



# ВОДИЧ

## НИЗ ПРОЦЕСОТ НА СТАНДАРДИЗАЦИЈА НА УСЛУГИТЕ ЗА ГРАЃАНСКИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КОИ ОБЕЗБЕДУВААТ БЕСПЛАТНА ПРАВНА ПОМОШ ЗА ЖРТВИ НА СЕМЕЈНО НАСИЛСТВО



United Nations Entity for Gender Equality  
and the Empowerment of Women

Со поддршка на UN Women - Тело на ОН за родова рамноправност и зајакнување на жените, и во рамки на заедничкиот проект на UNDP и UN Women „Спречување на семејното насилство преку надлежните национални институции и одговорен и транспарентен судски систем,,“ финансиски поддржан од Владата на Кралството Холандија.

# ВОДИЧ

**НИЗ ПРОЦЕСОТ НА СТАНДАРДИЗАЦИЈА**  
НА УСЛУГИТЕ ЗА ГРАЃАНСКИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ  
КОИ ОБЕЗБЕДУВААТ БЕСПЛАТНА ПРАВНА ПОМОШ  
ЗА ЖРТВИ НА СЕМЕЈНО НАСИЛСТВО



Оваа публикација е изготвена со поддршка на UN Women - Тело на ОН за родова рамноправност и зајакнување на жените, и во рамки на заедничкиот проект на UNDP и UN Women „Спречување на семејното насилство преку надлежните национални институции и одговорен и транспарентен судски систем,,“ финансиски поддржан од Владата на Кралството Холандија.

Мислењата и ставовите изразени во оваа публикација се оние на авторите и истите нужно не ги претставуваат мислењата и ставовите на UN Women, Обединетите Нации или на придружни организации.

Вовед

ЕХО Едукативно - хуманитарна организација од 1 октомври 2012 година започна со реализација на проект за воспоставување на систем за стандардизација на услугите за бесплатна правна помош, кои граѓанските организации ги обезбедуваат на жртвите на семејно насилство во Македонија. Оваа иницијатива е поддржана од страна на UN Women во рамки на Регионалниот Стратешки План на UN Women за 2012-2013, во поддршка на остварување на следната долгорочна цел: „Услуги во одговор на насилството врз жените, кои се квалитетни и базирани на потребите на жените - жртви на насилство, се достапни во Македонија“.

Како партнерски организации во проектот се вклучени: Организација на жени на општина Свети Николе - Свети Николе, Организација на жени – Струмица и Кризен центар „Надеж“ – Скопје.

Главната цел на проектот „Воспоставување на систем за стандардизација на услугите за бесплатна правна помош, кои граѓанските организации ги обезбедуваат на жртвите на семејно насилство во Македонија“ е да востанови, да промовира и да стави во функција модел кој ќе го подобри квалитетот и ќе овозможи стандардизирано обезбедување на услугите за бесплатна правна помош од страна на граѓанските организации, кои се легитимни даватели на бесплатна правна помош на жртвите на семејно насилство.

Воспоставувањето, промоцијата и одржувањето на системот за стандардизација на услугите за бесплатна правна помош нуди многукратни бенефиции, како за граѓанските организации, така и за самите жртви на семејно насилство и за општеството во целина.

За граѓанските организации тоа значи дека ќе вложат неопходни напори кон исполнување и придржување кон јасно дефинирани стандарди, што ќе им овозможи да ги зајакнат нивните капацитети, да соработуваат со други организации кои обезбедуваат дополнителни услуги за поддршка, да го одржуваат и унапредуваат квалитетот на услугите и да станат препознатливи во средините како специјализирани организации.

Од друга страна, ова ќе значи пристап до ефикасна, навремена, квалитетна бесплатна правна помош насочена кон потребите на жртвите на семејно насилство.

За општеството како целина, тоа би значело користење на придобивките од функционирањето на еден поинаков, ефикасен, интегриран и единствен систем на правна заштита на жртвите на семејно насилство, со што ќе се олесни работата на институциите кои го третираат овој проблем.

Проектот дава можност организациите кои работат на ова поле во нашата земја, заеднички да работат на унапредување на услугите за правна помош и стандардизација на истите, што е во согласност со актуелните развојни текови во областа на справување со насилството врз жените, конкретно - во согласност со одредбите на Конвенцијата на Советот на Европа за борба и спречување на насилство врз жената и семејно насилство,<sup>1</sup> која јасно истакнува дека невладините организации се клучни даватели на специјализирани услуги во одговор на насилство врз жените.

Исто така, целите на проектот се компатибилни со поставените цели и задачи на Националната стратегија за спречување и заштита од семејно насилство 2012-2015 година, која дава насоки за зголемување на јавната свест за семејното насилство, подобрување на квалитетот на услугите наменети за жртвите, унапредување на координацијата меѓу институциите и стандардизација на услугите.



<sup>1</sup>Достапно на <http://www.conventions.coe.int/Treaty/Commun/QueVoulezVous.asp?CL=ENG&NT=210>

ШТО ПРЕТСТАВУВА  
СТАНДАРДИЗАЦИЈАТА НА  
УСЛУГИТЕ ЗА ГРАЃАНСКИТЕ  
ОРГАНИЗАЦИИ?

## Што претставува стандардизацијата на услугите за граѓанските организации?

Иако концептот на управување со квалитетот може да изгледа како иновација, сепак, не е – неговите корени датираат од Првата светска војна, која го стимулираше масовното производство и потребата за контрола на квалитетот. Примената на системот за обезбедување на квалитет е најчеста во производствените и економски дејности, но нејзината примена се проширува и на индустријата на давање на услуги, вклучително и услугите од областа на социјалната заштита, што ги вклучува администрацијата и активностите на граѓанските организации.

