

Studiu privind elaborarea mecanismului de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat

*Realizat de Mihaela Vidaicu și Nadejda Hriptievschi
Pentru Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat*

31 decembrie 2013

Conținut:

1. Introducere	2
2. Practici comparate	4
2.1. Anglia și Țara Galilor	4
2.2. Scoția	21
2.3. Olanda	24
2.4. Republica Sud-africană.....	27
2.5. Finlanda	35
2.6. Chile.....	40
2.7. Georgia.....	47
3. Concluzii și recomandări pentru Republica Moldova.....	50
Bibliografie.....	56
Anexe.....	58
Anexa 1 – criteriile de efectuare a tranzacțiilor, Anglia și Țara Galilor, extras din versiunea din 4 mai 2002	58
Anexa II – conceptul evaluării colegiale și instrumentele de lucru elaborate în cadrul unui proiect pilot implementat de Fundația Soros-Moldova, în colaborare cu Consiliul pentru Asistența Juridică Garantată de Stat, în anul 2011	63

1. Introducere

Studiul respectiv se referă la metodele de asigurare a calității, deoarece considerăm că în Republica Moldova este nevoie de clarificarea diferitor metode de asigurare a calității, în baza cărora să fie ales acel mecanism de monitorizare a calității care este oportun contextului. Respectiv, mai jos vor fi prezentate succint câteva metode de asigurare a calității asistenței juridice garantate de stat, cu prezentarea aspectelor pozitive și neajunsurilor fiecăreia, ulterior vor fi prezentate câteva sisteme cu metodele pe care le utilizează, subliniindu-se aspectele relevante pentru Republica Moldova. În ultimul capitol vor fi prezentate concluziile cu privire la metodele care ar putea fi utilizate în Republica Moldova, în vederea luării deciziei cu privire la metodele și modul de implementare a acestora în Republica Moldova de către actorii principali responsabili de asigurarea calității asistenței juridice garantate de stat și anume Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat și Uniunea Avocaților. Respectiv, scopul studiului este prezentarea metodelor posibile de asigurare a calității asistenței juridice garantate de stat și formularea recomandărilor pentru aplicarea acestor metode în Republica Moldova.

Studiul a fost întocmit utilizând în special următoarele metode:

- Revizuirea cadrului juridic al Republicii Moldova;
- Revizuirea literaturii disponibile la subiectul calitatea serviciilor de asistență juridică garantată de stat;
- Analiza experimentului efectuat în Republica Moldova de către Fundația Soros-Moldova cu privire la evaluarea colegială;
- Interviu cu reprezentanți ai sistemului de asistență juridică garantată de stat și experți în domeniu.

În urma revizuirii a câteva sisteme de asistență juridică garantată de stat (Anglia și Țara Galilor, Scoția, Olanda, Republica Sud-africană, Statele Unite ale Americii și Georgia) și a literaturii de specialitate, pot fi evidențiate următoarele ***componente sau pre-condiții principale care asigură calitatea serviciilor de asistență juridică, atât pe cauze private, cât și în sistemul de asistență juridică garantată de stat:***

- 1) Formarea avocaților, care include formarea inițială și continuă a avocaților;
- 2) Admiterea în calitate de avocat / avocat care prestează servicii de asistență juridică garantată de stat;
- 3) Stabilirea standardelor de activitate pentru avocați și monitorizarea respectării acestora;

4) Metode de asigurare a calității asistenței juridice. Acestea, la rândul lor, pot fi clasificate în două categorii:

- a. Metode care depind în totalitate de depunerea de către cineva a unei plângeri pentru a fi examinată de organul responsabil de calitatea sau etica și conduita avocaților. Cel mai des acestea includ examinarea plângerilor de către Comisiile pentru etică și disciplină din cadrul organizației profesionale a avocaților;
- b. Metode care au menirea de a asigura calitatea în mod continuu, indiferent de existența unei plângeri, și au menirea de a preîntâmpina potențiale încălcări de către avocați. Aceste metode de obicei sunt utilizate în cadrul sistemului de asistență juridică garantată de stat și includ metode utilizate de către organul de administrare a sistemului de asistență juridică garantată de stat, cât și în colaborare cu organizația profesională a avocaților.

Acest studiu se va referi succint la toate cele patru aspecte evidențiate mai sus, dar în mod special la stabilirea standardelor și la metodele de asigurare a calității, dat fiind scopul și contextul studiului.

Din metodele de asigurare a asistenței juridice garantate de stat, utilizate în statele enumerate mai sus, pot fi evidențiate următoarele:

- **Condițiile contractuale** (sistemul „criteriilor tranzacționale” din Anglia și Țara Galilor);
- **Evaluarea colegială** - Metoda evaluării colegiale în profesia juridică a fost în special elaborată și aplicată în țările cu sistem de drept anglo-saxon și la moment este în dezvoltare în țări cu sistem de drept continental, cum este Olanda și Republica Sud-Africană. În Scoția și Anglia și Țara Galilor metoda de evaluare colegială (*peer review*) este utilizată pentru aprecierea calității serviciilor prestate de avocații care prestează asistență juridică garantată de stat. În Olanda metoda se dezvoltă ca o inițiativă a unei fundații private, în cooperare cu Baroul, pentru a aprecia serviciile prestate de oricare avocat, care voluntar participă în sistem pentru a primi certificatul de calitate;¹
- **Observarea pe parcursul prestării serviciilor** (în cadrul interviului clientului sau în cadrul prestației în instanța de judecată);

¹ A se vedea pentru detalii Peer review and quality assurance, The emergence of peer review in the legal profession (Evaluarea colegială și asigurarea calității. Dezvoltarea evaluării colegiale în profesia juridică), Alan Paterson și Avrom Sherr și Guido Schakenraad, Dutch Initiatives in quality Assurance (Inițiativele olandeze cu privire la asigurarea calității), International Legal Aid Group Conference, 2007, <http://www.ilagnet.org/conference/Antwerp/www.ua.ac.be/main0c7b.html?c=.ILAG2007&n=39311>.

- Metode practicate ad-hoc, în cadrul unor studii academice: **metoda clientului model**, , **înregistrarea audio, analiza prezentată de o persoană terță**;
- **Revizuirea dosarelor** de către persoana responsabilă de calitate în cadrul biroului;
- Pentru birouri, **desemnarea a doi avocați pentru reprezentare în cauzele complexe**.

2. Practici comparate

2.1. Anglia și Țara Galilor

Sistemul de asistență juridică garantată de stat din Anglia și Țara Galilor este unul complex și a trecut prin diferite etape de dezvoltare. Mai jos vom încerca să facem doar o scurtă prezentare a sistemului și a câteva metode de asigurare a calității asistenței juridice garantate de stat, aplicate la diferite etape de dezvoltare a sistemului englez.

Sistemul de asistență juridică garantată de stat a fost creat în 1948, în special ca răspuns a cererii din partea populației de a avea servicii de asistență juridică în domeniul protecției sociale, angajarea în câmpul muncii, familiei etc. Pentru a asigura cererea de servicii de asistență juridică garantată de stat, Guvernul a decis să finanțeze un număr larg de avocați privați, care acordau asistență juridică garantată de stat (*solicitors*). Sistemul era administrat de Consiliul pentru Asistența Juridică Garantată de Stat (*Legal Aid Board*). Acest sistem s-a dezvoltat rapid, cu un număr mare de prestatori de servicii de asistență juridică garantată de stat. Avocații au creat o serie de centre pentru a acorda consultații juridice populației. Totuși, aceste centre și avocații lucrau în primul pentru profit. În anul 1977, conform unei estimări a Comisiei regale pentru servicii juridice, 30% din venitul avocaților venea din contul asistenței juridice garantate de stat. Acest sistem nu era caracterizat de anumite metode de asigurare a calității serviciilor de asistență juridică garantată de stat.² Consiliul pentru Asistența Juridică Garantată de Stat a creat un sistem, menit să asigure calitatea serviciilor prestate. Dar sistemul în special se baza pe prezumția fiind că orice avocat admis în profesie acordă asistență juridică calitativă, inclusiv asistență juridică garantată de stat. Cum experiența de mai jos arată, această prezumție nu a fost tocmai una realistă.

Legea cu privire la accesul la justiție din 1999 a adus o serie de inovații sistemului de asistență juridică garantată de stat, în special din perspectiva instituirii unor noi mecanisme de verificare și control atât a cheltuirii banilor publici, cât și a calității prestate de sistemul de asistență juridică garantată de stat. Unul din obiectivele reformei sistemului de asistență juridică garantată de stat a

² A se vedea pentru detalii *Kachestvennaya Iuridicheskaya Pomoshi. Metodologia otsenki i kontrolya*, Public Interest Law Institute (PIL), Moscova, 2008, p. 12.

fost calitatea bună a serviciilor de asistență juridică garantată de stat prestată clientului.³ În conformitate cu noua lege, a fost creată Comisia pentru Servicii Juridice, o instituție interdepartamentală, finanțată de Ministerul Justiției și subordonată cancelarului de stat (*lord-chancellor*) și ministrului justiției, care în același timp prezenta raportul de activitate Parlamentului.⁴ Comisia pentru Servicii Juridice conținea două părți componente sau departamente: Departamentul Juridic Comunitar (Community Legal Service), care acoperea toate serviciile de informare, consultație și asistență juridică pe cauze non-penale, și Departamentul Apărare Penală (Criminal Defence Service), care acoperea acordarea asistenței juridice în materie penală.

Departamentul Juridic Comunitar a fost dezvoltat în baza serviciilor precedente de asistență juridică garantată de stat pentru cauze civile, dar cu trei componente distincte:

- a) Contracte cu prestatorii de servicii conform criteriilor de calitate definite;
- b) Semnul calității (*quality mark*) care include dar se extinde în afara serviciilor contactate asupra celor care sunt prestate de alții decât de Comisia pentru Servicii Juridice;
- c) O serie de proiecte inovatoare pentru a explora metode îmbunătățite de prestare a serviciilor de asistență juridică garantată de stat.⁵

Departamentul Apărare Penală (Criminal Defence Service) avea sarcina de a acoperi serviciile de consultație și asistență juridică oricărei persoane reținute, arestate sau în învinuită de comiterea unei infracțiuni. Tradițional, asistența juridică în cauze penale în Anglia și Țara Galilor era acordată de către avocați (*solicitors* și *barristers*), care erau contractați pentru fiecare cauză. Același lucru era caracteristic și avocaților de serviciu (*duty solicitors*), care erau contractați pentru a acorda servicii de asistență juridică la sectoarele de poliție și curțile de magistrați. Acest sistem este numit „judicare”. Din mijlocul anilor 1990 Guvernul englez a adoptat și a implementat coerent politici pentru schimbarea acestui sistem de contractare a avocaților individuali cu contractarea firmelor de avocați. Contractele cu firmele de avocați au fost introduse la 2 aprilie 2001. Conform aceluși sistem, doar firmele de avocați care aveau contracte cu Comisia pentru Servicii Juridice și, respectiv întruneau și condițiile de calitate impuse de Comisia pentru Servicii Juridice, puteau presta servicii de asistență juridică garantată de stat în cauze penale. În mai 2001 Guvernul de asemenea a inițiat un serviciu de avocați publici pentru cauze penale (*Public Defender Service*), care urma să presteze

³ Legal Services Commission, *Assuring and Improving Quality in the Reformed Legal Aid System*, decembrie 2007, para 3.

⁴ A se vedea *Kachestvennaya Iuridicheskaya Pomoshi. Metodologia otsenki i kontrolya*, Public Interest Law Institute (PILI), Moscova, 2008, p. 13.

⁵ Roger Smith, Director, Justice UK, „Promoting access to justice in Central and Eastern Europe, European Forum on Access to Justice, Budapest 5-7 December 2002, Session III: Organising the legal aid system: comparative experiences, models of organisation of the system for provision of legal aid”. Anexa I, p. 11.

servicii de asistență juridică garantată de stat în paralel cu firmele de avocați contractate de Comisia pentru Servicii Juridice, într-un sistem mixt de prestare a serviciilor de asistență juridică garantată de stat. Între 2001-2002 au fost deschise 4 birouri de avocați publici în diferite localități ale Angliei și Țării Galilor. Birourile avocaților publici urmau să respecte aceleași standarde de calitate ca avocații care activau în firmele de avocați contractate de Comisia pentru Servicii Juridice. Mai mult, birourilor de avocați publici de la început le-a fost stabilită sarcina de a ajuta Departamentul Apărare Penală în îmbunătățirea standardelor de calitate și a mecanismelor de asigurare a calității pentru toate serviciile de asistență juridică garantată de stat în cauze penale.⁶ Birourile de avocați publici au fost evaluate pe parcursul a 4 ani în cadrul unui proiect de cercetare pentru elaborare de politici ulterioare în domeniu, finanțată de Comisia pentru Servicii Juridice.

Comisia pentru Servicii Juridice contracta serviciile prestatorilor, trecând de la contractarea pe fiecare cauză în parte pe contractări pe firme juridice pe proporții de lucru. După Roger Smith, „contractarea serviciilor juridice ca parte a Departamentului Juridic Comunitar a fost introdusă pentru a atinge un obiectiv clar de politici în domeniu și anume servicii mai bune la un preț mai ieftin în contextului unui cost fix. Inițial acest scop putea fi atins, deoarece prestatorii au fost impuși să devină mai productivi. Pe viitor, ar putea exista riscul ca din cauza presiunii și creșterii volumului de lucru pe cauze penale, bugetul pentru cauze civile să fie micșorat.” După cum este menționat mai jos, Anglia și Țara Galilor acum se află iarăși într-o perioadă de reformă a sistemului de asigurare a calității serviciilor de asistență juridică garantată de stat, în special din cauza costurilor mari ale sistemului.

Contractele dezvoltate după crearea Departamentului Juridic Comunitar erau de două tipuri:

- a) Pentru „lucru controlat” (*controlled work*), spre exemplu consultație juridică, asistență în instanță, și „reprezentare juridică controlată” (spre exemplu în fața autorităților cu competență în examinarea cauzelor ce țin de imigrare);
- b) Lucru licențiat, spre exemplu reprezentare juridică în categoriile permise (atunci existau 15 categorii: familie, prejudicii personale, neglijență medicală, locuință, imigrare, beneficii sociale, relații de muncă, sănătate mintală, datorii, contracte de consumator și contracte generale, acțiuni împotriva poliției, drept public, educație și îngrijirea comunitară).⁷

⁶ Lee Bridges, Ed Cape, Richard Moorhead and Avrom Sherr, „Methods for Researching and Evaluating the Public Defender Service”, Legal Research Institute, School of Law, University of Warwick, Institute of Advanced Legal Studies, University of London, iunie 2002, para. 2.1.-2.2.

⁷ Sumarul din paragraf se bazează pe lucrarea lui Roger Smith, Director, Justice UK, „Promoting access to justice in Central and Eastern Europe, European Forum on Access to Justice, Budapest 5-7 December 2002, Session III: Organising the legal aid system: comparative experiences, models of organisation of the system for provision of legal aid”. Anexa I, para 10-14.

Contractele încheiate cu prestatorii de servicii de asistență juridică garantată de stat includeau diverse condiții menite să asigure calitatea serviciilor acordate. Firmele juridice erau supuse auditului în baza unui număr mare de criterii, inclusiv:

- a) Documentarea procedurilor;
- b) Business planuri;
- c) Controalele financiare;
- d) Materialele de referință;
- e) Politicile de personal, spre exemplu fișele de post, evaluările personalului, politicile cu privire la oportunitățile egale, supravegherea personalului etc.
- f) Managementul și revizuirea dosarului;
- g) Calitatea cauzelor măsurată prin intermediul „criteriilor tranzacționale” (*transaction criteria*), specificate pentru fiecare tip de cauze;
- h) Competențele superiorului / mentorului, măsurate – printre alte măsuri – prin calitatea de membru a schemelor de acreditare a Societății Juridice (*Law Society*), după relevanță.

Criteriile cu privire la calitate au fost ulterior incorporate în sistemul Comisiei pentru Servicii Juridice cu privire la semnul calității la nivel de specialist.⁸

Contractele erau prevăzute pentru diferite niveluri de asistență, de la acordarea informației juridice și consultației juridice până la reprezentarea beneficiarului în instanța de judecată. Remunerarea variază în funcție de tipul de asistență acordată. Pentru „lucru controlat” prestatorii primeau contracte care prevedeau o remunerare fixă, care în general acoperea doar consultațiile juridice și excludea reprezentarea în instanțele de judecată. Conform unui astfel de contract, permisiunea era dată pentru prestator să acopere un număr de solicitări – cauze sau aspecte specifice ale cauzelor. Dintre acestea, un număr specificat trebuia să fie de tipul lucrului aprobat pentru anumite categorii de cauze, cu un anumit nivel de „toleranță” pentru alte tipuri de cauze civile nespecificate în contract (în mediu nivelul de toleranță era de 10%, de obicei fiind mai înalt în localitățile rurale unde prestatorii de servicii erau insuficienți). Pentru lucrul ce ține de reprezentarea în instanțele de judecată, onorariile nu erau fixate dar avocații erau remunerați pe oră. Pentru a beneficia de astfel de servicii, beneficiarii urmau să treacă testul financiar și cu privire la meritul

⁸ Cf. Roger Smith, Director, Justice UK, „Promoting access to justice in Central and Eastern Europe, European Forum on Access to Justice, Budapest 5-7 December 2002, Session III: Organising the legal aid system: comparative experiences, models of organisation of the system for provision of legal aid”. Anexa I, para 26.

cauzei pentru a determina posibilitatea de succes pentru fiecare caz și costul potențial al acestuia. Pentru cauzele „costisitoare” (peste 25,000 GBP) exista un mecanism separat de aprobare.⁹

Contractele pentru cauzele penale erau în mare parte similare celor descrise mai sus.

Contractele erau încheiate cu firmele juridice și nu cu avocații individuali care lucrau în acele firme, cu excepția reprezentării la nivelul curții regale, unde contractele erau încheiate cu avocații care au dreptul de compare în fața curții regale și care, de obicei, activează în cabinete (*barristers*).

În anii 2012-2013 au fost efectuate importante schimbări în sistemul de asistență juridică garantată de stat al Angliei și Țării Galilor, în special pentru a răspunde presiunii de a reduce costurile pentru asistența juridică garantată de stat, alături de alte domenii supuse reducerilor bugetare. La 1 mai 2012 a fost adoptată legea cu privire la asistența juridică garantată de stat, condamnarea și pedeapsa infractorilor (*Legal Aid Sentencing and Punishment of Offenders (LASPO) Act*). Conform acestei legi, Comisia pentru Servicii Juridice a fost înlocuită de Agenția cu privire la Asistența Juridică Garantată de Stat (*Legal Aid Agency*). Agenția este controlată direct de Guvern, dar legea prevede un sistem pentru a proteja deciziile pe cauze individuale de interferența ministerelor / guvernului. Pentru a asigura compatibilitatea cu standardele internaționale, Guvernul a limitat semnificativ domeniul de aplicare a asistenței juridice garantate de stat în cauze civile, lăsând intact domeniul de aplicare a asistenței juridice garantate de stat pentru cauzele penale. Reducerile au afectat cel mai mult acordarea consultațiilor juridice și direcționării către instituțiile responsabile a beneficiarilor, care erau prestate atât de firme juridice, cât și de organizații non-profit (centre juridice, Birouri pentru Consultarea Cetățenilor etc.). Practicienii au criticat mult decizia de a reduce drastic domeniile de eligibilitate și, respectiv, de aplicare a asistenței juridice garantate de stat, motivând în special că o astfel de schimbare de politici de fapt va duce pe viitor la creșterea costului asistenței juridice garantate de stat, deoarece nu va mai exista posibilitatea preîntâmpinării escaladării problemelor juridice din cauza lipsei sistemului primar de consultații juridice. Mai mult, dacă anterior Comisia pentru Servicii Juridice era ghidată în special de teoria problemelor de grup (*clusters*) cu care se confruntă persoanele vulnerabile și, respectiv, necesitatea de a dezvolta servicii pentru a răspunde acestor probleme, noua politică pare a ignora acea tendință.¹⁰

La 9 aprilie 2013 ministerul justiției a publicat documentul pentru consultări publice, „Transformarea asistenței juridice garantate de stat: prestarea unui sistem mai credibil și mai eficient”, care prevedea reduceri din bugetul pentru asistența juridică garantată de stat și

⁹ Roger Smith, „Legal Aid in England and Wales: Current Issues and Lessons”, în *Making legal aid a reality: a resource book for policy makers and civil society*, Public Interest Law Institute, 2009, pp. 37-38.

¹⁰ A se vedea pentru detalii Steve Hynes, Raportul Național cu privire la Anglia și Țara Galilor, prezentat la International Legal Aid Group Conference, Haga, 2013, disponibilă la <http://www.ilagnet.org/conference/template/?id=6>.

posibilitatea introducerii **tenderului competitiv în baza prețului** (*price competitive tendering*) pentru asistența acordată pe cauze penale. Conform acestui document, firmele vor fi invitate să participe la tendere pentru contracte pentru asistența juridică la sectoarele de poliție, curțile de magistrați și curtea regală. Firmele vor face oferte pentru a acorda servicii în regiunile specificate. Beneficiarii nu vor mai avea dreptul să aleagă avocatul, ci vor fi alocați unei firme juridice în bază aleatorie. Procesul de tender va fi împărțit în două etape: la prima etapă va fi evaluată capacitatea și calitatea prestatorului și la a doua prețul oferit de acesta. Ministerul susținea că aceste propuneri vor reduce numărul firmelor juridice care prestează asistență juridică garantată de stat pe cauze penale de la 1,600 la 400.¹¹

Guvernul a argumentat propunerea de introducere a tenderului competitiv în baza prețului pentru a obține de la prestatori servicii o cantitate suficientă și calitate la cel mai eficient preț. Această propunere nu este una nouă, una similară a fost formulată de Lord Carter în 2006 cu privire la procurările în sistemul de asistență juridică garantată de stat. Implementarea tenderului competitiv în baza prețului ar da posibilitate prestatorilor să aibă o stabilitate și posibilitate de planificare prin încheierea contractelor pentru 3 ani, cu posibilitatea de prelungire cu încă 2 ani. În același timp, și Guvernul ar avea posibilitatea la fiecare 3-5 ani să revizuiască oportunitatea încheierii unui nou contract în condițiile actuale și în funcție de rezultatele serviciilor prestate de firma juridică. Acest sistem va presupune remunerarea conform tarifelor fixe (și nu pe oră) pentru fiecare etapă (poliție, curtea magistraților, majoritatea lucrului la curtea regală), cu excepția cauzelor complexe care vor fi reglementate separat. Un avantaj pentru client și pentru sistem va fi obligația prestatorilor să acorde întregul spectru de servicii și consultații juridice, de la reprezentarea la sectorul de poliție până la finalizarea cauzei. Doar pentru reprezentarea în fața curții regale vor fi menținute posibilitatea de contractare a avocaților cu drept de a compare în astfel de proceduri (*barristers*), în caz contrar independența Baroului ar fi afectată. Reducerea numărului de prestatori va duce la economia de scară și, astfel, la reduceri în bugetul pentru asistență juridică pe cauze penale.¹²

Mai jos sunt prezentate patru metode utilizate în sistemul de asistență juridică garantată de stat din Anglia și Țara Galilor, elaborate și implementate la diferite etape de dezvoltare a sistemului,

¹¹ Cf. Steve Hynes, Raportul Național cu privire la Anglia și Țara Galilor, prezentat la International Legal Aid Group Conference, Haga, 2013, disponibilă la <http://www.ilagnet.org/conference/template/?id=6>.

¹² A se vedea pentru detalii Hugh Barrett, „Using market mechanisms to deliver value for money in Criminal Legal Aid”, prezentat la International Legal Aid Group Conference, Haga, 2013, disponibilă la <http://www.ilagnet.org/conference/template/?id=6>.

care ar putea fi relevante pentru dezvoltarea în continuare a sistemului de asigurare a calității serviciilor de asistență juridică garantată de stat în Republica Moldova.

Pe parcursul activității sale, Comisia pentru Servicii Juridică¹³ a dezvoltat diverse metode menite să asigure acordarea asistenței juridice garantate de stat la un cost rezonabil, în același timp menținându-se calitatea acestor servicii. În special relevante sunt următoarele metode:

- a) Dezvoltarea semnului calității (*quality mark*);
- b) Criteriile de efectuare a tranzacțiilor și auditul dosarelor în apărare;
- c) Dezvoltarea sistemelor de acreditare pentru diferite tipuri de lucru / servicii;
- d) Evaluarea colegială (*peer review*).

În afară de aceste metode, Comisia pentru Servicii Juridice și departamentele acesteia au investit resurse importante în diverse proiecte de cercetare și inovatoare, cu scopul de a evalua calitatea și costul serviciilor de asistență juridică garantată de stat prestată, tendințele din sistem, lacunele ce urmează a fi corectate, noi metode creative și eficiente de prestare a serviciilor de asistență juridică garantată de stat pentru a acoperi cât mai mult posibil cererea pentru astfel de servicii la un cost rezonabil și la un nivel acceptabil de calitate.

