

УСЛУГЕ И СТАНДАРДИ  
У ОБЛАСТИ ПРУЖАЊА ПРАВНЕ ПОМОЋИ ТРАЖИОЦИМА  
АЗИЛА, МИГРАНТИМА И ОСОБАМА КОЈИМА ЈЕ ОДОБРЕНО  
ПРАВО НА АЗИЛ СМЕШТЕНИМ У ЦЕНТРИМА ЗА АЗИЛ И  
ДРУГИМ ОБЈЕКТИМА НАМЕЊЕНИМ ЗА СМЕШТАЈ У  
РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ



## I. УВОДНА РАЗМАТРАЊА

У моменту израде стандардизације пружања услуга мигрантима, тражиоцима азила и лицима којима је одобрено право на азил смештеним у центре, Закон о бесплатној правној помоћи (у даљем тексту: Закон о БПП) још увек није почео да се примењује<sup>1</sup>. Закон о БПП предвиђа када је правна помоћ бесплатна, ко су корисници, као и начине остваривања и пружања бесплатне правне помоћи. Међу корисницима Закон о БПП препознаје и лице које тражи азил у Републици Србији, избеглицу и лице под супсидијарном заштитом, као и друго лице које има право на бесплатну правну помоћ према другом закону или потврђеном међународном уговору. За лица која бораве у центрима којима управља Комесаријат за избеглице и миграције најрелевантније су одредбе члана 9. Закона о БПП, којим су наведени пружаоци бесплатне правне помоћи. У складу са чланом 9. став 2, Удружења могу непосредно пружати бесплатну правну помоћ у поступцима остваривања права на азил и заштите од дискриминације.

Закон о азилу и привременој заштити („Службени гласник РС”, број 24/18) предвиђа да странац који је изразио намеру да тражи азил у Републици Србији, као и тражилац може користити бесплатну правну помоћ и заступање пред надлежним органима од удружења чији су циљеви и деловање усмерени на пружање правне помоћи тражиоцима и лицима којима је одобрено право на азил, као и бесплатну правну помоћ УНХЦР-а. Такође, тражилац има право да буде информисан о удружењима грађана или другим организацијама који пружају помоћ и информације тражиоцима.

На територији Републике Србије, неколико организација цивилног друштва, пружа правну помоћ без накнаде мигрантима, тражиоцима азила и лицима којима је одобрено право на азил, које су омогућиле да обухват правне помоћи буде већи, што је са друге стране довело до одсуства координације пружалаца правне помоћи.

Правна помоћ претежно се обезбеђује из донаторских средстава, те је за крајњег корисника бесплатна. Забележен је и извештај, додуше, мањи број случајева у којима је у поступку азила правна помоћ пружана од стране адвоката.

Стога, питање потребе за стандардизацијом услуге, адекватном координацијом актера и рационалним трошењем средстава намењених за ову сврху, само су неки од разлога израде документа о услугама и стандардима пружања правне помоћи за наведену категорију лица.

Сходно универзалним стандардима заштите људских права, као и минималним стандардима прописаним директивама Европске уније у области азила, обавеза обезбеђивања правне помоћи је на држави, те је у том смислу неопходно да се осигура да правна помоћ под једнаким условима буде доступна свим поменутих групама, као и да се успостави транспарентан механизам за праћење квалитета пружених услуга корисницима правне помоћи.

---

<sup>1</sup> Закон о БПП почиње да се примењује од 01. октобра 2019. године

## II. ПРАВНА ПОМОЋ

Пружање правне помоћи обухвата **три основне врсте услуга**<sup>2</sup>:

- правно информисање
- правно саветовање
- правно заступање (укључујући састављање поднесака)

**Правно информисање** - Како стандарди у области азила и међународне заштите предвиђају обавезу обезбеђивања информација као основу остваривања права и заштите, у сврху израде ових стандарда, правна помоћ је класификована узимајући у обзир реално стање на терену и потребе корисничке популације. У том смислу, иако Закон о БПП не препознаје категорију правног информисања као облик правне помоћи, за потребе боље координације и стандардизације услуга у центрима, правно информисање је укључено у ову врсту услуга. Оно подразумева пружање **основних** информација о правима и обавезама корисника услуге, информације о **релевантним поступцима**, основне информације о систему азила и миграција и њиховим кључним актерима, као и информације о доступности услуга за тражиоце азила и мигранте.

