



REPUBLIKA E SHQIPËRIË

MINISTRIA E DREJTËSISË
MINISTRI

Nr. 7818/ int

URDHËR

Nr. 531 DATË 25/11/2019

"PËR

MIRATIMIN E KRITEREVE DHE METODOLOGJINË PËR VLERËSIMIN E
CILËSISË SË OFRIMIT TË SHËRBIMEVE TË NDIHMËS JURIDIKE DHE
PROCEDURAT E MBIKËQYRJES NGA DREJTORIA E NDIHMËS JURIDIKE
FALAS TË SHËRBIMEVE TË NDIHMËS JURIDIKE"

Në mbështetje të pikës 4, të nenit 102 të Kushtetutës, të pikës 2, të nenit 7 të ligjit nr. 8678, datë 14.05.2001 "Për organizimin dhe funksionimin e Ministrisë së Drejtësisë", të ndryshuar, dhe të shkronjës "F", të nenit 7, të ligjit nr. 111, datë 14.12.2017, "Për ndihmën juridike të garantuar nga shteti",

URDHËROJ:

1. Miratimin e kriterëve dhe metodologjinë për vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve të ndihmës juridike dhe procedurat e mbikëqyrjes nga Drejtoria e Ndhmës Juridike Falas të shërbimeve të ndihmës juridike sipas shtojcës, bashkëlidhur këtij urdhri dhe që është pjesë përbërëse e tij.
2. Ngarkohen Sekretari i Përgjithshëm në Ministrinë e Drejtësisë dhe Drejtoria e Ndhmës Juridike Falas për ndjekjen dhe zbatimin e këtij urdhri.
3. Ngarkohet Sektori i Arkiv-Protokollit për njoftimin e këtij urdhri.

Ky urdhër hyn në fuqi menjëherë,

MINISTRI
Etilda Gjona (Saliu)
MINISTRIA E DREJTËSISË

**KRITERET E VLERËSIMIT, METODOLOGJIA
DHE PROCEDURAT E MBIKËQYRJES**

TË NDIHMËS JURIDIKE

TABELA E LËNDËS

I.	HYRJE.....	2
II.	NDIHMA JURIDIKE.....	2
III.	QËLLIMI I NDIHMËS JURIDIKE	3
IV.	METODOLOGJIA E VLERËSIMIT.....	3
V.	PROCEDURAT E MBIQYRJES DHE KOORDINIMIT.....	22
VI.	ANKESI 1	26
VII.	ANEKSI 2.....	27
VIII.	ANEKSI 3.....	28
IX.	ANEKSI 4.....	30
X.	ANEKSI 5.....	32
XI.	ANEKSI 6.....	34

SHKURTIME DHE PËRKUFIZIME

SHKURTIME	PËRKUFIZIME
DNJF	Drejtoria e Ndhmës Juridike Falas
IKV	Indikatorët Kryesor të Vlerësimit
Ligji Nr. 111/2017	Ligjit Nr. 111/2017 “Për ndihmën juridike të garantuar nga shteti”
Ligji Nr. 55/2018	Ligji Nr. 55/2018 datë 23.7.2018 “Për profesionin e avokatit në Republikën e Shqipërisë”.
Kodi i Etikës Profesionale	Kodi i Etikës së Avokatit miratuar nga Dhoma e Avokatisë së Shqipërisë
Zyra e ndihmës juridike parësore	I referohet qendrave të shërbimit të ndihmës juridike parësore të përmendura në Ligjin Nr. 111/2017 përfshirë edhe organizatat jofitimprurëse të përmendura në ligj.

I. HYRJE¹

Ky dokument është hartuar dhe miratuar në kuadër të Nenit 7 (f) të Ligjit Nr. 111/2017 “Për ndihmën juridike të garantuar nga shteti”. Ky dokument përmban metodologjinë e vlerësimit të cilësisë së ofrimit të shërbimeve të ndihmës juridike të garantuar nga shteti bazuar në kriteret e përcaktuara këtu si dhe procedurat e mbikqyrjes që do të zbatohen nga Drejtoria e Ndhmës Juridike Falas gjatë ushtrimit të veprimtarisë së dhënies së ndihmës juridike.

II. NDIHMA JURIDIKE

Ndihma juridike falas është një shërbim i konsoliduar në shumë vende të zhvilluara. Nevoja për ofrimin e shërbimeve juridike falas ka lindur si pasojë e të jetuarit në një shoqëri gjithmonë e më komplekse të përbërë nga një mori ligjesh dhe procedurash administrative të cilat rregullojnë jetën e përditshme të qytetarëve. Kështu në shumë fusha është bërë e domosdoshme marrja e këshillimit ligjor të specializuar për kryerjen e procedurave administrative apo mbrojtjen e të drejtave dhe interesave të ligjshme të qytetarëve. Nga ana tjetër shërbimet ligjore janë bërë gjithmonë e më të kushtueshme dhe shpeshherë të papërbalueshme nga qytetarët me të ardhura të kufizuara ekonomike.

¹ Për hartimin e kësaj metodologjie janë konsultuar një sërë modelesh dhe metodologjishë vlerësimi dhe përkatësisht:

I. *Assessment of the free secondary legal aid system in Ukraine in the light of Council of Europe Standards and Best Practices*, Council of Europe, September 2016.

II. *American Bar Association, Standards for the Provision of Civil Legal Aid*, August 2006.

III. *Practice Standards for Legal Aid Providers*, Ministry of Justice, Neë Zeland Government, February 2017.

IV. *“Evaluating Systems for Delivering Legal Service to the Poor: Conceptual and Methodological Considerations”*, Fordham Law Review, Volume 67 Issue 5, Gregg G. Van Ryzin and Marianne Engelman Lado, 1999.