Spre exemplu, Departamentul Juridic Comunitar a mai dezvoltat și implementat o serie de proiecte inovatoare, finanțând menținerea și dezvoltarea unei pagini web cu lista prestatorilor de servicii de asistență juridică garantată de stat și informație despre drepturile cetățenilor, în special în domeniul drepturilor consumatorilor (<http://www.justask.org.uk>). Un alt proiect inovator a fost contractarea unei firme juridice pentru a acorda consultație juridică la telefon. Departamentul de asemenea a finanțat o serie de organizații ne-guvernamentale și anume centre juridice (*law centers*) care acordă atât consultație, cât și asistență juridică calificată persoanelor din grupuri vulnerabile. Un alt proiect inovator al Departamentului a fost acordarea de burse pentru a urma cursul de practică juridică (curs specific sistemului englez care permite obținerea calificării juridice ca avocat) sau un curs de instruire (stagiu) în cadrul unei firme juridice. Aceste burse erau destinate regiunilor sau domeniilor unde numărul prestatorilor de servicii era insuficient, spre exemplu: regiunilor rurale sau mici urbanistice unde accesul la servicii juridice era o problemă; domeniilor legate de dreptul protecției sociale sau penal; regiuni unde existența pe viitor a prestatorilor de servicii era pusă sub îndoială, spre exemplu unde exista doar un prestator sau unde mai mulți prestatori se retrăgeau de pe piața de prestare a serviciilor; regiuni unde erau prea puțini avocați de serviciu (*duty solicitors*);

¹³ În studiu se face referință în special la metodele dezvoltate în perioada de activitate a Comisiei, dat fiind faptul că Agenția pentru Asistența Juridică Garantată de Stat a intrat în vigoare recent și nu sunt foarte multe surse noi cu privire la modificările introduce de aceasta. Unde acestea sunt, în document se va specifica.

potențial beneficiu pentru persoanele din grupuri vulnerabile sau minorități etnice. De asemenea, Departamentul Juridic Comunitar a efectuat cercetări importante cu privire la nevoile în domeniul serviciilor juridice și potențialele căi de soluționare a problemelor populației, care a ajutat la elaborarea strategiilor și metodelor de acoperire mai eficientă a acelor nevoi.¹⁴

Semnul Calității:

„Semnul Calității” a devenit disponibil pentru prestatorii de servicii de asistență juridică garantată de stat în materie civilă și penală din aprilie 2002. Comisia pentru Servicii Juridice emitea „semnul calității” pentru acei prestatori pe care i-a atestat ca întrunind standardele de performanță de calitate în cinci dimensiuni: informație pentru ajutor propriu (*self-help information*); informație asistată (*assisted information*); ajutor general (*general help*); ajutor general cu lucrul pe caz (*general help with casework*) și „specialist” (*specialist*), care indicau nivele crescătoare de asistență de la reprezentarea de către beneficiar singur până la reprezentarea de către un avocat specializat.¹⁵

Pentru prestatorii de servicii de asistență juridică garantată de stat pe cauze penale, Comisia pentru Servicii Juridice cerea ca aceștia să obțină și să mențină Semnul Calității de Specialist. Până a acorda un contract, Comisia pentru Servicii Juridice reconfirma compatibilitatea cu standardele Semnului Calității. Desemnarea de „specialist” reprezintă o evaluare a calității generale a firmei juridice, care include: activitatea firmei și managementul acesteia într-o serie de domenii inclusiv experiența personalului, acreditările, performanța și procedurile de evaluare; abilitatea de a presta un serviciu complet și fără impedimente, inclusiv direcționările clienților către agențiile competente; stabilitatea financiară și controalele; sistemele de management a dosarelor și revizuire a acestora; satisfacția clienților și procedurile cu privire la plângerile legate de serviciile prestate.¹⁶

Cerințele impuse prestatorilor reprezintă următoarele:

- A. Accesul la servicii – care include business planuri;
- B. Serviciu impecabil – care include procedurile de direcționare;
- C. Administrarea organizației – care include procedurile pentru controale financiare;
- D. Gestionarea resurselor umane – care impune elaborarea fișelor cu descrieri de post, proceduri de angajare și numire, evaluarea anuală a performanțelor angajaților, planuri de instruire,

¹⁴ Sumarul din paragraf se bazează pe lucrarea lui Roger Smith, Director, Justice UK, „Promoting access to justice in Central and Eastern Europe, European Forum on Access to Justice, Budapest 5-7 December 2002, Session III: Organising the legal aid system: comparative experiences, models of organisation of the system for provision of legal aid”. Anexa I, para 41-47.

¹⁵ Roger Smith, „Legal Aid in England and Wales: Current Issues and Lessons”, în *Making legal aid a reality: a resource book for policy makers and civil society*, Public Interest Law Institute, 2009, p. 40.

¹⁶ Roger Smith, „Legal Aid in England and Wales: Current Issues and Lessons”, în *Making legal aid a reality: a resource book for policy makers and civil society*, Public Interest Law Institute, 2009, p. 40.

indicarea mentorilor pentru diferitele categorii de activitate, aceștia urmând să posede o anumită experiență și să fie membri ai procedurilor respective de acreditare administrate de Societatea Juridică;

- E. Administrarea serviciilor – care impune un inventar al dosarelor și inspectarea dosarelor etc.;
- F. Satisfacerea necesităților clienților – care impune existența procedurilor de înregistrare și confirmare a informației, și a listelor aprobate de furnizori, de exemplu de experți;
- G. Asumarea angajamentului față de calitate – care include procedura de examinare a plângerilor și proceduri de evaluare a satisfacției clienților.

Nivelul detalierii poate fi perceput examinând lista sugerată de documente, pe care un birou trebuie să le posede pentru eventualitatea unei vizite de audit din partea Societății Juridice. Această listă include¹⁷:

- Business planuri și inspectarea odată la șase luni începând cu data ultimului audit;
- Formularele de direcționare și inspectarea anuală a direcționărilor [a clienților către alte organizații]
- Organigrama angajaților (dacă aceasta nu este prezentă în manualul biroului)
- Formulare de determinare a statutului pentru noii angajați
- Înscrierile de la compania de asigurare care acoperă despăgubirile indicând existența plângerilor de acest gen pe parcursul ultimilor șase ani
- Certificarea contabilului
- Bugetul și bilanțul
- Planul financiar și reviziile acestuia
- Certificatul de asigurare profesională sau certificatul de practică al partenerului principal
- Descrierile de post și obligațiile de serviciu ale tuturor angajaților
- Procedura de angajare (dacă aceasta nu este expusă în manual)
- Planul de numiri
- Documentarea de evaluare
- Modele de Planuri individuale de instruire
- Atestarea instruirilor individuale
- Formularele de aplicare pentru poziția de mentor din partea supervisorilor noi

¹⁷ Para 1.9.5, V Ling și S Pugh *Să înțelegem ce este asistența juridică gratuită: un ghid practice al finanțării publice*, Societatea Juridică 2003

Lista actuală a dosarelor active
Procedura de examinare a dosarelor, înregistrările și evaluările anuale
Scrisori standard de contact cu clienții
Scrisori standard de consultanță acordată clienților
Scrisori standard de închidere a dosarelor
Procedura de aprobare a furnizorilor și formulare de evaluare
Procedura de depunere a plângerilor
Evaluarea anuală a plângerilor
Procedura de colectare a comentariilor clienților privind calitatea serviciilor prestate, formularele și rezultatele acesteia.¹⁸

În 2007, când Comisia pentru Servicii Juridice propunea un document pentru consultări publice în vederea obținerii comentariilor cu privire la oportunitatea introducerii tenderului în baza valorii celei mai bune în cauze penale (*best value tendering of criminal defence services*), Comisia pentru Servicii Juridice a elaborat și un document cu privire la asigurarea și menținerea calității în sistemul de asistență juridică garantată de stat. Conform acestuia, Comisia a menționat că primul document important de politici care a creat un sistem de asigurare a calității serviciilor de asistență juridică garantată de stat, intitulat Franchizing, a stat la baza dezvoltării ulterioare a sistemului Semnul Calității de Specialist (*Specialist Quality Mark*), care pune accentul pe managementul structurat și supravegherea procesului de acordare a asistenței juridice garantate de stat. Există o acceptare generală că acest sistem a dus la îmbunătățirea calității serviciilor acordate beneficiarilor.¹⁹

Criteriile de efectuare a tranzacțiilor și auditul dosarelor în apărare:

Metoda respectivă presupune elaborarea unor criterii în baza cărora un auditor neprofesionist în activitatea juridică poate examina dosarele și își poate forma o impresie preliminară privind calitatea lucrului efectuat de avocat (*solicitor*). Pentru a putea realiza auditul dosarelor au fost elaborate ‘criterii de efectuare a tranzacțiilor’.²⁰ Acestea constituie ‘o serie de criterii și întrebări în baza

¹⁸ Roger Smith, Organizarea și acordarea asistenței juridice gratuite în Anglia și Țara Galilor, lucrare prezentată la Conferința privind organizarea și acordarea asistenței juridice gratuite în Moldova: politici, legislație și practică, 15-16 iunie 2004, Chișinău.

¹⁹ Legal Services Commission, Assuring and Improving Quality in the Reformed Legal Aid System, decembrie 2007, para 4.

²⁰ A Sherr. R Moorhead și A Paterson *Juriștii – agenda calității, volumele unu și doi* Consiliul de Asistență Juridică, 1994, citat în Roger Smith, Organizarea și acordarea asistenței juridice gratuite în Anglia și Țara Galilor, lucrare prezentată la Conferința privind organizarea și acordarea asistenței juridice gratuite în Moldova: politici, legislație și practică, 15-16 iunie 2004, Chișinău.

căroră un observator competent care examinează ulterior dosarul poate să-și facă anumite concluzii referitor la acțiunile efectuate și standardul de calitate a acestora'.²¹

Extrasul criteriilor de tranzacție din 2002 este prezentat în anexa 1 la studiu.

Utilizarea criteriilor de tranzacție a permis efectuarea cel puțin a unei evaluări inițiale eficiente privind calitatea activităților. Cercetătorii au fost întotdeauna expliciti în privința nivelului acceptabil de calitate. Ei căutau să identifice 'un prag de competență' care nu indica 'perfectiune'. Utilizând limbajul managementului, ei căutau să identifice 'corespondere scopurilor'. Criteriile sunt organizate în așa mod, încât punctajul obținut să poată fi expus în procente. Inițial ele au fost elaborate pentru a fi utilizate la evaluarea consultanței, nu la reprezentarea propriu-zisă a clientului.²²

Dezvoltarea sistemelor de acreditare pentru diferit tip de lucru / servicii:

În afară de Comisia pentru Servicii Juridice, care administra sistemul de asistență juridică garantată de stat, Societatea Juridică (*Law Society*), organul reprezentativ și de reglementare a avocaților (solicitors) din Anglia și Țara Galilor de asemenea a avut și continuă să aibă un rol important în asigurarea și menținerea calității serviciilor de asistență juridice, inclusiv cea garantată de stat. Societatea Juridică stabilește calificările de bază și standardele de activitate (*practice standards*) pentru avocați, precum și cerințele pentru dezvoltarea profesională continuă, stabilind spre exemplu un sistem de acreditare pentru litigarea pe cauze penale (*Criminal Litigation Accreditation Scheme*) și stabilind „cele mai bune practici” pentru profesia de avocați prin publicarea de ghiduri practice și organizarea de conferințe pe diferite subiecte.²³

Unele din cele mai de succes publicații ale Societății Juridice în vederea încurajării calității asistenței juridice pe cauze penale au fost elaborate și implementate de aceasta ca rezultat al publicității negative cu privire la calitatea serviciilor avocaților în special la reprezentarea beneficiarilor în primele ore după reținere la sectorul de poliție, inclusiv la audierea de către polițiști. În rezultat, Societatea Juridică a publicat în 2000 un ghid practic intitulat *Apărarea Activă (Active Defence)*, care încurajează avocații să presteze servicii calitative prin apărarea mai activă a

²¹ P24, *Raport anual 1991-92* Consiliul de Asistență Juridică HC50, HMSO, 1992, citat în Roger Smith, *Organizarea și acordarea asistenței juridice gratuite în Anglia și Țara Galilor*, lucrare prezentată la Conferința privind organizarea și acordarea asistenței juridice gratuite în Moldova: politici, legislație și practică, 15-16 iunie 2004, Chișinău.

²² Roger Smith, *Organizarea și acordarea asistenței juridice gratuite în Anglia și Țara Galilor*, lucrare prezentată la Conferința privind organizarea și acordarea asistenței juridice gratuite în Moldova: politici, legislație și practică, 15-16 iunie 2004, Chișinău, para 40.

²³ Roger Smith, „Legal Aid in England and Wales: Current Issues and Lessons”, în *Making legal aid a reality: a resource book for policy makers and civil society*, Public Interest Law Institute, 2009, p. 41.

clientului, adică prin luarea inițiativei pe cauză în dezvoltarea strategiei de apărare și nu limitarea doar la a reacționa la ceea ce face procurorul. Avocații au fost încurajați să analizeze informația pe fiecare caz la fiecare etapă și să ia măsurile necesare, inclusiv să întreprindă investigații pe cauză dacă sunt necesare. În 2002 Societatea Juridică a publicat ghidul Apărare Penală (*Criminal Defence*), orientat în special la apărarea în instanțele de judecată. Unul din aspectele principale pe care le încurajează ghidul respectiv este ținerea detaliată a dosarului în apărare, inclusiv note complete și clare cu privire la strategia de apărare, etapele principale ale cauzei, instrucțiunile primite de la client, sfaturile / consultația oferită de avocat clientului, alte aspecte importante în baza cărora poate fi înțeles ce a făcut avocatul.²⁴

Societatea Juridică, în cooperare cu Comisia pentru Servicii Juridice, au dezvoltat sisteme de acreditare a reprezentanților la sectoarele de poliție pentru a reprezenta beneficiarii din primele clipe ale reținerii până la eliberarea sau prezentarea acestora în fața unui magistrat (*police station legal advice and representation*). Din cauza nevoilor mari și numărului insuficient de avocați care ar fi putut face acest lucru, mecanismul de acreditare a inclus nu doar avocați. Acreditarea reprezentanților pentru a reprezenta la sectoarele de poliție include două etape principale. În prima, candidatul trebuie să prezinte un portofoliu de lucru care acoperă 5 cauze în care candidatul personal a reprezentat sau a asistat clientul la sectorul de poliție care nu era reprezentat de un alt avocat. După aceasta, candidatul trebuie să treacă un alt test (*critical incidents test*), în care candidatul urmărește o audiere înregistrată și trebuie să demonstreze când și de ce ar interveni în timpul audierii clientului său. Aceste două teste sunt urmate de un interviu și o evaluare a capacităților oratorice (*advocacy*) ale candidatului. Candidații de asemenea urmează să treacă un curs de pregătire oferit de prestatorii aprobați și să susțină un test în baza materialului trecut. În afară de testul scris, candidații urmează să susțină un test verbal care presupune ascultarea unei audieri de către poliție, înregistrată, și să explice când și cum ar interveni pentru a asigura o apărare calitativă a clientului.²⁵

În 2007 Comisia pentru Servicii Juridice evalua pozitiv mecanismele de acreditare elaborate în colaborare cu alte organe reprezentative, concluzionând că aceste mecanisme au contribuit la îmbunătățirea calității serviciilor de asistență și consultație juridică. Conform raportului Comisiei, aceasta a utilizat mecanismele de acreditare în două feluri: primul – ca cerință obligatorie pentru a putea presta servicii de asistență juridică garantată de stat de un anumit tip și al doilea – ca standarde de supervizare în cadrul anumitor categorii de cauze. Diversele mecanisme de acreditare au fost și

²⁴ Roger Smith, „Legal Aid in England and Wales: Current Issues and Lessons”, în *Making legal aid a reality: a resource book for policy makers and civil society*, Public Interest Law Institute, 2009, p. 42.

²⁵ Roger Smith, „Legal Aid in England and Wales: Current Issues and Lessons”, în *Making legal aid a reality: a resource book for policy makers and civil society*, Public Interest Law Institute, 2009, p. 42.

vor rămâne în competența profesiei (adică a Uniunii Avocaților), dar Comisia pentru Servicii Juridice va continua să le includă în contractele încheiate cu prestatorii de servicii, fie care cerințe, fie ca standarde.²⁶

Evaluarea colegială (peer review):

Evaluarea colegială, așa cum reiese și din denumirea acesteia, presupune evaluarea lucrului efectuat de un avocat de către un alt avocat (sau doi avocați), numit coleg-evaluator (*peer-reviewer*). Aceasta este deosebirea principală între criteriile de efectuare a tranzacțiilor, menționate mai sus, care presupuneau evaluarea de către ne-avocați, de obicei firme de audit. Din această perspectivă evaluarea colegială de la început a fost primită foarte pozitiv de avocați.²⁷

Metoda evaluării colegiale a fost elaborată și implementată în Anglia și Țara Galilor, urmată apoi și de Scoția și alte state europene. Evaluarea colegială reprezintă evaluarea de către o comisie/un grup de experți independenți, care sunt practicieni cu experiență, a calității lucrului efectuat de alți profesioniști, evaluare efectuată în baza unui set de criterii și nivele de performanță, aprobate de comunitatea juridică. Evaluarea colegială în Anglia și Țara Galilor a fost și este în continuare utilizată pentru evaluarea calității muncii avocaților din sistemul de asistență juridică garantată de stat, atât în materie penală, cât și civilă. Metoda respectivă a fost dezvoltată în special ca răspuns la numeroasele îngrijorări cu privire la dificultățile în menținerea calității serviciilor de asistență juridică garantată de stat în contextul reducerii nivelului de remunerare și introducerii sistemului de remunerare conform tarifelor fixe, intrării unui număr mare de avocați de o nouă generație și modificări complexe a legii și a regulamentelor cu privire la proceduri.²⁸

Evaluarea colegială a lucrului efectuat de avocații care acordă asistență juridică garantată de stat se bazează pe evaluarea dosarelor apărării. Până a ajunge la această metodă, sistemul de evaluare colegială a testat alte metode. Spre exemplu, s-a încercat observarea directă, care presupune participarea unui avocat-observator la ședința de judecată sau la o acțiune procesuală pentru a evalua performanța avocatului. Această metodă însă s-a dovedit a fi una ineficientă, deoarece are două neajunsuri. În primul rând este foarte costisitoare, deoarece sistemul de justiție așa funcționează că nu întotdeauna toate ședințele de judecată planificate au loc. În rezultat, dacă un avocat este

²⁶ Legal Services Commission, *Assuring and Improving Quality in the Reformed Legal Aid System*, decembrie 2007, para 17-19.

²⁷ Roger Smith, *Organizarea și acordarea asistenței juridice gratuite în Anglia și Țara Galilor*, lucrare prezentată la Conferința privind organizarea și acordarea asistenței juridice gratuite în Moldova: politici, legislație și practică, 15-16 iunie 2004, Chișinău.

²⁸ Avrom Sherr și Alan Paterson, „Professional Competence. Peer Review and Quality Assurance in England and Wales and Scotland”, *HeinOnline*, 45 *Alta. L. Rev.* 151 2007-2008, pp. 152-163.

desemnat să evalueze activitatea altui avocat, iar ședințele se amână, atunci practic avocatul-evaluator trebuie remunerat pentru nimic. În al doilea rând, această metodă nu permite observarea practicii obișnuite, deoarece actorii aflați sub observare tind să-și schimbe comportamentul atunci când sunt observați. A fost încercată și metoda evaluării de către o terță persoană, spre exemplu de judecător, dar experiența a demonstrat că nici această metodă nu este una eficientă deoarece judecătorii ori nu reușesc, ori nu sunt dispuși să evalueze activitatea avocatului. A fost încercată și metoda clientului model sau ascuns, care presupune că un avocat sau un alt profesionist merge la un avocat pentru consultație, prefăcându-se că este client real, fără ca ultimul să știe că este vorba de o evaluare. Această metodă de asemenea s-a dovedit a fi nu prea eficientă, deoarece mulți avocați nu acceptă să discute cu clienți necunoscuți. În rezultat s-a decis ca evaluarea colegială să fie efectuată în baza dosarelor în apărare ținute de avocați ca fiind cea mai puțin intruzivă metodă în activitatea avocaților, dar, în același timp, și cea care poate oferi cea mai completă informație despre activitatea avocatului pe o cauză concretă.²⁹

E adevărat că această metodă oricum presupune un grad de intruziune în relația avocat-client și, respectiv, o atingere a confidențialității comunicării avocat-client, dar acest aspect urmează a fi clarificat. Spre exemplu, în Anglia și Țara Galilor limitarea confidențialității relației avocat-client este reglementată prin lege. Astfel, în cazul avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat, este permis accesul la dosarele în apărare ținute de aceștia, dar pentru scopuri clar definite, și anume asigurarea calității. Mai mult, avocații-evaluatori și membrii grupului/comisiei de experți care revizuieste concluzia avocatului-evaluator și emite decizia sunt ținuți de principiul confidențialității, fiindu-le interzisă divulgarea informației despre o cauză anumită.

Din perspectiva organizării, evaluarea colegială în baza dosarelor în apărare este mai cost-eficientă decât observarea sau alte metode, deoarece dosarele pot fi copiate și transmise și prin poștă sau alte mijloace de comunicare. Mai mult, munca avocatului-evaluator poate fi planificată, astfel reducând costul onorariului evaluatorului. Deși inițial în Anglia și Țara Galilor a existat o temere cu privire la potențialul acestei metode deoarece exista percepția că avocații care compar în fața instanțelor superioare (*barristers*) nu țineau dosare în apărare, această temere s-a dovedit a fi neîntemeiată.³⁰

²⁹ Avrom Sherr și Alan Paterson, „Professional Competence. Peer Review and Quality Assurance in England and Wales and Scotland”, HeinOnline, 45 Alta. L. Rev. 151 2007-2008, pp. 152-153.

³⁰ Avrom Sherr și Alan Paterson, „Professional Competence. Peer Review and Quality Assurance in England and Wales and Scotland”, HeinOnline, 45 Alta. L. Rev. 151 2007-2008, p. 154.

Ce acoperă evaluarea colegială? În Anglia și Țara Galilor, precum și în Scoția, evaluarea colegială a avocaților care acordă asistența juridică garantată de stat se referă la 4 factori: resursele implicate (*inputs*), structura (*structure*), procesul (*process*) și rezultatul (*outcomes*). Acești factori sunt incluși într-o serie de criterii de evaluare. Criteriile de evaluare pot fi numeroase, începând de la comunicarea cu clientul, participarea la audierea clientului și terminând cu contestarea hotărârii. În urma cercetărilor diverse efectuate în domeniu s-a ajuns la concluzia că numărul optim de criterii este aproximativ 20.³¹ Criteriile sunt diferite pentru cauzele penale și civile și sunt de o manieră generală, pentru a putea permite aplicarea la fiecare cauză în parte. Spre exemplu, criteriile de evaluare în Anglia și Țara Galilor în 2008 erau, după cum urmează:

A. Dosarul

1. Cât de efectivă este componenta dosarului?
2. Cât de corespunzător este nivelul informației înregistrate?
 - (a) La etapa de investigare
 - (b) După înaintarea acuzației
3. Cât de potrivită a fost gestionarea cazului pe parcurs?

B. Comunicare

1. Cât de adecvate au fost abilitățile de comunicare și de lucru cu clientul ale avocatului?
2. Cât de adecvat a fost informat clientul despre:
 - (a) Perspectivele (sau lipsa) ale cazului lor apărât?
 - (b) Toate etapele / dezvoltarea cauze (inclusiv cea finală)
3. Cât de potrivită a fost comunicarea avocatului cu alții, inclusiv procuratura, avocatul apărării, etc.?
4. Cât de oportună (la timp) a fost toată comunicarea?

C. Colectarea informației și faptelor

1. Cât de eficace a fost avocatul la colectarea informației relevante de la client?
2. Cât de eficace a fost avocatul la colectarea informației de la poliție și/sau procuratură:
 - (a) La etapa de investigare
 - (b) După înaintarea acuzației
3. Cât de eficace a fost avocatul la colectarea informației relevante de la alții?

D. Consultația și asistența

1. Cât de bună a fost consultația acordată?
2.
 - (a) Cât de adecvată a fost consultarea cu privire la recunoașterea vinovăției sau nu?
 - (b) Dacă (la orice etapă) clientul a fost sfătuit să pledeze vinovat, a fost oare momentul sfatului:
 - (i) prea timpuriu
 - (ii) oportun
 - (iii) întârziat
3. Cât de oportun a fost consultația cu privire la apel?

