace pentru a furniza indirect servicii de asistență financiară.

O sugestie ar fi de a spori utilizarea asigurării pentru a acoperi și cheltuielile judiciare. O utilizare pe scară largă a asigurării poate avea drept efect transferarea de la bugetul de stat a obligației cu privire la asistența juridică, de exemplu prin stabilirea unui sistem în care serviciile de asistență juridică nu sunt furnizate persoanelor a căror asigurare include servicii juridice (subsidiaritate). Persoanele asigurate trebuie să fie foarte bine informate cu privire la posibilitatea de a activa prevederile privind serviciile juridice acoperite de contractul de asigurare.

În Suedia, asistența juridică în cauzele civile este subsidiară utilizării asigurărilor care acoperă cheltuielile juridice. Așa cum se raportează „*în Suedia, asigurarea de locuință include asigurarea pentru cheltuielile juridice. Peste 95 % din populație este asigurată în acest fel. Persoanele care nu își pot permite o asigurare pe locuință vor beneficia de asistență juridică din partea statului. În unele cazuri, asistența juridică poate fi obținută dacă asigurarea pentru cheltuieli juridice nu furnizează o acoperire corespunzătoare*”.

O altă sugestie este de a **reduce impozitul și cheltuielile pentru securitatea socială pentru FAJ**. În acest sens, luând în considerare pierderea veniturilor pentru avocații care lucrează la cazuri de asistență juridică, ar putea exista o compensare sub forma reducerii impozitului sau a taxei de securitate socială.

Cu privire la buna utilizare a fondurilor, se sugerează introducerea **unei analize prima facie pe fondul cauzei** care să fie efectuată de către avocați, în loc să își bazeze decizia de a acorda asistență juridică doar pe necesitățile financiare ale beneficiarului. Se recomandă ca autoritatea de asistență juridică să desemneze un FAJ special pentru consultanță juridică generală și pentru prevenirea litigiilor. Trebuie să se rezerve o parte suficientă a bugetului pentru asistență juridică pentru aceste cauze, deoarece s-ar putea filtra multe cauze fără șanse de câștig.

O altă idee este de a introduce o **taxă specială** pentru actele juridice înregistrate pentru a contribui la finanțarea accesului la justiție. Se propune o rată foarte scăzută pentru fiecare act care trebuie să fie înregistrat de avocați, executori judecătorești, notari și judecători. Problema cu

această idee este că obligația statelor este transferată celor care sunt obligați să se ocupe cu justiția.

O abordare suplimentară este „sistemul de triaj”. În 2012, consiliul de asistență juridică din Irlanda a introdus un „sistem de triaj”. Conform acestui sistem, solicitanții trebuie să se prezinte în fața unui avocat în prima lună de la depunerea cererii de servicii juridice pentru o scurtă consultație. Unul dintre scopurile principale ale acestui sistem este de a diminua presiunea pusă asupra Consiliului de Asistență Juridică, prin a oferi solicitanților oportunitatea de a explora alte opțiuni, cum ar fi medierea sau soluționarea alternativă a litigiilor, așteptând în același timp consultațiile substanțiale. O altă oportunitate este identificarea și filtrarea cererilor care nu for trece testele de eligibilitate ale Consiliului de Asistență Juridică.

Secțiunea V

Administrarea serviciilor de asistență juridică

V.1. Fiecare țară trebuie să aibă o legislație clară cu privire la asistența juridică, inclusiv o autoritate/autorități competentă/e pentru a administra asistența juridică și regulile de garantare a standardelor pentru beneficiarii serviciilor de asistență juridică. Barourile sau Societățile de Drept sunt în general cele mai competente organisme pentru administrarea serviciilor de asistență juridică, inclusiv selectarea/desemnarea FAJ.

În cazul în care cadrul juridic este fragmentat sau lipsește, beneficiarul poate considera că este dificil să își recunoască drepturile și să solicite asistență juridică în cazul în care are cu adevărat nevoie de aceasta. Procedura pentru dobândirea serviciilor de asistență juridică trebuie să fie ușor de accesat și de înțeles, cu termeni și condiții clare de eligibilitate. Același lucru trebuie să fie valabil și pentru procedura de selectare/desemnare a FAJ, care trebuie să fie concretă și transparentă.

V.2. Pentru îndeplinirea eficientă a mandatului, autoritatea competentă pentru administrarea și gestionarea sistemului de servicii de asistență juridică trebuie să aibă puteri și competențe suficiente.

V.3. Rolul avocaților/FAJ în administrarea sistemului de asistență juridică trebuie să fie în general extins.

Serviciile de asistență juridică sunt în principal furnizate de avocați, însă implicarea acestora în administrare este adeseori limitată. Avocații și FAJ trebuie să participe sau, cel puțin, să aibă un rol consultativ în multe aspecte ale administrării serviciilor de asistență juridică, inclusiv, printre altele, raportarea și monitorizarea, precum și îmbunătățirea sistemului de asistență juridică.

V.4. Sistemul prin care FAJ individuali le sunt alocate cazuri de asistență juridică trebuie să fie imparțial, să nu fie compromis de un interes și să asigure accesul egal la asistență juridică pentru cât mai multe persoane care au nevoie de aceste servicii.