Koncepti dhe modelet e ndihmës juridike falas kanë lindur kryesisht me synim ofrimin e shërbimeve të përfaqësimit gjyqësor. Megjithatë është vënë re se ka një sërë çështjesh dhe situatash të cilat jo domosdoshmërisht zgjidhen në rrugë gjyqësore. Me një ndërhyrje të hershme të specializuar këto çështje mund të zgjidhen që në fazën administrative kur kanë të bëjnë me marrëdhëniet e qytetarit me administratën publike, ose nëpërmjet zgjidhjeve alternative të mosmarrëveshjeve në rastete e mosmarrëveshjeve civile. Edhe për këto raste, qytetarët kanë nevojë për konsulencë ligjore të specializuar të cilën mund të mos jenë në gjendje ta përballojnë ekonomikisht kur të ardhurat e tyre ekonomike janë të kufizuara.

Për trajtimin e të gjitha rasteve të sipërpërmendura, Ligji Nr. 111/2017 ka ri-organizuar dhe ri-strukturuar konceptin e ndihmës juridike të garantuar nga shteti dhe të ndarë në dy shtyllat e ndihmës juridike parësore dhe ndihmës juridike dytësore.

Sipas nenit 3 (b) të Ligjit Nr. 111/2017, Ndihma Juridike Parësore përkon me kryerjen e shërbimeve të mëposhtëme ligjore:

- i. dhënien e informacioneve në lidhje me sistemin ligjor të Republikës së Shqipërisë, aktet normative në fuqi, të drejtat dhe detyrimet e subjekteve të ligjit dhe metodat për ushtrimin e këtyre të drejtave në procesin gjyqësor dhe në atë jashtëgjyqësor;
- ii. dhënien e këshillimit ligjor për raste konkrete;
- iii. dhënien e këshillimit mbi procedurat e ndërmjetësimit dhe zgjidhjeve alternative të mosmarrëveshjeve;
- iv. dhënien e ndihmës në hartimin dhe përpilimin e dokumenteve të nevojshme për të vënë në lëvizje administratën shtetërore ose për të kërkuar ndihmë juridike dytësore;
- v. përfaqësimin përpara organeve administrative; dhe
- vi. dhënien e të gjitha formave të tjera të mbështetjes së nevojshme juridike që nuk përbëjnë ndihmë juridike dytësore.

Sipa nenit 3 (c) të Ligjit Nr. 111/2017 Ndihma Juridike Dytësore është shërbimi juridik që përkon kryerjen e shërbimeve të /mëposhtëme ligjore:

- i. përpilimi i akteve të nevojshme për të vënë në lëvizje gjykatën;
- ii. ofrimi i këshillimit, përfaqësimit dhe mbrojtjes para gjykatës në çështjet administrative, civile dhe në çështjet penale, për të cilat nuk zbatohet mbrojtja e detyrueshme, sipas përcaktimeve të legjislacionit procedural penal.

III. QËLLIMI I NDIHMËS JURIDIKE

Ndihma juridike falas e garantuar nga shteti dhe e rregulluar me Ligjin Nr. 111/2017 ka disa qëllime dhe objektiva të mirëpërcaktuara. Këto qëllime janë:

- i. krijimi i një sistemi të ndihmës juridike falas i cili siguron akses të barabratë të të gjithë individëve në sistemin e drejtësisë;
- ii. mirorganizimi, miradministrimi dhe mirëfunksionimi i institucioneve shtetërore përgjegjëse për administrimin e ndihmës juridike;
- iii. garantimin e ofrimit të shërbimeve të ndihmës juridike në mënyrë profesionale, cilësore, eficiente dhe efektive

IV. METODOLOGJIA E VLERËSIMIT

Qëllimet e ndihmës juridike falas janë udhëzuesi i mënyrës së ushtrimit të kësaj veprimtarie. Më konkretisht veprimtaria e ndihmës juridike falas, duhet të ushtrohet në mënyrë të tillë që të krijojë **akses në drejtësi** edhe për qytetarët me vështirësi ekonomike, duhet të jetë e

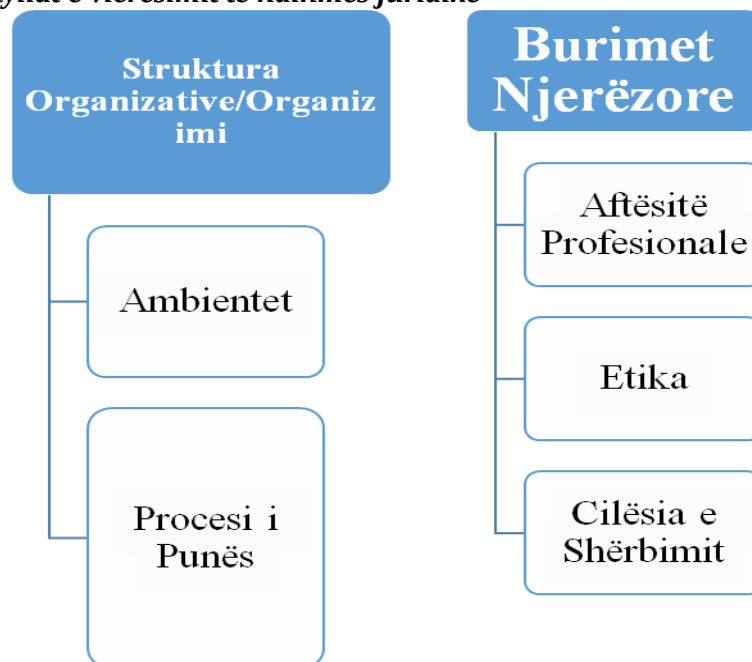
mirëorganizuar, e mirëadministruar dhe funksionale; dhe duhet të garantojë ofrimin e shërbimeve të ndihmës juridike të cilat të jenë **profesionale, cilësore, efçente dhe efektive.** Qëllimet e sipërpërmendura duhet të mbahen në konsideratë në hartimin e metodologjisë së vlerësimit. Vetëm duke pasur të qarta qëllimet e veprimtarisë që vlerësohet mund të përcaktohet qartësisht çfarë do të vlerësohet dhe si do të vlerësohet.