E. Lucrul/asistența

1. A fost făcut tot lucrul care trebuia să fie făcut în mod rezonabil? Dacă NU, specificați
2. Cât de eficace a fost efectuat lucrul pentru realizarea obiectivelor (rezonabile) ale clientului?
3. Care a fost impactul avocatului asupra:
 - (a) Cauțiunii / eliberarea provizorie
 - (b) Modalitatea / locația;
 - (c) Procesul:
 - (d) Condamnat pentru/sau nu:
 - (e) Sentința:

³¹ Avrom Sherr și Alan Paterson, „Professional Competence. Peer Review and Quality Assurance in England and Wales and Scotland”, HeinOnline, 45 Alta. L. Rev. 151 2007-2008, p. 154.

4. A fost oare clientul prejudiciat de lucrul care a fost sau nu efectuat? (Dacă da, specificați)

F. Eficiență

1. Cât de eficient a fost efectuat lucrul?
2. Pe parcursul dosarului, cât de eficace a utilizat organizația resursele (inclusiv experți)?
3. Au fost oportune costurile suportate care au avut loc?

G. General

1. În cazul apariției problemelor cu caracter etic, au fost ele gestionate în modul corespunzător?

Cum se face evaluarea colegială? Evaluarea colegială presupune examinarea întregului dosar de către evaluator și apoi scrierea răspunsului/ opiniei la fiecare criteriu. În Anglia și Țara Galilor e aplică cinci note pentru fiecare criteriu: 1 2 3 4 5, plus „nu există informație” și „nu este aplicabil”. După fiecare notă pentru fiecare criteriu, evaluatorul urmează să facă comentarii. Comentariile nu sunt obligatorii, decât dacă sunt note negative. La sfârșit evaluatorul urmează să aprecieze performanța avocatului pe întregul dosar, acordând unul din următoarele calificative:

5 = excelent

4 = plus competență/bine

3 = pragul competenței (*threshold competence*)

2 = incompetent/slab

1 = non-performanță/foarte slab

După evaluarea pe fiecare dosar, evaluatorul urmează să facă evaluarea per ansamblu al avocatului evaluat, conform aceluiași calificative. Aceste calificări sunt relevante, deoarece de ele depinde încheierea pe viitor a contractelor cu avocatul evaluat. Spre exemplu în Anglia și Țara Galilor s-a decis inițial ca să fie acceptați pentru încheierea contractelor de prestare a serviciilor de asistență juridică garantată de stat doar acei avocați care au fost evaluați cu calificativul minim de pragul competenței. Această decizie a fost luată pentru a permite creșterea calității, pe de o parte, și pentru a se asigura că sistemul va avea suficienți prestatori de servicii, în special în regiunile rurale unde există probleme din punctul de vedere al numărului de prestatori.³²

În 2007, Comisia pentru Servicii Juridice scria că este determinată să ia toate măsurile pentru a asigura calitatea serviciilor de asistență juridică garantată de stat, calitatea fiind un pilon de bază al reformei inițiate. Comisia amintea că asigurarea calității serviciilor juridice este importantă atât pentru clienți, cât și pentru operarea întregului sistem de justiție în Anglia și Țara Galilor. Comisia a reiterat continuarea evaluării colegiale, aceasta fiind măsura principală de asigurare a calității asistenței juridice garantate de stat. De asemenea, Comisia a concluzionat că experiența de implementare a evaluării colegiale a demonstrat o îmbunătățire a calității serviciilor de asistență

³² Avrom Sherr și Alan Paterson, „Professional Competence. Peer Review and Quality Assurance in England and Wales and Scotland”, HeinOnline, 45 Alta. L. Rev. 151 2007-2008, p. 155.

juridică garantată de stat, calitatea crescând după primul ciclu de evaluare colegială. Se pare că fie prestatorii în general s-au îmbunătățit, fie ei au preluat constatările evaluării colegiale din primul ciclu și le-au utilizat pentru a-și crește calitatea.³³ Deși sistemul de asistență juridică garantată de stat din Anglia și Țara Galilor trece printr-o perioadă dificilă de reformare, reducerea bugetului fiind un scop principal al reformei, Guvernul nu a propus anularea evaluării colegiale. Din contra, se pare că aceasta va continua într-o formă extinsă. Acest lucru probabil poate fi interpretat ca o dovadă a importanței și relevanței acestei metode pentru aprecierea, menținerea și/sau îmbunătățirea calității.

Evaluarea colegială a fost introdusă și este implementată în continuare în Anglia și Țara Galilor ca metodă de apreciere, menținere și/sau îmbunătățire a calității serviciilor de asistență juridică garantată de stat și nu ca „sperietoare” sau metodă de a exclude avocații din sistem sau a reduce numărul acestora. Din aceste considerente ea s-a dovedit eficientă, deoarece a fost acceptată și este luată în serios de avocați, cât și de organul de administrare a sistemului de asistență juridică garantată de stat.

În concluzie cu privire la câteva lecții din experiența Angliei și Țării Galilor, care ar putea fi utile Republicii Moldova:

- Asigurarea calității este o provocare constantă a oricărui sistem, indiferent de mărimea bugetului acestuia;
- Sistemul de remunerare a prestatorilor din sistemul de asistență juridică garantată de stat influențează în mare măsură calitatea serviciilor prestate. În special introducerea contractelor pentru un volum mai mare de lucru și stabilirea onorariilor fixe pe categorii de cauze sau asistență necesită și abordări noi cu privire la asigurarea calității, deoarece dispare acea verificare continuă care este prezentă în cazul remunerării pe oră și acceptării fiecărui caz de organul de administrare (care este un sistem mult mai costisitor din punct de vedere administrativ);
- Organul de administrare a sistemului de asistență juridică garantată de stat are nevoie de participarea și colaborarea organului care reprezintă avocatura, avocații fiind prestatorul principal de servicii. Avocatura trebuie să-și stabilească standarde de calitate și să publice ghiduri practice pentru a îndruma avocații. Organul de administrare, totuși, poate veni cu

³³ Legal Services Commission, Assuring and Improving Quality in the Reformed Legal Aid System, decembrie 2007, para 9-15.

inițiative, în special în cazul în care se confruntă cu problema calității, dat fiind că acesta este în principal responsabil pentru asigurarea calității asistenței juridice garantate de stat;

- Asigurarea ținerii dosarelor și management-ului eficient al birourilor de avocați și al dosarelor individuale contribuie la ridicarea calității asistenței juridice garantate de stat. Organul de administrare poate include standarde de management al biroului și al dosarului în contractele încheiate cu prestatorii de servicii, care vor contribui și la îmbunătățirea calității serviciilor prestate;
- Sistemul englez a utilizat și continuă să utilizeze diferite metode de apreciere și asigurare a calității, fiecare răspunzând la diferite priorități. Totuși, se pare că metoda cea mai apreciată în vederea asigurării calității este evaluarea colegială. Aceasta ar putea fi implementată și în Republica Moldova;
- Orice sistem se află în continuă mișcare și schimbare. O administrare bună a sistemului are nevoie de ajustare la nevoile actuale și provocările din sistem. Pentru aceasta, sunt necesare cercetări empirice și evaluări a tendințelor din sistem, pentru a pregăti modificări de ajustare conform necesităților. Comisia pentru Servicii Juridice a investit resurse semnificative în cercetări empirice, care i-au oferit posibilitatea să-și ajusteze politicile mai bine și mai adecvat nevoilor.

2.2. Scoția

Sistemul de asistență juridică garantată de stat din Scoția este administrat de Consiliul Scoțian de Asistență Juridică Garantată de Stat (*Scottish Legal Aid Board*). Consiliul este responsabil de administrarea sistemului și exercită 4 funcții principale: evaluează solicitările de asistență juridică garantată de stat și determină dacă acestea urmează a fi aprobate; evaluează și achită lucrul efectuat de avocați pe cauzele desemnate, în cauzele mari verificând că avocații au raportat corect; investighează fraudă și abuzul din sistem prin examinarea plângerilor de către beneficiarii de asistență juridică garantată de stat sau verificarea prestatorilor de servicii; consultă ministerele pe probleme ce țin de asistența juridică garantată de stat. Prestatorii de asistență juridică sunt în special avocații privați (modelul judicare). Dar, din 2001 Consiliul susține o rețea de birouri de avocați publici, care în 2013 includea 7 birouri cu 23 de avocați. Avocații care activează în birourile de avocați publici sunt remunerați nu pe cauze, ci au salariu fix, achitat de Consiliu. Pentru Consiliu menținerea avocaților publici este importantă pentru a avea un sistem mixt și, astfel, a putea compara serviciile oferite, din punct de vedere al calității și costului, de avocați privați și de avocați

publici. În 2013 Guvernul a luat decizia de a mări numărul de avocați publici, în special pentru a acoperi nevoile crescânde de acordare a asistenței juridice la etapa reținerii persoanei (avocați de serviciu / de urgență).³⁴

Calitatea serviciilor de asistență juridică garantată de stat este asigurată în principal prin intermediul evaluării colegiale, metodă descrisă mai detaliat mai sus, la secțiunea cu privire la Anglia și Țara Galilor. Este important de menționat că elaborarea și aplicarea metodei de evaluare colegială a durat destul de mult, în rezultatul a câteva etape de pilotare / experimentare și încercare. În cauzele civile a fost introdus mult mai ușor, pe când în cauzele penale negocierile au durat din 2003 până în 2010. În cauze civile evaluarea colegială a fost introdusă prin acordul între Consiliul pentru Asistența Juridică Garantată de Stat și Societatea Juridică (echivalentul Uniunii Avocaților). În cauze penale evaluarea colegială a fost introdusă în urma negocierilor între Consiliul pentru Asistența Juridică Garantată de Stat, Societatea Juridică și Guvern și a fost acceptată ca o condiție pentru a ridica nivelul de finanțare pentru avocați.³⁵ În rezultat, evaluarea colegială se aplică oficial din 2003-2004 pentru asistența juridică pe cauze civile, iar din 2010 și pentru cauzele penale.³⁶

Evaluarea colegială pe cauze penale în Scoția a început cu evaluarea activității avocaților publici în anii 2003-2004, care, deși într-un număr limitat de 10, totuși prezentau un model alternativ și o viziune importantă pentru Consiliu cu privire la indicatorii de calitate. Un grup de experți individuali au stabilit criteriile în baza cărora urma a fi efectuată evaluarea. Grupul a ajuns la concluzia că, spre deosebire de Anglia și Țara Galilor, este suficientă notarea doar cu 3 note/nivele pentru fiecare criteriu: mai jos de cerințe; conform cerințelor; excede cerințele. Un astfel de sistem de apreciere asigură mai multă coerență între evaluatori. De asemenea, au fost completate cu calificativele „nu pot marca / nu există suficientă informație” și „nu este aplicabil”. Similar Angliei și Țării Galilor, fiecare evaluator urma să evalueze performanța avocatului pe întreg dosar, aplicând propria rațiune și argumentare. În urma pilotării aplicării acestei metode în cadrul Biroului de Avocați Publici s-a ajuns la concluzia că metoda este aplicabilă și poate furniza informații importante cu privire la calitate, cu condiția ca avocații evaluatori să fie aleși cu experiență suficientă și să fie integri, să fie asigurată posibilitatea de a oferi comentarii de către evaluatori și de către cei evaluați, în cazul în

³⁴ Raportul Național pentru Scoția, International Legal Aid Group Conference 2013, Haga, disponibil la www.ilagnet.org.

³⁵ Avrom Sherr și Alan Paterson, „Professional Competence. Peer Review and Quality Assurance in England and Wales and Scotland”, HeinOnline, 45 Alta. L. Rev. 151 2007-2008, p. 157-158.

³⁶ Raportul Național pentru Scoția: Consiliul Scoțian pentru Asistența Juridică Garantată de Stat, International Legal Aid Group Conference 2013, Haga, disponibil la www.ilagnet.org.

care nu sunt de acord cu recomandările evaluatorilor. De asemenea, pilotarea acestei metode a arătat că scepticismul referitor la lipsa dosarelor sau informației suficiente în dosare nu era justificat.³⁷

Evaluarea colegială are loc în linii generale după cum urmează. Evaluatorii sunt instruiți și selectați pentru a efectua evaluarea colegială, acestora atribuindu-se doar dosare din alte regiuni decât unde activează. Fiecare evaluator evaluează și acordă calificativul avocatului, care se transmit Comitetului pentru Asigurarea Calității (*Quality Assurance Committee*), creat din reprezentanți ai Societății Juridice, ai Consiliului pentru Asistența Juridică Garantată de Stat și un profesor de drept. Comitetul pentru Asigurarea Calității aprobă raportul avocatului evaluator. Dacă avocatul este evaluat pozitiv, atunci runda / ciclul de evaluare se termină (evaluarea de rutină). Dacă avocatul a obținut calificativ negativ, atunci acesta urmează a fi evaluat peste câteva luni de doi evaluatori (evaluarea extinsă). Dacă firma a obținut calificativ negativ și la o a doua evaluare (adică evaluarea extinsă), ceea ce se întâmplă foarte rar, atunci firmei i se acordă un an pentru a corecta erorile, după care va fi efectuată o evaluare finală. Între timp, o evaluare specială, focalizată pe lacunele identificate în cadrul evaluării de rutină, poate fi efectuată. Acest proces este destul de detaliat și îndelungat, pentru că evaluarea colegială este în primul rând orientată spre îmbunătățirea calității și nu spre excluderea avocaților din sistem. Respectiv, în procesul de evaluare colegială se acordă o atenție deosebită comentariilor adresate avocatului evaluat, care sunt utilizate de acesta pentru a-și îmbunătăți performanța.³⁸

În concluzie, experiența Scoției este relevantă pentru Republica Moldova în special din următoarele perspective:

- Menținerea unui sistem mixt de prestatori în cauze penale cel puțin, asigurat de avocați privați și de avocați publici, poate contribui și la asigurarea calității serviciilor prestate, deoarece dă posibilitate organului de administrare a sistemului să obțină informație și indicatori cu privire la calitatea serviciilor prestate de ambii prestatori, astfel putând să compare calitatea și costul serviciilor prestate de cele două tipuri de prestatori;
- Evaluarea colegială este considerată metoda cheie de asigurare a calității și este utilizată atât pentru cauze penale, cât și pentru cele civile. Implementarea acesteia durează și necesită resurse umane considerabile, dar în final experiența Scoției demonstrează că aceasta este una

³⁷ Avrom Sherr și Alan Paterson, „Professional Competence. Peer Review and Quality Assurance in England and Wales and Scotland”, HeinOnline, 45 Alta. L. Rev. 151 2007-2008, p. 157-158.

³⁸ Avrom Sherr și Alan Paterson, „Professional Competence. Peer Review and Quality Assurance in England and Wales and Scotland”, HeinOnline, 45 Alta. L. Rev. 151 2007-2008, p. 158-162.

eficientă, dat fiind utilizarea acesteia chiar și în condiții de austeritate și de modificări în sistem pentru a obține economii;

- Resursele umane necesare pentru implementarea evaluării colegiale includ în primul rând un grup de evaluatori, care trebuie să fie avocați cu experiență și care trebuie să aibă o înțelegere clară a standardelor de calitate, să fie integri și doritori să participe, contra remunerării, în acest sistem. Este nevoie de un grup de experți independent care ar aproba propunerile de evaluatori pentru fiecare avocat. Grupul de experți poate remunera sau activa pe baze obștești, reprezentând instituțiile implicate. Este nevoie de o persoană care ar asigura lucrul tehnic sau de secretariat și anume: colectarea de dosare, transmiterea către evaluatori, colectarea notelor și comentariilor acestora, transmiterea acestora către grupul de experți și apoi către avocat / firma juridică;
- Evaluarea colegială ar putea începe cu avocații publici, similar derulării acesteia în Scoția, pentru a putea mai bine finaliza criteriile, sistemul de notare și alte aspecte organizatorice ale procesului.

2.3. Olanda

Sistemul actual de asistență juridică garantată de stat din Olanda este reglementat de Legea cu privire la Asistența Juridică Garantată de Stat din 1994 (*Legal Aid Act*) și modificările ulterioare ale acesteia. Inițial sistemul era administrat de 5 Consilii cu privire la Asistența Juridică Garantată de Stat (*Legal Aid Boards*). Acestea erau responsabile pentru asigurarea persoanelor cu venit limitat cu avocați sau alți prestatori și cu supravegherea și monitorizarea calității asistenței acordate de prestatorii din sistem. Ministerul Justiției este organul responsabil de adoptarea politicilor în domeniul asistenței juridice garantate de stat.³⁹ În Februarie 2009 cele 5 consilii au fost comasate într-un organ, Consiliul pentru Asistența Juridică Garantată de Stat la nivel național, cu 5 birouri regionale și un birou central.⁴⁰

Din punct de vedere a prestatorilor, sistemul olandez este caracterizat ca un model mixt în care se îmbină diferiți prestatori. Modelul este compus din 3 nivele:

- Primul nivel reprezintă o aplicație interactivă online, numită Calea spre Justiție (*Roadmap to Justice*), care oferă ajutor digital prin intermediul unui „copac de decizii”, ajutând persoanelor interesate (beneficiarii) să-și găsească soluția la problema lor într-un mod

³⁹ Frans Ohm, „Reforming Primary Legal Aid in the Netherlands”, *Making legal aid a reality: a resource book for policy makers and civil society*, Public Interest Law Institute, 2009, p. 47

⁴⁰ Raportul Național cu privire la Olanda, International Legal Aid Group Conference 2011, disponibil la www.ilagnet.org

interactiv. Aplicația are componente speciale destinate divorțului, inclusiv pentru copiii ai căror părinți trec printr-un divorț. Prin intermediul acestei aplicații sistemul olandez este deschis oricărei persoane care are nevoie de asistență juridică.

- Al doilea nivel îl formează Centrele de Servicii Juridice (*Legal Services Counters*) care activează ca „birouri primare”, oferind informație și consultație juridică primară, inclusiv direcționarea către prestatorii calificați de asistență juridică sau alte instituții, conform problemelor beneficiarilor. Beneficiarii pot fi direcționați avocaților, cât și mediatorilor, fie contractați privat de beneficiar, fie pentru care apar ca prestatori de servicii secundare de asistență juridică garantată de stat.
- Avocații privați și mediatorii constituie al treilea nivel de prestatori. Aceștia preiau cererile de asistență juridică în cauzele mai complicate sau care necesită timp, numită asistență juridică garantată de stat secundară. În general, aceștia sunt plătiți tarife fixe conform tipului de cauză.

Astfel, sistemul olandez reprezintă un sistem mixt constituit din prestarea asistenței preliminare, susținută de bugetul de stat (online), de un sistem public de asistență primară (centrele de servicii juridice) și de o rețea privată de prestatori a asistenței secundare (avocați și mediatori).⁴¹

Cât privește asigurarea calității serviciilor de asistență juridică garantată de stat, Consiliul pentru Asistența Juridică Garantată de Stat este responsabil de acest aspect în ceea ce privește toți prestatorii. În cazul Centrelor de Servicii Juridice, calitatea se asigură pe interior de organizația națională care asigură funcționarea similară a tuturor centrelor (30 pe întreg teritoriul țării). În ceea ce privește avocații, Consiliul pentru Asistența Juridică Garantată de Stat asigură calitatea prin intermediul pârghiilor pe care le are, cu implicarea Baroului.

Pentru a putea acorda asistență juridică garantată de stat, avocații pot reprezenta clienții direcționați de Centrele de Servicii Juridice sau clienții care i-au contactat direct și pentru care avocatul a obținut un certificat de la Consiliul pentru Asistența Juridică Garantată de Stat pentru a-l reprezenta. Pentru a putea accepta cauze de asistență juridică garantată de stat, avocații urmează să fie înregistrați de Consiliul pentru Asistența Juridică Garantată de Stat și să se conformeze standardelor de calitate stabilite de acesta. Cerința principală a Consiliului este prezentarea de către avocat a unui audit pentru trei ani de către Baroul Olandez, care verifică dacă firma juridică

⁴¹ Legal aid in the Netherlands – a broad outline, Legal Aid Board, 2012, www.rvr.org

activează conform standardelor Baroului cu privire la practica decentă. Auditul este făcut de avocați cu experiență care au primit instruire specială pentru a face un astfel de audit. Dacă auditorul stabilește o notă negativă, atunci avocatul trebuie să treacă un nou audit (*re-audit*) în câteva luni de la auditul negativ. Dacă noul audit iarăși indică deficiențe serioase, atunci firma juridică nu mai este acceptată să acorde asistență juridică garantată de stat.⁴²

În afară de sistemul de audit efectuat de Barou, avocații care dețin semnul calității al Fundației Olandeze Viaducte de asemenea au dreptul să presteze asistență juridică garantată de stat. Avocații respectivi au obligația să participe și în sistemul de evaluare colegială implementat de Fundația Viaducte.⁴³ Fundația Viaducte a elaborat și a dezvoltat sistemul de obținere a semnelor calității în special din considerentul că sistemul utilizat de Barou, pe care se baza în mare parte și Consiliul pentru Asistența Juridică Garantată de Stat, nu oferă un sistem integrat de asigurare și menținere a calității, în special pentru firmele juridice mici, care nu au suficiente resurse pentru a investi în sisteme interne de asigurare a calității și, în consecință, deseori fac compromisuri cu privire la calitate pentru a se menține pe piață. Sistemul de verificare a calității elaborat de Fundația Viaducte nu este obligatoriu, doar firmele juridice care doresc să obțină semnul calității participă, contra plată. Un ciclu de verificare a calității include un audit extern al firmei, urmat de evaluarea colegială (bazată pe experiența Angliei și Țării Galilor și a Scoției) și un sondaj pentru determinarea nivelului de satisfacție a clienților, urmat iarăși de evaluarea colegială. Evaluarea colegială a fost preluată din sistemul britanic ca fiind o metodă eficientă și utilă pentru avocați, care nu doar verifică, dar și acordă suficiente sfaturi pentru îmbunătățirea calității de către avocați.⁴⁴

Pentru anumite domenii de drept, spre exemplu penal, sănătatea mintală, imigrare și azil, în afară de auditul solicitat și semnul calității al Fundației Viaducte, avocații care vor să presteze astfel de servicii trebuie să urmeze și instruire specializată, pentru ca avocatul să aibă suficientă și adecvată expertiză în domeniul respectiv.⁴⁵

În concluzie, ceea ce poate fi relevant Republicii Moldova din experiența olandeză:

⁴² Raportul Național cu privire la Olanda, International Legal Aid Group Conference 2011, disponibil la www.ilagnet.org

⁴³ Raportul Național cu privire la Olanda, International Legal Aid Group Conference 2011, disponibil la www.ilagnet.org

⁴⁴ Guido Schakenraad, Viaducte Foundation Chairman, „Improving quality costs a lot of money; not improving quality costs a fortune”, International Legal Aid Group Conference, 2009

⁴⁵ Raportul Național cu privire la Olanda, International Legal Aid Group Conference 2011, disponibil la www.ilagnet.org

- Pentru asigurarea calității serviciilor de asistență primară, exemplul Centrelor de Servicii Juridice poate fi examinat mai în detaliu;
- Auditul firmelor juridice este o metodă care apare și în alte state și ar putea fi utilizată și în Republica Moldova, dacă Uniunea Avocaților este interesată să o aplice. Dacă nu se aplică integral, Consiliul pentru Asistența Juridică Garantată de Stat ar putea prelua partea ce ține de organizarea biroului și menținerea dosarelor și contracta auditori sau verifica prin intermediul Oficiilor Teritoriale corespunderea avocaților criteriilor stabilite de Consiliu;
- Evaluarea colegială apare ca o metodă apreciată și utilizată de Fundația Viaducte, elaborată în baza experienței engleze și scoțiene. Aceasta ar putea fi implementată și în Republica Moldova.

2.4. Republica Sud-africană

Sistemul de asistență juridică garantată de stat în Africa de Sud este unul mixt. Inițial, serviciile juridice erau prestate de avocați privați angajați în bază de contract, iar ulterior au fost create Centre de Resurse Juridice cu angajați permanenți. Actualmente, Legal Aid South Africa (în continuare Legal Aid SA)⁴⁶ folosește paralel mai multe modalități de prestare a serviciilor juridice populației:⁴⁷

1. crearea a 64 de Centrelor de Drept (*Justice Centers*), care funcționează după modelul unui birou de avocați în care activează juriști și parajuriști care acordă asistența juridică (consultații, reprezentarea în instanța de judecată, informații juridice).
2. contractarea avocaților privați interesați de sistemul de asistență juridică garantată de stat în baza unor criterii strict stabilite.
3. încheierea acordurilor de cooperare cu universitățile, în care funcționează clinicile juridice, sau ONG-ri pentru a presta servicii juridice în comunitate (în special pe cazurile civile).
4. crearea unui Call Centru pentru a facilita accesul populației la asistență juridică, în special pe cazuri civile. În cadrul Centrului activează două categorii de profesioniști: (1) parajuriști – care acordă consultații juridice și (2) avocați – care lucrează la cazurile mai complexe.

