

APKLAUSA APIE TARNYBŲ ATLIEKAMŲ FUNKCIJŲ KOKYBĘ

Tarnybos 2011 m. atliko paslaugų gavėjų (pareiškėjų) ir suinteresuotų institucijų, dalyvaujančių antrinės teisinės pagalbos teikimo procese, apklausas apie tarnybų ir antrinę teisinę pagalbą teikiančių advokatų teikiamų paslaugų kokybę. Iš asmenų, pasinaudojusių antrine teisine pagalba, ir institucijų, su kuriomis tarnybos bendradarbiauja savo veikloje, nuomonės galimai identifikuoti tobulintinus procesus, vykstančius tarnyboms įgyvendinant priskirtas funkcijas.

Gyventojų, kurie naudojami antrinės teisinės pagalbos paslaugomis, nuomonė apie advokatų teikiamų paslaugų ir valstybės garantuojamos tisinės pagalbos tarnybų veiklos kokybę

Duomenys apie apklausos dalyvius:

2011 m. tarnybose buvo sudaryta galimybė pareiškėjams pildant anonimines anketas pateikti savo nuomonę apie suteiktos (teikiamos) antrinės teisinės pagalbos kokybę, vertinant tarnybos (jos darbuotojų) ir antrinę teisinę pagalbą teikiančių advokatų veiklą.

Viso buvo užpildyta 420 anketų. Daugiausiai apklaustų asmenų (36 proc.) pateko į 31-40 metų amžiaus grupę. 25,2 proc. pareiškėjų buvo iki 30 metų amžiaus, 21,4 proc. – 41-50 metų amžiaus, 10,7 proc. – 51-60 metų amžiaus, 5,2 proc. – 61-70 metų amžiaus, 1 proc. – daugiau nei 71 metų amžiaus.

Dauguma apklaustų asmenų (77,9 proc.) dėl antrinės teisinės pagalbos suteikimo kreipėsi tik vieną kartą, 15,2 proc. – 2 kartus, 5,5 proc. – 3 ir daugiau kartų, 1,4 proc. respondentų į šį klausimą neatsakė.

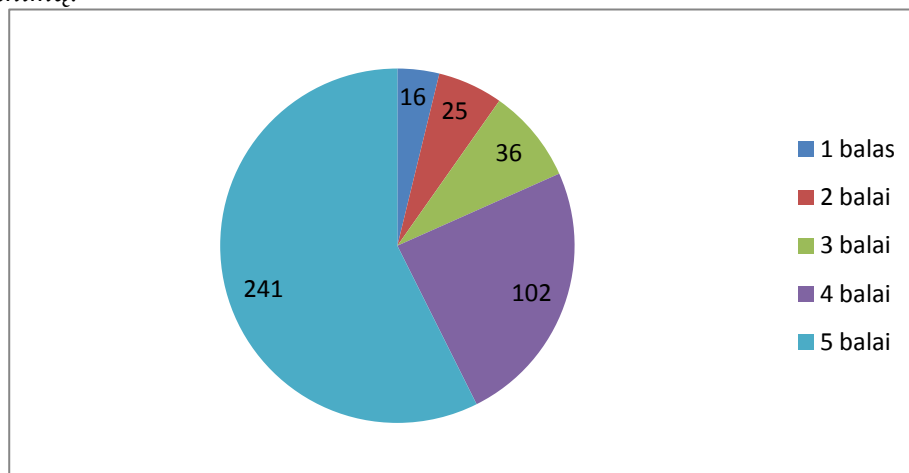
Didžiajai daliai apklaustų asmenų (76 proc.) antrinė teisinė pagalba buvo suteikta civilinėse bylose, 12,6 proc. atvejų baudžiamosiose bylose, 6 proc. – administracinėse bylose, 1,4 proc. administracinių teisės pažeidimo bylose, 3,3 proc. – įvairaus pobūdžio teisiniuose ginčiuose.

Gyventojų, kurie naudojami antrinės teisinės pagalbos paslaugomis, nuomonė apie advokatų teikiamų paslaugų kokybę

Vertindami antrinę teisinę pagalbą teikiančio advokato paslaugų kokybę, **penkis balus skyrė 57,4 proc.** pareiškėjų, **keturis – 24,3 proc., tris – 8,6 proc., du – 6 proc., vieną – 3,8 proc.**

Atsižvelgiant į tai, kad **81,7 proc.** pareiškėjų skyrė 5 ir 4 balus (labai gerai ir gerai), galima daryti išvadą, kad antrinę teisinę pagalbą teikiančių advokatų paslaugų kokybę atitinka daugumos pareiškėjų lūkesčius.

Diagramoje pavaizduotas pareiškėjų skaičius (vnt.) pasirinkęs joje nurodyto dydžio įvertinimą:



Į klausimą apie pirmo susitikimo su advokatu laiką 65,5 proc. respondentų nurodė, kad tai įvyko greičiau nei per 2 sav., nuo 2 sav. iki 1 mėn. – 11,7 proc., nuo 1 mėn. iki 2 mėn. – 9 proc., daugiau nei 2 mėn. – 3,8 proc., neatsakė į klausimą – 9,3 proc.

Į klausimą „Ar advokatas išklausė ir įsigilino į problemą?“ 75,7 proc. respondentų atsakė teigiamai, 9,3 proc. – neigiamai, 14,3 proc. nurodė, kad advokatas išklausė, bet neišigilino į problemą.

78,1 proc. respondentų nurodė, kad procesiniai dokumentai buvo parengti laiku, 15,2 proc. pažymėjo, kad šie dokumentai buvo parengti ne laiku, 5,7 proc. nurodė, kad procesinių dokumentų rengti nereikėjo.