1. Çfarë do të vlerësohet

Nisur nga qëllimet e ndihmës juridike, si përjasje e përgjithshme mund të thuhet se do të vlerësohet nëse mënyra e dhënies së shërbimeve të ndihmës juridike parësore dhe dytësore i përmbush qëllimet e përgjithshme të ofrimit **të aksesit në drejtësi, të mirëorganizimit, mirëadministrimit, mirëfunksionimit, profesionalizmit, cilësisë, eficensë dhe efektivitetit.** Të gjithë këto elemente janë ngushtësisht të lidhura me njëra tjetrën dhe përmbushja e secilës prej tyre ndikon në realizimin e qëllimeve të sistemit të ndihmës juridike falas. Si rrjedhojë, për të vlerësuar nëse sistemi i ngritur i përmbush qëllimet e tij duhet të identifikohen dhe vlerësohen elemente konkret të sistemit për të cilat mund të mblidhen të dhëna objektive.

Në këtë rast, vlerësimi i sistemit të ndihmës juridike do të bëhet nëpërmjet vlerësimit të dy shtyllave kryesore mbi të cilat ngrihet ky sistem dhe përkatësisht të Strukturës Organizative dhe Burimeve Njerëzore. Elementet përbërëse të secilës shtyllë do të vlerësohen bazuar në Indikatorët Kryesor të Vlerësimit (IKV) të identifikuar më poshtë.

Figura 1 – Shtyllat e vlerësimit të ndihmës juridike



2. Si do të vlerësohet

Shtyllat e vlerësimit të ndihmës juridike, të paraqitura në *Figurën 1* më sipër do të vlerësohen bazuar në indikatorët kryesorë të vlerësimit (IKV) dhe sistemin e pikëzimit. Për shkak të specifikave dhe nevojave të ndryshme të shërbimit të ndihmës juridike parësore dhe ndihmës juridike dytësore, secili nga të dy sistemet do të ketë krahas IKV-ve të njëjta edhe IKV specifike vlerësimi. Për qartësi IKV-të e ndihmës juridike parësore dhe IKV-të e ndihmës juridike dytësore sëbashku me sistemin e pikëzimit përkatës do të paraqiten në dy tabela specifike.

2.1. IKV-të e Ndihmës Juridike Parësore

Sipas Ligjit Nr. 111/2017 ndihma juridike parësore do të ofrohet nga qendrat e shërbimit të ndihmës juridike parësore të vendosura në ambientet e gjykatave të rretheve gjyqësore ose në ambiente të tjera të përshtatshme dhe nga organizatat jofitimprurëse të cilat lidhin një kontratë me Drejtorinë e Ndihmës Juridike Falas për ofrimin e shërbimeve të ndihmës juridike parësore.

Për vlerësimin e cilësisë së shërbimeve të qendrave të reja që do të ngrihen për ndihmën juridike parësore si dhe të organizatave fitimprurëse që do të lidhin kontratën me DNJF-në janë identifikuar më poshtë Indikatorët Kryesorë të Vlerësimit të ndara në IKV të strukturës organizative dhe IKV të burimeve njerëzore.

Tabela 1 – IKV Ndihma Juridike Parësore

SHTYLLAT	FUSHA E VLERËSIMIT	IKV	SISTEMI I PIKËZIMIT
SHTYLLA I	Përshtatshmëria e ambienteve pritës	✓ Zyra Pritëse ✓ Zyra të brendshme ✓ Arkiv ✓ Mjetet e punës ✓ Aksesueshmëria e zyrës	1 Pikë = Shkëlqyeshëm: (përmbushja e IKV-ve të fushës së vlerësimit është tejkaluar)
	Përshtatshmëria e Procesit të Punës	✓ Përcaktimi dhe ndarja e qartë e funksioneve ✓ Procesi i pritjes dhe trajtimit të Klientëve ✓ Rregullorja e Procesit të Punës	2 Pikë = Shumë Mirë (IKV-ja është përmbushur sipas të gjitha pritshmërive)
SHTYLLA 2	Përshtatshmëria e Kapaciteteve Profesionale	✓ Arsimi ✓ Kualifikimi profesional ✓ Trajnimi	3 Pikë = Mirë (IKV-ja është përmbushur pjesërisht)
	Respektimi i Kodit të Etikës Profesionale	✓ Pavarësia ✓ Ruajtja e konfidencialitetit ✓ Shmangia e konfliktit të interes ✓ Trajtimi me dinjitet i klientit ✓ Kthimi i dokumentave	4 Pikë = Keq (IKV-ja nuk përmbushet)
	Përshtatshmëria e Cilësisë së Shërbimit	✓ Analizë e thelluar ✓ Cilësia e dokumentave të hartuara ✓ Koha e shqyrtimit ✓ Numri i rasteve të shqyrtuara	5 Pikë = Shumë keq (mospërmbushje e rendë e IKV-së)
			N/A = e pazbatueshme

2.2. IKV-të e Ndhmës Juridike Dytësore

Ligji Nr. 111/2017 parashikon se ndihma juridike dytësore do të ofrohet nga Avokatët e përzgjedhur nga lista e miratuar nga Dhoma Kombëtare e Avokatisë brenda dates 1 Shkurt të çdo viti.

Për vlerësimin e cilësisë së shërbimeve të avokatëve të ndihmës juridike dytësore që do të lidhin kontratën me DNJF-në janë identifikuar më poshtë Indikatorët Kryesorë të Vlerësimit të ndara në IKV të strukturës organizative dhe IKV të burimeve njerëzore. Disa nga IKV-të e ndihmës juridike parësore të përmendura më sipër janë të zbatueshme edhe në vlerësimin e cilësisë së shërbimit të avokatëve të ndihmës juridike dytësore. Krahës tyre janë edhe IKV-të specifike për vlerësimin e ndihmës juridike dytësore siç përshkruhen në Tabelën 2 më poshtë.