Sistemul de monitorizare a calității depinde de modalitatea aleasă de fiecare stat de a presta serviciile juridice gratuite populației în dificultate. Implicarea mai multor categorii de profesioniști

⁴⁶ Legal Aid South Africa este un organ autonom instituit în baza Legii cu privire la asistența juridică garantată de stat din 1969 cu scopul de a presta servicii juridice populației în dificultate. Legal Aid SA are 6 oficii regionale, 64 de Centre de Drept și 64 de Oficii Satelit (care sunt oficii ale Centrelor de Drept create în regiunile mai îndepărtate pentru a facilita accesul la justiție), are în jur de 2 560 de angajați, dintre care 2 010 cu studii juridice, inclusiv parajuriști.

⁴⁷ Annual Report for 2011-2012, Legal Aid South Africa // <http://www.legal-aid.co.za/wp-content/uploads/2012/12/Legal-Aid-SA-Annual-Report-2012.pdf>

În prestarea serviciilor juridice duce la elaborarea unor mecanisme diferite de monitorizare. Modalitățile de prestare a serviciilor juridice menționate mai sus sunt diverse, datorită faptului că se urmărește facilitarea accesului la servicii juridice a unui număr cât mai mare de persoane din diferite regiuni ale Africii de Sud.

În scopul acestui studiu vom analiza mecanismele de control a calității asistenței juridice garantate de stat acordate de juriștii/avocații din cadrul Centrelor de Drept, datorită faptului că ponderea avocaților privați contractați este de doar 5%, iar procesul de acreditare al acestora depășește scopul acestui studiu.

Sistemul de asigurare a calității asistenței juridice garantate de stat în Africa de Sud a parcurs mai multe etape de formare.

La etapa inițială monitorizarea calității serviciilor prestate era pusă în sarcina Centrelor de Drept și Oficiilor Regionale, sub supravegherea Board-ului Legal Aid SA. Acest mecanism se baza pe revizuirea dosarelor juristului/avocatului pentru a determina nivelul de pregătire, calitatea consultațiilor și prestația în instanța de judecată. Mecanismul de evaluare se realiza în felul următor:⁴⁸

1. Analiza și revizuirea dosarelor:

- a) toate Centrele de Drept erau obligate să efectueze evaluarea calității activității angajaților săi o dată în trimestru. Această evaluare se baza pe analiza și revizuirea unui dosar. Toți angajații erau obligați să respecte aceleași standarde și să aibă scopuri similare în activitatea lor.
- b) oficiile teritoriale (care aveau un departament ce se ocupa de calitate) efectuau un audit calitativ al fiecărui Centru de Drept o dată în trimestru. Și în acest caz se analiza un dosar al persoanei supuse evaluării, iar diferența dintre rezultatele obținute de Centrul de Drept și Oficiul Regional era discutată ulterior.

2. Evaluarea colegială (peer review)

Fiecare avocat/jurist trebuia să găsească un alt avocat care urma să efectueze o evaluare bianuală a activității și performanțelor lui. Această evaluare includea atât managementul dosarelor, cât și performanțele în ședințele de judecată. Acest mecanism era folosit pentru a facilita dezvoltarea profesională a avocatului, considerându-se că o opinie din exterior este mai obiectivă decât părerea avocatului despre activitatea sa și va fi acceptată mai ușor ca venind din partea unui coleg. Cu toate

⁴⁸ Brian Nair, Ensuring quality defence in legal aid matters // http://www.ilagnet.org/jscripts/tiny_mce/plugins/filemanager/files/Killarney_2005/Conference_Papers/Brian_Nair_-_Ensuring_quality_defence_in_legal_aid_matters.pdf

acestea, rezultatele acestei evaluări erau luate în considerație de managerul Centrului la întocmirea raportului de evaluare a calității.

3. Feedback-ul părților interesate

Managerii Centrelor de Drept erau obligați să interacționeze cu reprezentanții instanțelor de judecată, magistrați, procurori pentru a afla părerea lor despre calitatea serviciilor prestate.

4. Sondaje cu privire la nivelul de apreciere al clienților

Fiecare client era rugat să completeze un chestionar cu privire la nivelul de apreciere a calității serviciilor primite. Rezultatele erau analizate de Centrele de Drept și prezentate ulterior pentru întocmirea raportului de evaluare a calității.

5. Managementul performanțelor

- a) fiecare avocat semna un contract de performanță la începutul fiecărui an financiar în care una dintre cele mai importante prevederi se referă la calitatea serviciilor prestate de acesta.
- b) monitorizarea performanțelor Centrelor de Drept – a fost elaborat un mecanism care evalua performanța fiecărui Centru luând în considerație calitatea serviciilor prestate, managementul financiar, resursele umane și modul de administrare.

6. Monitorizarea plângerilor

- a) toate plângerile primite de Centrele de Drept erau înregistrate într-un registru separat, erau analizate și se încerca să se rezolve problema, în special dacă era vorba despre calitatea serviciilor prestate.
- b) plângerile cu privire la conduita avocaților – Board-ul Legal Aid SA a instituit o linie fierbinte administrată de o companie privată cu privire la recepționarea plângerilor despre conduita avocaților (personale au posibilitatea să depună plângerile fără a-și descoperi identitatea). Plângerile erau examinate de Centrele de Drept/Oficiile Regionale.

Astfel, sarcina de evaluare periodică a performanțelor (cantitative și calitative) angajaților din cadrul fiecărui Centrului de Drept revenea managerului acestui centru. Rezultatele evaluării se prezentau Boardului Legal Aid SA. Chiar dacă această evaluare se face în baza unei metodologii unice au fost identificate următoarele dificultăți:

1. inconsistența rezultatelor (care depinde de atitudinea mai conservativă sau mai liberală a managerului care a făcut evaluarea);
2. focusarea pe rezultate cantitative și nu calitative, datorită modului de întocmire a metodologiei.

Datorită deficiențelor identificate mecanismele de monitorizare, în special evaluarea colegială, evaluarea periodică externă efectuată de consultanți, feedback-ul părților interesate și sondajele în rândul clienților au fost analizate prin prisma oportunității, eficienței și costurilor acestora.

Cu toate acestea, mecanismele menționate nu puteau funcționa separat, iar modelele în baza cărora au fost create au fost adaptate la realitățile Africii de Sud. În aceste condiții s-au stabilit avantajele și dezavantajele acestor mecanisme după cum urmează:⁴⁹

1. preluarea modelului britanic de **evaluare colegială** (*vezi capitolul Anglia și Wales*) s-a dovedit a fi unul destul de costisitor și care ar fi dus la inconsecvența rezultatelor obținute datorită faptului că se baza pe grupuri de experți responsabili de diferite regiuni ale țării.
2. **evaluarea periodică externă** a constituit un mijloc adecvat de evaluare a performanțelor din sistemul de asistență garantată de stat, datorită faptului că era efectuată de un grup de consultanți externi, care în mod special revizuiu dosarele avocaților supuși verificării. Avantajele unui asemenea mecanism se referă la independența experților și obiectivitatea rezultatelor, deși s-a dovedit a fi un mecanism destul de costisitor și care acoperea un număr redus de persoane. De asemenea, nu toți consultanții selectați erau suficient de pregătiți pentru efectuarea unei asemenea evaluări.
3. **feedback-ul părților interesate** reprezintă o valoroasă sursă de informație, dar, cu toate acestea, nu poate constitui un mecanism de evaluare veritabil. De obicei, acest feedback în Africa de Sud este obținut în urma discuțiilor cu reprezentanții instanțelor de judecată sau în baza unui sondaj efectuat printre aceștia. În cadrul discuțiilor periodice se analizează activitatea avocaților și prestația lor în fața instanțelor de judecată.
4. **sondajele printre clienți** - inițial opiniile clienților erau colectate de avocații care nemijlocit acordau asistență juridică acestora prin completarea unui formular special. Această metodă însă nu putea asigura integritatea răspunsurilor clienților. O altă modalitate propusă a fost angajarea unei **companii sociologice** independente pentru a desfășura sondajul, deși este o metodă destul de costisitoare. Actualmente, a fost implementat **sondajul prin telefon** realizat de angajații Legal Aid SA. De obicei, rezultatele obținute în urma sondajului telefonic sunt discutate nemijlocit cu persoana care a instrumentat un caz anume pentru a înlătura deficiențele.

⁴⁹ Vidhu Vedalankar, Brian Nair, Legal Aid South Africa, Country Report, presented at ILAG Conference, Netherlands, June 2013 // http://www.ilagnet.org/jscripts/tiny_mce/plugins/filemanager/files/The_Hague_2013/National_Report/South_Africa_National_Report.pdf

A doua etapa a fost marcată de crearea unui departament special pentru monitorizarea calității serviciilor juridice prestate de toate Centrele de Drept din țară. Departamentul de asigurare a calității serviciilor juridice creat în cadrul Legal Aid SA (*Legal Quality Assurance Unit*) a fost instituit datorită evoluției mecanismelor de asigurare a calității serviciilor juridice, precum și implicării diferitor actori atât din cadrul, cât și din afara sistemului.

Departamentul este format din: un manager, șase auditori și un administrator. În competența acestui Departament intră evaluarea tuturor juriștilor angajați în cadrul Centrelor de Drept în decurs de doi ani și a câte 200 de avocați privați anual (aceștia sunt selectați din rândul celor care au fost cel mai mult instruiți pe parcursul anului cum să presteze asistența juridică garantată de stat și care nu au fost evaluați în anul precedent).⁵⁰

La instituirea acestui departament s-au luat în considerație următoarele aspecte:

1. asigurarea independenței persoanei care efectuează monitorizarea calității (auditor) – după cum s-a menționat mai sus evaluarea performanțelor de către managerii Centrului de Drept era una plină de subiectivism. La început dosarele erau selectate pentru revizuire de către managerul Centrului de Drept (în această situație, de obicei, ele erau verificate și ajustate înainte de a fi transmise auditorului), ulterior această atribuție a fost delegată managerului Departamentului.
2. competența și experiența profesională a auditorului – s-a decis ca viitorii auditori să fie selectați dintre avocații cu experiență de cel puțin 10 ani și apreciați de colegii lor de breaslă
3. asigurarea consistenței raportării – auditorii au fost instruiți în așa fel încât să folosească aceeași metodologie pentru a asigura consistența datelor obținute.
4. evaluarea unui număr cât mai mare de avocați pe parcursul unui an – în acest scop a fost instituit un program computerizat care asigură colectare informației în timp util și procesarea datelor și a raportului final în mod automat.
5. evaluarea activității fiecărui Centru de Drept – într-un an de la constituire din fiecare Centru erau evaluați deja 50% din angajați, și a devenit posibilă aprecierea activității Centrului în ansamblu.
6. posibilitatea extinderii programelor de monitorizare – de la datele cu caracter cantitativ la cele cu caracter calitativ.

⁵⁰ La moment în Africa de Sud funcționează 64 de Centre de Drept, anual sunt evaluați angajații a 32 de Centre de Drept.

Departamentul de asigurare a calității serviciilor juridice din cadrul Legal Aid SA utilizează două mecanisme de asigurare a calității serviciilor juridice: revizuirea dosarelor și observarea ședințelor de judecată.

1. Revizuirea dosarelor⁵¹

Managerul departamentului este responsabil de identificarea dosarelor care urmează a fi supuse verificării. Acesta obține lista dosarelor finalizate de la fiecare avocat în ultimele 3-6 luni. În cazul dosarelor penale sunt acceptate doar dosarele care s-au finalizat în instanța de judecată sau cu încheierea acordului de recunoaștere a vinovăției.

Managerul alege aleatoriu câte cinci dosare din fiecare categorie (cinci finalizate în instanță și cinci finalizate cu acord de recunoaștere a vinovăției). Lista dosarelor selectate pentru audit pentru fiecare avocat este expediată managerului Centrului de Drept care este supus auditului. În timp de 48 de ore managerul Centrului trebuie să prezinte managerului Departamentului probe că toate dosarele au fost expediate pe adresa Departamentului. Acest lucru este foarte important pentru a asigura ca dosarele selectate să nu fie cumva revizuite înainte de a ajunge la departament, pentru a asigura în așa mod obiectivitatea evaluării.

Auditorii primesc astfel câte 10 dosare de la fiecare avocat suspus auditului, dar pentru evaluarea oficială ei aleg doar 6 din cele prezentate. Posibilitatea de a alege pentru auditori este favorabilă din următoarele considerente: ei pot alege acele dosare relevante pentru evaluare fiind flexibili în a evidenția particularitățile importante pentru un audit.

Auditorul examinează conținutul dosarului și analizează fiecare document din acesta. Evaluarea este făcută conform unui instrument standardizat în regim on line în cadrul unui sistem computerizat special elaborat în acest scop.

Auditorul analizează fiecare factor și introduce constatările sale într-o listă special elaborată în acest scop. După evaluarea tuturor riscurilor și consemnarea constatărilor, auditorul urmează să stabilească dacă rezultatul acestui caz este cel mai potrivit rezultat pentru acest client, în baza informațiilor și probelor pe care le-a identificat.

După finisarea evaluării riscurilor și a rezultatului avocatului pe acest dosar, computerul furnizează punctajul de calitate pe fiecare dosar. Auditorul poate vedea acest punctaj în așa fel

⁵¹ Vidhu Vedalankar, Brian Nair, Legal Aid South Africa, Country Report, presented at ILAG Conference, Netherlands, June 2013 // http://www.ilagnet.org/jscripts/tiny_mce/plugins/filemanager/files/The_Hague_2013/National_Report/South_Africa_National_Report.pdf

încât acesta să corespundă realității. În consecință, punctajul obținut este unul definitiv pentru fiecare dosar evaluat.

După revizuirea celor șase dosare auditorul elaborează un raport sumar cu privire la activitatea aceluși avocat. Acest raport va conține punctajul pentru fiecare din cele șase dosare, precum și un punctaj mediu stabilit în baza acestora. Auditorul elaborează o concluzie generală cu privire la calitatea serviciilor acordate de avocat.

Odată ce auditorul prezintă raportul final, sistemul computerizat expediază automat acest raport prin e-mail avocatului supus evaluării și managerului său. Acest raport cuprinde punctajul pentru fiecare domeniu de risc, constatările și recomandările făcute de auditor.

Avocatul care primește acest raport poate face unele comentarii la constatările auditorului în cazul în care nu este de acord cu ele. Auditorul poate ajusta raportul final și informa avocatul despre acest fapt. De asemenea, avocatul poate contesta rezultatele la managerul departamentului, care împreună cu un alt auditor va examina contestația. Decizia luată este definitivă și nu mai poate fi contestată.

2. Observarea ședințelor de judecată⁵²

Auditorii, de asemenea, asistă și la ședințele de judecată ale avocaților. Evaluarea prestației avocaților se face în baza unor instrumente special elaborate în acest sens. Auditorul mai întâi se întâlnește cu avocatul și discută care sunt obiectivele acestuia în cadrul ședinței de judecată. Auditorul asistă la proces și analizează prestația avocatului, iar la sfârșitul zilei discută cu acesta anumite lucruri pe care le consideră importante. Punctajul dat de auditor este introdus în sistemul computerizat, incluzând constatări și recomandări. Procedura de prezentare și contestare a raportului este similară cu cea descrisă mai sus.

La implementarea acestui mecanism au apărut unele dificultăți. De multe ori, ședințele de judecată la care planifică să meargă auditorul pentru a observa prestația avocatului nu au loc din diferite motive. În aceste circumstanțe auditorii sunt nevoiți să participe la ședințele altor avocați, chiar dacă acestea nu au fost planificate, pentru a nu pierde timpul în zadar. Una dintre soluțiile care a fost găsită de angajații Departamentului este de a face evaluarea în baza înregistrărilor procesului de judecată. Auditorii au constatat că, de obicei, juriștii se prezintă mai bine în instanță decât întocmesc dosarele.

⁵² Vidhu Vedalankar, Brian Nair, Legal Aid South Africa, Country Report, presented at ILAG Conference, Netherlands, June 2013 //

http://www.ilagnet.org/jscripits/tiny_mce/plugins/filemanager/files/The_Hague_2013/National_Report/South_Africa_National_Report.pdf

Avantajele unui sistem de monitorizare similar cu cel din Africa de Sud se referă la mai multe aspecte:

1. *Crearea sistemului de monitorizare*

- a) sistemul a fost elaborat ținându-se cont de metoda de prestare a serviciilor juridice;
- b) sistemul a fost conceput pentru a asigura monitorizarea unui număr cât mai mare de prestatori de servicii juridice;
- c) sistemul se focusează nu doar asupra monitorizării activității avocaților sau parajuriștilor implicați în prestarea serviciilor juridice, dar și asupra modului de funcționare a fiecărei instituții care face parte din sistemul organelor de asistență juridică garantată de stat sub aspectul calității;

2. *Metodele de monitorizare*

- d) metodele alese au fost modificate pe parcursul timpului în dependență de necesitățile și evoluția întregului sistem;
- e) metodele alese reflectă nu doar indicii cantitativi, dar și calitativi,
- f) la alegerea metodelor de monitorizare s-a ținut cont de tipul serviciilor juridice prestate de cei admiși în sistem;
- g) unul din scopurile urmărite a fost de a asigura pe cât de mult posibil obiectivitatea rezultatelor monitorizării;
- h) metodele au fost diversificate astfel încât să reflecte nu doar calitate serviciilor prestate de avocații sau parajuriștii din sistem, dar și nivelul de apreciere al clienților sau altor profesioniști;
- i) a fost introdus un sistem electronic de procesare a informației obținute în urma revizuirii dosarelor și observării în instanța de judecată, iar raportul final este expediat prin e-mail avocatului supus evaluării și managerului Centrului de Drept;
- j) auditorii au posibilitatea de a alege 6 dosare din 10 prezentate spre revizuire, iar dosarele sunt selectate de managerul departamentului din baza de date electronică;

Instituționalizarea sistemului de monitorizare:

- a) a fost creat un departament special, cu angajați permanenți, responsabil de asigurarea monitorizării calității serviciilor juridice prestate în cadrul sistemului de asistență juridică garantată de stat,
- b) departamentul utilizează la moment doar două metode: revizuirea dosarelor și observarea în instanța de judecată. Alte metode menționate sunt folosite la nivel de instituții.

- c) angajații departamentului (auditorii) sunt instruiți permanent pentru a implementa metodele de monitorizare a calității și a asigura consecvența rezultatelor;

Cu toate acestea, aplicarea acestui model în Republica Moldova este mult prea dificilă și costisitoare. Totuși, analiza experienței altor state are drept scop identificarea practicilor pozitive care pot fi adaptate la condițiile existente în RM. Astfel, câteva aspecte sunt relevante și pentru RM:

1. alegerea metodei de monitorizare a calității urmează a fi făcută în dependență de metodele de acordare a asistenței juridice garantate de state (în cazul RM acesta se efectuează în mod prioritar prin intermediul avocaților privați contractați);
2. metoda revizuirii dosarelor (similară cu metoda evaluării colegiale) poate asigura analiza și monitorizarea calității și poate fi examinată ca o metodă potențială de a fi inclusă în sistemul de monitorizare;
3. ar fi oportună crearea unei subdiviziuni sau angajarea unei persoane responsabile direct de monitorizarea calității (ținând cont de numărul de avocați din sistem și numărul de avocați supuși anual monitorizării);
4. crearea unui sistem electronic de colectare, stocare și prelucrare a datelor poate fi un mijloc de facilitare a procesului de monitorizare și de asigurare a obiectivității persoanelor implicate în acest proces;
5. observarea ședințelor de judecată este o metodă care consumă timp și ar putea apărea impedimente la realizarea acesteia. Cu toate acestea, la această metodă se poate reveni atunci când va fi implementata integral Programul Integrat de Gestionare a Dosarelor (PIGD),
6. sondajele telefonice în rândul clienților pot fi o metodă de colectare a informațiilor necesare pentru evaluarea calității, dar nu poate reprezenta unica metodă de apreciere a calității.

2.5. Finlanda

Sistemul de asistență juridică garantată de stat din Finlanda este unul mixt, serviciile fiind prestate de juriști privați și avocați publici.⁵³

1. Juriștii privați sunt avocați sau fac parte din altă categorie de juriști. Avocații sunt cei care sunt membri ai Baroului Avocaților din Finlanda și activitatea lor este supravegheată de Barou și Ministerul Justiției. Ceilalți juriști privați sunt juriștii care își desfășoară activitatea față supravegherea vreunei instituții publice.

⁵³ Legal Aid in Finland, National Report //

http://www.ilagnet.org/jscripts/tiny_mce/plugins/filemanager/files/Antwerpen_2007/National_Reports/Finland.pdf

2. Avocații publici sunt avocații angajați în cadrul Oficiului de asistență juridică garantată de stat. Jumătate din aceștia sunt și membri ai Baroului, astfel încât activitatea lor este supravegheată în mod similar cu cea a avocaților.

Sistemul de asistență juridică garantată de stat din Finlanda a trecut prin mai multe reforme întreprinse cu scopul de a facilita cât mai mult accesul populației la serviciile juridice și a asigura calitatea serviciilor prestate de către avocații privați (inclusi în sistem) și avocații publici. Cele mai importante realizări se referă la implementarea serviciilor juridice electronice⁵⁴ și elaborarea unui mecanism de monitorizare a calității.

În cadrul acestui studiu ne vom referi doar la mecanismul de monitorizare a calității serviciilor juridice. Experiența Finlandei este relevantă din mai multe considerente: (1) acest sistem a fost elaborat după un studiu minuțios al situației existente în Finlanda; (2) acest sistem a fost pilotat cu succes; și (3) metodele de monitorizare folosite au fost alese pentru a identifica atât nivelul de calitate al serviciilor juridice, cât și nivelul de apreciere a clientului.

În 2008 Ministerul Justiției al Finlandei a creat un grup de lucru format din avocați publici, avocați privați și judecători din instanțele de fond, pentru a elabora un mecanism de monitorizare a calității potrivit pentru sistemul finlandez. Sarcina acestui grup de lucru a fost să definească factorii calității, să prezinte metode corespunzătoare pentru monitorizarea calității, să cerceteze posibilitatea implementării evaluării colegiale și a chestionarelor cu privire la nivelul de apreciere al clienților, să se expună asupra eficienței și costurilor acestor metode și să elaboreze un sistem de evaluare a calității și de monitorizare a progreselor acestuia.

În procesul elaborării mecanismului de monitorizare au fost determinate criteriile/standardele de calitate. Acestea se bazează în marea parte pe Codul de Etică al avocaților din Finlanda. De asemenea, au fost identificate domeniile din cadrul asistenței juridice garantate de stat care pot fi supuse evaluării. În consecință, au fost identificate 5 domenii de evaluare care conțin 38 de criterii.⁵⁵

1. încrederea în serviciile de asistență juridică garantată de stat în relația cu clientul

- a) avocatul a urmat interesul clientului într-o manieră satisfăcătoare;
- b) a fost respectată confidențialitatea;
- c) nu a existat un conflict de interese sau dacă a fost depistat ulterior avocatul a renunțat la apărare;

⁵⁴ Clientul are posibilitatea de a depune cererea de asistență juridică în mod electronic; de asemenea, web site-ul conține un calculator pe care clientul îl poate folosi pentru a vedea dacă este eligibil pentru asistență juridică gratuită sau va putea beneficia parțial de serviciile avocaților publici.

⁵⁵ Merja Muilu, Future perspectives and development targets for the Finish Legal Aid System // http://www.ilagnet.org/jscripts/tiny_mce/plugins/filemanager/files/Helsinki_2011/session_papers/Session_2_Paper_1_-_Ms_Merja_Muilu.pdf

- d) cazul a fost instrumentat în așa fel încât înlăturarea din orice motive a avocatului nu va pune situația clientului în pericol.
2. *atitudinea respectuoasă și corespunzătoare*
- a) clientul a fost tratat corespunzător și cu respect;
 - b) avocatul a tratat partea adversă corespunzător și cu respect;
 - c) avocatul s-a purtat respectuos în instanța de judecată;
 - d) avocatul s-a purtat respectuos cu alți membri ai profesiei;
 - e) avocatul a tratat martorii, experții și alți participanți cu respect.
3. *cazul a fost instrumentat corespunzător și costurile au fost rezonabile*
- a) cazul a fost instrumentat într-un termen rezonabil;
 - b) avocatul a fost informat despre termenul limită stabilit sau convenit cu el;
 - c) asistența juridică a fost acordată în așa fel încât a dus la costuri minime;
 - d) măsurile luate sunt menționate în factură (*invoice*), cu excepția cazului când au fost efectuate acțiuni care prevăd costuri minime;
 - e) avocatul a explicat clientului ce este scris în factură;
 - f) în cazul apariției unui conflict dintre avocat și client cu privire la factură avocatul a încercat să rezolve acest conflict pe cale amiabilă;
 - g) cheltuielile au fost acoperite din fonduri externe în cazul în care acest lucru este posibil;
 - h) reacția avocatului la atitudinea părții adverse cu privire la factură a fost una corespunzătoare;
 - i) factura a fost înmănată într-o perioadă de timp suficientă.
4. *procedura de a instrumenta un dosar*
- a) avocatul și clientul au determinat împreună pașii care urmează a fi urmați;
 - b) avocatul l-a informat pe client cu privire la punctele forte și punctele slabe ale cazului;
 - c) avocatul i-a explicat clientului alternativele procesului de judecată,
 - d) avocatul a identificat toate circumstanțele de fapt relevante pentru caz;
 - e) avocatul a înțeles corect problema examinată;
 - f) avocatul a colectat toate materialele necesare pentru lucrul cu cazul;
 - g) în general, cazul a fost instrumentat în mod corespunzător;
 - h) asistența juridică a fost prestată într-o manieră deschisă și în cooperare cu clientul;
 - i) avocatul a interacționat cu partea opusă când era cazul;
 - j) dacă era posibilă rezolvarea cazului în procedură prejudicială, avocatul a întreprins toate măsurile necesare în acest sens;

- k) cazul a fost instrumentat într-o manieră flexibilă;
- l) care a fost procedura de renunțare la apărare;
- m) care a fost procedura de transferare a cazului unui alt apărător;
- n) procedura de încetare a reprezentării.