Системот за осигурување и управување со квалитетот подразбира воспоставување на стандардни и транспарентни постапки за работа, осмислени да придонесат за остварување на одредени цели и мисии на било која организација, вклучувајќи ги и граѓанските организации.

Токму поради тоа, воспоставувањето на систем за управување со квалитетот може да се смета за основа и прв сериозен чекор во промовирање, унапредување и понатамошен развој на инфраструктурата на квалитет во рамките на одредена граѓанска организација.

Граѓанските организации се стремат да обезбедат најдобри можни услуги за нивните корисници и за другите засегнати страни. Со оглед на тоа што граѓанските организации се повеќе работат со јавниот и приватниот сектор, од нив се очекува да покажат дека обезбедуваат квалитетни услуги, како и ефикасно и ефективно да раководат со своите организациони структури, често и во отежнати услови за работа.

Воведувањето на систем за обезбедување на квалитет во граѓанските организации бара посветеност кон таа цел, планирање и одредено инвестирање во ресурси, но за возврат ќе го олесни справувањето со зголемените барања и очекувања.

Покрај тоа, се поголем број на организации се соочуваат со зголемување на конкуренцијата во вид на организации кои обезбедуваат слични услуги.

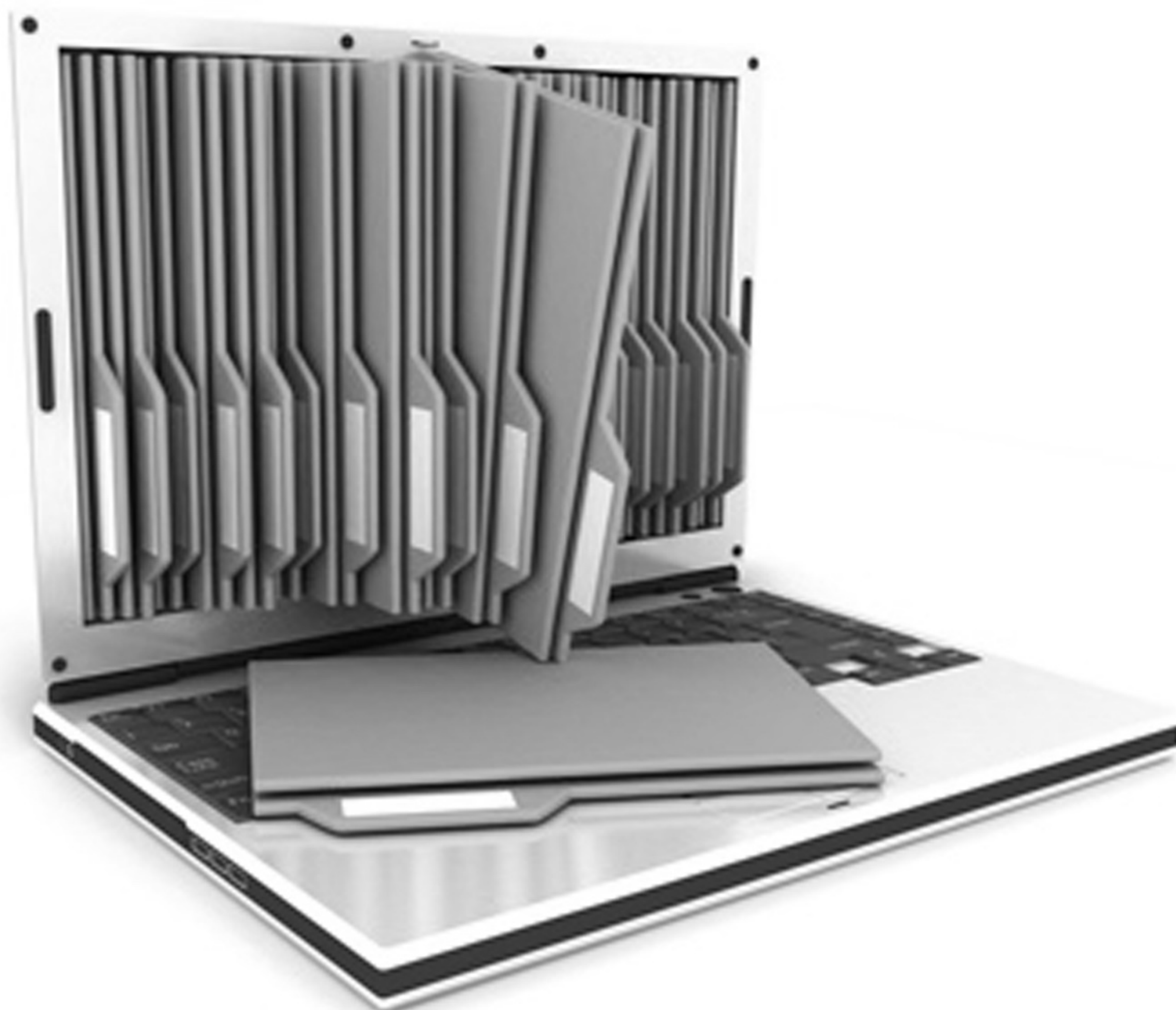


## Што претставува стандардизацијата на услугите за граѓанските организации?

Тоа може да биде конкуренција во областа на аплицирање и добивање на грантови, склучување на договори, или пак давање на услуги на корисниците. Посветеноста кон квалитетот е значаен потег и начин на кој организацијата може да ја обезбеди својата одржливост.