**Правно саветовање** подразумева детаљно објашњење о начину и могућности решавања конкретне правне ствари која се односи на право, обавезу или интерес корисника правне помоћи заснован на закону.

**Правно заступање** је свака правна радња коју на основу овлашћења за заступање пуномоћник предузима у име и за рачун корисника правне помоће у поступку пред судом, другим државним органом и имоцима јавних овлашћења. Заступање, поред учествовања у процесним радњама пред надлежним органима, укључује још две значајне групе радњи: прикупљање документације (и других врста доказа), као и припрему и подношење разних врста поднесака (дописа, захтева, представки, жалби и тужби).

| Врсте правне помоћи       | Врста и опис услуге   |
|---------------------------|---|
| <b>Правно информисање</b> | Пружање општих правних информација, основних информација о систему азила и миграција и кључним актерима, као и информација о доступности услуга за тражиоце азила и мигранте. |
| <b>Правно саветовање</b>  | Пружање одговора на сва питања које регулишу закони и прописи Републике Србије из домена правне заштите миграната, тражилаца азила и избеглица смештених у центре.            |

<sup>2</sup> ЗБПП препознаје пружање правних савета, састављање поднесака, заступање и одбрану. (члан 6) Због специфичног положаја који ЗБПП предвиђа у односу на поступак азила врсте услуга дефинисане овим стандардима предвиђена је једноставнија класификација. Додатно, напомињемо да у моменту израде стандарда ЗБПП још увек није ступио на снагу и тек предстоји период у ком ће разматрати модалитети његове имплементације.

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>Правно заступање</b> | Састављање поднесака пред јавноправним телима, Европским судом за људска права и међународним организацијама у складу с међународним уговорима и правилима о раду тих тела, заступање у поступцима пред јавноправним телима, заступање у прекршајном, управном и кривичном поступку и пред Уставним судом. |
|-------------------------|--|

## Корисници бесплатне правне помоћи

Као корисници препознају се:

- странци који су регистровани да су изразили намеру да траже азил
- тражиоци азила,
- мигранти са различитим правним статусом,
- лица којима је додељен неки од видова међународне заштите (уточиште и супсидијарна заштита)<sup>3</sup>, као и
- рањиве категорије унутар ових група (деца без пратње, раздвојена деца, жене, стари, особе са инвалидитетом, жртве трговине људима и др.)

Прописи у области азила, странаца и граничне контроле ближе одређују све поменуте категорије, те се и овај документ ослања на одређења појмова у поменутим прописима.

## III. СТАНДАРДИ

### ПРУЖАОЦИ ПРАВНЕ ПОМОЋИ

Према прикупљеним подацима, као пружаоци правне помоћи у систему азила и миграција Републике Србије идентификују се организације цивилног друштва (удружења) и адвокати (самостално или као сарадници удружења у различитим поступцима). Специфичности потребног знања и искуства у области азила и миграција, налажу и успостављање минималних стандарда на страни пружаоца правне помоћи.

### КВАЛИФИКОВАНОСТ ОСОБЉА

#### Правно информисање

Индивидуални пружаоци услуга правног информисања **не морају обавезно бити правници**. Обавезно је, међутим, да су ове особе прошле одређене **специфичне обуке и да поседују довољна основна знања о правним питањима о којима корисницима**

<sup>3</sup> Поред два поменута облика међународне заштите, Закон о азилу и привременој заштити препознаје и привремену заштиту као посебан вид заштите који се додељује под посебним околностима на основу одлуке Владе Р. Србије. Лица којима је додељена привремена заштита, такође сходно одредбама Закона о азилу и привременој заштити имају право на бесплатну правну помоћ, али сходно чињеници да је у питању институт чија се примена може окарактерисати као изузетак, у овом документу лица којима је додељена привремена заштита неће се посебно наводити.

**пружају информације и о главним карактеристикама корисничких група. У истом смислу, ове особе треба да поседују и релевантно претходно искуство.**

### Обуке

Специфичност тема азила и миграција условљава и обученост људи који пружају и основне информације о овим областима. Начелно познавање права људских права, често је недовољно за адекватну правну подршку. Особе које пружају правно информативну помоћ требало би да поседовају довољан ниво знања и информисаности о систему азила и миграција, односно међународним и националним стандардима. То је управо онај ниво знања који је неопходан да се кориснику на јасан, прецизан и недвосмислен начин представи садржина многобројних лифлета и информационих брошура које су током претходног периода биле доступне многобројним корисницима.