80,7 proc. apklaustųjų nurodė, kad teismas priėmė advokato parengtus procesinius dokumentus, 6,4 proc. nurodė, kad procesiniai dokumentai buvo priimti pašalinus jų trūkumus, 2,6 proc. atsakė, kad teismas nepriėmė advokato pateiktų dokumentų, 5,7 nurodė, kad tokių dokumentų rengti nereikėjo.

Į klausimą „Ar advokatas tinkamai atstovavo teisminėje (ikiteisminėje) institucijoje?“ 78,1 proc. respondentų atsakė teigiamai, 11,7 proc. – neigiamai, 8,78 proc. – atstovauti nereikėjo, 1,4 proc. – neatsakė į šį klausimą.

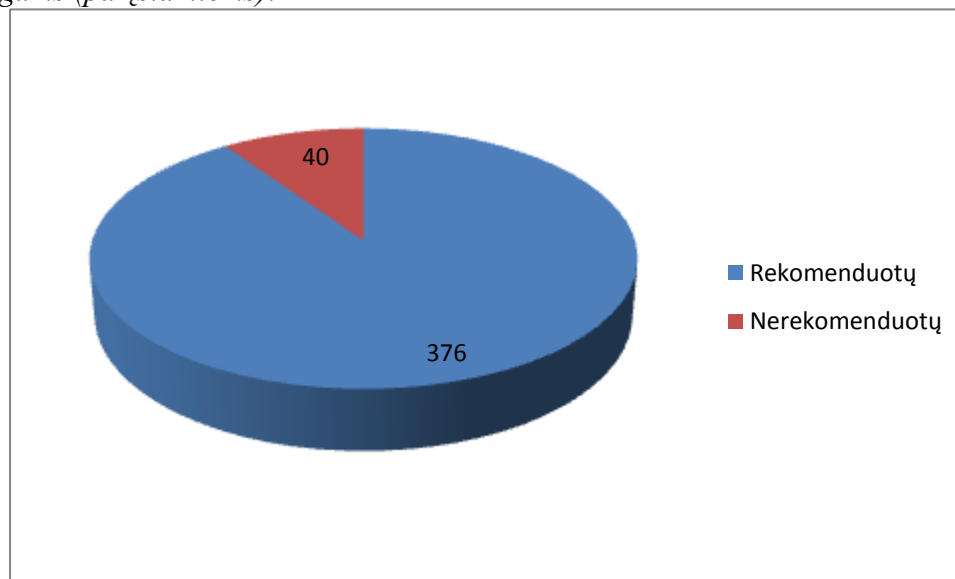
Pareiškėjai nurodė, kad 58,6 proc. atvejų jiems siūlyta ginčą spręsti taikiai, 23,6 proc. nurodė, kad jiems nebuvo siūlyta taikiai spręsti ginčą, 15,7 proc. atvejų – byloje nebuvo ginčo.

5 proc. atvejų pareiškėjai skundė advokato veiksmus (neveikimą), prašė pakeisti jį kitu advokatu. 95 proc. atvejų to daryti neprireikė.

Į klausimą, ar advokatas prašė užmokesčio, 2,4 proc. respondentų atsakė teigiamai. Teisingumo ministerijoje nagrinėjant pareiškėjų skundus nė karto nebuvo nustatyta, kad advokatas elgėsi neteisėtai, prašydamas atlygio iš pareiškėjo. Visais atvejais nustatyta, kad pareiškėjas netinkamai suprato advokato pateiktą informaciją, kad pareiškėjui teikiama teisinė pagalba, kai valstybė garantuoja ir apmoka tik dalį antrinės teisinės pagalbos išlaidų, todėl jis turės atlyginti dalį antrinės teisinės pagalbos išlaidų valstybei.

Apibendrinus anketų duomenis, darytina išvada, kad 90 proc. respondentų rekomenduotų savo draugams (pažįstamiems) kreiptis į Tarnybą dėl antrinės teisinės pagalbos suteikimo.

Diagramoje pavaizduota, kiek pareiškėjų (vnt.) rekomenduotų antrinę teisinę pagalbą savo draugams (pažįstamiems):



Gyventojų, kurie naudojami antrinės teisinės pagalbos paslaugomis, nuomonė apie valstybės garantuojamos teisinės pagalbos tarnybų veiklos kokybę

Vertindami tarnybų darbą, 88,6 proc. pareiškėjų nurodė, kad tarnybos darbuotojai atsakė į visus jiems rūpimus (su antrine teisine pagalba susijusius) klausimus, 1,4 proc. nurodė, kad atsakymų į šiuos klausimus negavo, 6 proc. buvo atsakyta nepilnai. Pastebėtina, kad apie 5 procentus respondentų, pildydami anketą apie tarnybos (jos tarnautojų) veiklą, atsakė ne į visus anketos klausimus.

Į klausimą „Ar tarnybos darbuotojai su jumis bendravo mandagiai?“ 93,1 proc. respondentų atsakė teigiamai, 2,4 proc. – neigiamai, likę neatsakė į šį klausimą.

83,1 proc. respondentų rekomenduotų kitiems asmenims kreiptis į tarnybą, 12,4 proc. nerekomenduotų, likę respondentai neatsakė į šį klausimą.

88,6 proc. respondentų atsakė, kad tarnybos darbo laikas tinkamas, 5,7 proc. netinkamas, likę respondentai neatsakė į šį klausimą.

91 proc. apklaustųjų mano, kad tarnybos darbas organizuojamas tinkamai, 3,6 proc. kad netinkamai.

90 proc. apklaustųjų nurodė, kad tarnybos administratorė tinkamai paaiškino apie tarnybos teikiamas paslaugas, 5 proc., kad netinkamai.