Граѓанската организација која се стреми квалитетно да ја исполнува својата мисија мора да им обезбедува добри услуги на своите корисници, а истовремено во односот со своите донатори да покаже стручност, транспарентност и рационално управување со ресурсите.

Понекогаш дури и организациите кои нудат квалитетни услуги мораат добро да се потрудат за да послужат како пример на другите организации и да станат препознатливи за пошироката јавност.



ПРЕДНОСТИ ОД ВОВЕДУВАЊЕ НА  
СИСТЕМОТ ЗА ОБЕЗБЕДУВАЊЕ  
НА КВАЛИТЕТ

## За самата организација:

- јасно дефинирани цели и дејност на граѓанската организација;
- јакнење на професионалните капацитети на -граѓанската организација;
- подобро организирана и координирана организациска структура и структура за управување;
- намалување на вкупните оперативни трошоци преку оптимизација на оперативните трошоци;
- зголемување на ефикасноста како резултат на спроведувањето на превентивни мерки и максимално избегнување на грешки;
- подобар одговор на потребите на корисниците и обезбедување на квалитетни услуги;
- подобрување на односите и комуникацијата меѓу вработените;
- мотивирани вработени и волонтери кои во организацијата можат да го развијат својот потенцијал;
- унапредена тимска работа;
- поголемо признавање, поддршка и доверба од локалната заедница, корисниците и донаторите;
- подобрување на угледот и кредибилитет на организацијата преку признавање на квалитетот на услугите што ги нуди;
- помош во справувањето со промените;
- сеопфатна документираност и надзор над работните процеси;
- подобра оспособеност и едукација на вработените;
- подобрен трансфер на знаење ("knowhow") во организацијата и
- моќна маркетиншка алатка.

## За невладиниот сектор во целина:

- јакнење и развој на граѓанските организации и граѓанското општество во целина;
- подбрување на кредибилитетот и угледот;
- препознавање на слабите точки, а паралелно со тоа и дефинирање на насоки за дополнување на капацитетите и
- дополнителна мотивација за домашните и странски донатори да инвестираат во програми и проекти наменети за граѓанските организации.

Градењето на стандарди во давањето на услуги од страна на граѓанските организации претставува еден од предусловите за професионализација на невладиниот сектор и овозможува филтрирање на квалитетните организации од оние кои не се. Стандардизацијата овозможува да се воспостават минимални услови кои мора да се исполнуваат при давањето на услугите. Овој механизам ги тера организациите на значајни интервенции внатре во својата организациона и функционална шема на работење, а истовремено процесот на стандардизација ја јакне довербата кај самите корисници и ги зголемува нивните очекувања во однос на квалитетот на услугите, што во крајна мера влијае на јакнењето на контролните механизми за квалитетот и ефикасноста на услугите.



ШТО СЕ СТАНДАРДИ?

Според член 2 став 1 точка 9 од Законот за стандардизација<sup>2</sup>, стандард е документ подготвен со консензус и усвоен од страна на признато тело со кој, заради општа и повторлива употреба, се обезбедуваат правила, упатства или карактеристики за определени активности или резултати од тие активности, чија цел е постигнување оптимален степен на уреденост во определено подрачје.

Постојат и неколку поедноставни дефиниции за стандарди кои циркулираат во праксата на меѓународните организации остручени за воведување на системи за контрола на квалитет на производи и услуги:

- Стандард е основна мера спрема која се развиваат и воспоставуваат другите мери;
- Стандардите се инструменти за управување со услугите;
- Кратка реченица која содржи мерливо барање во поглед на активностите и структурите.

## Стандардите се делат на:

Структурни:	и	Функционални:
- Локација		- Прием
- Опрема		- Процена
- Организација		- Планирање
- Простор		- Повторен преглед
- Персонал		- Активности
- Развој на персоналот		

## ПРАШАЊЕТО НА СЕРТИФИКАЦИЈА

**Исклучително е важно прашањето на сертификација, како механизам на проверка дали се работи во согласност со стандардот. Во меѓународната пракса може да се издвојат неколку видови на сертификација:**

- самосертификацијата е евтина, едноставна и достапна за широк спектар на организации. Таа подразбира самостојно воведување на систем за квалитет на услуги, односно стандарди и автосертифицирање од страна на самата организација. Ефективноста на овој механизам зависи од сериозноста со која организацијата ја применува самосертификацијата.

<sup>2</sup>Закон за стандардизација, објавен во „Службен весник на Република Македонија“ бр.54/2002 од 15.07.2002 година

## Што се стандарди?

- сертификација од страна на колеги од други организации е ригорозна метода на проценка, што се одликува со независност на проценувачот, техничка помош во идентификување и корекција на слабостите, како и одговорност на проценуваната организација да обезбеди докази за согласност со барањата на стандардите. Прифатлива е за донаторите и за јавноста и релативно скап механизам.
- сертификација од страна на определени организации, што се јавуваат како "watchdog" организации, кои бараат информации од проценуваните, ги оценуваат во согласност со стандардите и јавно ги објавуваат своите извештаи. Овој механизам зависи од кредибилитетот на одбраната "watchdog" организација.
- сертификација од страна на акредитирана агенција, најверодостојно докажува дека организацијата ги исполнува и задоволува стандардите за квалитет во своето работење, а истовремено е најскап начин на сертификација.