5. *competența și profesionalismul avocatului*

- a) avocatul a participat la cursuri de instruire continuă în ultimul an;
- b) avocatul a depus efort pentru a-și menține profesionalismul;
- c) avocatul este bine pregătit și a înțeles în totalitate cazul;
- d) argumentele avocatului în cadrul ședinței de judecată au fost clare și înțelese;
- e) documentele întocmite de avocat sunt scrise clar;
- f) documentele întocmite sunt corespunzătoare și necesare pentru instrumentarea cazului.

Deși sistemul finlandez se bazează pe chestionarele întocmite de clienți pentru a acumula informația necesară pentru monitorizarea calității serviciilor juridice, în baza studiului efectuat s-au propus următoarele metode:⁵⁶

1. autoevaluarea – avocatul singur stabilește dacă activitatea lui pe diferite cazuri corespunde criteriilor de calitate aprobate;
2. chestionarele întocmite de clienți – aceste chestionare se referă în mod prioritar la descrierea de către client a experienței lui, în special, încrederea pe care o are în sistemul de asistență juridică garantată de stat și modul cum a fost instrumentat dosarul lui;
3. chestionarele întocmite de președintele instanței de judecată, procuror și avocatul părții adverse – acest chestionar se referă în mod prioritar la conduita avocatului și abilitatea lui de a instrumenta un caz cu costuri minime, precum și la competența și profesionalismul avocatului;
4. evaluarea colegială – evaluarea colegială se bazează pe analiza documentelor incluse în dosarul avocatului și este efectuată de avocați cu experiență. Chiar dacă este considerată o evaluare subiectivă, ea poate genera informații cu privire la modul de întocmire a documentelor de către avocat și relevanța acestora pentru cazul lui.⁵⁷

După pilotarea acestui sistem au fost identificate următoarele deficiențe:

1. unele întrebări din chestionarele pentru clienți au fost formulate prea complicat;

⁵⁶ Acest sumar a fost elaborat în baza articolului autorului Merja Muilu, Future perspectives and development targets for the Finish Legal Aid System.

⁵⁷ În timpul pilotării acestor metode, evaluatorii au fost selectați din diferite regiuni ale Finlandei pentru a se asigura că acești nu sunt colegi sau prieteni cu persoanele supuse evaluării și au fost instruiți cu privire la metoda de lucru. Instruirea s-a referit la criteriile de calitate, metodele de evaluare și scopul evaluării colegiale pentru a asigura înțelegerea corespunzătoare a modului de lucru și de apreciere.

2. criteriile de evaluare folosite nu au fost relevante pentru temele supuse evaluării;
3. în cazul evaluării colegiale, unii clienți au refuzat ca dosarele lor să fie supuse evaluării;
4. există pericolul ca avocații să se concentreze mai mult pe întrunirea criteriilor în baza cărora se face evaluarea decât pe altele;
5. scara de evaluare a fost considerată prea complicată.

Cu toate acestea, toate metodele pilotate vor fi menținute în sistemul de monitorizare și adaptate prin înlăturarea deficiențelor depistate.

Sistemul finlandez a trecut de la evaluarea calității bazată în mod prioritar pe opinia beneficiarului/clientului la un sistem mai diversificat din punct de vedere al metodelor utilizate. Astfel, avantajele unui asemenea sistem se bazează pe următoarele aspecte:

1. *Sistemul de monitorizarea*

- a) au fost elaborate criterii de calitate comune pentru toți avocații angajați în sistem;
- b) au fost determinate domeniile din muncă ale avocaților implicați în sistem care pot reflecta calitatea serviciilor acestora.

2. *Metodele de monitorizare*

- a) metodele alese se referă la evaluarea colegială și la chestionarele completate de persoane din afara sistemului;
- b) scopul metodelor alese a fost de a stabili nu doar prestația avocatului, dar și părerea beneficiarului despre activitatea acestuia;
- c) metodele alese au fost pilotate și au fost recunoscute eficiente pentru sistemul finlandez;
- d) autoevaluarea îl ajută pe avocat să determine progresul în activitatea sa și îl motivează să-și îmbunătățească performanțele,
- e) evaluarea colegială este efectuată de către avocați-evaluatori cu experiență instruiți în acest scop;
- f) chestionarele pentru beneficiari și pentru alți profesioniști reflectă conduita avocatului și aspecte ce țin de profesionalismul acestuia.

Experiența Finlandei este relevantă datorită faptului că sistemul de monitorizare al acestei țări, ca și cel al RM, este în curs de formare. Procesul de elaborare și pilotare implementat în Finlanda poate fi preluat de RM cu adaptările de rigoare. În special, putem menționa următoarele aspecte:

1. metoda evaluării colegiale este una viabilă și eficientă și pentru RM, luând în considerațiile rezultatele pilotării acestei metode în Finlanda;

2. folosirea chestionarelor pentru aflarea opiniei clientului poate fi utilă, dar acest lucru nu poate avea un impact decisiv asupra rezultatelor monitorizării. Mai mult ca atât aceste chestionare urmează a fi întocmite într-un limbaj uzual și simplu pentru a fi ușor înțelese.
3. autoevaluarea poate fi adaptată la practicile deja existente în Biroul Avocaților Publici și extinsă asupra tuturor avocaților angajați din sistem.

2.6. Chile

Sistemul de asistență juridică garantată de stat (în continuare SAJGS) din Chile este apreciat pentru progresul din ultimi ani bazat pe reformarea modului de admitere în sistem și implementarea unor mecanisme de asigurare a calității conform indicatorilor cantitativi și calitativi. SAJGS este unul mixt datorită faptului că există două categorii de avocați implicați în acordarea asistenței juridice: avocați publici și avocați angajați în bază de contract în urma unui proces de licitație. Ultimii constituie aproximativ 65% din numărul avocaților încadrați în sistemul de asistență juridică garantată de stat.

Progresul din ultimii ani a dus la o mai bună funcționare a sistemului datorită implementării următoarelor reforme:⁵⁸

1. Procesul de admitere se efectuează în bază de licitație la care pot participa avocați sau birouri de avocați;
2. Birourile de avocați își oferă serviciile în baza numărului și competenței avocaților care vor presta serviciile juridice;
3. Biroul care participă la licitație urmează să prezinte numărul minim de avocați implicați și numărul maxim de cauze care vor putea fi instrumentate de acest birou, pentru a asigura un volum de lucru corespunzător fiecărui avocat;
4. Participanții la licitație trebuie să specifice condițiile de muncă în care vor fi prestate serviciile juridice astfel încât să asigure accesul clienților;
5. Admiterea avocaților în SAJGS se face în bază unui examen de admitere pentru a atrage cei mai buni profesioniști;
6. Implementarea unui sistem computerizat de colectare a datelor disponibile pentru evaluarea performanțelor avocaților care se bazează pe autoevaluare, precum și pe inspecții periodice;
7. Aplicarea standardelor de calitate comune pentru ambele categorii de avocați încadrați în SAJGS.

⁵⁸ Roger Smith, Ten lessons for legal aid contracting from Chile, Legal Aid Newsletter, September, October, November 2012 // <http://www.rogersmith.info/ten-lessons-for-legal-aid-contracting-from-chile/>

Astfel, asigurarea calității asistenței juridice se efectuează atât prin elaborarea unor reguli pentru admiterea în SAJGS a avocaților, precum și prin implementarea unui sistem permanent de evaluare a performanțelor și activității avocaților.

Conform legislației chiliene există patru mecanisme de control a calității serviciilor prestate de avocații care acordă asistență juridică garantată de stat:

1. inspecția;
2. auditul extern;
3. rapoarte prezentate la fiecare șase luni / rapoarte anuale;
4. plângerile depuse de beneficiari.

Inspecția reprezintă o metodă de control intern, iar auditul, plângerile depuse de beneficiari și controlul judiciar realizat de judecători și procurori sunt considerate metode de control extern.

Pentru atingerea scopului acestui studiu vor fi analizate două metode de bază: inspecția și auditul.

1. Inspecția⁵⁹

Inspecția reprezintă o examinare minuțioasă și completă a activității unui avocat de către un *avocat inspector*.

Modul de efectuare a evaluării și competența avocaților inspectori se stabilește de Oficiului Național pentru asistența juridică garantată de stat, în cadrul căruia a fost creat Departamentul de Evaluare și Control.

Totodată, au fost create trei Inspectorate regionale care asigură efectuarea controlului în diferite regiuni ale țării. Inspectoratele regionale întocmesc un orar (semestrial, pentru șase luni sau anual) pentru fiecare regiune geografică. Avocații inspectori și Oficiile Regionale sunt informate în prealabile despre câți și care avocați vor fi supuși evaluării, cine din avocații inspectori și când va efectua evaluarea. Inspectoratele regionale sunt obligate să pregătească dosarele instrumentate de avocații supuși evaluării.

Inspecția este o modalitatea de realizare a evaluării colegiale (*peer review*) în baza unor reguli strict stabilite. Astfel, în mare parte inspecția se bazează pe revizuirea dosarelor, interviul cu beneficiarii și cu judecătorii care au examinat anumite cauze și asistarea în ședințele de judecată.

Din aceste considerente, sunt elaborate condiții speciale pe care trebuie să le întrunească un avocat pentru a deveni avocat inspector:

⁵⁹ Luis Cordelo Vega, Appraisal of public criminal defence in Chile // http://www.ilagnet.org/jscripsts/tiny_mce/plugins/filemanager/files/Antwerpen_2007/Conference_Papers/Appraisal_of_Public_Criminal_Defence_in_Chile.pdf

1. a activat anterior ca avocat public sau are experiență de muncă în domeniul justiției penale;
2. posedă cunoștințe cu privire la standardele apărării penale, modalitatea de efectuare a evaluării în cadrul sistemului și modul de selectare și remunerare a avocaților din SAJGS;
3. are experiență de lucru cu sistemul electronic de management existent (sistemul IT).

Inspecția se efectuează cel puțin o dată pe an, fără avertizarea în prealabil a avocatului supus evaluării. Avocatul supus evaluării este obligat să prezinte orice informație cerută de inspecții, cu excepția informației care reprezintă secret profesional.

Dosarele care sunt evaluate sunt selectate aleatoriu, fiind alese din cel puțin 10% din cazurile noi primite de avocat în ultimele 12 luni. Cu toate acestea, alegerea dosarelor se face în baza anumitor criterii stabilite, în dependență de prioritățile instituției, cu luarea în considerație a deficiențelor cunoscute (de exemplu, dosare cu implicarea minorilor, dosare în care persoana este deținută în arest preventiv, etc.). Aceste criterii se stabilesc de Oficiile Regionale în dependență de necesități.

Scopul inspecției este de a verifica activitatea avocatului în dependență de următorii 18 factori: informație generală despre dosar, arestarea preventivă, măsuri de protecție, cerere adresată judecătorului cu privire la fixarea unei acțiuni, expirarea perioadei de timp, prelungirea de către judecător a perioadei pentru o anumite acțiune judiciară, revizuirea măsurilor de protecție, cererea de începere a unor proceduri judiciare, cererea apărării pentru numirea expertului, cercetarea individuală făcută de avocat, gradul de informare a învinuitului, îngrijorări pentru învinuit, vizitarea învinuitului aflat în custodia poliției, apelurile, performanța în timpul ședinței de judecată, modul de respectare a instrucțiunilor Oficiului Național, verificarea sistemului IT de management, concluziile apărării.

Fiecare factor dintre cei menționați este evaluat în dependență de mai mulți sub-factori. Un exemplu ar fi următorul:

FACTORI	SUB-FACTORI
Informație generală despre dosar	<ul style="list-style-type: none"> • Copiile de pe deciziile judecătorești, înregistrările audio; • Informația generală despre investigația individuală a avocatului; • Copia rezultatelor investigațiilor procurorului; • Orarul de vizite în penitenciar,

	<ul style="list-style-type: none"> • Documente cu privire la transferarea cazului sau delegarea anumitor acțiuni.
Gradul de informare a inculpatului	<ul style="list-style-type: none"> • Informații cu privire la investigația făcută de procuror; • Informații cu privire la strategia de apărare; • Informații cu privire la urmările unui proces penal.

Sursa: Luis Cordelo Vega, Appraisal of public criminal defence in Chile.

Evaluarea avocatului în dependență de acești factori permite identificarea atât a succesului avocatului cât și a lacunelor în activitatea sa, care urmează a fi înlăturate după finisarea evaluării.

Inspekția se finalizează cu întocmirea unui raport prezentat Oficiului Regional și Departamentului Evaluare și Control al Oficiului Național. Avocatul suspus evaluării poate face observații pe marginea raportului în cazul în care le consideră relevante.

2. Auditul⁶⁰

Auditul constă în colectarea, acumularea și evaluarea anumitor informații obținute în urma verificării unui număr de cazuri care aparțin unui avocat. Aceste informații sunt obținute din dosarele prezentate instanței de judecată, înregistrările audio, dosarele în apărare ale avocaților, interviurile cu avocații și clienții acestora, precum și revizuirea sistemului IT. Auditul are drept scop măsurarea calității serviciilor juridice prestate și determinarea gradului de respectare a standardelor de apărare ale avocaților.

Standardele de calitate introduse în sistemul chilian ocupă un loc aparte în evaluarea performanțelor avocaților. Standardele de calitate sunt divizate în trei mari categorii: (1) standarde cu privire la apărare, probatoriu, apeluri și apărarea infractorilor minori; (2) standarde cu privire la informarea învinutului și tratarea demnă a acestuia și (3) standarde de management, cum ar fi sistemul IT.

⁶⁰ Luis Cordelo Vega, Appraisal of public criminal defence in Chile // http://www.ilagnet.org/jscripts/tiny_mce/plugins/filemanager/files/Antwerpen_2007/Conference_Papers/Appraisal_of_Public_Criminal_Defence_in_Chile.pdf

Astfel, în baza acestor standarde se elaborează obiectivele și scopurile unei asistențe juridice calitative, fapt care permite evaluarea calității de către persoane din afara sistemului de asistență juridică garantată de stat prin intermediul auditului.

Auditul este realizat de companii independente, selectate în bază de concurs conform competenței și calificării echipelor de specialiști, precum și în baza experienței lor în domeniul evaluării instituțiilor publice.

Înainte de a începe efectuarea auditului Oficiul Național stabilește indicatorii, instrumentele de colectare a datelor, avocații supuși evaluării și natura/numărul dosarelor care vor fi evaluate.

Pot fi supuși auditului doar avocații care au lucrat constant minim șase luni în aceeași locație și au reușit să-și formeze o practică care poate fi supusă evaluării. Dosarele care urmează a fi evaluate sunt selectate dintre dosarele pe care le au acești avocați.

Spre deosebire de inspecție, în cadrul auditului sunt evaluate și cazurile care prezintă un interes deosebit pentru practica avocaților și care pot fi aduse ca exemplu de acordarea a asistenței juridice calitative la nivel de sistem.

Atât inspecția, cât și auditul își bazează rapoartele de evaluare pe indicatori cantitativi și calitativi. Dacă indicatorii calitativi sunt stabiliți în baza standardelor de performanță, precum și pe informațiile obținute în timpul evaluării, atunci indicatorii cantitativi sunt furnizați de sistemul de management IT care funcționează la nivel de țară. Sistemul IT pune la dispoziția evaluatorilor date atât cu privire la activitatea birourilor de avocați, cât și cu privire la activitatea fiecărui avocat care activează în sistem.

Informațiile obținute din aceasta bază de date este folosită la întocmirea raportului cu privire la calitatea apărării, care se elaborează în cazul evaluarea calității serviciilor prestate de un avocat.

Acest raport se bazează pe două categorii de indicatorii:⁶¹

1. Indicatori administrativi

- a) Numărul de cazuri instrumentate
- b) Numărul de cazuri finisate
- c) Numărul de cazuri aflate în procedură
- d) Numărul clienților aflați în arest preventiv
- e) Numărul de cazuri în care termenul pentru efectuarea urmăririi penale a expirat
- f) Numărul de cazuri inactive

⁶¹ Sofia Libedinsky V., Measuring the Quality of Defence in Chile // http://www.ilagnet.org/jscripts/tiny_mce/plugins/filemanager/files/Wellington_2009/Powerpoints/Measuring_the_Quality_of_Defence_in_Chile_-_SL.pdf

- g) Numărul de cereri de solicitare a experților
- h) Numărul de cereri înaintate departamentului cercetare cu privire la: întrebări legate de jurisprudență, întrebări generale, întrebări doctrinare,
- i) Numărul vizitelor în instituții penitenciare
- j) Participarea în cadrul clinicilor juridice
- k) Participarea la seminare de instruire
- l) Performanța în cadrul ședințelor de judecată
- m) Proceduri disciplinare

2. *Indicatori de rezultat:*⁶²

- a) Achitățile orale
- b) Condamnările orale
- c) Sancțiuni mai mari decât cele cerute de procuror
- d) Sancțiuni mai mici decât cele cerute de procuror
- e) Achitări în procese scurte
- f) Condamnări în procese scurte

Mai jos puteți vedea unele exemple din sistemul electronic care reflectă indicatorii administrativi și indicatorii de rezultat:

1. *Numărul achităților orale*

Numele	Procent %	Numărul achităților	Numărul total de procese de judecată

Sursa: *Sofia Libedinsky V., Measuring the Quality of Defence in Chile,*

2. *Vizitarea deținuților în instituțiile penitenciare pe oficii (în %)*

Denumirea oficiului	Vizite în decembrie	Vizite în ianuarie	Vizite în februarie

Sursa: *Sofia Libedinsky V., Measuring the Quality of Defence in Chile,*

3. *Vizitarea deținuților în instituțiile penitenciare de către avocați (tabel lunar)*

Numele avocatului	Nr. de vizite care nu au fost efectuate	Nr. de vizite efectuate	Nr. total de vizite programate	% de executare

⁶² Ibidem

Sistemul chilian a fost apreciat pentru progresele din ultimii ani de numeroși specialiști. Din aceste considerente experiența Chilei a fost analizată și în acest studiu. Avantajele unui asemenea sistem se bazează în special pe următoarele aspecte:

1. *Sistemul de monitorizare*

- a) au fost elaborate standarde de calitate unice pentru toți avocații care activează în sistem;
- b) monitorizarea are un caracter continuu și nu sporadic;

2. *Metode de monitorizare*

- a) au fost introduse metode de monitorizare internă (cum ar fi inspecția) și externă (cum ar fi auditul);
- b) inspecția se bazează pe revizuirea dosarelor, interviul cu beneficiarii și cu judecătorii care au examinat anumite cauze și asistarea în ședințele de judecată;
- c) inspecția se face fără avertizare, cel puțin o dată pe an;
- d) auditul, ca metodă de evaluare externă, se face de către companii care nu activează în cadrul sistemului de asistență juridică garantată de stat și sunt capabile să analizeze complet și obiectiv activitatea celor implicați în acordarea asistenței juridice garantate de stat;
- e) a fost implementat un sistem electronic de colectare și procesare a datelor, iar cunoașterea modului de funcționare a acestui sistem este un criteriu pentru selectarea inspectorilor.

3. *Instituționalizarea sistemului de monitorizare*

- a) a fost creat un departament special responsabil de asigurarea calității serviciilor juridice cu inspectorate regionale;
- b) există criterii clare de selectare a inspectorilor;
- c) raportarea se face în baza indicatorilor administrativi și de rezultat, care reflectă întreaga activitate a avocatului.

În condițiile actuale ale Republicii Moldova implementarea unui astfel de sistem de monitorizare ar implica prea multe resurse umane și financiare. Totuși, câteva practici chiliene ar putea fi analizate la elaborarea unui sistem de monitorizare a calității:

- 1. elaborarea unor standarde de calitate unice pentru avocații publici și avocații privați contractați;

2. caracterul continuu al monitorizării – este important ca sistemul care va fi creat să conțină metode care vor putea asigura caracterul permanent al monitorizării calității;
3. inspecția aplicată în Chile este similară evaluării colegiale, de asta considerăm că anume această metodă poate fi implementată în RM;
4. auditul aplicat în Chile nu poate fi aplicat în RM la această etapă a dezvoltării sistemului de monitorizare a calității, fiind prea complex și costisitor;
5. crearea unui departament separata pentru monitorizarea calității serviciilor juridice prestate.

2.7. Georgia

În Georgia sistemul de asistență juridică garantată de stat pilotează un sistem destul de complex de asigurare a calității asistenței juridice garantate de stat.⁶³ În primul rând, pentru a înțelege mai bine sistemul georgian, este important de a clarifica cum acesta funcționează. Sistemul include avocații publici ca prestatorii principali, acoperind majoritatea cauzelor, iar avocații care prestează asistență juridică garantată de stat la cerere (avocații din registru) sunt implicați într-un procent foarte redus de cauze. Respectiv, sistemul și-a elaborat propriile metode de asigurare a calității care deocamdată se aplică doar avocaților publici. În cadrul sistemului de asistență juridică garantată de stat la nivel central există un departament, intitulat Departamentul pentru monitorizare și analiză, a cărui funcții principale sunt monitorizarea calității în cadrul sistemului de asistență juridică garantată de stat.

Sistemul de monitorizare a calității pilotat în ultimii doi ani include aprecierea avocatului în baza următoarelor 5 criterii:

- 1) Cunoștințele și aptitudinilor avocatului;
- 2) Cât de activ este avocatul;
- 3) Rezultatele obținute;
- 4) Opinia clientului;
- 5) Opinia / evaluarea șefului biroului avocaților publici (punctualitatea avocatului, lucrul în echipă etc.).

⁶³ Informația de mai jos se bazează în special pe revizuirea prezentării sistemului georgian la ședința de lucru din mai 2013 la Tbilisi în cadrul rețelei Legal Aid Reformers' Network și discuțiilor cu reprezentanții sistemului de asistență juridică garantată de stat.

Fiecare din acest criteriu are o pondere diferită, primul având cea mai mare pondere și ultimele trei cea mai mică pondere. Fiecare criteriu este notat în parte conform punctajului stabilit și ulterior este stabilit punctajul total.

Sistemul include o combinație de metode și anume:

- 1) Revizuirea dosarelor completate de avocați: 5 dosare sunt alese de lucrătorii departamentului în mod aleatoriu și 5 sunt selectate de avocatul evaluat. În baza dosarelor sunt alocate puncte pentru cunoștințele și aptitudinile avocatului, cât și pentru rezultatele obținute. De asemenea, în baza dosarelor sunt alocate puncte pentru cât de activ a fost avocatul în cauzele date (estimat în baza numărului actelor depuse);
- 2) Observarea avocatului în instanța de judecată – cauzele curente, numărul ședințelor se decide de persoana care face monitorizarea;
- 3) Chestionarea clienților – persoana care face monitorizarea sună clienții din cauzele revizuite;
- 4) Chestionarea șefului biroului avocaților publici – persoana care face monitorizarea expediază chestionarul șefului biroului pentru a fi completat de ultimul.

Sistemul respectiv a fost pilotat pe parcursul a doi ani și în prezent se implementează a doua rundă de monitorizare, după care se va lua decizia cu privire la aprobarea mecanismului de asigurare a calității. Până acum sistemul de asistență juridică garantată de stat în Georgia s-a dezvoltat separat de cel al avocaturii, Consiliul pentru Asistența Juridică Garantată de Stat având posibilitatea să dezvolte în totalitate sistemul de asigurare a calității asistenței juridice garantate de stat. Totuși, Consiliul respectiv poate dezvolta standarde de calitate pentru avocații care prestează servicii de asistență juridică garantată de stat, având în vedere standardele etice dezvoltate și aprobate de Barou (Codul de Etică al Baroului), similar situației din Republica Moldova.

În concluzie, câteva aspecte din experiența Georgiei care sunt relevante pentru Republica Moldova:

- Stabilirea unui mecanism funcțional de asigurare a calității necesită timp și efort, în primul rând alocarea personalului responsabil;
- Mecanismul nu trebuie să fie prea complicat deoarece nu este sustenabil pentru viitor;
- Revizuirea dosarelor este o metodă utilă și relativ accesibilă din punct de vedere a resurselor implicate;
- Chestionarea clienților prin telefon este o metodă accesibilă și posibil de implementat cu resurse modeste;

- Observarea în instanță necesită cel mai mult timp deoarece e mai dificil de a fi planificată din cauza impredictibilității cauzelor (amânări, tipuri diferite de cauze etc.). Deși este o metodă informativă și amplă, datorită resurselor necesare pentru a fi implementată aceasta ar putea fi utilizată doar în circumstanțe excepționale, spre exemplu în cazul avocaților care prezintă probleme deosebite sau pe perioade stabilite doar pentru a crea o impresie generală despre tendințele în sistem.