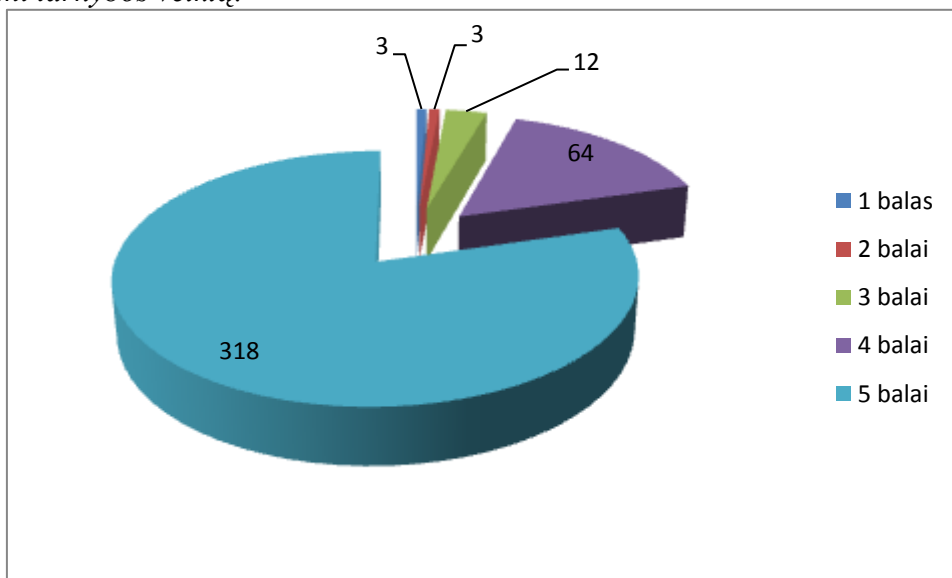
92,9 proc. respondentų tarnybos sprendimas buvo aiškus ir suprantamas, 4 proc. asmenų nesuprato tarnybos sprendimo turinio.

Į klausimą „Ar Jūsų nuomone, sprendime yra pateikta visa svarbi ir reikalinga informacija?“ 92,1 proc. respondentų atsakė teigiamai, 3,3 proc. neigiamai.

Paprašyti įvertinti tarnybos paslaugų kokybę, 5 balais ją įvertino 75,7 proc. asmenų, 4 balais – 15,2 proc. asmenų, 3 balais – 2,9 proc., 2 balais – 0,7 proc., 1 balu – 0,7 proc.

Įvertinus šis rodiklį dalytina išvada, kad net 90,9 proc. respondentų įvertino Tarnybos (jaus tarnautojų) teikiamas paslaugas 5 ir 4 balais (labai gerai ir gerai).

Diagramoje pavaizduota, kiek pareiškėjų (vnt.) skyrė joje nurodytą balų skaičių, vertindami tarnybos veiklą:



Paprašyti nurodyti, su kokiomis problemomis susiduria, pareiškėjai įvardijo, kad ilgai trunka advokato keitimas, keletas iš jų nurodė, kad pateikiant prašymą ilgai laukė eilėje, ilgai laukė sprendimo priėmimo, neaiškus tarnybos sprendimas, kadangi nebuvo jame atsakyta į visus klausimus, dirbančiam žmogui nepatogus tarnybos darbo laikas, nėra vietos automobilio parkavimui, rusakalbiam asmeniui sunku susikalbėti su tarnybos darbuotojais, neįgaliam asmeniui sunku patekti į tarnybos patalpas.

Apibendrinus pareiškėjų apklausos rezultatus, galima teigti, antrinę teisinę pagalbą teikiančių advokatų paslaugų kokybę atitinka daugumos pareiškėjų lūkesčius – **81,7 proc.** pareiškėjų skyrė 5 ir 4 balus (labai gerai ir gerai) vertindami advokatų teikiamų paslaugų kokybę, o **90 proc.** respondentų rekomenduoatų savo draugams (pažįstamiems) kreiptis į tarnybą dėl antrinės teisinės pagalbos suteikimo. Praktikoje pastebima, kad visuomenėje yra susiformavusi iš esmės neigiama nuomonė apie valstybės garantuojamos teisinės pagalbos kokybę ir neigiamas „valstybinio advokato“ įvaizdis. Reikėtų pažymėti, kad šioje apklausoje daugiausiai dalyvavo asmenys, kuriems teikiama antrinė teisinė pagalba civilinėse ir administracinėse bylose, todėl iš esmės nėra pateikiamas išsamus paslaugų kokybės įvertinimas, tačiau tai iliustruoja, jog „išankstinė nuomonė“ ir nuomonė „paremta asmenine patirtimi“ yra gana skirtinga.

Apklausos rezultatai, taip pat iliustruoja, kad gan aktuali problema yra advokatų, teikiančių antrinę teisinę pagalbą, trūkumas (pirmo susitikimo su paskirtu advokatu nuo 1 mėn. iki 2 mėn. laukė 9 proc. respondentų, o daugiau nei 2 mėn. – 3,8 proc. Siekiant užtikrinti paslaugų prieinamumą, reikalinga imtis priemonių, įtraukiant daugiau advokatų ar kitų paslaugų teikėjų dalyvauti valstybės garantuojamos teisinės pagalbos sistemoje. Tikimasi, kad ši problema iš dalies galėtų būti išspręsta priėmus Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos įstatymo pataisas, sudarančias sąlygas valstybės garantuojamos teisinės pagalbos sistemoje dalyvauti ir advokatų padėjėjams.