ВОДЕЧКИ ПРИНЦИПИ И  
МИНИМУМ СТАНДАРДИ ЗА  
УСЛУГИ ЗА ПОДДРШКА НА  
ЖРТВИ НА НАСИЛСТВО ВРЗ ЖЕНИ



## **ЗНАЧЕЊЕТО НА КОНВЕНЦИЈАТА НА СОВЕТ НА ЕВРОПА ЗА СПРЕЧУВАЊЕ И БОРБА ПРОТИВ НАСИЛСТВО ВРЗ ЖЕНИ И СЕМЕЈНО НАСИЛСТВО**

Креирањето на првиот правно обврзувачки инструмент во Европа кој се занимава со насилство врз жената започна во 2008 година, со одлука на Комитетот на министри кога е формиран мултидисциплинарен Ад хок-комитет за спречување и борба против насилство- врз жената и семејно насилство (CAHVIO), со мандат да подготви правно обврзувачки стандарди за две клучни области:

1. превенција и борба со семејното насилство, вклучувајќи специфични форми на насилство врз жената и други форми на насилство врз жената- и
2. заштита и поддршка на жртвите на таквото насилство и гонење на сторителите на ова насилство.

На 6 април 2011 година, замениците министри ја усвоија Конвенцијата на Советот на Европа за спречување и борба против насилство врз жени и семејно насилство и истата е отворена за потпишување од страна на државите членки на 11 мај 2011 година во Истанбул.

За прв пат во Европа, со Истанбулската Конвенција се воспоставуваат правно обврзувачки стандарди за спречување на насилството врз жената, вклучувајќи го и семејното насилство, за заштита на жртвите и за казнување на сторителите. Конвенцијата пополнува огромна празнина во заштитата на човековите права на жените и истовремено ја проширува заштитата за сите жртви на семејно насилство.

## **ЗОШТО ОВАА КОНВЕНЦИЈА Е ЗНАЧАЈНА ЗА ГРАЃАНСКИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ?**

- Државите потписнички, ја признаваат, охрабруваат и поддржуваат, на сите нивоа, работата на релевантните невладини организации и граѓанското општество активно во борба против насилство врз жените и воспоставуваат ефикасна соработка со нив.
- Според Конвенцијата, граѓанските организации треба да бидат клучни даватели на услуги и главни партнери во креирање на поефикасна интервенција од страна на државата во насока на справување со насилството врз жените. Во исто време, државата има обврска да осигура одредено ниво на услуги во одговор на насилство врз жените.

# Водечки принципи и минимум стандарди за услуги за поддршка на жртви на насилство врз жени

Конвенцијата на Советот на Европа за спречување и борба против насилството врз жените и семејното насилство, бара државите да ги овозможат на располагање следните услуги на сите кои имаат потреба од нив:

- СОС линии за поддршка достапни 24 часа (чл. 24);
- Итна полициска заштита (чл. 50.1);
- Здравствена заштита и третман на повреди (чл.20.2);
- Кризни центри/рехабилитација на жртви на сексуално насилство (чл.25);
- Советувалишта (чл. 20.1);
- Шелтер и алтернативно безбедно сместување (чл.23) и
- Правна помош (чл. 20.1 и 57).

## ОПШТИ И СПЕЦИЈАЛИЗИРАНИ УСЛУГИ

Во Истанбулската Конвенција се прави дистинкција помеѓу генерални/општи и специјализирани услуги за поддршка.

- Генералните/општи услуги се однесуваат на помошта која ја даваат јавните институции како социјалните служби, здравствените институции, државните агенции за вработување, кои обезбедуваат долгорочна помош и не се ексклузивно дизајнирани за корист на жртвите, туку се наменети за пошироката популација.

- Специјализираните услуги за поддршка пак, од друга страна, се конкретно наменети и често прилагодени на специфичните потреби на жртви на различни форми на насилство врз жените или семејно насилство и тие не се отворени за поширокото општество. Без разлика кој ги поддржува или финансира, овие услуги најчесто и во најголем дел се нудат од страна на граѓанските организации.

## ЗОШТО СЕ ПОТРЕБНИ МИНИМУМ СТАНДАРДИ?

- Со порастот на јавната свест и препознавањето на потребата од услуги за поддршка кои ќе им овозможат на жените да ги остварат своите права на заштита, пристап до правда, рехабилитација и социјална реинтеграција, се поголема е свеста за потребите од специфични форми на услуги како: шелтри, советувалишта, правни центри. За ваквите специјализирани услуги праксата покажува дека достапноста и квалитетот значително им варираат во една иста држава и меѓу различни држави.

## Водечки принципи и минимум стандарди за услуги за поддршка на жртви на насилство врз жени

- Доколку се тежнее жените вистински да имаат право да живеат слободни од насилство, тогаш мора да постои некој базичен договор околу опфатот, видовите и квалитетот на услуги кои мора да бидат понудени.

Ова е мотивацијата или оправданоста за развивање на минимум стандардите.

### **ГРАЃАНСКИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ ВО УЛОГА НА ОБЕЗБЕДУВАЧИ НА УСЛУГИ**

- Поддршката на жените кои доживуваат насилство историски била и сеуште е обезбедувана од женските граѓански организации. Тие се специјализираниот сектор против насилство врз жените.

- Женските организации биле тие кои ги давале специфичните и специјализирани услуги, кои се одредени како клучни и од страна на Организацијата на обединетите нации. Многу често со ограничени ресурси и финансии, таквите женски групи имаат надминато огромни пречки за да креираат, не само нови форми на обезбедување поддршка, но исто така и да го свртат вниманието во однос на оваа проблематика, како и да ја зајакнат својата експертиза на национална и на меѓународна агенда.