### Претходно искуство у пружању правног информисања

Као један од важнијих сегмената квалификованости пружаоца је претходно радно искуство на пословима пружања правне помоћи овој групи корисника. Релевантно искуство стиче се и доказује кроз континуиран рад, посебно током последњих неколико година интензивних миграцијских кретања у Републици Србији, у релевантним организацијама цивилног друштва, које имају јасан континуитет у заштити људских права тражилаца азила, миграната и лица којима је одобрено право на азил.

### Почетници

Уколико услугу реализује тим пружалаца услуга, прихватљиво је да тим укључује и особе које не испуњавају услове у погледу претходног искуства, али се препоручује да су и ове особе прошле одговарајуће обуке (како је горе наведено). Ово значи да услугу не би требало да самостално реализују особе које немају довољно претходно (теренско) искуство. У таквим случајевима саветује се менторски рад и подршка.

### Специфична знања о рањивим категоријама

Независно од формалног образовања особа које мигрантима, тражиоцима азила и особама којим је одобрено право на азил пружају правну помоћ, саветује се да ове особе изграде адекватан (у довољној мери сензитивисан) приступ према корисницима својих услуга. У том смислу, препоручљиво је да сви индивидуални пружаоци услуга прођу одговарајуће обуке (укључујући менторски рад и обуке током пробног рада) о психолошким аспектима трауматског искуства, присилних и ирегуларних миграција, и сродних и повезаних феномена, али и специфичним правима и потребама малолетника без пратње, раздвојене деце, жена, старих, жртава трговине људима и др.

Квалитетно пружање правног информисања подразумева такође и разумевање и поштовање сопствених професионалних граница, особито приликом узимања информација током индивидуалног пружања услуге конкретном кориснику и посебно када су у питању рањиви и високотрауматизовани корисници. Особа која пружа правно-информативну помоћ пажљиво избегава тражење информација које би могле подстакнути процесе ретрауматизације (поновног проживљавања трауматског искуства) и такве податке тражи искључиво када је ово неопходно за адекватно пружање услуге коју она сама обезбеђује.

| <b>Правно информисање</b>    |                                       |  |  |  |
|------------------------------|---------------------------------------|--|--|--|
| <b>Категорија</b>            | <b>Професионал на квалификованост</b> | <b>Обуке</b>   | <b>Претходно искуство</b>  | <b>Специфична знања о рањивим категоријама</b>   |
| <b>Пружаоци са искуством</b> | не мора бити правник                  | поседовање довољаног нивоа знања и информисаности о систему азила и миграција, односно о међународним и националним стандардима и раду са рањивим категоријама | континуиран рад, посебно током последњих неколико година интензивних миграцијских кретања у Републици Србији | посебне обуке о специфичности ма рањивих група миграната, а посебно о психолошким аспектима трауматског искуства                                 |
| <b>Почетници</b>             | не мора бити правник                  | континуирано обучавање, посебно на почетку радног ангажовања   | За пружаоце услуга без искуства обавезна је менторска подршка  | посебне обуке о специфичности ма рањивих група миграната, а посебно о психолошким аспектима трауматског искуства уз константну менторску подршку |

### **Правно саветовање и заступање**

Особе које обезбеђују услугу правног заступања и саветовања морају, односно услугу бесплатне правне помоћи у смислу Закона о БПП, у складу са чланом 9. Закона, морају бити адвокати<sup>4</sup>. Поред тога, подразумева се да ове особе добро познају специфичне прописе директно повезане са областима пружања правне помоћи и да поседују релевантно знање о битним карактеристикама корисничке групе и њиховим земљама порекла (познавање релевантних истраживања о земљама порекла).

<sup>4</sup> Члан 9. став 3: Бесплатну правну помоћ у име удружења пружају адвокати.