Tarnybų veikla iš esmės taip pat buvo įvertinta teigiamai. 88,6 proc. pareiškėjų nurodė, kad tarnybos darbuotojai atsakė į visus jiems rūpimus; 83,1 proc. respondentų rekomenduoatų kitiems asmenims kreiptis į tarnybą, (4,5 proc. respondentų neatsakė į šį klausimą), 91 proc. apklaustųjų mano, kad tarnybos darbas organizuojamas tinkamai, 90,9 proc. respondentų įvertino tarnybos (jos tarnautojų) teikiamas paslaugas 5 ir 4 balais (labai gerai ir gerai). Pažymėtina, kad praktikoje pastebima, kad gyventojams sudėtinga atriboti tarnybos ir advokatų veiklos pobūdį, suvokti advokatą ir tarnybą siejančius santykius ir jų atsakomybes, todėl šiuo aspektu turėtų būti suteikiama gyventojams daugiau informacijos.

Teismų, prokuratūrų, ikiteisminio tyrimo institucijų nuomonė apie Tarnybų ir antrinę teisinę pagalbą teikiančių advokatų veiklą

Informacija apie apklausos dalyvius

Tarnybos, siekdamos išsiaiškinti, kaip teismai, prokuratūros ir ikiteisminio tyrimo institucijos vertina jų ir advokatų, teikiančių antrinę teisinę pagalbą, veiklos palankumą, atliko apklausą ir sudarė galimybę institucijoms pareikšti nuomonę joms pateiktose anketose.

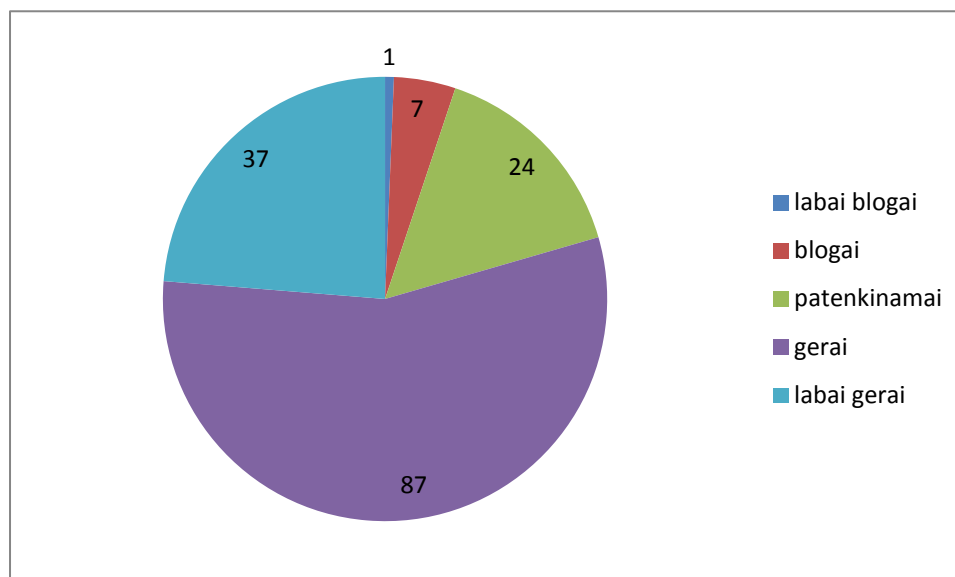
Iš viso buvo užpildytos 176 anketos. 76 anketas pateikė Kauno tarnybos veiklos teritorijoje esančios institucijos, 19 anketų – Šiaulių tarnybos veiklos teritorijoje esančios institucijos, 25 anketas – Vilniaus tarnybos veiklos teritorijoje esančios institucijos, 34 anketas – Panevėžio tarnybos veiklos teritorijoje esančios institucijos, 22 anketas – Klaipėdos tarnybos veiklos teritorijoje esančios institucijos.

Duomenys apie apklausos dalyvių pateiktą tarnybos (jos tarnautojų) ir advokatų veiklos vertinimą:

Į klausimą „Kaip dažnai Jums savo profesinėje veikloje tenka susidurti, bendradarbiauti su tarnyba?“ 26,1 proc. respondentų nurodė, kad bent kartą per mėnesį, 30,7 proc. – bent kartą per savaitę, 7,4 proc. – kiekvieną dieną, 31,3 proc. – rečiau nei vieną kartą per mėnesį, 4,5 proc. respondentų neatsakė į šį klausimą.

Dauguma institucijų atstovų nurodė, kad jiems bent kartą per savaitę tenka susidurti, bendradarbiauti su valstybės garantuojama teisine pagalba teikiančiais advokatais (48,9 proc. apklaustųjų). Bent kartą per mėnesį su šiais advokatais bendravo 27,8 proc. respondentų, kiekvieną dieną – 11,9 proc., rečiau nei kartą į mėnesį – 10,8 proc.

Atsakymų į klausimą „Kaip Jūs vertiname tarnybos veiklą?“ skaičių (vnt.) iliustruoja ši diagrama (diagramose pateikta skaitlinė, o po diagramomis procentinė pateiktų atsakymų išraiška):



Labai blogai – 0,6 proc.

Blogai – 4 proc.