- Овие слабо финансирани, но длабоко посветени организации имале големо влијание врз промена на меѓународни и национални закони и и имаат понудено различни алтернативи да им овозможат безбедност и добробит на безброј жени и деца.

- Меѓународните сознанија и практики укажуваат дека услугите обезбедени од женски специјализирани граѓански организации континуирано се покажуваат како услуги кои најдобро им одговараат на жените кои доживеале насилство бидејќи одговараат на нивните потреби и, како такви, треба да бидат поддржани и признаени од страна на владите.

- Тие треба да бидат централни даватели на услуги и клучни партнери при развивање на поефикасни интервенции од страна на државата, посебно во областа на спроведување на законите и правната заштита.

## **МИНИМУМ СТАНДАРДИ ЗА ГРАЃАНСКИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КОИ ОБЕЗБЕДУВААТ БЕСПЛАТНА ПРАВНА ПОМОШ НА ЖРТВИ НА СЕМЕЈНО НАСИЛСТВО**

Имајќи ги во предвид препораките на Советот на Европа, како и на Истанбулската конвенција, група граѓански организации кои работат на полето на обезбедување на бесплатна правна помош на жртвите на семејно насилство, а се дел од Националната мрежа за борба против насилство врз жените и семејно насилство, во последниве три години развиваа и почнаа да применуваат минимум стандарди во нивното работење. Имено, тригодишната работа на овие организации, поддржани од UN WOMEN, резултираше со развивање, примена и усвојување на стандарди за услугите за бесплатна правна помош кои граѓанските организации ги обезбедуваат на жртвите на семејно насилство. Организациите се согласија дека минимум стандардите се најнискиот заеднички деноминатор (именител), или основни стандарди коишто овие организации се стремат да ги достигнат. Тие се аспиративни, т.е. стандарди кон кои се тежнее, иако нивното следење не секогаш може да се исполни во целост во контекст на актуелните политики, практики и расположливи средства.

Стандардите ги опфаќаат нивоата и квалитетот на обезбедување на услуги за правна помош и заштита до коишто жените треба да имаат пристап и преставуваат еден вид на водич за организациите што не создава задолжителни барања и условувања.

## **МИНИМУМ СТАНДАРДИ ПРИФАТЕНИ ОД ОРГАНИЗАЦИИ КОИ ОБЕЗБЕДУВААТ БЕСПЛАТНА ПРАВНА ПОМОШ ЗА ЖРТВИ НА СЕМЕЈНО НАСИЛСТВО**

- Организацијата работи според пишана Постапка за превземање на случаи

- о Организацијата треба да изработи постапка за преземање на случаи, водејќи сметка дека расположливите ресурси не овозможуваат прифаќање на сите случаи. Во постапката треба да биде јасно наведена политиката на организацијата за прифаќање на делумно итни, наспрема итни случаи.

- о Постапката треба да содржи информации за тоа кој во организацијата е одговорен за носење одлуки за прифаќање на случаи.

## Водечки принципи и минимум стандарди за услуги за поддршка на жртви на насилство врз жени

**Коментар:** Со цел да се одреди видот и степенот на насилство, развијте критериуми коишто ќе ви помогнат да ја одредите итноста на секој случај. Тоа подоцна ќе ви помогне во одредувањето на приоритетот на случаите и на расположливите средства. На пример, насилството може да биде поделено во неколку категории: психичко, физичко, економско, сексуално и физичко насилство со сериозна закана по живот. Во самите категории може да биде неопходно да се спроведе понатамошна квалификација на случаи бидејќи тоа ќе ви помогне во давањето на квалитетна правна помош на жртви на семејно насилство и ќе ви овозможи да оцените дали жртвата треба да биде упатена на друго место: шелтер, амбуланта, полиција, адвокат итн. Оценката направена на основа на правни факти е неопходна за успешноста на случајот.

- Прифаќањето на жртвите на семејно насилство треба да биде изведено од персонал кој е сензибилизиран и обучен да работи со странки.
- Во мултиетнички општини, организацијата треба да обезбеди бесплатни услуги за превод/толкување.
- Организацијата го врши изборот на странки според претходно утврдени принципи и постапки
- Организацијата треба да усвои принцип на сослушување и работа со странки со цел обезбедување на основните информации:
  - Лични податоци за странката: име и презиме, адреса, телефонски број, број на деца, финансиска состојба итн.;
  - Утврдување дали имало претходен случај на семејно насилство;
  - Да се процени итноста на случајот.

**Коментар:** Итноста на случајот може да биде оценета врз основа на претходно собраните факти за случајот, преку постапката за превземање на случаи, изработена од ваша страна за одредување на степенот на насилство и според тоа се врши проценка на итноста на решавање на случајот.

## Водечки принципи и минимум стандарди за услуги за поддршка на жртви на насилство врз жени

- Да се одреди дали има потреба за психолошка оценка;
- Да се направи проценка на безбедноста<sup>3</sup> и да се оцени потребата од сместување во shelтер;
- Да се преиспитаат иницијалните намери и цели на странката за случајот;
- Да се одреди дали се работи за случај на семејно насилство, а не, на пример, трговија со луѓе.

• Странките треба да бидат советувани за последиците од нивните одлуки, но крајната одлука за тоа какви мерки да се преземат треба да бидат донесени од страна на странката.