## Обуке

Очекује се да је ниво знања који је потребан за квалитетно пружање ове врсте правне помоћи далеко виши него код пружалаца правно информативне помоћи. Лица које заступају кориснике, по правилу се континуирано едукују о питањима азила и миграција, а као и у адвокатском позиву пожељна су специјализована знања о различитим групама миграната и избеглица. Организације цивилног друштва треба да стреме специјализованој едукацији која се тиче лица у потрази за међународном заштитом (карактеристике поступка азила, специфична знања о друштвеним групама и земљама порекла и транзита, апатридији, поступцима реадмисије, добровољном повратку, интеграције (и натурализације), а посебно о специфичностима права и поступку упућивања малолетника без пратње, раздвојене деце, жена, старих, жртава трговине људима), те странаца који немају регулисан правни статус (познавање миграционих прописа, стандарда приступа загаратованим правима, поступцима реадмисије и екстрадиције и сл.)

## Претходно искуство код заступања и правног саветовања у пружању правне помоћи

Претходно радно искуство на пословима пружања правне помоћи овој групи корисника, представља важан сегмент у стандардизацији ове услуге, али никако не може бити једини релевантан елемент квалитета. Свакако да се кроз континуиран рад, посебно током последњих неколико година интензивних миграцијских кретања у Републици Србији, стиче неопходно искуство, а које би требало да буде праћено редовним обукама и праћењем развоја националне, регионалне и међународне праксе и правно обавезујућих оквира (развој домаћег законодавства, одлуке релевантних судских институција на националном и регионалном нивоу, ставови и мишљења регионалних и међународних тела и сл.)

## Почетници

Слично као и у пракси рада судова и адвоката, организације су позване да организују менторску подршку колегиницама и колегама које немају ранија искуства у заступању и саветовању ове категорије корисника. Уважавајући сва буџетска ограничења, менторска подршка је највећа гаранција квалитеног учења и представљања и заштите интереса клијената, уз обезбеђивање редовних обука, односно едукација.

## Специфична знања о рањивим категоријама

Као и код пружалаца правно-информативне помоћи, пружаоци услуге заступања и саветовања такође морају да изграде адекватан (у довољној мери сензитивисан) приступ према корисницима својих услуга. У том смислу, обавезно је да сви индивидуални пружаоци услуга прођу одговарајуће обуке (укључујући менторски рад и обуке током пробног рада) о психолошким аспектима трауматског искуства (укључујући искуства насиља и тортуре), присилних и ирегуларних миграција, и сродних и повезаних феномена, али и специфичним правима и потребама малолетника без пратње, раздвојене деце, жена, старих, жртава трговине људима и др.

Додатно, ови пружаоци морају бити способни да психолошке аспекте трауматског искуства транспонују у релевантне околности сваког појединачног поступка и сагледају

фактички и правни значај рањивости клијента.<sup>5</sup>

| <b>Правно саветовање и заступање</b> |                                      |  |  |   |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--|--|---|
| <b>Категорија</b>                    | <b>Професионална квалификованост</b> | <b>Обуке</b>   | <b>Претходно искуство</b>  | <b>Специфична знања о рањивим категоријама</b>  |
| <b>Пружаоци са искуством</b>         | У складу са Законом о БПП            | адекватно познавање система азила и миграција и континуирано обучавања везано за специфичности правног положаја различитих група корисника | континуиран рад, посебно током последњих неколико година интензивних миграцијских кретања у Републици Србији | посебне обуке о специфичностима рањивих група миграната, а посебно о психолошким аспектима трауматског искуства и правног значаја рањивости                                 |
| <b>Почетници</b>                     | У складу са Законом о БПП            | континуирано обучавање, посебно на почетку радног ангажовања   | За пружаоце услуга без искуства обавезна је менторска подршка  | посебне обуке о специфичностима рањивих група миграната, а посебно о психолошким аспектима трауматског искуства и правног значаја рањивости уз константну менторску подршку |

### **Превођење**

Ангажовање преводаца захтева посебну пажњу. Осим доброг познавања језика и развијене вештине консекутивног превођења, и доброг познавања обе културе (посебно културе дотичне земље порекла тражилаца азила, миграната и/или лица којима је одобрено право на азил), преводиоци морају стећи и развити нека додатна знања и додатне вештине, важне за квалитетно обављање ових послова. У том смислу, организација која пружа правну помоћ неопходно обезбеђује одговарајуће обуке за

<sup>5</sup> Види одељак о проценама потреба корисника



преводиоце (уколико их ангажује). Када је реч о пословима превођења, изузетно је важно да преводац не прелази границе својих професионалних одговорности и да блиско сарађује са особом која пружа правну помоћ. Преводац не сме да се упушта у интерпретације онога што треба да преведе и обавезан је да обезбеди потпун и прецизан превод свега што је речено. Једнако тако, на питања корисника не може одговарати самостално и обавезан је да све нејасноће и дилеме неодложно и јасно подели са колегама које пружају правну помоћ. У случају културних медијатора, веома је важно да организација која их ангажује, након почетних обука (које, идеално, претходе почетку теренског ангажовања), обезбеди и додатне обуке које ће овим особама помоћи да потпуније разумеју процесе и процедуре у којима учествују и да унапређују своју вештину културне медијације<sup>6</sup>.