Tabela 2 – IKV Ndhma Juridike Dytësore

SHTYLLAT	FUSHA E VLERËSIMIT	IKV	SISTEMI I PIKËZIMIT
SHTYLLA 1 STRUKTURA ORGANIZATIVE / ORGANIZIMI	Përshtatshmëria e ambienteve pritës	✓ Zyra të brendshme ✓ Arkiv ✓ Mjetet e punës - Aksesueshmëria e zyrës	1 Pikë = Shkëlqyeshëm: (përmbushja e IKV-ve të fushës së vlerësimit është tejkaluar)
	Përshtatshmëria e Procesit të Punës	✓ Identifikimi i Afateve ✓ Trajtimi me përparësi ✓ Mbledhja e fakteve ✓ Mbledhja e provave ✓ Strategjia e Mbrojtjes	2 Pikë = Shumë Mirë (IKV-ja është përmbushur sipas të gjitha pritshmërive)
SHTYLLA 2 BURIMET NJERËZORE	Përshtatshmëria e Kapaciteteve Profesionale	✓ Arsimi ✓ Kualifikimi profesional ✓ Trajnimi	3 Pikë = Mirë (IKV-ja është përmbushur pjesërisht)
	Respektimi i Kodit të Etikës Profesionale	✓ Pavarësia ✓ Ruajtja e konfidencialitetit ✓ Shmangia e konfliktit të interes ✓ Trajtimi me dinjitet i klientit ✓ Kthimi i dokumentave	4 Pikë = Keq (IKV-ja nuk përmbushet)
	Përshtatshmëria e Cilësisë së Shërbimit	✓ Analizë e thelluar ✓ Cilësia e dokumentave të hartuara ✓ Pjesmarrja në seanca ✓ Respektimi i afateve procedurale ✓ Rezultati gjyqësor	5 Pikë = Shumë keq (mospërmbushje e rendë e IKV-së)
			N/A = e pazbatueshme

3. Shpjegim i IKV-ve

Indikatorët kryesor të vlerësimit të përmendur më sipër përmbajnë tregues të cilët mundësojnë kryerjen e vlerësimit objektiv të situatës nëpërmjet të dhënave të identifikuara dhe të identifikueshme. Por në mënyrë që IKV-të të mund të maten nëpërmjet sistemit të pikëzimit, synimi i tyre duhet të jetë i qartë dhe duhet shpjeguar çfarë konsiderohet e përshtatshme për çdo IKV në mënyrë përmbushjen e qëllimeve të këtij vlerësimi. Ky shpjegim jepet për secilën shtyllë dhe kur është e nevojshme për secilën IKV si më poshtë:

3.1. Shtylla 1 – Sturktura Organizative / Organizimi

Struktura organizative dhe organizimi janë thelbësore për dhënien e ndihmës juridike. Përshtatshmëria e strukturës organizative është një kusht paraprak për të realizuar vetë qëllimet e ofrimit të ndihmës juridike të garantuar nga shteti të tilla si: **ofrimi i shërbimeve të ndihmës juridike në mënyrë efçente dhe efektive**. Për garantimin e eficensës dhe efektivitetit të ndihmës juridike parësore dhe dytësore është e nevojshme patja në dispozicion e një strukture organizative e cila përmbush kushtet minimale që i mundësojnë të veprojë në mënyrë efçente dhe efektive gjatë ushtrimit të veprimtarisë së saj, të përcaktuara në IKV-të e mëposhtëme.

A. Përshtatshmëria e ambienteve pritës

Ofrimi i shërbimeve të ndihmës juridike parësore dhe dytësore ka së pari nevojë për ambiente të përshtatshme ku të kryhen të gjitha veprimtaritë e dhënies së ndihmës juridike me të njëjtat standarte që do të zbatoheshin pranë çdo zyre private që ofron shërbime ligjore për klientët e saj. Edhe pse në vlerësimin e përshtatshmërisë së ambienteve duhen marrë parasysh fondet e kufizuara që ekzistojnë zakonisht për ndihmën juridike parësore, ose kapacitetet e ngushta financiare të avokatëve shqiptarë, ambientet ku zhvillohet kjo veprimtari duhet të respektojnë standartet minimale të punës si dhe nevojat specifike të llojit të veprimtarisë.

Zyra Pritëse

Zyra e ndihmës juridike **parësore** duhet të jetë e pajisur me një zyrë pritëse që të kryejë funksione të komunikimit të parë me klientët dhe regjistrimit të tyre. Stafi i zyrës pritëse duhet të përbëhet nga juristë të cilët kryejnë funksione e pritjes së parë të klientit: ndihmojnë klientin në plotësimin e formularëve të vetëdeklarimit; japin konsulta juridike ose hartojnë kërkesa të thjeshta kur çështja nuk ka nevojë për shqyrtim të thelluar nga avokatët; regjistrojnë çështjet e klientëve dhe përcjellin tek avokatët çështjet që kanë nevojë për shqyrtim më të thelluar.

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	5 ose më shumë jurist që kryejnë funksionet e pritjes së parë
2 Pikë = Shumë Mirë	3-4 juristë që kryejnë funksionet e pritjes së parë
3 Pikë = Mirë	1-2 juristë që kryejnë funksionet e pritjes së parë
4 Pikë = Keq	1 jurist për funksionet e pritjes së parë
5 Pikë = Shumë Keq	Nuk ka ndarje funksionale mes pritjes së parë dhe shqyrtimit të thelluar

Zyra të Brendshme

Zyrat e ndihmës **juridike parësore** dhe **avokatët e ndihmës juridike dytësore** duhet të kenë në dispozicion zyra të brendshme ku avokatët të presin klientët e tyre dhe të bisedojnë në kushtet e ruajtjes së konfidencialitetit në lidhje me çështjet e tyre. Kjo vlen veçanërisht për rastet delikate të tilla si çështjet e të drejtës familjare (dhuna në familje, divorci; kujdestaria, birësimi etj).