**Коментар:** Организацијата треба да ги информира странките за сите можни решенија и да се осигура дека странката ги разбира законските импликации од, на пример, не-барањето на привремени мерки за заштита. Организацијата треба да ги објасни сите околности поврзани со случајот и расположливоста со законски решенија коишто се достапни. Писмената согласност на странката е клучна за секоја итна постапка во законските постапки.

• Организацијата ја гарантира доверливоста на податоците и информациите добиени при сослушување на странката

• Доверливоста мора да биде загарантирана. Секоја писмена, или усна комуникација, или каква било друга информација преку која странката може да биде идентификувана, не смее да биде пренесена на друг, или би можела да биде пренесена само со претходно одобрување на странката.

**Коментар:** За да добие согласност од странката, организацијата треба да и објасни кои информации ќе бидат споделени со други институции и зошто, со цел да се разреши случајот и да и се помогне. За ова, странката треба да даде експлицитна согласност.

<sup>3</sup> Безбедносниот план треба да вклучи (но не да се лимитира) на: методи за ограничување на повреда за време на насилен инцидент; заштита на имот; заштита на деца од злоупотреба; минимизирање на можностите за злоупотреба на суд, во домот, на работното место, онлајн, или пак на училиште; планирање пред напуштањето на врска во која што имало злоупотреби; и извршување на налог за заштита (вклучувајќи ја и конфискацијата на огнено оружје, ако за тоа има потреба).

## Водечки принципи и минимум стандарди за услуги за поддршка на жртви на насилство врз жени

- Единствени исклучоци можат да бидат направени само во случај кога животот, здравјето, или слободата на странката се изложени на ризик, или заради заштита на безбедноста на други лица, кои би можеле да бидат изложени на ризик.

- Политиката на доверливост треба да биде експлицитно објаснета на странката пред услугите да бидат дадени.

**Коментар:** Организацијата треба да ги почитува законските обврски за доверливост наведени во Законот за заштита на лични податоци.<sup>4</sup>

- Разговорот со странката треба да се одвива во посебна просторија, во која странката ќе се чувствува слободна да зборува за својот проблем, при тоа да биде обезбедена потполна приватност и родово сензитивен амбиент.

**Коментар:** Родово сензитивен амбиент е оној кој ќе и овозможи на странката и на организацијата да одржат доверлив однос (поддршка, емпатија, познавање и разбирање на родово базирани проблеми, недискриминација...).

- Организацијата има јасно дефиниран начин на документирање на случајот

- Организацијата треба да се стреми кон документирање на секој аспект од случајот како што се развива, да чува писмени белешки од интервјуа и да прибира релевантна писмена документација во посебно досие.

- Треба да се отвори посебно досие за секоја странка, кое:

- Ќе ги содржи сите материјални факти и трансакции;

- Ќе содржи детална, хронолошки организирана документација за работата остварена во секој сегмент и по секое прашање;

- Ќе ги содржи планираните насоки за делување, со јасно наведени клучни чекори коишто треба да бидат превземени.

<sup>4</sup>Закон за заштита на лични податоци, „Службен Весник на Република Македонија“ бр. 7/05 и 103/08

## Водечки принципи и минимум стандарди за услуги за поддршка на жртви на насилство врз жени

- Организацијата треба да ја информира странката за приближните трошоци поврзани за различните правни опции, како, на пример, надомест за адвокат при застапување и дали странката треба истите сама да ги сноси.

- Граѓанската организација работи во согласност со Уставот и Законот за спречување и заштита од дискриминација и овозможува совети и упатувања:

- Упатувања на адвокати коишто работат pro bono и согласно Законот за бесплатна правна помош и застапуваат странки - жртви на семејно насилство;

- Совети за примена на законите и законски гарантирани права;

- Упатувања и совети за здравствени услуги;

- Совети за права од областа на социјална заштита и упатувања во соодветните институции;

- Упатувања во прифатилишта (Заштитни центри);

- Совети и упатувања за грижа на деца и нивно образование;

- Совети и упатувања при злоупотреба на алкохол и дрога.

- План за лична безбедност на странката

- Организацијата треба да работи со странката за да создаде план за лична безбедност на странката којшто треба да биде редовно проверуван и ажуриран.

**Коментар:** План за лична безбедност подразбира идентификување на методи и активности коишто ќе бидат превземани во одредени предвидливи ситуации во процесот на соочување на случај на семејно насилство. Планот за лична безбедност треба да биде ориентиран кон намалување на ризикот од насилство, без оглед на односот (врската) на жртвата со сторителот на насилството. Планот за лична безбедност не треба да биде статичен, туку динамичен и единствен за секоја странка. Планот за лична безбедност во случај на семејно насилство може да вклучи: методи за ограничување на повредите во случај на насилен инцидент; да се гарантира



## Водечки принципи и минимум стандарди за услуги за поддршка на жртви на насилство врз жени

безбедноста на децата; минимизирање на можностите за злоупотреба пред суд, во домот, на работа или во училиште; планирање пред напуштање на насилната врска со сторителот и користење на привремени мерки за заштита.