3. Concluzii și recomandări pentru Republica Moldova

Concluzii:

Principalele concluzii ale acestui studiu se referă la următoarele aspecte:

1. Standardele de calitate⁶⁴:

- a) Orice mecanism de monitorizare a calității se bazează pe standarde de calitate elaborate în baza domeniilor de activitate ale avocaților angajați în sistemul asistenței juridice garantate de stat;
- b) Standardele de calitate trebuie să fie unice pentru toți avocații implicați în sistem: avocați publici sau avocați privați contractați. În același timp, reglementarea activității prin coduri sau recomandări cu privire la principiile de activitate pot să difere. Spre exemplu, confidențialitatea relației avocat-client poate fi reglementată diferit, pentru a permite accesul reprezentanților sistemului de asistență juridică garantată de stat la dosarele în apărare pentru evaluarea activității avocatului;
- c) Standardele de calitate trebuie să fie cunoscute de cei care acordă asistența juridică garantată de stat înainte de a începe monitorizarea sau evaluarea activității lor.

În Republica Moldova au fost deja elaborate standarde de activitate pentru avocații pe cauze penale și anume Ghidul avocatului în apărare, aprobat de Consiliul Uniunii Avocaților din Republica Moldova prin Decizia nr. 2 din 30.03.2012, publicat în Avocatul Poporului Nr. 3-4, 2012. Acestea ar putea fi îmbunătățite cu timpul. Recomandăm elaborarea de ghiduri și pentru alte categorii de cauze.

2. Metodele de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat:

- a) Majoritatea țărilor a căror experiență a fost analizată în acest studiu folosesc un mecanism complex de monitorizare a calității, utilizând mai multe metode. Metodele de monitorizare sunt alese în funcție de categoria prestatorilor asistenței juridice garantate de stat, tipul serviciilor acordate de aceștia și scopul monitorizării.
- b) Metodele de monitorizare alese trebuie să asigure o monitorizare permanentă și nu una sporadică a calității serviciilor juridice acordate. O monitorizare continuă asigură calitatea și creșterea acesteia, indiferent de faptul dacă beneficiarul asistenței juridice a depus o plângere sau nu. Monitorizarea permanentă are o importanță deosebită pentru sistemul de asistență juridică garantată de stat, deoarece beneficiarii acestui sistem sunt persoane vulnerabile, care de obicei nu-și cunosc drepturile într-o măsură suficientă și nu știu sau nu dispun de mijloace pentru a depune plângeri. Avocații sau alți prestatori de

⁶⁴ Sintagma generică de standarde de calitate este utilizat, așa cum se utilizează în alte state. În esență standardele de calitate, recomandări, ghidul avocatului sunt similare.

servicii de asistență juridică garantată de stat sunt deseori unica sursă veridică de informație și speranța beneficiarului, de aceea calitatea serviciului este deosebit de importantă pentru beneficiar;

- c) Evaluarea colegială este metoda folosită în toate țările experiența cărora a fost prezentată în acest studiu sub o denumire sau alta datorită faptului că (1) este realizată de avocați cu experiență și competenți; (2) sfaturile acestora sunt mai ușor acceptate de avocații evaluați; (3) se bazează pe revizuirea dosarelor, finalizate sau în derulare, și (4) furnizează informații care se referă la competența și profesionalismul avocatului.
- d) Celelalte metode folosite cum ar fi: observarea ședințelor de judecată, chestionare pentru beneficiari sau alți profesioniști, sondajele telefonice, auditul efectuat de Barou - sunt folosite în principal pentru a determina nivelul de apreciere a muncii avocatului de către client sau colegi și pentru a colecta informații. Un mecanism de monitorizare nu se poate baza în exclusivitate pe una dintre aceste metode. Aceste metode pot fi folosite paralel cu evaluarea colegială pentru a determina nivelul de încredere în sistemul de asistență juridică garantată de stat.
- e) În unele state metodele de monitorizare, în special evaluarea colegială, sunt implementate cu ajutorul unui sistem electronic de colectare, stocare și procesare a datelor (spre exemplu, Chile, Republica Sud-Africană). Sistemul electronic este considerat un instrument util pentru a asigura obiectivitatea rezultatelor și întocmirea raportului de calitate în timp util. În același timp, deocamdată sistemul electronic este preponderent utilizat în cadrul birourilor de avocați publici, susținute financiar de organul de administrare a sistemului de asistență juridică garantată de stat.
- f) O metodă eficientă de asigurare a calității asistenței juridice garantate de stat este stabilirea unor criterii esențiale de calitate și de organizare a practicii / biroului și de menținere a dosarelor. Acestea sunt, de obicei, prevăzute în contractele încheiate de organul care administrează sistemul de asistență juridică garantată de stat și prestatorii de servicii. Ulterior, respectarea acestora poate fi monitorizată continuu de către personalul organului care administrează sistemul de asistență juridică garantată de stat.
- g) Metodele de monitorizare și evaluare a calității au fost elaborate în diferite state la diferite etape de dezvoltare a sistemului de asistență juridică garantată de stat. În general, putem concluziona că monitorizarea calității a apărut după ce sistemul a evoluat și a asigurat claritate cu privire la domeniile și categoriile de persoane acoperite, precum și modalitatea de contractare a prestatorilor. Instruirea avocaților și a altor prestatori de

servicii de asistență juridică garantată de stat și un sistem robust de admitere a prestatorilor de servicii de asistență juridică garantată de stat sunt condiții esențiale pentru asigurarea calității, care de obicei preced metode mai sofisticate de monitorizare și evaluare a calității. Studiul nu s-a referit la aceste două aspecte, care sunt detaliat descrise în „Calitatea serviciilor de asistență juridică garantată de stat: o evaluare de necesități pentru Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat”, elaborat de Roger Smith și Olga Rabei, cu suportul PNUD, în ianuarie 2013.

Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat (CNAJGS) are un sistem intern de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat. În studiu nu ne-am referit la acest mecanism, care constituie obiectul unui alt studiu contractat de CNAJGS. Ținem doar să reiterăm că experiența țărilor examinate în studiul actual demonstrează eficiența și utilitatea monitorizării de către organul de administrare a sistemului de acordare a asistenței juridice garantate de stat, fie prin personalul intern, fie prin contractarea persoanelor din afara sistemului pentru a efectua verificări sau audit. Respectiv, recomandăm continuarea monitorizării sistemului de acordare a asistenței juridice garantate de stat de către CNAJGS. În același timp, reiterăm importanța informării suficiente a populației și a prestatorilor de servicii despre criteriile sau standardele cu privire la calitate care sunt incluse în contractele încheiate cu prestatorii de servicii, precum și despre monitorizarea respectării acestora și concluziile și recomandările formulate în procesul monitorizării. Ultimele nu trebuie să fie identificabile, fiind suficientă doar esența acestora, fără a da nume concrete. Recomandăm CNAJGS, direct sau prin intermediul unui grup de experți, de a revizui contractele încheiate cu prestatorii și a completa cerințele cu privire la calitatea serviciilor prestate.

În ceea ce privește metodele utilizate, recomandăm inițierea unui proces pentru implementarea evaluării colegiale pentru avocații care prestează servicii de asistență juridică garantată de stat. Se recomandă introducerea pe etape și a altor metode descrise în prezentul studiu în dependență de necesități. La etapa inițială implementarea corectă și eficientă a evaluării colegiale este importantă pentru determinarea calității actuale a asistenței juridice garantate de stat. În anexa II sunt prezentate rezultatele unui proiect-pilot, implementat de Fundația Soros-Moldova în colaborarea cu Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat în anul 2011. Proiectul a concluzionat că evaluarea colegială este aplicabilă în condițiile Republicii Moldova și a elaborat principalele instrumente de lucru pentru implementarea acestei metode. Următoarea etapă ar putea fi aplicarea acestora pe un eșantion limitat de avocați pentru a testa conceptul și instrumentele elaborate. Avocații publici ar putea fi un punct de pornire util. După testarea în cadrul avocaților publici, prin

revizuirea dosarelor finisate de aceștia, metoda ar putea fi extinsă pentru toți avocații care acordă asistență juridică pe cauze penale și apoi pentru cei ce acordă asistență pe alte cauze.

3. Instituționalizarea sistemului de monitorizare a calității asistenței juridice garantate de stat:

- a) În majoritatea țărilor au fost instituite departamente, diviziuni sau unități speciale în cadrul Oficiilor de asistență juridică garantată de stat care asigură implementarea sistemului de monitorizare a calității.
- b) Avocații sau persoanele, angajate să efectueze monitorizarea calității sunt instruiți cu privire la standardele de calitate, metodele de evaluare, modul de întocmire a rapoartelor de calitate și procedura de monitorizare.

Se recomandă angajarea permanentă în cadrul Consiliului Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat a cel puțin unei persoane responsabile de implementarea mecanismului de monitorizare a calității asistenței juridice sau crearea unui departament responsabil de monitorizarea calității. Această persoană sau departament ar putea supraveghea monitorizarea calității de către oficiile teritoriale ale Consiliului, cât și asigura aspectele tehnice ce țin de aplicarea evaluării colegiale, dacă aceasta va fi acceptată pentru a fi aplicată.

Sumarul recomandărilor:

1. Revizuirea, în colaborare cu Consiliul Uniunii Avocaților, a Ghidului avocatului în apărare în vederea completării și îmbunătățirii acestuia (aprobat prin Decizia Consiliului Uniunii Avocaților nr. 2 din 30.03.2012);
2. Elaborarea ghidurilor pentru prestarea asistenței juridice pe diferite categorii de cauze, spre exemplu: cauze civile; cauze legate de familie, copii și relații similare celor de familie; litigii de muncă, etc.;
3. Revizuirea modelelor contractelor încheiate cu prestatorii de asistență juridică garantată de stat în vederea determinării dacă sunt suficiente clauze cu privire la calitate și monitorizarea calității. Contractele ar trebui să facă referință la ghidurile relevante și să conțină cerințe minime care trebuie respectate de prestatori cu privire la calitate. Completarea contractelor, dacă este nevoie;
4. Prevederea expresă a posibilității CNAJGS și a reprezentanților acestuia să aibă acces la dosarul în apărare. Orice metodă de asigurare a calității care presupune accesul la dosarul în apărare ridică semne de întrebare din perspectiva confidențialității relației avocat-client, decât dacă clientul își dă expres acordul cu privire la accesul terților la dosar. Acest aspect a

fost abordat, spre exemplu, în Anglia și Țara Galilor prin prevederea expresă în lege a accesului reprezentanților organului de administrare a sistemului de asistență juridică garantată de stat la accesul la dosarele în apărare ținute de prestatorii din sistem și faptul că un astfel de acces nu constituie o încălcare a principiului confidențialității relației avocat-client. În Republica Moldova s-ar putea de asemenea de prevăzut excepția respectivă în lege, adică accesul reprezentanților sistemului de asistență juridică garantată de stat la dosarele în apărare ținute de prestatorii din sistem, dar cu prevederea scopului limitat al acestei excepții și anume „în vederea asigurării calității asistenței juridice garantate de stat”, precum și a obligației terților de a păstra confidențialitatea. În cazul în care modificarea Legii cu privire la avocatură sau a Legii cu privire la asistența juridică garantată de stat nu este posibilă în timpul apropiat, acest aspect ar putea fi reglementat și prin altă metodă. Spre exemplu, ar putea fi elaborat un acord-model care urmează a fi semnat de fiecare beneficiar al asistenței juridice garantate de stat cu privire la accesul reprezentanților sistemului asistenței juridice garantate de stat la dosar. Alternativ, acordul ar putea fi obținut în cadrul primului interviu cu beneficiarul și confirmat în scris de acesta;

5. Continuarea monitorizării asistenței juridice garantate de stat de către CNAJGS. Experiența statelor examinate în studiu confirmă utilitatea unei monitorizări continue din partea organului de administrare a sistemului de asistență juridică garantată de stat, în paralel cu alte metode de asigurare a calității. Pentru a eficientiza procesul de monitorizare și a asigura continuitate, CNAJGS ar putea crea o direcție sau desemna 2-3 persoane din cadrul aparatului CNAJGS să fie responsabile de monitorizarea asigurării calității asistenței juridice garantate de stat. Aceste persoane ar putea fi și contractate pentru monitorizare doar, în cazul în care acestea practică avocatura;
6. Desfășurarea unei campanii de informare a populației și a prestatorilor de servicii despre criteriile, standardele sau ghidurile cu privire la calitatea serviciilor de asistență juridică garantată de stat, care sunt incluse în contractele încheiate cu prestatorii de servicii, precum și despre monitorizarea respectării acestora. Informarea prestatorilor va contribui la creșterea calității acestora. Informarea beneficiarilor va consolida cunoștințele acestora despre așteptările pe care le-ar putea avea de la prestatori și modalitatea de depunere a plângerilor în cazul în care prestatorii nu-și onorează obligațiile. Beneficiari informați și care își cer respectarea drepturilor sunt importanți pentru responsabilizarea prestatorilor de servicii;
7. Elaborarea și publicarea rapoartelor anuale cu privire la concluziile și recomandările formulate în procesul monitorizării;

8. Dezvoltarea și aplicarea unei noi metode de asigurare a calității și anume metoda evaluării colegiale. Experiența statelor examinate în studiu indică clar utilitatea acestei metode pentru creșterea calității și menținerea unui nivel adecvat de calitate. Rezultatele proiectului-pilot, implementat de Fundația Soros-Moldova în colaborarea cu Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat în anul 2011, au indicat aplicabilitatea acestei metode și în Republica Moldova. Mai mult, instrumentele principale de lucru necesare pentru implementarea acestei metode, adaptate contextului local, deja au fost elaborate în cadrul proiectului-pilot respectiv și sunt incluse în anexa II a prezentului studiu. Aceste instrumente sunt: (1) conceptul cu privire la implementarea evaluării colegiale, (2) fișa și criteriile de evaluare și (3) instrucțiuni pentru avocații-evaluatori cu privire la procedură. Acestea pot fi îmbunătățite, dar partea esențială deja a fost realizată.

Pentru implementarea metodei evaluării colegiale ar fi necesari următorii pași sau etape:

- a. Crearea unui grup de lucru sau decizia CNAJGS, cu sau fără Consiliul Uniunii Avocaților, cu privire la domeniul de aplicare a metodei de evaluare colegială (pentru toți avocații care acordă asistență juridică garantată de stat sau pilotarea pe un anumit eșantion sau referitor la avocații publici);
- b. Asigurarea cadrului legal pentru accesul la dosarele în apărare de către terți, reprezentanți ai CNAJGS;
- c. Informarea avocaților despre conceptul și planificarea implementării / pilotării metodei evaluării colegiale;
- d. Crearea de către CNAJGS și Consiliul Uniunii Avocaților a Comisiei cu privire la Evaluarea Colegială a Avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat (*Comisia pentru Evaluarea Colegială a Avocaților*). Aceasta urmează a fi asistată de cel puțin o persoană care ar asigura lucrul de secretara;
- e. Revizuirea instrumentelor de lucru cu privire la implementarea metodei de evaluare colegială de către Comisia pentru Evaluarea Colegială a Avocaților;
- f. Selectarea avocaților-evaluatori și instruirea acestora;
- g. Pilotarea metodei evaluării colegiale.

Detalii cu privire la fiecare din aceste etape sunt incluse în anexa II.

Bibliografie

1. Annual Report for 2011-2012, Legal Aid South Africa // <http://www.legal-aid.co.za/wp-content/uploads/2012/12/Legal-Aid-SA-Annual-Report-2012.pdf>
2. Brian Nair, Ensuring quality defence in legal aid matters // http://www.ilagnet.org/jscripts/tiny_mce/plugins/filemanager/files/Killarney_2005/Conference_Papers/Brian_Nair_-_Ensuring_quality_defence_in_legal_aid_matters.pdf
3. Legal Aid in Finland, National Report // http://www.ilagnet.org/jscripts/tiny_mce/plugins/filemanager/files/Antwerpen_2007/National_Reports/Finland.pdf
4. Luis Cordelo Vega, Appraisal of public criminal defence in Chile // http://www.ilagnet.org/jscripts/tiny_mce/plugins/filemanager/files/Antwerpen_2007/Conference_Papers/Appraisal_of_Public_Criminal_Defence_in_Chile.pdf
5. Merja Muilu, Future perspectives and development targets for the Finish Legal Aid System // http://www.ilagnet.org/jscripts/tiny_mce/plugins/filemanager/files/Helsinki_2011/session_papers/Session_2_Paper_1_-_Ms_Merja_Muilu.pdf
6. Roger Smith, Ten lessons for legal aid contracting from Chile, Legal Aid Newsletter, September, October, November 2012 // <http://www.rogersmith.info/ten-lessons-for-legal-aid-contracting-from-chile/>
7. Sofia Libedinsky V., Measuring the Quality of Defence in Chile // http://www.ilagnet.org/jscripts/tiny_mce/plugins/filemanager/files/Wellington_2009/Powerpoint_s/Measuring_the_Quality_of_Defence_in_Chile_-_SL.pdf
8. Vidhu Vedalankar, Brian Nair, Legal Aid South Africa, Country Report, presented at ILAG Conference, Netherlands, June 2013 // http://www.ilagnet.org/jscripts/tiny_mce/plugins/filemanager/files/The_Hague_2013/NationalReport/South_Africa_National_Report.pdf
9. Making legal aid a reality: a resource book for policy makers and civil society, Public Interest Law Institute, 2009
10. Kachestvennaya Iuridicheskaya Pomoshi. Metodologia otsenki i kontrolya, Public Interest Law Institute (PILI), Moscova, 2008
11. Roger Smith, „Legal Aid in England and Wales: Current Issues and Lessons”, in Making legal aid a reality: a resource book for policy makers and civil society, Public Interest Law Institute, 2009, pp. 37-38

12. Hugh Barrett, „Using market mechanisms to deliver value for money in Criminal Legal Aid”, prezentat la International Legal Aid Group Conference, Haga, 2013
13. Legal Services Commission, Assuring and Improving Quality in the Reformed Legal Aid System, decembrie 2007
14. Roger Smith, Organizarea și acordarea asistenței juridice gratuite în Anglia și Țara Galilor, lucrare prezentată la Conferința privind organizarea și acordarea asistenței juridice gratuite în Moldova: politici, legislație și practică, 15-16 iunie 2004, Chișinău
15. Avrom Sherr și Alan Paterson, „Professional Competence. Peer Review and Quality Assurance in England and Wales and Scotland”, HeinOnline, 45 Alta. L. Rev. 151 2007-2008, p. 152-165
16. Legal aid in the Netherlands – a broad outline, Legal Aid Board, 2012, www.rvr.org
17. Raportul Național cu privire la Olanda, International Legal Aid Group Conference 2011, disponibil la www.ilagnet.org
18. Guido Schakenraad, Viaducte Foundation Chairman, „Improving quality costs a lot of money; not improving quality costs a fortune”, International Legal Aid Group Conference, 2009
19. Raportul Național pentru Scoția, International Legal Aid Group Conference 2013, Haga, disponibil la www.ilagnet.org
20. Raportul Național pentru Scoția: Consiliul Scoțian pentru Asistența Juridică Garantată de Stat, International Legal Aid Group Conference 2013, Haga, disponibil la www.ilagnet.org

Anexe

Anexa 1 – criteriile de efectuare a tranzacțiilor, Anglia și Țara Galilor, extras din versiunea din 4 mai 2002

Extrasul a fost prezentat de Roger Smith și tradus de Fundația Soros-Moldova pentru Conferința privind organizarea și acordarea asistenței juridice gratuite în Moldova: politici, legislație și practică, 15-16 iunie 2004, Chișinău

Infrațiune

*Acest set de criterii cuprinde consultanța, asistența și reprezentarea în **toate** cauzele penale. Totuși nu este rezonabilă de a supune auditului dosarele care se referă doar la: consultanța oferită prin telefon unui client care se află la sectorul de poliție; consultanța inițială în afara sectorului de poliție atunci când clientului nu i-a fost înaintată învinuirea; consultanța și/sau reprezentarea în instanță pe termen scurt în caz când clientul își recunoaște vina; și cazurile când persoana care a efectuat consultanța nu mai este implicat în proces.*

I OBȚINEREA INFORMAȚIEI Da Nu N/a

Această secțiune urmează a fi supusă auditului în toate cazurile. Informația poate fi colectată de oriunde în dosar cu excepția Raportului anterior pronunțării sentinței

Informația generală

1. Dosarul indică următoarele detalii:
 - 1.1 Numele clientului? [] []
 - 1.2 Adresa clientului? [] []
 - 1.3 Numărul de telefon al clientului? [] []
 - 1.4 Data nașterii clientului? [] []

II PARTICIPAREA LEGATĂ DE O INVESTIGARE N/a []

Această secțiune urmează a fi supusă auditului în toate cazurile când un consultant primește indicații sau la sectorul de poliție, sau în urma unei vizite la sectorul de poliție.

În cazul dacă un consultant își trimite agenții săi să participe la sectorul de poliție, consultantul își asumă responsabilitatea pentru acțiunile întreprinse și pentru documentarea acestora, auditul asupra acestor acțiuni fiind efectuat în aceeași măsură în care s-ar face dacă acțiunile ar fi fost întreprinse de un angajat al biroului. Atunci când există participare a consultantului (sau agentului informat) la sectorul de poliție, dovada corespunderii la standarde se vor considera doar documentele produse sau obținute la acel moment, și scrisorile care confirmă instrucțiunile.

Dacă clientul a fost reprezentat la sectorul de poliție de alt avocat care prestează asemenea servicii este de responsabilitatea consultantului să se asigure că informația și consultanța adecvată poate fi documentată prin documentele firmei pregătite anterior sau de documentele adunate de consultant. Dacă clientul nu a fost reprezentat la sectorul de poliție, consultantul trebuie să obțină și să documenteze dovezile de respectare a standardelor. În aceste cazuri, nu este absolut necesar de a obține dovada de corespundere la acel moment, existând posibilitatea de documentare post-factum. Informația poate fi colectată de oriunde în dosar cu excepția Raportului anterior pronunțării sentinței. Pentru asemenea situații, întrebările 2 – 5 nu sânt relevante.

Sursa instrucțiunilor / Accesul la client N/a []

Dacă clientul a primit consultații doar prin telefon, întrebările 4 și 5 nu sânt aplicabile.

Dacă clientul nu a fost reprezentat la sectorul de poliție, sau dacă a fost reprezentat de un alt avocat, întrebările 2 – 5 nu sînt aplicabile.

2. Dosarul indică:

2.1 Data și când biroul a fost contactat cu referință la client pentru prima dată? [] []

2.2 Numele angajatului care a discutat pentru prima dată cu clientul? [] []

2.3 Numele persoanei care urmează a fi remunerată și care a fost contactată inițial cu referință la client? [] []

2.4 Timpul când această persoană a discutat pentru prima dată cu clientul? [] []

3. În cazul când există o retrimiteră prin telefon din partea unui Jurisconsult de serviciu, indică dosarul: N/a []

3.1 Timpul când consultantul a telefonat la sectorul de poliție? [] []

3.2 A vorbit consultantul cu clientul? [] []

și, dacă da, N/a []

3.2.1 Indică dosarul ce fel de consultații I-au fost oferite clientului? [] []

4. Atunci când consultantul era prezent la solicitarea unei terțe părți, indică dosarul : N/a []

4.1 Numele și datele de contact ale terțului? [] []

4.2 Relația între terț și client? [] []

5. În caz dacă accesul la client a fost efectuat cu întârziere, indică dosarul: N/a []

5.1 Cauza pentru întârziere? [] []

5.2 Durata reținerii? [] []

5.3 Dacă au fost făcute declarații de către consultant? [] []

Informația obținută de la poliție în timpul vizitei la sectorul de poliție.

Atunci când consultantul participă la sectorul de poliție, dovezile de corespundere pentru întrebările 6-8 vor fi luate în baza informației obținute de la poliție înainte de interogatoriu. Dovezile pot fi găsite din copia procesului verbal de reținere dacă consultantul indică că acesta a fost examinat sau că o copie a fost obținută în timpul vizitei la sectorul de poliție. Dovezile nu pot fi preluate din procesul verbal al unui interogatoriu.

Dacă clientul a fost reprezentat la sectorul de poliție de un alt avocat sau dacă clientul nu a fost reprezentat la sectorul de poliție, Informația poate fi colectată de oriunde în dosar cu excepția Raportului anterior pronunțării sentinței.