#### **IV. КВАЛИТЕТ ИНФОРМАЦИЈА И ПРОЦЕСА ИНФОРМИСАЊА**

Како би се изградио дугорочан и стабилан однос поверења са корисницима, веома је важно да се пружање правно-информативне помоћи заснива на искуствено провереним и прецизним информацијама. Информације које се дају корисницима треба да одговарају званичним информацијама, да буду дате потпуно и прецизно, али једнако тако, да буду ажурне и искуствено проверене, то јест, да одговарају актуелној реалности процедура и радњи на које се информације односе.

Са друге стране, процес информисања би требало да се одвија на начин који у потпуности уважава професионалне стандарде, односно у оквиру професионалних граница. Ово може бити значајан изазов за пружаоце правно-информативне помоћи будући да би било пожељно да се неформални (интерперсонални) аспекти односа са корисницима услуга оставе по страни, да се у односу са корисницима задржи неопходна професионална дистанца и да се пружање подршке корисницима задржи у оквирима професионалног мандата и реалних могућности.

Додатно, када је реч о правном заступању и саветовању, веома је важно да пружаоци обезбеде редовно, благовремено и потпуно информисање и обавештавање корисника о стању њиховог поступка, односно захтева.

Кључне информације се могу дати такође и путем пажљиво припремљених и прилагођених писаних (брошура и сличног) или видео материјала.

#### **V. ПРОЦЕНА ПОТРЕБА И КАПАЦИТЕТА (ПОТЕНЦИЈАЛНОГ) КОРИСНИКА**

Процена потребе за правном помоћи, посебно заступањем и саветовањем, спроводи се за сваког корисника појединачно, на основу обухватног разговора и уз пуну партиципацију корисника. При томе се процена коју формира пружалац услуге ослања на добро познавање релевантних правних прописа и релевантног институционалног оквира, као и свих других околности релевантних за остваривање конкретног права. Поверење корисника је битан услов добре процене будући да добра процена потреба може да буде заснована једино на истинитим, релевантним и потпуним информацијама добијеним у разговору са корисником. Узимајући у обзир и друге потребе корисника, а

---

<sup>6</sup> Детаљније информације у вези са поступањем преводаца могу се наћи у Националном водичу за преводиоце који је доступан на интернет страници Комесаријата за избеглице и миграције

посебно оне психосоцијалне, добра процена потреба за правном помоћи може у одређеним случајевима захтевати и мултисекторски приступ, односно ангажовање мултисекторских тимова које чине, на пример, правник и психолог или правник и социјални радник.

## VI. ПЛАНИРАЊЕ УСЛУГА И АКТИВНОСТИ

У контексту пружања правне помоћи, спроводе се две врсте планирања:

- планирање теренских активности и
- планирање услуга за индивидуалне кориснике правног заступања.

**Теренске посете**, односно посете одређеном центру за азил, другом објекту намењеном за смештај, планирају се у сарадњи са управом центра и захтевају одобрење Комесаријата за избеглице и миграције. Посете укључују пружање правно-информативне помоћи, али и рад са корисницима које конкретни пружалац услуге заступа. Када је реч о учесталости посета, она је у првом реду одређена општим стањем потреба за правно-информативном помоћи и индивидуалним потребама корисника које конкретна организација већ заступа.

Када је реч о **правном информисању**, препоручљиво је планирати и договорити одговарајуће канале и механизме комуницирања са лицима смештеним у центар, на начин који ће свим овим особама омогућити једнак приступ. Ово може подразумевати истицање обавештења (постера или сличних писаних материјала) на довољном броју познатих и лако доступних локација унутар конкретног центра, али једнако тако и дељење летака и све друге примерене начине дистрибуције обавештења о пружању правно-информативне помоћи. Управа центра би тада требало да прикупи податке особа заинтересованих за ову услугу и да организује појединачне или групне састанке, у договору са пружаоцем услуге, у договореном термину и за ту врсту активности одређеним адекватним просторијама.