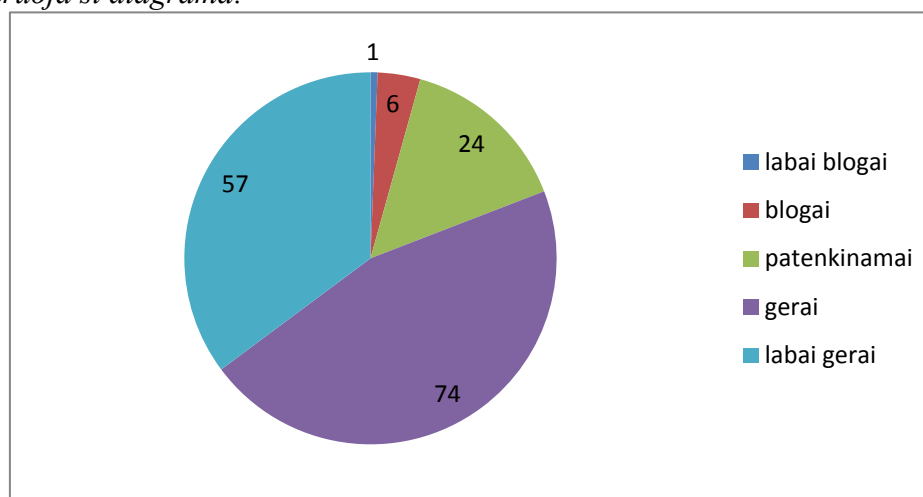
Patenkinamai – 13,6 proc.

Labai gerai – 21 proc.

Neatsakė – 11,4 proc.

Gerai – 49,4 proc.

Atsakymų į klausimą „Kaip Jūs vertinate tarnybos koordinatoriaus veiklą?“ skaičių (vnt.) iliustruoja ši diagrama:



Labai blogai – 0,6 proc.

Blogai – 3,4 proc.

Patenkinamai – 13,6 proc.

Gerai – 42 proc.

Labai gerai – 32,4 proc.

Neatsakė – 8 proc.

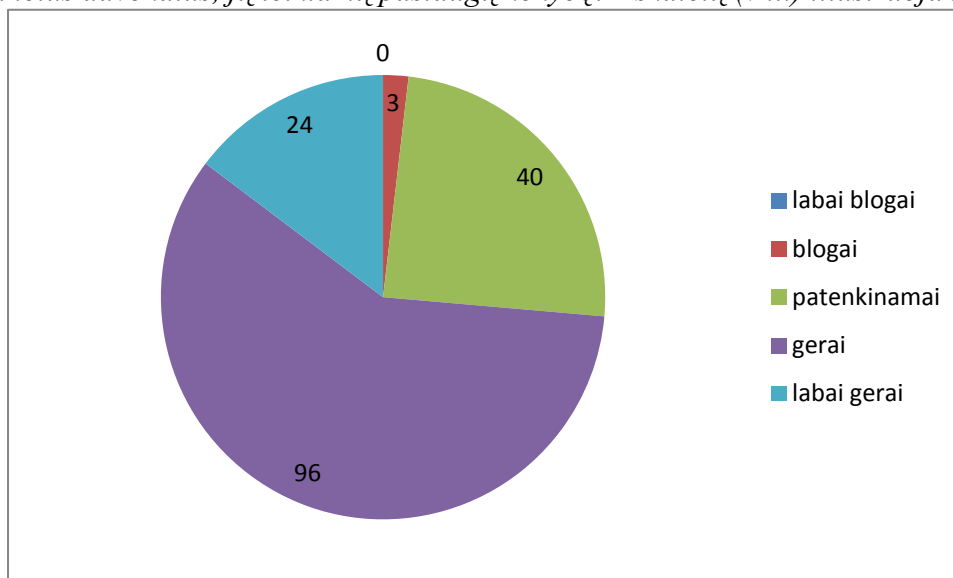
Į klausimą, ar, pateikus koordinatoriui pranešimą dėl būtinojo gynėjo dalyvavimo baudžiamajame procese, į jį reaguojama laiku, institucijos atsakė taip: 77,3 proc. atvejų reaguojama laiku, 7,4 proc. atvejų – dažnai pavėluotai, 0 proc. atvejų – visada pavėluotai, 1,1 proc. atsakymas negaunamas, likę respondentai į šį klausimą neatsakė.

Koordinatorius, atsisakydamas parinkti gynėją, motyvuoja atsisakymo parinkti priežastis 55,7 proc. atvejais tinkamai, 14,2 proc. atvejų – kartais netinkamai, 3,4 proc. atvejų – netinkamai, 1,7 proc. atvejų – motyvai nepateikiami, 1,7 proc. atvejų – atsakymas negaunamas, likę respondentai neatsakė į šį klausimą.

Atsakydami į klausimą „Kokias išvelgiate koordinatoriaus veiklos tobulinimo galimybes?“, kai kurie apklaustieji nurodė, kad koordinatorius nepakankamai gerai sprendžia problemas tuomet,

kai paskyrus advokatą, jis neatvyksta, neatsiliepia į skambučius, nesuranda laiko dalyvauti procesiniuose veiksmuose. Siūlyta iš karto informuoti telefonu arba el. paštu apie gynėjo parinkimą. Ne visada, sudarant budėjimo grafikus, atsižvelgiama į advokatų galimybes teikti antrinę teisinę pagalbą (liga, atostogos ir kt.). Siūlyta sukurti „budinčiuosius advokatus“, galinčius dalyvauti posėdyje (pakeisti nedalyvaujančius posėdyje kolegas).

Atsakymų į klausimą „Kaip Jūs vertinate nuolat valstybės garantuojamą teisinę pagalbą teikiančius advokatus, jų teikiamų paslaugų kokybę?“ skaičių (vnt.) iliustruoja ši diagrama:



Labai blogai – 0 proc.

Blogai – 1,7 proc.