- Организацијата располага со обучен персонал, кој има посетувано обуки од минимум 30 часа, кои опфаќаат теми за:
  - Родово базирана анализа на семејното насилство;
  - Доверливост;
  - Сензибилизираност на персоналот;
  - Како да се направи соодветно упатување;
  - Динамиката на семејно насилство, траума, соочување и преживување;
  - Детален преглед на релевантни закони;
  - Расположивоста со национални и локални ресурси и услуги (постоење на центри за советување, sheltri итн.);
  - Недискриминација.
- Организацијата остварува активна соработка со адвокати заради обезбедување на комплетни услуги и целосна заштита на странките
- Потребно е организацијата да воспостави активна соработка и постојана комуникација со адвокати, со цел да ги инволвира во давањето на правна помош во делот на застапување на странки, по можност на pro bono основа.
- Организацијата се раководи според принципите на владеење и одговорност на граѓанските организации
- Надлежниот орган на организацијата треба да ја следи работата на организацијата со странки - жртви на семејно насилство и периодично да ја оценува ефикасноста на давањето на правна помош и услуги на жртви на семејно насилство и врз основа на тоа да подготвува годишни извештаи за водените случаи.

# ПРОЦЕС НА СТАНДАРДИЗАЦИЈА НА УСЛУГИТЕ

## **ЕХО – ОРГАНИЗАЦИЈА КОЈА РАБОТИ НА МОДЕЛОТ НА СТАНДАРДИЗАЦИЈА НА УСЛУГИТЕ ЗА ГРАЃАНСКИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КОИ ОБЕЗБЕДУВААТ БЕСПЛАТНА ПРАВНА ПОМОШ НА ЖРТВИ НА СЕМЕЈНО НАСИЛСТВО**

Веќе една деценија во рамките на ЕХО функционира канцеларија за бесплатна правна помош за жртви на семејно насилство преку која се обезбедува правна заштита на жртвите на семејно насилство.

ЕХО е една од првите три организации во Република Македонија кои обезбедуваа бесплатна правна помош и психо-социјална поддршка на жртвите на семејно насилство и прв центар за поддршка од таков вид во Источна и Југоисточна Македонија. Во овој период на десетгодишна работа со жртви на семејно насилство, ЕХО им обезбеди бесплатна правна помош на повеќе од 1 200 жртви на семејно насилство.

Во текот на целото свое работење ЕХО работеше според соодветни пишани постапки и принципи и е една од седумте граѓански организации кои ги пилотираа првите стандарди за обезбедување на правна помош на жртви на семејно насилство.

Токму ова искуство ги насочи напорите на организацијата кон воспоставување на систем, односно модел за стандардизација на услугите на граѓанските организации фокусирани на обезбедување на бесплатна правна помош на жртвите на семејно насилство. Целта е ваквиот модел да послужи како пример за подигнување на нивото на квалитет на работата на овие граѓански организации во смисла на исполнување на одредени структурни и функционални стандарди.

Во рамки на работата и напорите да се воведат минимум стандарди за организациите кои обезбедуваат бесплатна правна помош на жртвите на семејно насилство, ЕХО креираше:

- предлог процедури за ефикасна комуникација и соработката помеѓу институциите и граѓанските организации кои го третираат проблемот на семејно насилство на локално ниво;
- единствен унифициран образец за евидентирање на случаи на семејно насилство за водење на посебна архива за семејно

## Процес на стандардизација на услугите

насилство за водење на посебна архива за семејно насилство во секоја од релевантните институции кои го третираат проблемот на семејно насилство (на локално ниво) и

- единствена електронска база за евидентирање на случаи на семејно насилство со мрежна поврзаност на сите организации кои обезбедуваат правна помош – партнери во проектот.

ЕХО е препознатлива и како граѓанска организација која е активно вклучена во следење на имплементацијата на Законот за бесплатна правна помош и како учесник во изготвувањето на препораки за измени и дополнувања во Законот за бесплатна правна помош, но и како прва и, засега, единствена организација во Источниот регион која е овластена за давање на бесплатна правна помош од страна на Министерството за правда.

Од април 2011 ЕХО ги зајакна своите активности за бесплатна правна помош во општините од Југоисточниот регион на земјата преку својата подружница во Струмица.

Во рамки на проектот за воспоставување на систем на стандардизација на услугите ЕХО спроведе низа на активности, меѓу кои и формирање на Тренинг центар за јакнење на капацитетите на граѓанските организации со цел да се применуваат усвоените минимум стандарди за организации кои даваат услуги за бесплатна правна помош на жртви на семејно насилство.

Со цел да се овозможи независно и објективно следење на исполнувањето на стандардите, се иницираше формирање на независно стручно тело за стандардизација и сертификација на услуги за бесплатна правна помош кои граѓанските организации ги обезбедуваат за жртвите на семејно насилство, во кое се вклучени претставници-експерти од граѓански организации, како и претставници на Министерството за труд и социјална политика, Министерството за правда и ЈУ Завод за социјални дејности.

Улогата на телото се состои во развивање и унапредување на постоечките прифатени стандарди, како и во следење и поддршка на

# Процес на стандардизација на услугите

организациите во нивните напори да ги исполнат утврдените минимум стандарди и водечки принципи при обезбедување на услуги.

Со цел да се задоволат правните барања, ова стручно тело функционира во рамки на ЕХО, во согласност со статутарните одредби на организацијата и работи по утврден деловник за работа.

Во остварување на проектните цели, заради обезбедување на поголема територијална покриеност и достапност на услугите за бесплатна правна помош, беа вклучени и партнерските организации: Организација на жени на општина Свети Николе - Свети Николе, Организација на жени – Струмица и Кризен центар „Надеж“ – Скопје, каде во рамки на проектот функционираат канцеларии за бесплатна правна помош за жртви на семејно насилство.