Организација која пружа услугу **правног заступања** позвана је да изради и ажурира **индивидуални план пружања услуге** за сваког појединачног корисника коме пружа услугу. Индивидуални план се иницијално заснива на адекватној процени потреба и уважава чињеницу да пружање услуге правног заступања и саветовања у великој мери зависи од надлежних институција и њиховог рада. Стога се индивидуални план заснива на очекиваној динамици одговора надлежних институција (или органа), а обавезно садржи детаљан опис следећег корака у процесу заступања, и редовно се ажурира у складу са одговорима (или изостанком одговора) надлежних институција као и са значајним променама других околности.

Индивидуални план заступања обавезно садржи и **план комуницирања са корисником**. Одржавање односа са корисником и адекватно информисање корисника јесте веома битан аспект правног заступања, посебно када је реч о нарочито рањивим појединцима и породицама. Осим путем састанака „лицем у лице“ пружалац услуге може са корисником комуницирати и путем телефона и на друге начине договорене са корисником и у складу са потребама корисника. Ово је нарочито неопходно када, због интерне организације посла, пружалац услуге дуже време није у могућности да се састане са корисником којег заступа. Пружалац услуге обавезан је да одговори на захтев

корисника или да иницира организовање састанка када процени да је то у интересу корисникове психолошке добробити. У том смислу, препоручују се мултисекторске сарадње са пружаоцима других врста услуга (психолошке подршке, на пример), како би се адекватно одговорило на комплексне потребе корисника. О иницирању такве врсте састанака у првом кораку се обавештава управа центра, те се заједнички доноси одлука, да ли ће се консултације са другим пружаоцима услуга бити обављене на редовном координатоском састанку или ће бити организован посебан састанак.

## **VII. ПРАЋЕЊЕ КОРИСНИКА И ЕВАЛУАЦИЈА УСЛУГА**

Организације које пружају услуге правног заступања обавезне су да континуирано реализују праћење случаја све док је конкретна особа корисник услуга дотичне организације. Корисницима услуга мора бити омогућено да искажу своје примедбе у вези са квалитетом услуге која им се пружа, а у том смислу организација која пружа услуге обавезна је да успостави једноставан и лако приступачан механизам и о томе редовно обавештава кориснике својих услуга. Организација која пружа услуге требало би да у планове пружања услуге инкорпорира индикаторе који ће обезбедити редовно праћење пружања услуга (нпр. релевантан индикатор је број позитивно решених захтева у односу на број покренутих поступака).

Поред овога, препоручује се да организација у координацији са управом центра спроводи периодична испитивања задовољства корисника (путем интервјуа, упитника, анкета) и на тај начин прикупља информације о томе како корисници перципирају све најважније аспекте пружања услуге бесплатне правне помоћи, и да на основу анализе ових информација модификује и унапређује своје услуге.

Додатно, независне екстерне евалуације резултата пружених услуга правне помоћи једнако би допринеле унапређењу квалитета услуга.

## **VIII. ПРОЦЕДУРЕ УПУЋИВАЊА НА ДРУГЕ ПРУЖАОЦЕ УСЛУГА**

Од велике важности јесте упућивање на друге пружаоце услуга и координација активности са организацијама и институцијама у складу са националним законодавством и оперативним процедурама.

Упућивање се увек врши на основу **процене потреба корисника и уз обавештавање Комесаријата, односно управе центра у коме лице борави**. Одговорно упућивање захтева да, организација која обезбеђује било коју врсту подршке, прикупи кључне информације о потребама конкретног корисника, како би на основу тих информација могла поуздано проценити шта је за тог корисника најадекватније решење, односно на који начин и где (код којег пружаоца одређене услуге) корисник на најједноставнији и најпотпунији начин може задовољити конкретне потребе или остварити одређена права. Одговорно упућивање могуће је реализовати једино на основу потпуних и релевантних информација о потребама корисника.

Други важан корак у процесу одговорног упућивања представља **давање информације кориснику**. Ово неопходно подразумева детаљно информисање корисника о услузи коју одређена организација или институција обезбеђује и пружа, а уколико корисник потврди да жели контактирати предложеног пружаоца услуга, онда би

организација која упућује требало да дотичном кориснику предложи могућност остваривања контакта (путем телефона, е-маила, итд).