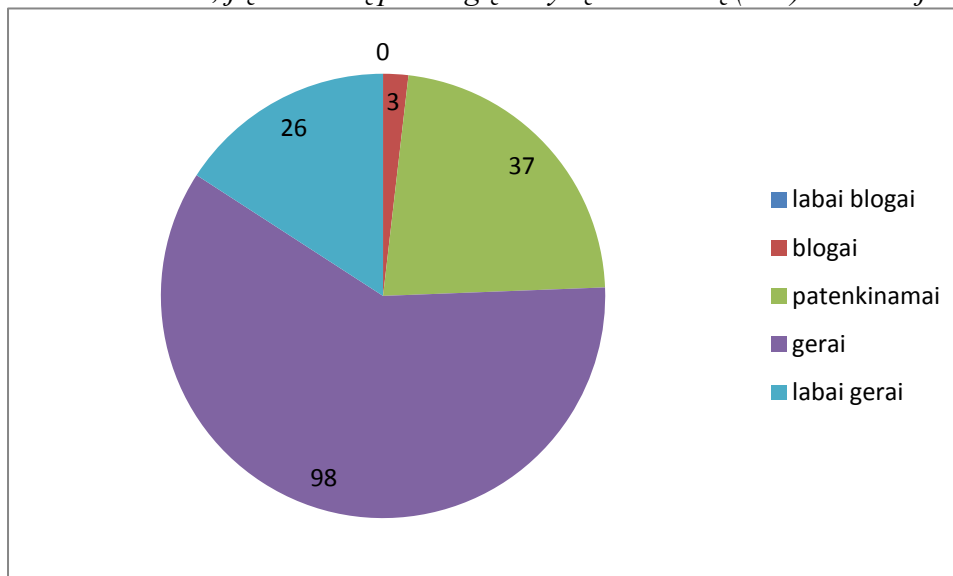
Patenkinamai – 22,7 proc.

Gerai – 54,5 proc.

Labai gerai – 13,6 proc.

Neatsakė – 7,4 proc.

Atsakymų į klausimą „Kaip Jūs vertinate prireikus valstybės garantuojamą teisinę pagalbą teikiančius advokatus, jų teikiamų paslaugų kokybę?“ skaičių (vnt.) iliustruoja ši diagrama:



Labai blogai – 0 proc.

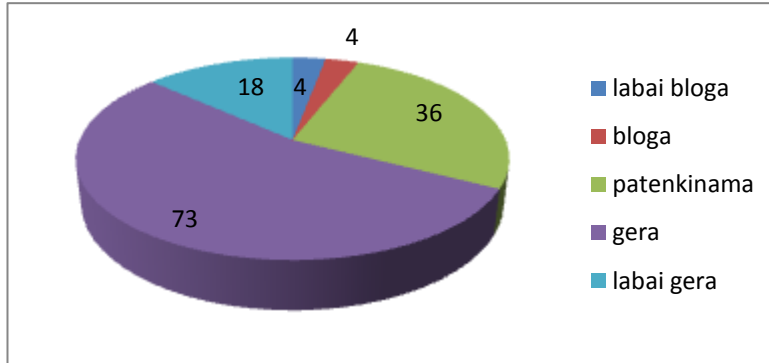
Blogai – 1,7 proc.

Patenkinamai – 21 proc.

Gerai – 55,7 proc.

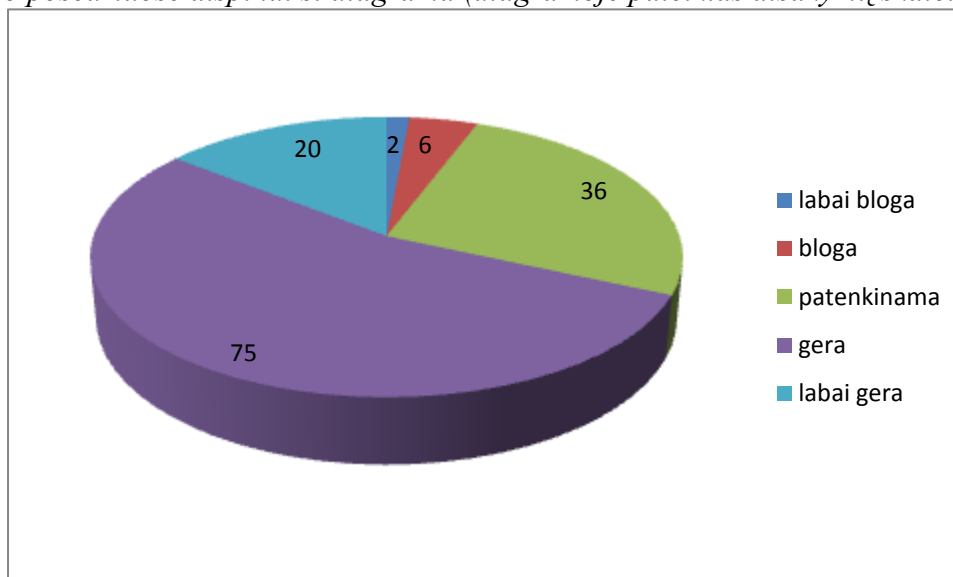
Labai gerai – 14,8 proc.
Neatsakė – 6,8 proc.

Institucijų nuomonę apie nuolat antrinę teisinę pagalbą teikiančių advokatų dalyvavimą teismo posėdžiuose atspindi ši diagrama (institucijų buvo klausta, ar advokatai dažnai prašo atidėti teismo posėdį dėl to, kad negali jame dalyvauti) (diagramoje pateiktas atsakymų skaičius vienetais):



Labai blogai – 0,6 proc.
Blogai – 2,8 proc.
Patenkinamai – 15,3 proc.
Gerai – 35,8 proc.
Labai gerai – 21 proc. Neatsakė – 24,4 proc.