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	Zyrat e brendshme janë individuale për çdo avokat të izoluar nga mjedisi përreth
2 Pikë = Shumë Mirë	Zyrë e brendshme takimesh e izoluar nga mjedisi përreth për trajtimin e rasteve sensitive (dhunë në familje; fëmijë të abuzuar etj).
3 Pikë = Mirë	Zyrat e brendshme janë të izoluar nga mjedisi përreth por Avokati kryen takime në prani të avokatëve të tjerë.
4 Pikë = Keq	Zyrat e brendshme nuk janë të izoluar nga zyrat pritëse dhe mjedisi përreth.
5 Pikë = Shumë Keq	Ndihma juridike parësore nuk ka zyra të brendshme / Avokati i ndihmës juridike dytësore nuk ka zyrë

Arkivi

Zyra e ndihmës juridike **parësore** dhe **avokatët e ndihmës juridike dytësore** duhet të kenë në dispozicion një Arkiv fizik dhe/ose elektronik për ruajtjen e dosjeve dhe dokumentave në format shkresor të klientëve. Çdo jurist apo avokat duhet të kujdeset për arkivimin e dokumentacionit sipas rregullave dhe standarteve të profesionit ligjor duke u kujdesur veçanërisht për mbrojtjen e të dhënave personale dhe ruajtjen e konfidencialitetit.

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	Arkiv fizik dhe elektronik i dosjes së çdo klienti me të gjithë dokumentacionin e shqyrtuar sipas një sistemi uniform arkivimi
2 Pikë = Shumë Mirë	Arkiv fizik ose elektronik i dosjes së cdo klienti me të gjithë dokumentacionin e shqyrtuar sipas një sistemi uniform arkivimi
3 Pikë = Mirë	Arkiv fizik ose elektronik i dosjeve të klientëve me të gjithë dokumentacionin e shqyrtuar pa një sistem uniform arkivimi
4 Pikë = Keq	Arkiv fizik ose elektronik i dosjeve të klientëve me dokumentacion të paplotë dhe pa sistem uniform arkivimi
5 Pikë = Shumë Keq	Nuk ka sistem arkivi

Mjetet e Punës

Zyra e ndihmës juridike **parësore** dhe **avokatët e ndihmës juridike dytësore** duhet të kenë ambiente të pajisur me mjetet minimale të punës të tilla si mjete elektronike, kancelari, librarinë ligjore fizike të përbërë nga kodet e përditësuara, përmbledhje të legjislacionit, manuale ligjore, përmbledhje të praktikës gjyqësore etc.

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	Zyra është e pajisur me të gjitha mjetet e punës fizike, elektronike dhe librari ligjore fizike
2 Pikë = Shumë Mirë	Zyra është e pajisur me të gjitha mjetet e punës fizike, elektronike dhe librari ligjore elektronike
3 Pikë = Mirë	Zyra është pjesërisht e pajisur me mjetet minimale të punës
4 Pikë = Keq	Zyra nuk është e pajisur me mjete elektronike funksionale
5 Pikë = Shumë Keq	Zyrës i mungon pjesa kryesore e mjeteve minimale të punës

Aksesueshmëria e ambienteve

Ambientet e zyrës së **ndihmës juridike parësore** dhe të **avokatëve të ndihmës juridike dytësore** duhet të jenë të aksesueshme nga persona me aftësi të kufizuara ose nga të moshuarit dhe duhet të kenë kushtet minimale për pritjen dhe akomodimin e tyre.

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	Zyra është e projektuar që të mund të aksesohet lehtësisht nga persona me aftësi të kufizuara ose nga të moshuarit dhe ka ambiente të posaçme akomodimi (mundësi për personat në karrige me rrota; persona me vështirësi në ecje etj)/
2 Pikë = Shumë Mirë	Zyra është lehtësisht e aksesueshme nga persona me aftësi të kufizuara ose nga të moshuarit
3 Pikë = Mirë	Nuk ka asnjë vështirësi domethënëse për personat me aftësi të kufizuara ose të moshuarit në aksesin e zyrës (shkallë të larta; pengesa etj).
4 Pikë = Keq	Zyra është vështirësisht e aksesueshme nga persona me aftësi të kufizuara ose të moshuarit (shkallë të larta; pengesa etj).
5 Pikë = Shumë Keq	Zyra është plotësisht e pa-aksesueshme nga disa kategori personash me aftësi të kufizuara.

B. Përshtatshmëria e Procesit të Punës

Procesi i punës në zyrat ligjore është një element shumë i rëndësishëm për dhënien e shërbimeve ligjore në mënyrën e duhur. Në konceptin e procesit të punës përfshihet takimi i parë me klientin, takimet e ndërmjetme dhe trajtimi i klientit deri në takimin e fundit me të. Pra procesi i punës përfshin të gjitha veprimtaritë e kryera nga stafi (juristët apo avokatët) e ndihmës juridike parësore apo avokatët e ndihmës juridike dytësore. Në mënyrë që procesi i punës të jetë në standarte të kënaqshme duhet të përmbushen kushtet e IKV-ve të mëposhtme.

Përcaktimi dhe ndarja e qartë e funksioneve

Ushtrimi i çdo veprimtarie ka nevojë për rregulla të qarta dhe ndarje funksionesh. Ky parim është akoma më i vlefshëm për **zyrën e ndihmës juridike parësore** ku duhet të përcaktohet qartë ndarja e funksioneve mes juristëve dhe avokatëve.

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	Avokatët dhe juristët kanë kompetenca të qarta dhe tërësisht të ndara. Avokati nuk mund të ushtrojë funksionet e juristit dhe juristi nuk mund të ushtrojë funksionet e avokatit.
2 Pikë = Shumë Mirë	Avokatët dhe juristët kanë kompetenca të qarta dhe tërësisht të ndara . Rastet kur Avokati ose juristit mund të ushtrojnë funksionet e njëri-tjetrit janë qartësisht të përcaktuara.
3 Pikë = Mirë	Ka njëfarë ndarje të kompetencave të avokatëve dhe juristëve megjithatë shumë funksione mund të ushtrohen nga të dyja kategoritë.
4 Pikë = Keq	Ndarja e kompetencave mes avokatëve dhe juristëve nuk është e qartë dhe është shumë e përgjithshme
5 Pikë = Shumë Keq	Nuk ka ndarje kompetencash

Procesi i pritjes dhe trajtimit të Klientëve të zyrës së ndihmës juridike parësore