## ЧЕКОРИ НИЗ ПРОЦЕСОТ НА СТАНДАРДИЗАЦИЈА НА УСЛУГИТЕ

За поедноставено да им го претставиме процесот на стандардизација на услугите на организациите кои се заинтересирани да поминат низ самиот процес и да работат во согласност со прифатените минимум стандарди за обезбедување на услуги, илустративно го прикажуваме во неколку чекори:

**Чекор 1.** На почетокот на 2012 година ЕХО објави Јавен повик за зајакнување на капацитетите на граѓанските организации кои обезбедуваат бесплатна правна помош на жртви на семејно насилство. На јавниот повик имаа можност да се јават сите организации кои исполнуваат одредени критериуми, односно имаат искуство во работа со жртви на семејно насилство, а сметаат дека исполнуваат минимум услови за обезбедување на правна помош на жртвите, во смисла на технички и кадровски капацитети.

**Чекор 2.** На организациите кои се пријавија на повикот им се достави „Прашалник за самопроценка“, структуриран да се анализира целокупниот капацитет на организацијата од просторен, организационен и професионален аспект.

**Чекор 3.** Анализата на прашалниците за самопроценка овозможи креирање на соодветна програма на Тренинг центарот за основни и напредни обуки, моделирани врз основа на потребите и потенцијалите на пријавените организации, а со цел да одговорат на барањата за исполнување на стандардите. Програмата опфати серија од шест обуки во тек на шест месеци.

## Теми опфатени преку основните обуки:

- Потребни минимум просторни, технички и кадровски услови, односно структурни и функционални стандарди за започнување со обезбедување на правна помош;
- Подготовка на организациски процедури за работа и постапки за прием и превземање случаи;
- Обезбедување на бесплатна правна помош во согласност со Законот за бесплатна правна помош;
- Доверливост на податоци и информации.

## Теми опфатени преку напредните обуки:

- Работење во согласност со Законот за заштита на личните податоци;
- Примена на електронска база на податоци, унифициран образец за евидентирање на случаите, архивирање;
- Интерна комуникација и односи со јавноста;
- Работење во согласност со процедурите за ефикасна комуникација и соработка помеѓу институции и граѓански организации кои го третираат проблемот на семејно насилство;
- Справување со ефектите на согорување.

**Чекор 4.** Учесниците на секоја обука пополнуваат евалуционен прашалник „пред“ и „пост“ обука, кој служи за утврдување на степенот на стекнатите знаења и ефектите на обуката. Учесниците, исто така добиваат соодветни материјали и потврди за учество на име на учесникот како претставник на организацијата од која доаѓа.

## Процес на стандардизација на услугите

**Чекор 5.** По завршувањето на циклусот обуки, членовите на работната група за мониторирање, следење и оценување на исполнувањето на стандардите од страна на граѓанските организации што даваат услуги на бесплатна правна помош на жртви на семејно насилство, во рамки на Стручното тело за стандардизација и сертификација, реализираат посети на организациите, вршат интервјуа со персоналот и го оценуваат спроведувањето и примената на стандардите во давањето на услуги од страна на организациите.

**Чекор 6.** Стручното тело подготвува Извештај со анализа на актуелната состојба во рамки на организациите и изготвува одлуки за доделување на сертификат за исполнување на минимум стандарди за оние организации кои успеале да ги исполнат. Истовремено, Стручното тело подготвува препораки за менторирање, дополнителни обуки и стручна помош за оние организации кои во тој период не успеале да ги воведат стандардите во своето работење.

**Чекор 7.** Доделување на сертификати за исполнување на минимум стандарди за обезбедување на бесплатна правна помош на жртви на семејно насилство, што за организациите значат потврда на нивните напори да обезбедуваат ефикасни и ефективни услуги за своите корисници.

**Чекор 8.** Во тек на следните две години од добивањето на сертификат за исполнување на стандарди во обезбедување на услуги за бесплатна правна помош на жртви на семејно насилство, Стручното тело ќе врши надгледување на работата на граѓанските организации за исполнување на стандардите за давање на услуги за бесплатна правна помош преку периодични посети и оценување на извештаите за работа на граѓанските организации од страна на работната група за мониторирање, следење и оценување на исполнувањето на стандардите.

**Чекор 9.** Континуирана поддршка на организациите во унапредување на стандардите и работењето во согласност со истите, во согласност со препораките на Стручното тело како и во согласност со препораките на меѓународните организации.

## Процес на стандардизација на услугите

Се надеваме дека Водичот за стандардизација на услугите на граѓанските организации кои обезбедуваат бесплатна правна помош за жртви на семејно насилство ќе најде своја практична примена во секојдневната работа на организациите кои работат на ова поле, а исто така ќе претставува солидна основа како модел за стандардизација и на останатите услуги кои граѓанските организации ги обезбедуваат за жртвите на семејно насилство.

Имајќи ги во предвид потребите од понатамошно континуирано унапредување на политиките, законодавството и меѓународната пракса во оваа сфера, уверени сме дека овој модел и водич ќе бидат дополнувани и унапредувани, а сѐ со цел да се обезбеди ефикасна заштита на жртвите на семејно насилство.

Со оглед на фактот дека постојат многу мал број примери за стандардизирање на услугите кои ги даваат граѓанските организации и дека сме пионери во оваа област, докажуваме дека Македонија ги следи актуелните развојни текови во областа на справување со насилството врз жените, а граѓанскиот сектор непрекинато вложува напори да ги зајакне своите капацитети и да го подигне квалитетот и достапноста на услугите со цел ефикасно, навремено и целосно да одговори на потребите на жртвите на семејното насилство.





Октомври 2013  
design by: Info Media