Sistemul de alocare poate acorda beneficiarilor posibilitatea de a alege dintre FAJ, atâta timp cât se păstrează principiul accesului egal. De asemenea, se recomandă ca FAJ să participe voluntar la sistem.

Norvegia și Estonia pot fi menționate ca exemple inspiraționale ale alocării eficiente a serviciilor de asistență juridică. În Norvegia, avocații furnizează servicii de asistență juridică în cadrul practicii obișnuite a acesteia. Aceștia au obligația de a-și informa clienții cu privire la posibilitatea solicitării de servicii gratuite de asistență juridică în cazurile în care clientul este considerat ca fiind eligibil pentru aceste servicii. Serviciile de asistență juridică din Estonia funcționează pe baza voluntariatului furnizorilor de servicii de asistență juridică. În Estonia, baza de electronică date a cauzelor (pe baza unei pagini de internet) permite avocaților înregistrați să preia cauzele pe bază de voluntariat și să desemneze avocați în mod aleatoriu pentru aceste cauze, care nu sunt preluate.

V.5. Autoritatea de asistență juridică trebuie să monitorizeze furnizarea și calitatea serviciilor de asistență juridică.

FAJ trebuie să raporteze cu privire la serviciile furnizate pentru a-și primi plata.

Se recomandă să se ofere beneficiarilor posibilitatea de a da feedback cu privire la serviciile primite (comunicarea mulțumirii/nemulțumirii).

De exemplu, Finlanda folosește chestionare completate de ambele părți – furnizori și beneficiari – pentru a monitoriza calitatea și pentru a primi feedback din partea ambelor părți.

În Estonia, „Asociația Barourilor primește informații din partea poliției, serviciului de procuratură și a instanțelor cu privire la problemele legate de avocații care furnizează servicii de asistență juridică, precum și plângeri din partea persoanelor care beneficiază de servicii de asistență juridică. Aceste informații și plângeri sunt prelucrate în conformitate cu regulile Asociației Barourilor, prin demararea acțiunilor disciplinare atunci când este necesar.

În Danemarca, se monitorizează calitatea serviciilor de asistență juridică, iar o listă cu instituțiile aprobate să furnizeze servicii de asistență juridică este publicată în fiecare an.

Sectiunea VI

Noile frontiere și potențialul serviciilor de asistență juridică

VI.1. Sistemele de asistență juridică trebuie să fie flexibile și să fie evaluate cu regularitate, luând în considerare noile dezvoltări și necesități. Sistemele speciale de asistență juridică trebuie să aibă loc cu privire la domeniile referitoare la nevoile speciale.

Societățile din prezent se confruntă cu noi provocări, iar cererea de servicii de asistență juridică este tot mai mare în cadrul domeniilor dreptului. Accesul la justiție, în special prin asistență juridică, trebuie să răspundă noilor necesități, atât la nivel individual, cât și la nivel social.

În mod tradițional, asistența juridică este în principal aplicată în cadrul procedurilor judiciare, chiar dacă majoritatea Statelor Membre confirmă aplicarea acesteia și în cadrul procedurilor administrative, de insolvență, pentru protecția consumatorului, asistență pentru minori, precum și în consilierea precontencioasă.

Anumite domenii necesită o atenție deosebită, cum ar fi metodele de soluționare alternativă a litigiilor și cererile de asistență depuse de imigranți și refugiați. În acest sens, este important să se evidențieze necesitatea de a proteja și de a apăra interesele părții mai slabe.

În legătură cu procesele soluționării alternative a litigiilor, asistența juridică este în principal aplicată în medierea obligatorie sau voluntară dinaintea procesului, și parțial în arbitraj. Cu toate acestea, diferitele procese, cum ar fi negocierea pedepsei, medierea familială, medierea la locul de muncă, gestionarea insolvenței, negocierea, gestionarea datoriilor, prezintă o cerere tot mai mare de servicii de asistență juridică ce trebuie să se ia în considerare în mod corespunzător.

În plus, intensificarea imigrației pe întregul teritoriu al Europei are ca rezultat nevoia de a apăra drepturile refugiaților și imigranților. Având în vedere aceste dezvoltări, este necesar să se prevadă și să se soluționeze numărul tot mai mare de cereri de servicii de asistență juridică ce provin din comunitățile de imigranți și refugiați.

VI.2. De asemenea, în cadrul procedurilor extrajudiciare, autoritatea responsabilă pentru a acorda asistență juridică trebuie să fie transparentă și neutră.

Autoritatea care acordă asistență juridică în cauze și proceduri extrajudiciare trebuie să fie aceeași cu cea care acordă asistență juridică și în procedurile judiciare obișnuite.

VI.3. Persoanele trebuie să fie informate în mod corespunzător cu privire la dreptul lor la asistență juridică.

Informarea cetățenilor cu privire la asistența juridică ar îmbunătăți accesul la justiție și încrederea publică în instituții.

Statele trebuie să depună mai multe eforturi pentru diseminarea informațiilor, în toate limbile relevante și prin mijloace electronice.

Cererile de asistență juridică depuse online trebuie să fie întotdeauna disponibile.