Procedura e pritjes dhe trajtimit të rastit të klientit është thelbësore dhe duhet të jetë e mirëpërcaktuar. Duhet mbajtur parasysh se klientët e zyrës së ndihmës juridike falas shpeshherë janë në situatë të vështirë psikologjike për shkak të vështirësive ekonomike dhe kohëzgjatjes së problemit ligjor për të cilin kërkojnë ndihmë juridike. Për këtë arsye, gjatë trajtimit të rastit në zyrën e ndihmës juridike parësore duhet shmangur që klienti të përcillet nga njëri avokat në tjetrin përveç rasteve të urgjencës kur kjo është e domosdoshme. Gjithashtu juristi pritës, pas kryerjes së trajtimit fillestar nëpërmjet regjistrimit, plotësimit të formularëve dhe pyetjeve në lidhje me çështjen, duhet ta adresojë klientin tek një nga avokatët e ndihmës juridike në rast se konsulenca ligjore është jashtë kompetencave të juristit. Do të trajtohen me përparësi rastet që kanë të bëjnë me skadenca afatesh, ndërsa rastet e tjera do t'i nënshtrohen listës së pritjes në varësi të çështjeve pararendëse.

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	Protokoll i qartë i pritjes dhe trajtimit të klientit i cili rregulon të gjitha fazat e pritjes dhe trajtimit të klientit, i miratuar dhe i
------------------------------	--

	njohur nga avokatët dhe juristët.
2 Pikë = Shumë Mirë	Protokoll i i pritjes dhe trajtimit të klientit i cili rregullon fazat kryesore të pritjes dhe trajtimit të klientit, i miratuar dhe i njohur nga avokatët dhe juristët.
3 Pikë = Mirë	Protokolli ekzistues i pritjes dhe trajtimit të klientit është i miratuar por nuk është shumë i qartë.
4 Pikë = Keq	Ekziston një proces i pritjes dhe trajtimit të klientit krijuar në bazë të eksperiencës që nuk është formalizuar me anë të një protokollit të mirfilltë.
5 Pikë = Shumë Keq	Procesi i pritjes dhe trajtimit të klientëve është në varësi të punës individuale të juristëve dhe avokatëve.

Rregullorja e Procesit të Punës të Zyrës së ndihmës juridike parësore

Për të munduruar që procesi i punës të rrjedhë rregullisht dhe të zbatohen kushtet minimale të përcaktuara më sipër, zyra e Ndhmës Juridike parësore duhet të veprojë bazuar në Rregulloren e procesit të punës, ku të përcaktohen detyrat e stafit, rregullat kryesore të procesit të punës, si dhe mbikqyrësi i procesit të punës. Kjo rregullore duhet të jetë e njohur nga i gjithë stafi i ndihmës juridike parësore të cilët mund t'i nënshtrohen edhe trajnimeve specifike në lidhje me të, nëse kjo rezulton e nevojshme.

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	Rregullore e procesit të punës me përcaktime të qarta të të gjitha kompetencave dhe proceseve mbikqyrëse e miratuar dhe e njohur nga avokatët dhe juristët.
2 Pikë = Shumë Mirë	Rregullore e procesit të punës me përcaktime të qarta të kompetencave dhe proceseve mbikqyrëse kryesore e miratuar dhe e njohur nga avokatët dhe juristët.
3 Pikë = Mirë	Rregullore e procesit të punës me përcaktime të përgjithshme të kompetencave dhe proceseve mbikqyrëse kryesore e miratuar dhe e njohur nga avokatët dhe juristët.
4 Pikë = Keq	Rregullore e procesit të punës me përcaktime të paqarta të kompetencave dhe proceseve mbikqyrëse kryesore.
5 Pikë = Shumë Keq	Nuk ekziston rregullorja e procesit të punës

Procesi i shqyrtimi dhe trajtimit të rastit nga Avokatët e ndihmës juridike dytësore

Procesi i shqyrtimit dhe trajtimit të rastit nga Avokati i ndihmës juridike dytësore duhet të jetë në përputhje me qëllimin final të ndihmës së ofruar atë të përfaqësimit të klientit në gjykatë. Si rrjedhojë organizimi i procesit të punës për shqyrtimin dhe trajtimin e rastit duhet të përmbushë disa standarte minimale. Së pari Avokati i ndihmës juridike dytësore duhet të identifikojë që në fillim të trajtimit të çështjes **afatet** për paraqitjen e çështjes në gjykatë, **afatet e parashkrimit** dhe **afatet e tjera proceduriale** dhe informojë Klientin për to. Së dyti Avokati i ndihmës juridike dytësore do të **trajtojë me përparësi** rastet afatet e të cilave janë më të ngushta. Së treti avokati i ndihmës juridike parësore gjatë intervistave të para me klientin dhe shqyrtimit të dokumentacionit

duhet të kujdeset për mbledhjen e fakteve në mënyrë sa më të qartë dhe të plotë si dhe për mbledhjen e provave që mbështesin pretendimet e Klientit. Bazuar në shqyrtimin e fakteve, dokumentave, provave, Avokati i ndihmës juridike dytësore do t'i shpjegojë Klientit strategjitë e mundshme të mbrojtjes dhe sugjerimet e tij për strategjinë më të dobishme si dhe ta mbajë të informuar gjatë gjithë përfaqësimit gjyqësor për ecurinë e seancave.

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	Avokati respekton afatet procedurale, mbledh provat, propozon disa strategji, këshillon strategjinë e duhur dhe mban të informuar klientin.
2 Pikë = Shumë Mirë	Avokati respekton afatet procedurale, mbledh provat, zgjedh strategjinë e duhur dhe mban të informuar klientin.
3 Pikë = Mirë	Avokati respekton afatet, mbledh provat dhe nis përfaqësimin gjyqësor.
4 Pikë = Keq	Avokati nuk identifikon qartë provat dhe strategjinë e mbrojtjes.
5 Pikë = Shumë Keq	Avokati humbet afatet procedurale

3.2. Shtylla II – Burimet Njerëzore

Burimet njerëzore janë thelbësore për dhënien e ndihmës juridike parësore dhe dytësore në mënyrë të kënaqshme dhe në përputhje me standartet e ushtrimit të profesionit ligjor. Gjithashtu burimet e përshtatshme njerëzore janë thelbësore për të realizuar vetë qëllimet e ofrimit të ndihmës juridike të garantuar nga shteti të tilla si: **garantimi i aksesit të barabartë** në sistemin e drejtësisë nëpërmjet ofrimit të shërbimeve të ndihmës juridike në mënyrë **profesionale, cilësore, eficiente dhe efektive**.