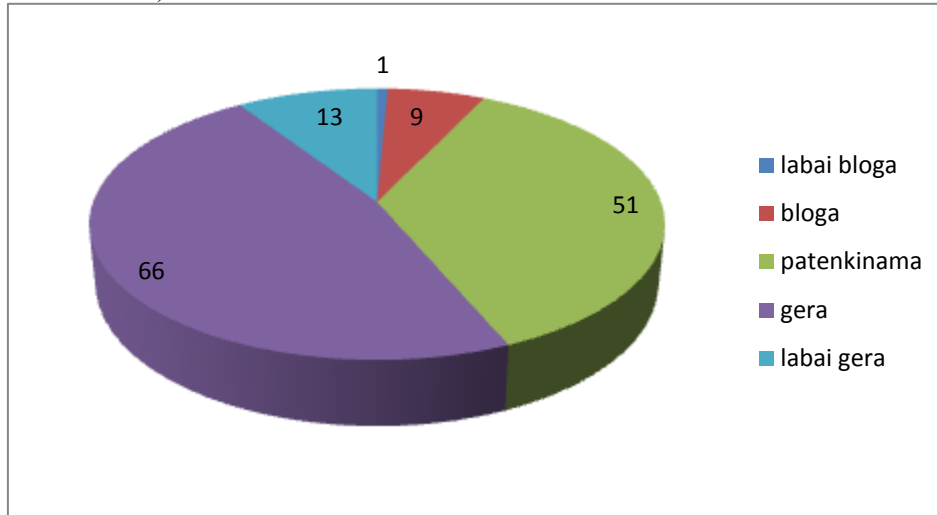
Institucijų nuomonę apie prireikus antrinę teisinę pagalbą teikiančių advokatų dalyvavimą teismo posėdžiuose atspindi ši diagrama (diagramoje pateiktas atsakymų skaičius vienetais):



Labai blogai – 1,1 proc.
Blogai – 3,4 proc.
Patenkinamai – 20,5 proc.

Gerai – 42,6 proc.
 Labai gerai – 11,4 proc.
 Neatsakė – 21 proc.

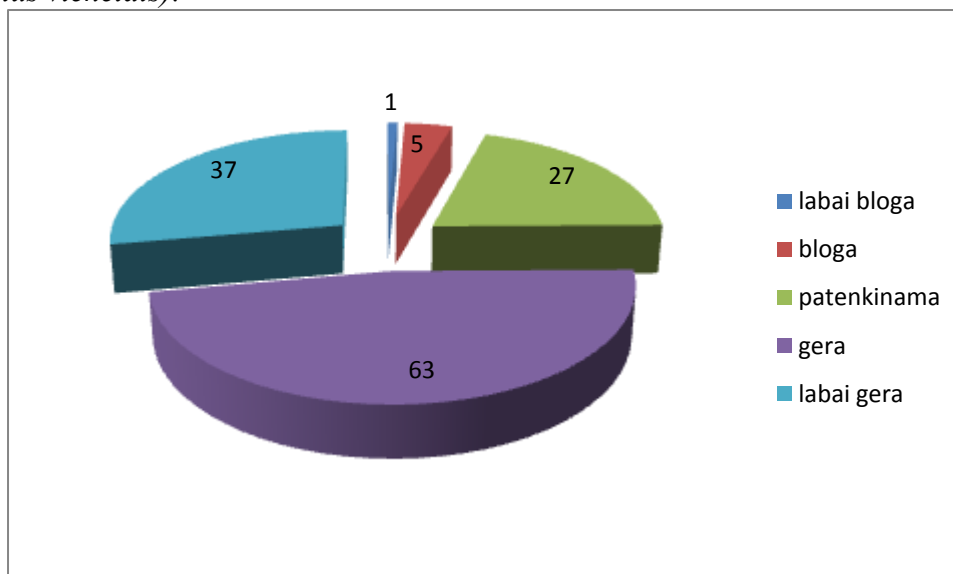
Institucijų nuomonę apie advokatus, kurie dalyvauja procese ne tarnybos parinkimu ar sprendimu, dalyvavimą teismo posėdžiuose atspindi ši diagrama (diagramoje pateiktas atsakymų skaičius vienetais):



Labai blogai – 0,6 proc.
 Blogai – 5,1 proc.
 Patenkinamai – 29 proc.
 Gerai – 37,5 proc.

Labai gerai – 7,4 proc.
 Neatsakė – 20,5 proc.

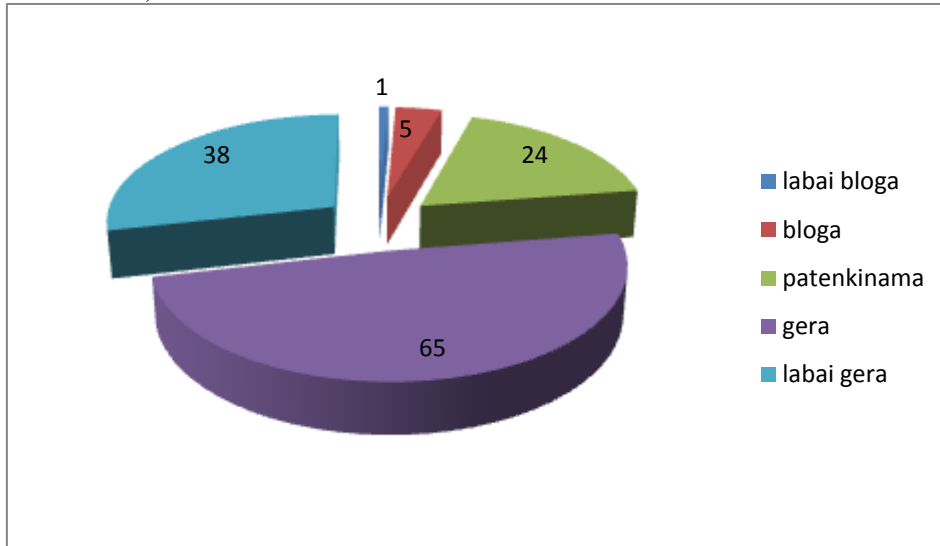
Institucijų nuomonę apie nuolat antrinę teisinę pagalbą teikiančių advokatų atsisakymo dalyvauti teismo posėdžiuose pagrįstumą atspindi ši diagrama (diagramoje pateiktas atsakymų skaičius vienetais):



Labai blogai – 0,6 proc.
 Blogai – 2,8 proc.
 Patenkinamai – 15,3 proc.
 Gerai – 35,8 proc.