6. Dosarul indică dacă consultantul a văzut sau a obținut o copie a procesului verbal de reținere a clientului? [] []

7. Dosarul indică dacă a fost obținută următoarea informație de la poliție:

7.1 Numele persoanei responsabile de cercetare? [] []

7.2 Dacă clientul participă voluntar sau dacă acesta a fost arestat? [] []
dacă este arestat; N/a []

7.2.1 Timpul efectuării arestului? [] []

7.2.2 Timpul când a fost autorizată detenția? [] []

7.3 De ce natură sînt bănuielile sau acuzațiile? [] []

7.4 Versiunea poliției asupra evenimentelor / probelor? [] []

7.5 Dacă au mai avut loc discuții sau interogatorii prealabile? [] []

7.6 Dacă clientul a comunicat ceva poliției? [] []

7.7 În caz dacă o altă persoană este arestată sau căutată în legătură cu infracțiunea comisă: N/a []

7.7.1 Numele ei/lor? [] []

dacă co-acuzații sînt reținuți și ei: N/a []

- 7.7.2 S-a făcut vreun comentariu sau declarație care ar putea avea relevanță pentru client? [] []
- 7.8 Dacă a avut loc sau se intenționează de a efectua o percheziție a spațiului locativ: N/a []
- 7.8.1 Autorizarea juridică pentru procedură? [] []
și, dacă percheziția deja a avut loc: N/a []
- 7.8.2 Dacă au fost ridicate probe în consecință? [] []
- 7.9 Dacă se intenționează să se ia sau deja au fost luate mostre corporale: N/a []
- 7.9.1 Autorizarea juridică pentru procedură? [] []
- 7.9.2 A fost obținut sau nu consimțământul? [] []
- 7.10 Dacă a avut loc o percheziție corporală superficială sau detaliată: N/a []
- 7.10.1 Autorizarea juridică pentru procedură? [] []
- 7.10.2 A fost obținut sau nu consimțământul? [] []
- 7.10.3 Dacă au fost găsite probe în consecință? [] []
- 7.11 Dosarul indică:
- 7.11.1 Dacă clientul este o ‘persoană în categorie de risc’? [] []
- 7.11.2 Dacă clientul are necesități speciale? [] []
- 7.11.3 Dacă consultantul a examinat starea clientului și disponibilitatea acestuia pentru interogatoriu? [] []
8. Dacă clientul este minor (cu vârsta sub 17 ani) sau ‘în categoria de risc’, indică dosarul: N/a []
- 8.1 Relația de rudenie cu un adult în calitate de persoană de contact? [] []
- 8.2 Numele și informația de contact al adultului responsabil? [] []

Instrucțiunile primite de la client înainte de interogatoriu.

Dacă consultantul este prezent la sectorul de poliție, dovezile de corespundere la standarde pentru întrebările 9-16 trebuie primite de la client înainte de interogatoriu, cu excepția cazurilor când le este refuzată o discuție confidențială.

9. Dosarul indică dacă au fost recepționate indicații de la client privind esența învinuirilor aduse lui? [] []
atunci când clientul nu este de acord cu acuzațiile: N/a []
- 9.1 Care este versiunea clientului referitor la momentele controversate înscrise în procesul-verbal privind reținerea? [] []
10. Dacă există martori în folosul clientului, indică dosarul: N/a []
- 10.1 Numele martorului (martorilor)? [] []
11. Dacă clientul are un alibi, indică dosarul: N/a []
- 11.1 Detaliile acestui alibi? [] []

Probleme de sănătate

12. Dacă clientul are probleme de sănătate care afectează posibilitatea de a participa la interogatoriu sau poate prejudicial starea lui în caz de reținere, indică dosarul: N/a []
- 12.1 Înregistrarea de către consultant a problemei medicale existente? [] []
- 12.2 Explicația clientului privind efectele problemei sale de sănătate? [] []
- 12.3 Dacă clientul își administrează sau urmează să-și administreze tratament medicamentos? [] []
- 12.4 Dacă este cazul să consemneze această problemă de sănătate în procesul verbal de reținere? [] []

Clienții care au suferit traume

13. Dacă clientul afirmă că a suferit o traumă în timpul infracțiunii de care este acuzat, în timpul reținerii sau ofensei, indică dosarul: N/a []

- 13.1 Descrierea traumei? [] []
- 13.2 Explicațiile clientului privind cauza? [] []
- 13.3 Dacă există vreun martor care ar putea confirma survenirea traumei? [] []
- 13.4 Dacă trauma afectează starea clientului făcându-l nedisponibil pentru interogatoriu? [] []
- 13.5 Dacă au fost introduse informații privind trauma în procesul verbal de reținere?
[] []

Co-acuzații

- 14. Dacă există persoane co-acuzate, indică dosarul: N/a []
 - 14.1 Dacă clientul îl cunoaște pe co-acuzat? [] []
 - 14.2 Versiunea clientului privind rolul co-acuzatului în comiterea infracțiunii? [] []
 - 14.3 Dacă consultantul este interpellat să reprezinte vreun co-acuzat, indică dosarul: N/a []
 - 14.3.1 Dacă există conflicte de interes? [] []

Consultarea clientului

- 15. Dacă clientul este minor (sub vârsta de 17 ani) sau ‘în grupa de risc’, a fost clientul informat: N/a []
 - 15.1 Despre rolul adultului responsabil? [] []
- 16. Dacă au fost luate mostre fără caracter intim, a fost clientul informat: N/a []
 - 16.1 Referitor la luarea acestor mostre? [] []
 - 16.2 Asupra consecințelor refuzului de a permite colectarea mostrelor? [] [] []
- 17. Dacă au fost luate mostre cu caracter intim, a fost clientul informat despre: N/a []
 - 17.1 Referitor la luarea acestor mostre? [] []
 - 17.2 Asupra consecințelor refuzului de a permite colectarea mostrelor? [] [] []

Consultarea clientului înainte de interogatoriu N/a []

Nu supuneți auditului întrebările 18 - 22 dacă clientul a recunoscut săvârșirea infracțiunii. Dacă consultantul este prezent la interviu la sectorul de poliție, consultarea trebuie să aibă loc înainte de interogatoriu. Dacă participarea consultantului începe după interogatoriu, consultantul trebuie să confirme că clientul a fost informat sau trebuie să-I ofere consultațiile respective la prima ocazie.

- 18. Conține oare dosarul informații despre faptul dacă clientul a fost consultat în privința:
 - 18.1 Consecințelor care pot surveni de pe urma omiterii de a prezenta careva fapte pe care ei ulterior le vor utiliza în apărarea sa pe durata interogatorului la momentul înaintării învinuirii? [] []
 - 18.2 Dacă este obligatoriu să răspundă la întrebările adresate de poliție? [] [] sau dacă i s-a recomandat să nu răspundă la întrebări ,
 - 18.3 Dacă este necesar să depună ‘o declarație pregătită’? [] []

Interviul ‘Fără comentarii’ / declarație pregătită la momentul înaintării învinuirii N/a []

Întrebările de la 19 la 22 trebuie răspunse numai în caz dacă clientul dă un interviu ‘fără comentarii’ și/sau declarație pregătită

- 19. A fost clientul informat asupra consecințelor poziției ‘fără comentarii’ la interogatoriu sau / și a fost clientul asistat în pregătirea declarației? [] []
- 20. Dacă clientul are un alibi, a fost el informat despre implicațiile: N/a []
 - 20.1 Nedezvăluirii unor fapte pe care ar putea dori să se bazeze ulterior în timpul interogatoriilor? [] []

21. Dacă în timpul reținerii au fost găsite asupra clientului sau în locul arestului orice substanță, obiect, sau amprentă și dacă aceste descoperiri sînt considerate drept probe:

N/a []

21.1 A fost clientul informat despre consecințele refuzului de a explica prezența lor atunci când este chestionat? [] []

22. Dacă clientul a fost reținut la locul unde a fost comisă infracțiunea, sau în perioada de timp imediat după comiterea infracțiunii și dacă acest fapt constituie un motiv de acuzare: N/a []

22.1 A fost clientul informat despre consecințele refuzului de a explica aceste circumstanțe când este chestionat? [] []

Interogatoriu

23. Dacă consultantul a fost prezent la interogatoriul clientului său, indică dosarul: N/a []

23.1 Propria poziție a apărătorului despre rezultatele interogatoriului? [] []

Eliberarea de la sectorul de poliție

24. Indică dosarul rezultatul detenției clientului sau a prezenței voluntare la sectorul de poliție? [] []

25. Dacă clientul a fost acuzat, indică dosarul: N/a []

25.1 Data și timpul și locul ședinței de judecată? [] []

26. Dacă clientul a fost eliberat după achitarea cauțiunii: N/a []

26.1 Data și timpul reînțarcerii? [] []

26.2 Sectorul de poliție la care urmează să se prezinte clientul? [] []

Consultanța la părăsirea sectorului de poliție

27. Dacă clientul a indicat că dorește să depună o plângere împotriva acțiunilor poliției:

N/a []

27.2 I s-a explicat clientului procedura de depunere a plângerii? [] []

28. Dacă clientul a avut de suferit o traumă în timpul infracțiunii de care este acuzat, în timpul arestului sau detenției: N/a []

28.1 A fost clientul sfătuit să facă fotografii ale rănilor? [] []

29. Dacă a fost permisă cauțiunea după înaintarea acușării, a fost clientul informat despre: N/a []

29.1 Consecințele neprezentării la expirarea cauțiunii? [] []

29.2 Orice condiții suplimentare impuse, cum ar fi garanții sau cheazășia? [] []

dacă aceste condiții au fost impuse: N/a []

29.3 Consecințele încălcării condițiilor cauțiunii? [] []

30. Dacă clientul a fost eliberat în baza cauțiunii de către poliție, a fost clientul informat despre: N/a []

30.1 Consecințele neprezentării la expirarea cauțiunii? [] []

31. Dacă cauțiunea a fost refuzată, a fost clientul informat despre: N/a []

31.1 Opțiunile de reușită a aplicațiilor posteroare pentru eliberarea pe cauțiune? [] []

și, dacă se mai fac aplicări pentru cauțiune: N/a []

31.1.1 Procedura de aplicare? [] []

Participarea anterioară pe lângă sectorul de poliție N/a []

Această secțiune urmează a fi supusă auditului atunci când clientul a fost la sectorul de poliție în legătură cu infracțiunea înainte de a se consulta cu apărătorul. Dacă apărătorul obține ulterior o copie a procesului verbal de reținere, prezenta poate fi utilizată în calitate de confirmare a corespunderii standardelor.

32. Referitor la prezentarea anterioară la sectorul de poliție, indică dosarul:

32.1 Dacă clientul a primit asistență juridică? [] []

și dacă această asistență nu a fost recepționată: N/a []

32.1.1 Dacă a fost solicitată asistența juridică? [] []

și dacă asistența juridică a fost acordată: N/a []

32.1.2 Informația de contact a consultantului? [] []

Neprezentarea la sectorul de poliție N/a []

33. Dacă apărătorul a fost solicitat să se prezinte la sectorul de poliție să-și consulte clientul dar nu a făcut-o:

33.1 A oferit consultații directe clientului prin intermediul telefonului? [] []

33.2 Dosarul indică consultația oferită? [] []

Aceste criterii continuă până la întrebarea 85 într-un mod similar.

Anexa II – conceptul evaluării colegiale și instrumentele de lucru elaborate în cadrul unui proiect pilot implementat de Fundația Soros-Moldova, în colaborare cu Consiliul pentru Asistența Juridică Garantată de Stat, în anul 2011

Conceptul evaluării colegiale a calității serviciilor prestate de avocați și instrumentele esențiale de implementare ale acesteia

Proiect propus pentru considerare Consiliului Uniunii Avocaților și Consiliului pentru Asistența Juridică Garantată de Stat

Data: 30 noiembrie 2011

Proiectul conceptului de evaluare a calității serviciilor prestate de avocați și instrumentele esențiale de implementare ale acesteia a fost elaborat în cadrul proiectului Fundației Soros – Moldova „Promovarea unui sistem durabil de asistență juridică garantată de stat în Republica Moldova, Componenta: Dezvoltarea metodei de evaluare colegială a serviciilor acordate de avocați prin evaluarea dosarelor (peer review) în Republica Moldova”. În cadrul proiectului respectiv au fost implicați următorii avocați: Igor Ciobanu, Mariana Criclivaia, Daniela Cojocaru, Alexei Croitor, Violeta Gașitoi, Veronica Mihailov, Natalia Moloșag, Mihai Lupu, Roman Zadoinov, Valeriu Pleșca, Ludmila Spînu, Tatiana Danilesc, Victor Munteanu și Nadejda Hriptievschi (coordonator). În procesul elaborării conceptului de evaluare a calității serviciilor prestate de avocați și instrumentele esențiale de implementare ale acesteia, grupul de avocați a fost ghidat de Profesorul Alan Paterson OBE, Director, Centrul de Studii Profesionale Juridice, Universitatea din Strathclyde, Scoția. Conceptul a fost elaborat în baza sistemelor de evaluare colegială utilizate în Scoția și Anglia și Țara Galilor, Regatul Unit al Marii Britanii și Irlandei de Nord.

Noțiuni generale despre metoda evaluării colegiale:

Metoda de evaluare colegială a serviciilor prestate de avocați presupune evaluarea de către un grup independent de avocați a calității serviciilor acordate de către alți avocați în baza unui set de criterii și nivele de performanță. Metoda respectivă permite de a formula concluzii cu privire la prestația avocatului din punct de vedere a procesului și rezultatului obținut. Scopul evaluării colegiale este de

a aprecia calitatea prestației avocatului și semnalarea aspectelor ce țin de activitatea avocatului ce urmează a fi îmbunătățite de către avocat / biroul din care acesta face parte, precum și evidențierea bunelor practici. Respectiv, accentul este plasat pe încurajarea prestației calitative și îmbunătățirea calității serviciilor prestate, inclusiv a imaginii avocaturii. De asemenea, dar în mod secundar, metoda evaluării colegiale ajută la identificarea avocaților ce nu sunt competenți și urmează a fi excluși (din sistemul de asistență juridică garantată de stat sau din profesie, în funcție de domeniul ales al metodei de evaluare colegială).

Metoda evaluării colegiale în profesia juridică a fost în special elaborată și aplicată în țările cu sistem de drept anglo-saxon și la moment este în dezvoltare în țări cu sistem de drept continental, cum este Olanda și Republica Sud-Africană. În Scoția și Anglia și Țara Galilor metoda de evaluare colegială (*peer review*) este utilizată pentru aprecierea calității serviciilor prestate de avocații care prestează asistență juridică garantată de stat. În Olanda metoda se dezvoltă ca o inițiativă a unei fundații private, în cooperare cu Baroul, pentru a aprecia serviciile prestate de oricare avocat, care voluntar participă în sistem pentru a primi certificatul de calitate.⁶⁵

Metoda evaluării colegiale a fost elaborată în Scoția și Anglia și Țara Galilor după o serie de cercetări și implementare a diverselor altor metode de evaluare a calității, cum sunt observarea directă, înregistrarea audio, analiza prezentată de o persoană terță, revizuirea dosarului, clientul „model”.⁶⁶ Deși toate aceste metode prezintă avantaje importante, fiecare prezintă și rezerve suficiente. Metoda evaluării colegiale prezintă, deocamdată, avantajele cele mai mari din următoarele considerente:

- Este efectuată de avocați cu experiență similară cauzelor revizuite;
- Este cel mai puțin intrusivă deoarece poate fi efectuată în baza dosarelor și nu necesită intervenția unei persoane terțe în procesul de acordare a asistenței juridice;
- Este stimulantă pentru avocații evaluați, oferind posibilitate avocatului evaluat să-și îmbunătățească calitatea serviciilor în baza observațiilor și sugestiilor făcute de colegul care a evaluat prestația sa.

Propuneri cu privire la implementarea metodei de evaluare colegială în Republica Moldova:

1. Domeniul de aplicare a metodei:

Propunem implementarea metodei de evaluare colegială a serviciilor prestate de avocații care acordă asistență juridică garantată de stat. Motivul principal pentru această propunere rezidă în interesul și obligația sporită a statului de a lua măsurile necesare pentru asigurarea calității serviciilor prestate de sistemul de asistență juridică garantată de stat. În această ipostază, metoda va fi implementată de către Uniunea Avocaților în cooperare cu Consiliul pentru Asistența Juridică Garantată de Stat. Deoarece deocamdată sistemul de asistență juridică garantată de stat funcționează doar pentru cauze penale, propunerile se referă doar la

⁶⁵ A se vedea pentru detalii Peer review and quality assurance, The emergence of peer review in the legal profession (Evaluarea colegială și asigurarea calității. Dezvoltarea evaluării colegiale în profesia juridică), Alan Paterson și Avrom Sherr și Guido Schakenraad, Dutch Initiatives in quality Assurance (Inițiativele olandeze cu privire la asigurarea calității), International Legal Aid Group Conference, 2007, <http://www.ilagnet.org/conference/Antwerp/www.ua.ac.be/main0c7b.html?c=.ILAG2007&n=39311>

⁶⁶ A se vedea pentru detalii Peer review and quality assurance, The emergence of peer review in the legal profession (Evaluarea colegială și asigurarea calității. Dezvoltarea evaluării colegiale în profesia juridică), Alan Paterson și Avrom Sherr și Guido Schakenraad, Dutch Initiatives in quality Assurance (Inițiativele olandeze cu privire la asigurarea calității).

domeniul acordării asistenței juridice garantate de stat de către avocați în cauze penale, reprezentarea acuzatului.

În același timp, dacă Consiliul Uniunii Avocaților consideră că este oportun și posibil, această metodă ar putea fi implementată pentru toți avocații, fie printr-un sistem voluntar, fie prin intermediul obligării avocaților de a fi evaluați, dar acest lucru pare a fi mult mai dificil de realizat în timpul apropiat.

2. Instrumentele de lucru:

Evaluarea colegială se efectuează de avocații-evaluatori, în baza fișei de evaluare a dosarelor în apărare (a se vedea anexată la concept). Fișa de evaluare conține criteriile de performanță, care au fost elaborate în baza criteriilor scoțiene și engleze și adaptate la sistemul Republicii Moldova. Criteriile conțin aspectele cheie ce permit aprecierea calității serviciilor prestate de avocat pe dosar.

Fiecare criteriu este notat cu următoarele calificative:

- 1 = insuficient / mai jos de standardul acceptabil
- 2 = bine / acceptabil
- 3 = foarte bine / depășește standardul acceptabil
- X = informație insuficientă pe dosar pentru a lua o decizie / pentru a aprecia
- N/A = nu se aplică

În fișele pe fiecare dosar, avocatul-evaluator notează avocatul pentru criteriile separate, cât și include comentariile sale la fiecare criteriu, în mod obligatoriu pentru următoarele calificative: 1 (insuficient/mai jos de standardul acceptabil), 3 (foarte bine/depășește standardul acceptabil), X (insuficientă informație pentru a lua o decizie/pentru a aprecia) și N/A (nu se aplică, în funcție de caz).

La sfârșit, fiecare dosar este notat cu o notă generală cu următoarele calificative:

- 5 = excelent
- 4 = bine / plus competență
- 3 = mediu / pragul competenței
- 2 = slab/ incompetent
- 1 = foarte slab / non-performanță

Pentru a asigura claritate și coerență în procesul de evaluare, au fost elaborate instrucțiunile cu privire la procedura de evaluare, care explică modalitatea de notare și sensul unor criterii (a se vedea anexată la concept).

La sfârșit, avocatul-evaluator completează o fișă de evaluare generală a avocatului în baza rezultatelor evaluării celor 8 dosare (fișa de evaluare generală a avocatului urmează a fi elaborată, în funcție de decizia cu privire la modalitatea de implementare a evaluării colegiale în Moldova). Această informație va fi utilizată de Comisia de Evaluare Colegială a Avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat pentru a lua decizia cu privire la rezultatul evaluării avocatului respectiv.

3. Procesul de efectuare și organizare a evaluării colegiale – aspectele principale:

Pentru moment, propunerile sunt făcute pentru ipostaza în care metoda s-ar implementa pentru serviciile de asistență juridică garantată de stat.

Uniunea Avocaților și Consiliul Național pentru Asistența Juridică Garantată de Stat (CNAJGS) creează o Comisie cu privire la Evaluarea Colegială a Avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat (*Comisia de Evaluare Colegială a Avocaților AJGS*). Recomandabil, ca membrii acestei Comisii să fie între 5-7, reprezentând avocatura, CNAJGS și mediul academic / societatea civilă.

De asemenea, Uniunea Avocaților și CNAJGS urmează să desemneze o persoană responsabilă de coordonarea procesului de evaluare periodică (din cadrul Uniunii Avocaților, spre exemplu modelul scoțian) sau din cadrul CNAJGS), numită în continuare *coordonatorul evaluării colegiale a avocaților*.

Comisia de Evaluare Colegială a Avocaților AJGS urmează să selecteze un grup de avocați-evaluatori, pe care să-i instruiască în vederea evaluării ulterioare (detalii pot fi furnizate în baza instruirii efectuate în cadrul proiectului Fundației Soros-Moldova).

Evaluarea colegială a avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat urmează a fi efectuată **o dată la 3 ani**. Acesta ar fi ciclul obișnuit de evaluare, numită „**evaluarea colegială periodică**”. Fiecare avocat urmează să fie evaluat în baza a 8 dosare. CNAJGS selectează aleatoriu dosarele ce urmează a fi evaluate, în baza datelor din sistem cu privire la dosarele avocatului respectiv. Avocatul este notificat și transmite dosarele coordonatorului evaluării colegiale a avocaților, care le transmite ulterior avocatului-evaluator.

Fiecare avocat-evaluator urmează să evalueze 10 dosare, completând pentru fiecare dosar fișa de evaluare (și la sfârșit completează fișa de evaluare generală a avocatului. Propunem ca să fie supuse evaluării doar dosarele finisate, dar acest lucru poate fi discutat (în Scoția sunt evaluate și dosarele în lucru, pentru a se asigura că informația este curentă și lucru avocatului poate fi îmbunătățit deja în dosarul actual curent).

Pentru a se asigura coerența în evaluarea dosarelor, 30-50% din toate dosarele evaluate urmează a fi evaluate de doi avocați-evaluatori separat (notare dublă).

Fișele completate se transmit Comisiei de Evaluare Colegială a Avocaților AJGS, care, în baza fișelor și comentariilor incluse în acestea, iau decizia cu privire la rezultatul evaluării colegiale periodice (a susținut sau nu evaluarea, și calificativul respectiv) și aprobă un raport sumar cu privire la avocat. Fișele completate de avocatul-evaluator și raportul sumar al Comisiei de Evaluare Colegială a Avocaților AJGS se transmit fiecărui avocat evaluat.

În cazul în care avocatul a obținut calificativul general (pentru cele 8 dosare evaluate luate în complex) de slab/incompetent (2) sau foarte slab / non-performanță (1), Comisia de Evaluare Colegială a Avocaților AJGS ia decizia cu privire la efectuarea unei evaluări repetate a avocatului respectiv (**prima evaluare colegială repetată**), care nu se limitează doar la 8 dosare, ci pot fi solicitate de avocați-evaluatori orice alt dosar al avocatului, dintre cele în care a prestat servicii de AJGS. Pentru evaluarea repetată a avocatului se desemnează doi avocați-evaluatori. Prima evaluare repetată se efectuează în timp de 3 luni din momentul deciziei Comisiei de Evaluare Colegială a Avocaților AJGS. Procedura ce urmează este similară cu cea descrisă mai sus, referitoare la evaluarea periodică.

Dacă în urma primei evaluări colegiale repetate avocatul a obținut calificativul de slab/incompetent (2) sau foarte slab / non-performanță (1), Comisia de Evaluare Colegială a Avocaților AJGS, după examinarea cauzelor, ia decizia cu privire la acordarea unui termen, dar nu mai mare de un an, pentru a-și corecta erorile depistate. După scurgerea termenului de un an, avocatul va fi supus unei noi evaluări, numită **a doua evaluare colegială repetată**. Procedura de evaluare este similară cu cea periodică, cu excepția faptului că sunt desemnați doi avocați-evaluatori și numărul dosarelor evaluate nu este limitat, fiind lăsat la discreția Comisiei de Evaluare Colegială a Avocaților AJGS. Dacă avocatul obține din nou calificativul de slab/incompetent (2) sau foarte slab / non-performanță (1), Comisia de Evaluare Colegială a Avocaților AJGS ia decizia cu privire la propunerea CNAJGS de a exclude avocatul din lista prestatorilor de servicii de asistență juridică garantată de stat.

La expirarea fiecărui ciclu de evaluare colegială periodică (o dată la 3 ani), Comisia de Evaluare Colegială a Avocaților AJGS elaborează rapoarte analitice cu privire la procesul și rezultatele evaluării colegiale ale avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat. Aceste rapoarte vor indica aspecte cantitative, cât și calitative cu privire la prestația avocaților. Astfel, rapoartele respective vor fi utile avocaților care prestează asistență juridică pentru a înțelege tendințele din domeniu și a învăța din recomandările generale; instituțiilor implicate pentru a îmbunătăți procesul de evaluare colegială; și, nu în ultimul rând, societății, pentru a avea o informație argumentată cu privire la calitatea serviciilor prestate de asistență juridică garantată de stat.