Barazia në akses në sistemin e drejtësisë duhet parë nga ana thelbësore dhe jo nga ana formale. Formalisht dhënia e ndihmës juridike falas garanton akses në sistemin e drejtësisë. Por në rast se ndihma juridike falas nuk është në cilësinë e duhur, humbet barazia mes personave me aftësi ekonomike të cilët mund të pajtojnë avokatë cilësor dhe personave pa aftësi ekonomike të cilët nuk e kanë këtë mundësi. Ndaj është shumë e rëndësishme që për të garantuar barazi në akses në sistemin e drejtësisë edhe për shtresat ekonomikisht më të dobta, ndihma juridike e ofruar nga shteti duhet të jetë cilësore dhe të përmbushë të paktën kushtet e përcaktuara në IKV-të e mëposhtme.

A. Përshtatshmëria e Kapaciteteve Profesionale

Avokatët dhe juristët të cilët përfshihen në dhënin e ndihmës juridike falas duhet të kenë eksperiencë të përshtatshme profesionale. Përshtatshmëria profesionale duhet të jetë në përputhje me kompetencat e ushtrura ndaj si normë parametrat e rekrutimit duhet të jenë më të larta për avokatët të cilët kanë kompetencë të trajtojnë në mënyrë më të thelluar çështjet e klientëve apo të kryejnë përfaqësimin gjyqësor të tyre. Megjithatë tendenca e rekrutimit për të dyja kategoritë e profesionistëve të ndihmës juridike falas duhet të jetë ajo e përzgjedhjes së kandidatëve më të kualifikuar, sipas kriterëve minimale në IKV-të e mëposhtme në lidhje me këtë fushë vlerësimi.

Arsimi

Avokatët dhe juristët të cilët kanë vazhduar të arsimohen përtej arsimit të detyrueshëm konsiderohen si vlerë e shtuar në sistemin e ndihmës juridike falas.

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	Avokatët dhe juristët me Master Shkencor dhe PhD
2 Pikë = Shumë Mirë	Avokatët dhe juristët me Master Profesional
3 Pikë = Mirë	Avokatët dhe juristët me arsim të detyrueshëm
4 Pikë = Keq	Stafi në proces të mbylljes së arsimit të detyrueshëm
5 Pikë = Shumë Keq	Stafi pa arsimin e detyrueshëm

Kualifikimi profesional

Kualifikimi profesional është thelbësor për garantimin e cilësisë së ndihmës juridike parësore dhe dytësore. Kualifikimi profesional i kërkuar për juristët dhe avokatët duhet të jetë i ndryshëm dhe të reflektojë përgjegjësitë dhe kompetencat e secilës kategori. Megjithatë në procesin e rekrutimit duhet të kenë përparësi avokatët dhe juristët me njohuri në të drejtën civile, të drejtën administrative, të drejtën penale, të drejtën familjare, të drejtat e njeriut, proceset gjyqësore, dhe njohuri në fushat specifike më të hasura në sistemin e ndihmës juridike falas. Eksperienca e gjatë profesionale dhe shumëllojshmëria e fushave të mbuluara nga avokatët apo juristët përbën një vlerë të shtuar.

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	Eksperiençë profesionale 10 vjet e sipër
2 Pikë = Shumë Mirë	Eksperiençë profesionale 6-19 vjet
3 Pikë = Mirë	Eksperiençë profesionale 3-5 vjet
4 Pikë = Keq	Eksperiençë profesionale 1-2 vjet
5 Pikë = Shumë Keq	Pa eksperiençë profesionale Eksperiençë profesionale e rreme

Trajnimi

Trajnimi i profesionistëve të ndihmës juridike falas është një element thelbësor si për ndihmën juridike parësore ashtu edhe për ndihmën juridike dytësore. Avokatët dhe juristët e ndihmës juridike parësore duhet të marrin trajnimet e posaçme për ofrimin e ndihmës juridike parësore. Gjithashtu Avokatët e ndihmës juridike dytësore duhet të kenë trajnimet e posaçme për fushat e veprimtarisë të mbuluara prej tyre si p.sh proceset me të mitur viktimë ose dëshmitarë, raste të dhunës në familje etj. Në procesin e vlerësimit, avokatët dhe juristët me trajnim të posaçëm në ofrimin e ndihmës juridike parësore dhe dytësore, të marrë brenda apo jashtë vendit, duhet të konsiderohen vlerë e shtuar. Trajnimet në lidhje me fusha sensitive të tilla si dhuna në familje, mbrojtja e fëmijëve, trajtimi i personave me aftësi të kufizuara etj. kanë peshë në procesin e vlerësimit.

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	Trajnim në sistemin e ndihmës juridike falas parësore / dytësore dhe trajnime në fusha të caktuara
2 Pikë = Shumë Mirë	Trajnime në sistemin e ndihmës juridike falas parësore / dytësore
3 Pikë = Mirë	Trajnime në më shumë se 1 fushë të caktuar
4 Pikë = Keq	Asnjë trajnim
5 Pikë = Shumë Keq	Informacione të pavërteta për trajnimet

Respektimi i Kodit të Etikës Profesionale

Profesioni i avokatit ushtrohet në përputhje me parashikimet e Ligjit Nr. 55/2018 datë 23.7.2018 “Për profesionin e avokatit në Republikën e Shqipërisë”. Në përputhje me nenin 27 të Ligjit Nr. 55/2018, Dhoma Kombëtare e Avokatisë miraton Kodin e Etikës së Avokatit. Ky kod përmban të gjitha normat dhe rregullat profesionale që duhet të përmbushin avokatët gjatë ushtrimit të profesionit të tyre. Përmbushja e këtyre normave dhe rregullave duhet të respektohen nga avokatët dhe juristët e ndihmës juridike parësore dhe avokatët e ndihmës juridike dytësore gjatë ushtrimit të veprimtarisë së tyre. Këto norma janë përkthyer në IKV-të e mëposhteme.