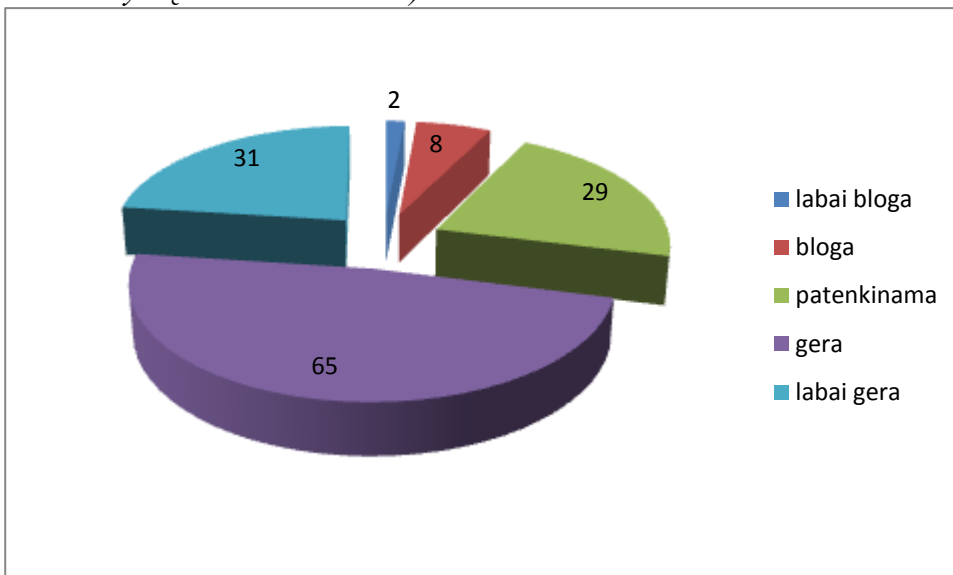
Labai gerai – 21 proc.
Neatsakė – 24,4 proc.

Institucijų nuomonę apie prireikus antrinę teisinę pagalbą teikiančių advokatų atsisakymo dalyvauti teismo posėdžiuose pagrįstumą atspindi ši diagrama (diagramoje pateiktas atsakymų skaičius vienetais):



Labai blogai – 0,6 proc.
Blogai – 2,8 proc.
Patenkinamai – 13,6 proc.
Gerai – 36,9 proc.
Labai gerai – 21,6 proc.
Neatsakė – 24,4 proc.

Institucijų nuomonę apie advokatų, kurie dalyvauja procese ne tarnybos parinkimu ar sprendimu, atsisakymo dalyvauti teismo posėdžiuose pagrįstumą atspindi ši diagrama (diagramoje pateiktas atsakymų skaičius vienetais):



Labai blogai – 1,1 proc.
Blogai – 4,5 proc.
Patenkinamai – 16,5 proc.
Gerai – 36,9 proc.
Labai gerai – 17,4 proc.

Neatsakė –
24,3 proc.

Į klausimą „Ar konkrečiai Jums pakanka informuotumo apie pirminę, antrinę valstybės garantuojamą teisinę pagalbą, kad galėtumėte žmonėms patarti, juos teisingai nukreipti?“ 84,7 proc. atsakė teigiamai, 10,8 proc. neigiamai, likę respondentai neatsakė į šį klausimą.

Papildomai minėtais klausimais informacijos norėtų gauti 41,5 proc. respondentų, o 53 proc. respondentų ši informacija nereikalinga (likę respondentai neatsakė į šį klausimą). Į klausimą, ar Tarnybos interneto svetainėje yra pakankamai informacijos 81,8 proc. atsakė teigiamai, 5,7 proc. – neigiamai, likę respondentai neatsakė į šį klausimą.

Institucijos įvardindamos veiklos tobulinimo galimybes, dažniausiai nurodė šias:

- 1) Didesnę advokatų, teikiančių antrinę teisinę pagalbą, veiklos kokybės ir kompetencijos kontrolę,
- 2) Lanksčiau (greičiau) turėtų būti sprendžiamos apmokėjimo problemos (ekspertizių, kitų bylinėjimosi išlaidų).
- 3) - Tikslinga teisinę pagalbą teikti centralizuotai, pvz., jeigu ieškovo gyvenamoji vieta ir teismo buvimo vieta nesutampa, teisinę pagalbą teismo posėdžiuose galėtų teikti teismo buvimo vietos advokatai (ieškinį galimai ruošti kitas advokatas), taip būtų taupomos kelionės išlaidos vykstant advokatui iš kito miesto;
- 4) Jei savaitgaliais ar per šventes prireikia vienoje byloje keleto advokatų, turėtų būti aišku, į ką kreiptis ir kaip jie paskiriami; koordinatorius turi turėti informacijos apie advokatų užimtumą kitose bylose.
- 5) Advokatus reikia parinkti pagal specializaciją.