Коначно, одговорно упућивање претпоставља да се упућени корисник, на одређени начин, прати, односно, да се од организације којој је упућен **тражи и добије адекватна повратна информација**, која ће потврдити да су у организацији којој је упућен добили потпуну информацију о његовим потребама и били у могућности одговорити тим потребама. Поред тога, овакав начин праћења упућеног корисника отвара могућност даље сарадње између тих организација, уколико се покаже да је таква сарадња (у конкретном случају) потребна.

У складу са наведеним, препоручује се организацијама које су повезане процесом упућивања, да на одговарајући начин (у најбољем интересу корисника) регулишу своју сарадњу у овој области. Успостављање иницијалне комуникације непосредно након упућивања конкретног корисника и касније размене свих кључних информација о кориснику (минимални стандард) може бити регулисано и закључивањем меморандума о сарадњи. Стандарди добре праксе, међутим, захтевали би да се информације о кориснику и услугама које су му пружене размењују путем стандардизованог формулара. Међусобна комуникација пружалаца услуга посебно је важна у ситуацијама када се корисници из једног центра упућују у други. Пожељно је да, уколико је већ била пружена услуга саветовања или правног заступања, организација која је ту врсту услуге пружила настави да прати случај корисника и након упућивања у други објекат у који је особа упућена. Уколико организација није у могућности да настави да прати случај, пресудно је важно да договори преузимање случаја са организацијом која услугу пружа у центру у који је лице упућено и да такву врсту информације благовремено пренесе кориснику.

**Уколико је реч о ситуацијама и/или потребама корисника који се могу окарактерисати као „изванредне“, посебно оним околностима које се могу довести у везу са рањивошћу, пресудно је важно да пре упућивања на другу организацију и/или надлежну инситуцију о томе буде обавештена управа центра.**

## **IX. ПРОСТОРНИ И ИНФРАСТРУКТУРНИ СТАНДАРДИ**

Пружање правне помоћи лицима смештеним у центре захтева **постојање посебне просторије** у којој ће се активности пружања ове услуге одвијати. Уколико је неопходно, правно-информативна помоћ може бити реализована и изван ове посебно одређене просторије (у заједничким просторијама или у дворишту центра, на пример), али све радње повезане са саветовањем и заступањем клијента обавезно захтевају да буду спроведене у посебној просторији и у договору са управом центра.

Поред тога, ова просторија треба да испуњава одређене функционалне критеријуме, а у првом реду:

- омогућавање неометаног и поверљивог разговора између пружаоца и корисника услуге (да буде у довољној мери издвојена и изолована од околних простора и утицаја, али такође и да је могуће обезбедити да било која трећа лица током пружања услуге не улазе у ту просторију);
- омогућавање довољно удобног окружења за пружање услуга (да је довољно велика и опремљена најосновнијим намештајем);
- доступност за особе са посебним потребама, а нарочито особама са тешкоћама

при кретању (укључујући адекватан прилаз, ширину врата и ширину пролаза унутар просторије).

Пружаоци услуге, у договору са управом центра, обавезни су обезбедити довољно времена за рад са корисницима услуга планираним у оквиру конкретног термина (датума), што подразумева **благовремену најаву планиране активности или другу врсту договора између пружаоца услуге и управе центра.**

## **X. ОПШТА ПИТАЊА КООРДИНАЦИЈЕ АКТЕРА**

Саветује се успостављање механизма координације активности између организација које обезбеђују услугу правног информисања, саветовања или правног заступања за тражиоце азила, мигранте и особе којима је одобрено право на азил. У циљу унапређења координације, успостављања потпуне прегледности пружања услуге бесплатне правне помоћи према врсти, али и према корисницима, обезбеђивања адекватне територијалне покривености услугама правне помоћи и рационалног коришћења људских и финансијских капацитета, Комесаријат за избеглице и миграције ће закључити Меморандуме о сарадњи са удружењима/организацијама цивилног друштва које пружају бесплатну правну помоћ.

Комесаријат за избеглице и миграције, кроз редовне састанке ће да омогући континуирану размену информација и унапређење услуга правне помоћи на читавој територији Републике Србије.