4. *Resursele necesare:*

Resursele principale necesare pentru inițierea procesului:

- Crearea Comisiei de Evaluare Colegială a Avocaților AJGS;
- O persoană responsabilă de coordonarea procesului – din experiența Scoției, nu este necesară angajarea unei persoane pe o normă deplină, fiind suficientă partajarea responsabilităților cu altă funcție (spre exemplu din cadrul aparatului Consiliului Uniunii Avocaților sau al CNAJGS);
- Organizarea instruirii avocaților-evaluatori – în cadrul proiectului Fundației Soros-Moldova „Promovarea unui sistem durabil de asistență juridică garantată de stat în Republica Moldova, Componenta: Dezvoltarea metodei de evaluare colegială a serviciilor acordate de avocați prin evaluarea dosarelor (peer review) în Republica Moldova” au fost instruiți 11 avocați în cadrul a 3 ateliere pe parcursul a 6 luni. Respectiv, experiența poate fi preluată pentru organizarea instruirii respective în cadrul Uniunii Avocaților și CNAJGS, iar unii dintre avocații instruiți pot fi implicați ca și avocați-evaluatori. Coordonatorul proiectului deține toată informație relevantă ce poate fi pusă la dispoziția;
- Contractarea avocaților-evaluatori – avocații-evaluatori urmează a fi contractați și remunerați pentru serviciile sale. Din experiența proiectului FSM menționat mai sus, evaluarea unui dosar în apărare necesită în mediu 3 ore, de la 1,5 ore până la 5 ore (aici fiind inclus tot timpul necesar pentru citirea dosarului, evaluarea și scrierea comentariilor, precum și colectarea și expedierea dosarului și fișelor completate). Se propune stabilirea unor tarife fixe pe dosar sau pe avocat revizuit (calculul pot fi efectuate ulterior, în funcție de decizia finală).

5. *Avantajele implementării metodei de evaluare colegială a avocaților care acordă AJGS în Moldova:*

- Va oferi organizației profesionale (Uniunea Avocaților) și plătitorului (bugetului de stat, CNAJGS) o informație argumentată cu privire la calitatea serviciilor prestate,
- Va oferi posibilitatea determinării practicilor și tendințelor negative și pozitive la nivel de sistem, ceea ce va ajuta la formularea politicilor necesare (spre exemplu, analiza dosarelor de AJGS poate depista faptul că resursele alocate sunt insuficiente pentru avocați de a avea o prestație calitativă, ceea ce va determina necesitatea măririi remunerării serviciilor de AJGS);
- Va oferi o posibilitate Uniunii Avocaților de a prezenta societății informații argumentate, bazate pe dosare reale, cu privire la calitatea serviciilor prestate, care pot fi mult mai înalte decât percepția actuală dominantă cu privire la calitatea proastă a serviciilor acordate de avocați, în special cei ce acordă AJGS;
- Va oferi posibilitate avocaților să-și îmbunătățească în permanență calitatea serviciilor oferite, în baza recomandărilor din fișele de evaluare, efectuate de alți colegi. Acest lucru este deosebit de important în contextul Republicii Moldova, unde majoritatea avocaților practică în mod individual și lipsesc alte mecanisme de asigurare a calității serviciilor prestate de avocați;
- Propunerea este însoțită și de un proiect de Ghid al avocatului în apărare, necesitatea elaborării căruia a devenit clară în special după examinarea a 20 dosare în apărare. După examinarea dosarelor respective am realizat o practică foarte diversă a avocaților cu privire la modalitatea de întocmire a dosarelor și prestația propriu-zisă. Considerăm absolut necesară elaborarea de către Uniunea Avocaților a ghidurilor pentru avocați și în acest sens propunem un proiect de Ghid al avocatului în apărare, în care sunt incluse și recomandări cu privire la ținerea unui dosar în apărare.

FIȘA ȘI CRITERIILE DE EVALUARE

EVALUAREA COLEGIALĂ A DOSARELOR PENALE ÎN APĂRARE ÎN REPUBLICA MOLDOVA FIȘA DE EVALUARE⁶⁷

Numele avocatului:

Numele cabinetului / biroului asociat:

Numele Clientului:

Numele avocatului evaluator:

Data evaluării:

Numărul cauzei (nr. dosarului de la ultima etapă):

Gravitatea cauzei: *infracțiuni ușoare, mai puțin grave, grave, deosebit de grave, excepțional de grave*

1 = insuficient / mai jos de standardul acceptabil

2 = bine / acceptabil

3 = foarte bine / depășește standardul acceptabil

X = informație insuficientă pe dosar pentru a lua o decizie / pentru a aprecia

N/A = nu se aplică

⁶⁷ Aprobate de Comisia de Evaluare Colegială a Avocaților care acordă asistență juridică garantată de stat la data XXX

Învinuirea principală:

--

Alte capete de acuzare:

--

Dosarul și strategia de apărare:

- | | |
|--|-------------|
| 1. Cât de bine este structurat dosarul? | 1 2 3 |
| 2. Cât de completă este informația conținută în dosar (utilitatea ei)? | |
| 2.1. Urmărirea penală | 1 2 3 X N/A |
| 2.2. Instanța de judecată | 1 2 3 X N/A |
| 3. Cât de adecvată a fost strategia de apărare aleasă de avocat? | 1 2 3 X N/A |

Comentarii dosarul și strategia de apărare:

--

Comunicare:

- | | |
|---|-------------|
| 4. Cât de adecvată și oportună (la timp) a comunicarea avocatului cu clientul? | 1 2 3 X N/A |
| 5. Cât de suficientă a fost comunicarea cu clientul aflat în detenție/arest preventiv ? | 1 2 3 X N/A |
| 6. Cât de adecvat a fost informat clientul despre: | |
| 6.1. Perspectivele (sau lipsa) cauzei? | 1 2 3 X N/A |
| 6.2. Toate etapele / dezvoltarea cauzei (inclusiv cea finală) | 1 2 3 X N/A |
| 7. Cât de adecvată a fost comunicarea avocatului cu alți participanți la proces? | 1 2 3 X N/A |

Comentarii comunicare:

--

Colectarea informației și faptelor:

8. Cât de eficace a fost avocatul la colectarea informației relevante de la client? 1 2 3 X N/A
9. Cât de eficace a fost avocatul la colectarea informației de la organul de urmărire penală? 1 2 3 X N/A
10. Cât de eficace a fost avocatul la colectarea informației relevante de la alții? 1 2 3 X N/A

Comentarii colectarea informației și faptelor:

Consultatie și asistență :

11. Cât de adecvată a fost consultația cu privire la recunoașterea sau nerecunoașterea vinovăției de către client? 1 2 3 X N/A
12. Dacă (la orice etapă) clientul a fost sfătuit să-și recunoască vinovăția, a fost oare momentul sfatului - 1 (prea timpuriu) 2 (oportun) 3 (întârziat) X N/A
13. Cât de completă și oportună (la timp) a fost consultația cu privire la căile de atac? 1 2 3 X N/A

Comentarii consultație și asistență:

Calitatea asistentei:

14. A fost făcut tot lucrul care trebuia să fie făcut în mod rezonabil? 1 2 3 X
15. Cum apreciați măsurile întreprinse de avocat pentru a evita arestul preventiv a clientului? 1 2 3 X N/A
16. Cât de calitativ au fost întocmite actele scrise de avocat? 1 2 3 X N/A
17. Cât de profesionist a fost efectuat lucrul de către avocat pentru realizarea obiectivelor (rezonabile) ale clientului? 1 2 3 X
18. A fost clientul prejudiciat de asistența care a fost sau nu acordată? Da Nu X
Dacă da, explicați:

19. A fost depusă plângere la CtEDO sau a fost consultat clientul să apeleze la un alt apărător pe acest segment? Da Nu X N/A

Comentarii calitatea asistenței:

Eficiență:

20. Cât de eficient a fost efectuat lucrul de avocat? 1 2 3 X

21. Pe parcursul cauzei, cât de eficace a utilizat avocatul resursele (inclusiv experți)? 1 2 3 X N/A

Comentarii eficiență:

Aspecte etice:

22. Cât de bine au fost soluționate problemele de etică? 1 2 3 X N/A

Comentarii aspecte etice:

Aprecierea generală a dosarului în apărare:

23. **Nota finală generală :**

23.1.	Urmărirea penală	1 2 3 4 5	N/A
23.2.	Instanța de fond	1 2 3 4 6	N/A
23.3.	Instanța de Apel	1 2 3 4 5	N/A

23.4. Instanța de Recurs

1 2 3 4 5 N/A

5 = excelent

4 = bine / plus competență

3 = mediu / pragul competenței

2 = slab/ incompetent

1 = foarte slab / non-performanță

Comentarii cu privire la nota generală acordată pe dosar:

Vă rugăm sa scrieți comentarii suplimentare mai jos.

Vă rugăm să adăugați foi dacă aveți nevoie de spațiu adăugător

24. (Nu se ia în considerare pentru nota generală) Care a fost impactul avocatului asupra:

24.1.	Măsurilor preventive	1 2 3 X N/A
24.2.	Respectării echității procesului	1 2 3 X N/A
24.3.	Hotărârii finale	1 2 3 X N/A

EVALUAREA COLEGIALĂ A DOSARELOR PENALE ÎN APĂRARE

INSTRUCȚIUNI PENTRU AVOCAȚII-EVALUATORI CU PRIVIRE LA PROCEDURĂ⁶⁸

Proceduri de evaluare – aspecte general aplicabile:

1. Toate dosarele sunt evaluate în conformitate cu un set de criterii (criteriile pentru evaluarea colegială) și instrucțiunile prezente pentru scara de note de la 1 la 3, unde 1 indică “insuficient / mai jos de standardul acceptabil”, 2 “bine / acceptabil” și 3 indică “foarte bine / depășește standardul acceptabil”. Nota 2 este o categorie vastă. Mai există două note: “X” înseamnă “informație insuficientă pe dosar pentru a lua o decizie / pentru a aprecia” și “N/A” care înseamnă “Nu se aplică”. Aceste note se dau pentru fiecare criteriu și sub-criteriu.
2. Ultimul criteriu (nr. 23) include Nota finală generală, care este marcat pe scara de note de la 1 la 5 cu 1 și 2 fiind „mai jos de nivelul acceptabil” și 4 și 5 fiind „mai sus de standardul acceptabil”. Această notă se dă ca urmare a aplicării raționamentului profesionist al evaluatorului în privința acceptabilității generale a lucrului efectuat de către avocat în cauza evaluată. Nota finală generală nu se obține în baza adunării notelor la celelalte criterii, ci se dă de către evaluator în baza revizuirii întregului dosar. În același timp, nota finală generală este compusă din 4 sub-criterii, care includ o notă pentru fiecare etapă procesuală (urmărirea penală, prima instanță, instanța de apel și instanța de recurs). Evaluatorul notează fiecare etapă în parte (doar etapele parcurse în dosarul evaluat, la care a participat avocatul evaluat) și ulterior calculează nota medie care formează nota finală generală pentru dosarul evaluat. În cazul în care avocatul a reprezentat clientul doar la o etapă procesuală sau tip de asistență (spre exemplu, asistența de urgență, urmărirea penală etc.), avocatul este evaluat pentru acea etapă și nota generală de asemenea se determină doar în baza etapei respective.
3. Criteriile de evaluare incluse în fișa de evaluare sunt grupate conform tematicii acestora. Fiecare criteriu se notează în parte, iar după fiecare grup de criterii (spre exemplu dosarul, asistența, comunicare etc.) este inclus un tabel în care evaluatorul urmează să facă comentarii (dactilografiate sau scrise de mână). În mod similar, după criteriul „aprecierea generală a dosarului” de asemenea este inserat un tabel în care urmează de inserat comentarii. La sfârșitul fișei de evaluare este inclus un tabel pentru orice comentarii suplimentare. De asemenea evaluatorii sunt rugați să adauge foi dacă au nevoie de spațiu adăugător. Comentariile reprezintă explicațiile, critica sau lauda evaluatorului referitoare la aspectele evaluate ale lucrului avocatului pe cauza respectivă.
4. Comentariile se fac la decizia evaluatorului, dacă le consideră necesare. În mod obligatorii se includ comentarii pentru a explica de ce s-a acordat nota 1 (nota 1 și 2 pentru nota generală a dosarului), adică pentru a explica de ce evaluatorul consideră că avocatul a prestat servicii sub standardul acceptabil sau slab / foarte slab. Atunci când este acordată nota 3 (sau 4 sau 5 pentru nota generală a dosarului) evaluatorul de asemenea trebuie să explice de ce performanța este considerată a fi foarte bună, depășind standardul acceptabil sau plus competență / excelent.
5. Vor fi situații în care nu va fi clar dacă nota potrivită pentru criteriu este 1 sau X. În cazul în care lipsește informația relevantă trebuie acordat X, dar dacă există un număr “semnificativ” de X acordate, acestea urmează a fi comentate negativ în secțiunea Comentarii la sfârșitul Fișei de

⁶⁸ *Aprobate de Comisia de Evaluare Colegială a Avocaților care acordă asistența juridică garantată de stat la XXX*

evaluare. Pentru a îmbunătăți consistența notelor acordate sunt prezentate mai jos recomandări (răspunsul la întrebări) care explică noțiunea de “semnificativ”. Se acordă 1 doar dacă este vorba de un neajuns semnificativ cu privire la asistența avocatului, ceva ce avocatul ar fi trebuit indubitabil să facă și acesta nu a făcut sau avocatul-evaluator nu poate deduce din dosar că avocatul a făcut sau nu lucru respectiv. În alte situații, când nu este vorba de ceva deosebit de semnificativ pentru cauză și / sau avocatul-evaluator poate deduce informația despre aspectul respectiv din alte materiale ale dosarului, mai degrabă se acordă 2.

6. În mod similar, vor fi situații în care nu va fi clar ce notă urmează a fi acordată, 2 sau X pentru un criteriu. În asemenea cazuri, dacă nu este nici o dovadă în dosar despre faptul dacă avocatul a făcut sau nu ceva ce este semnificativ pentru dosar, dar de asemenea nu există nici o informația din care ați putea insinua faptul că avocatul nu a respectat criteriul respectiv ȘI nimic nu accentuează expectanța respectivă de la avocat ca fiind deosebit de semnificativ, atunci “2” va fi mai potrivit decât “X”. Deci deosebirea principală constă în importanța pe care avocatul-evaluator o acordă acțiunii / expectanței de la avocat – dacă este deosebit de importantă, mai degrabă se acordă 1 sau X și dacă este importantă, dar nu crucială – mai degrabă se acordă 2.
7. În cazul în care rezultatul pe dosar a fost bun sau foarte bun, dar lucrul avocatului nu pare a fi bun, evaluatorul urmează a nota dosarul în baza lucrului efectuat de avocat și nu în baza rezultatului obținut.
8. Pentru fiecare dosar în apărare evaluat se va completa o fișă de evaluare de către evaluator. Dacă evaluatorul a evaluat mai multe dosare ale aceluiași avocat, la sfârșitul fiecărui set de dosare, evaluatorul va întocmi fișa de evaluare generală a avocatului, completată în baza tuturor dosarelor pe care le-a evaluat la avocatul respectiv (Fișa de Evaluare a Generală a Avocatului), care va conține și recomandarea referitor la faptul dacă avocatul urmează să fie apreciat satisfăcător (nota generală 3-5) sau nesatisfăcător (nota generală 1-2) în urma evaluării.

Întrebări frecvente:

Întrebarea 1: Ce recomandări trebuie să le oferim evaluatorilor atunci când cazul are prea multe note de “X”?

Aceasta sugerează că evaluatorii urmează să comenteze negativ la sfârșitul fiecărei fișe de evaluare și, în caz de necesitate, în fișa de evaluare a setului de dosare, numărul de note de “X”, unde: (a) criteriul este unul “esențial”, (b) nu este posibil de afirmat ce se întâmplă în caz un timp destul de semnificativ deoarece nu se înregistrează nimic în dosar, (c) notele de X sunt suficiente ca număr și domeniu pentru a indica probleme sistematice în modul de întocmire și ținere a dosarelor sau (d) de regulă sunt 5 sau mai multe note X în dosar. Ca regulă generală, dacă există 5 sau mai multe note de “X” și evaluatorul nu recomandă ca dosarul respectiv să fie apreciat ca nesatisfăcător (nota 1 sau 2), atunci evaluatorul urmează să explice în detalii de ce și-a exercitat discernământul profesional în atare mod.

Întrebarea 2: Ce recomandări trebuie să le dăm evaluatorilor atunci când dosarul trebuie să fie apreciat ca nesatisfăcător în general, adică acordată nota 1 sau 2?

Se propune ca evaluatorii să acorde o notă generală negativă (1 sau 2) unui dosar care conține astfel de note pentru criterii individuale unde: (a) criteriul este un ”esențial” (b) notele de “1” sunt într-un număr și domenii suficiente pentru a indica probleme sistematice în modul de

întocmire și ținere a dosarelor sau (c) în mod normal unde sunt 3 sau mai multe note de “1” într-un dosar.

Întrebarea 3: La ce nivel de acceptabilitate trebuie să fie stabilită nota generală satisfăcătoare (3-5)?

Standardul aplicat în cazurile civile este cel al unui avocat competent rezonabil cu deprinderi ordinare. Același standard urmează a fi aplicat la evaluarea colegială a dosarelor penale. La evaluarea consultației oferite sau a acțiunilor întreprinse pe durata cauzei, vor exista circumstanțe în care interpretări divergente ar putea fi legitim adoptate de avocații care aplică discernământul lor profesional: evaluatorul nu trebuie să încerce să mai decidă o dată pentru avocatul în acțiune. Discernământul profesional trebuie să fie invocat numai atunci, când, după părerea evaluatorului, nici un avocat rezonabil nu ar gestiona cauza în modul fixat în conținutul dosarului.

Pentru a evalua dacă consultația a fost *adecvată*, evaluatorul urmează să ia în considerare circumstanțele cauzei și nivelul de informație disponibilă avocatului, precum și considerațiuni de ordin etic, practic, tactic și juridic. Astfel, consultația este adecvată dacă aceasta este: corectă (conform faptelor și legii), etică (conformă normelor etice) și suficientă (în limitele cauzei examinate).

Întrebarea 4: Au toate dosarele o pondere egală?

Este acceptabil ca nu toate dosarele să fie considerate egale și dacă o notă nesatisfăcătoare este acordată unui dosar simplu / de rutină, aceasta va conta mai puțin decât pentru un dosar de durată și complex, care a fost contestat și examinat în apel și/sau recurs. În mod similar, notelor satisfăcătoare în astfel de cauze de durată și complexe urmează a le fi acordată o pondere mai mare decât în cauzele simple. Cu toate acestea, dacă un avocat este apreciat nesatisfăcător în mod sistematic la un tip de cauze comparativ cu altul, acest fapt trebuie adus în atenția Comisiei de Evaluare Colegială a Avocaților, deoarece așteptările sunt ca orice avocat să fie capabil să gestioneze orice tipuri de cauze.

Întrebarea 5: Care este rata necesară de apreciere satisfăcătoare pentru fiecare 10 dosare evaluate ale aceluiași avocat?

Ar fi inechitabil de solicitat unui avocat să-i fie apreciat satisfăcător / pozitiv fiecare dosar pentru a obține o apreciere satisfăcătoare generală, dar și prea generos de acceptat o rată de 50% a dosarelor. Respectiv, ar fi neechitabil de apreciat satisfăcător un avocat ale cărui dosare au fost evaluate pozitiv într-o majoritate doar, adică 6 din 10, dar în mod egal ar fi neechitabil de apreciat pozitiv doar avocații ale căror dosare au fost apreciate pozitiv cu rata de 8 din 10. De aceea, pragul normal de apreciere satisfăcătoare pentru evaluare trebuie să fie de **7 dosare apreciate satisfăcător (nota generală 3-5) din 10 dosare evaluate total**. Însă, trebuie să ții cont, de asemenea, de ponderea și complexitatea cauzelor evaluate, și seriozitatea oricăror eșecuri individuale. În general:

- eșecul a până la trei dosare într-un grup de zece dosare este puțin probabil să rezulte într-o notă generală nesatisfăcătoare (1 sau 2), decât dacă oricare din dosare reprezintă eșecuri esențial de proaste și alte dosare sunt apreciate doar cu nota 3, adică la pragul competenței;
- atunci când mai mult de trei dosare au eșuat evaluarea, nota generală urmează a fi nesatisfăcătoare (1 sau 2), cu excepția cazurilor când eșecurile sunt marginale și reușitele sunt puternice.

Trebuie remarcat faptul că evaluatorul întotdeauna poate neglija aceste reguli, cu explicațiile de rigoare. Deci, avocatul-evaluator poate și trebuie să-și utilizeze aprecierea profesională proprie pentru a aplica alte reguli, dar cu prezentarea argumentelor în acest sens.

Explicații cu privire la unele criterii și termeni utilizați în fișa de evaluare:

- Începutul fișei, Numărul cauzei – se include numărul cauzei de la ultima etapă la care a fost examinată și, respectiv, este înregistrat și în dosarul respectiv în apărare.
- Criteriul 2 „Cât de completă este informația conținută în dosar (utilitatea ei)?” – urmărirea penală (2.1.) se evaluează indiferent de faptul dacă avocatul a participat sau nu la etapa respectivă, deoarece pentru o apărare efectivă în instanța de judecată avocatul are nevoie de actele principale de la urmărirea penală; calificativul „N/A” este inclus în criteriul respectiv pentru cauzele în care avocatul a apărat persoana doar la etapa executării hotărârii judecătorești (care sunt rare).
- Criteriul 7 „Cât de adecvată a fost comunicarea avocatului cu alți participanți la proces” – alți participanți include orice participant în afară de client, spre exemplu reprezentantul legal, avocatul părții vătămate, partea vătămată, organul de urmărire penală etc.
- Criteriile 8,9,10 „Colectarea informației și faptelor” – se referă atât la urmărirea penală, cât și la instanța de judecată, dacă avocatul evaluat a participat la etapele respective. Evaluatorul trebuie să acorde atenție sporită la momentul când informația a fost colectată și, respectiv, să se refere la acest aspect în comentariile la criteriile respective (cu scopul de a îmbunătăți și a spori activitatea avocatului de colectare a informației și faptelor la urmărirea penală).
- Criteriul 9 - în cazul în care avocatul nu a participat la urmărirea penală, dacă avocatul a efectuat doar copii ale dosarului de la urmărire penală, atunci se acordă calificativul N/A. În cazul în care la etapele ulterioare avocatul colectează informații și fapte noi sau precizări de la organul de urmărire penală, atunci se apreciază cu toate calificativele, după caz.
- Criteriul 10 – în categoria „alții” este inclusă și instanța de judecată.
- Criteriul 13 „Cât de completă și oportună (la timp) a fost consultația cu privire la căile de atac?” – căile de atac se referă în primul rând la fondul cauzei. În cazul în care avocatul a acordat doar asistență la anumite etape procesuale sau proceduri speciale, atunci se referă la căile de atac ale măsurii sau procedurii respective (spre exemplu arestul preventiv). De asemenea, criteriul respectiv se referă la orice acțiune procesuală care a fost vădit ilegală și care trebuia să fi fost atacată pentru apărarea efectivă a clientului.
- Criteriul 14 „A fost făcut tot lucrul care trebuia să fie făcut în mod rezonabil” – sintagma „tot lucrul” se referă la lucrul avocatului pe dosar.
- Criteriul 19 „A fost depusă plângere la CtEDO (Curtea Europeană a Drepturilor Omului) sau a fost consultat clientul să apeleze la un alt apărător pe acest segment” – se aplică doar în cazurile în care au fost epuizate căile naționale de atac și sunt evidente încălcările Convenției Europene pentru Drepturile Omului (CEDO). Respectiv, calificativul N/A se acordă și în cazul în care nu au fost epuizate căile naționale și în cazul în care nu sunt violări.

- Criteriul 21 „Pe parcursul cauzei, cât de eficace a utilizat avocatul resursele (inclusiv experții)” – se referă la toate costurile suportate de apărare în vederea apărării clientului (fie asistența juridică garantată de stat, fie client care achită), în afară de onorariul avocatului. Onorariul avocatului nu este subiectul evaluării prezente.
- Criteriul 22 „Cât de bine au fost soluționate problemele de etică” – se referă la cauzele în care sunt vădite probleme de etică și evaluatorul poate da o apreciere și comentarii în baza materialelor dosarului.
- Criteriul 24 „Care a fost impactul avocatului ” – este inclus doar pentru a putea analiza impactul avocatului, în vederea formulării eventualelor propuneri de modificare a practicilor sau legislației sau unele propuneri de politici publice, dar nu este luat în considerare pentru nota generală. La aprecierea calificativului pentru criteriul respectiv se ia în considerare lucrul avocatului și rezultatul obținut pe cauza evaluată.