Pavarësia

Avokati është i pavarur në ushtrimin e profesionit të tij. Për të siguruar pavarësinë avokati duhet të jetë i lirë nga çdo ndikim që mund të lindë nga interesat e tij personale ose nga presioni i jashtëm. Avokati në ushtrimin e profesionit vepron në përputhje me ligjin, Statutin, Kodin e Etikës dhe interesat e ligjshme të klientit duke i ofruar atij shërbimet profesionale të mbështetura në gjykimin e tij më të mirë. Avokati duhet të shmangë çdo cënim të pavarësisë së tij dhe të mos kompromentojë standartet profesionale për të kënaqur klientin, gjykatën apo të tretët. (Ky parim është i vlefshëm edhe për juristin e ndihmës juridike parësore).

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	Avokati/juristi është i pavarur në ushtrimin e profesionit të tij nga çdo strukturë private apo shtetërore
2 Pikë = Shumë Mirë	Avokati/juristi në varësi hierarkike nga struktura private apo shtetërore nuk merr udhëzime/urdhra për trajtimin e çështjeve nga eprorët e tij.
3 Pikë = Mirë	Udhëzime/urdhrat për trajtimin e çështjeve nga eprorët e avokatit/juristit jepen vetëm me shkrim dhe zbatohen në rast se nuk janë në kundërshtim me interesin e klientit.
4 Pikë = Keq	Avokati / juristi zbaton urdhra / udhëzime të pashkruara të eprorëve për trajtimin e çështjes pa analizuar nëse janë në interes të klientit.
5 Pikë = Shumë Keq	Avokati / juristi zbaton urdhra / udhëzime të eprorëve për trajtimin e çështjes të cilat çenojnë interesin e klientit.

Ruajtja e konfidencialitetit

Avokati dhe juristi duhet të ruajnë konfidencialitetin e të gjithë informacionit të dhënë nga klienti gjatë kryerjes së shërbimeve për klientin. Detyrimi i konfidencialitetit nuk shkelet në rastet e raportimit të informacionit ndaj organeve mbikqyrëse të sistemit të ndihmës juridike parësore dhe dytësore me qëllim monitorimin e cilësisë së shërbimit dhe përpunimin e informacioneve të dobishme.

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	Asnjë pretendim dhe/ose masë për shkeljen e konfidencialitetit
2 Pikë = Shumë Mirë	Pretendimet e shkeljes së konfidencialitetit janë vërtetuar të pabazuara dhe nuk është marrë asnjë masë
3 Pikë = Mirë	1 masë e lehtë për shkeljen e konfidencialitetit nga pakujdesia brenda një periudhe 3 vjeçare.
4 Pikë = Keq	2 masa të lehta për shkeljen e konfidencialitetit brenda një periudhe 3 vjeçare.
5 Pikë = Shumë Keq	Masa të rënda për shkeljen e konfidencialitetit

Shmangia e konfliktit të interesit

Avokati nuk mund të japë ndihmë juridike, të këshillojë, të përfaqësojë apo mbrojë në emër të dy ose më shumë klientëve në të njëjtën çështje, në rast se ka konflikt interesash të atyre klientëve midis tyre. Avokati nuk përfaqëson dhe heq dorë nga përfaqësimi apo mbrojtja e dy ose më shumë personave, kur lind një konflikt interesash midis klientëve, kur avokati bindet se përfaqësimi do të çënojë marrëdhëniet me klientin tjetër. Në këtë rast zyra e ndihmës juridike parësore kujdeset që trajtimi i njërit prej klientëve nëfjalë t'i kalohet një avokati tjetër të zyrës së ndihmës juridike parësore. Ndërsa avokati i ndihmës juridike dytësore i gjendur para një rasti konflikti interesash zbaton procedurat për heqjen dorë nga çështja.

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	Asnjë pretendim ose masë për konflikt interesi
2 Pikë = Shumë Mirë	Pretendimi i konfliktit të interesit vërtetohet i pabazuar
3 Pikë = Mirë	1 masë e lehtë për konflikt interesi nga pakujdesia brenda një periudhë 3 vjeçare.
4 Pikë = Keq	2 masa të lehta për konflikt interesi brenda një periudhe 3 vjeçare.
5 Pikë = Shumë Keq	Masa të rënda për konflikt interesi

Trajtimi me dinjitet i klientit

Avokatët dhe juristët e sistemi të ndihmës juridike falas duhet të lidhin një marrëdhënie besimi me klientin. Besimi arrihet kur avokati dhe juristi e trajtojnë klientin me ndershmëri, integritet dhe dinjitet. Avokatët dhe juristët e ndihmës juridike falas duhet t'i shjegojnë klientit në një gjuhë të kuptueshme ligjin dhe linjën e veprimit që do të ndiqet për mbrojtjen e çështjes së tij, duke evidentuar pasojat e mundshme ligjore në favor ose në disfavor të tij. Avokati ose juristi duhet t'i përgjigjet pyetjeve dhe kërkesave të arsyeshme të klientit për informacion duke përdorur një gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme për klientin.

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	Asnjë pretendim nga klientët për trajtim jo dinjitoz dhe mungesë besimi
2 Pikë = Shumë Mirë	Pretendimet e trajtimit jo dinjitoz vërtetohen të pabazuara nga mbikqyesi
3 Pikë = Mirë	Trajtimi jo dinjitoz dhe mungesa e besimit vjen ka ardhur si pasojë e paaftësisë për të menaxhuar klientë me sjellje agresive / të vështira
4 Pikë = Keq	Më shumë se 5 pretendime për trajtim jo dinjitoz gjatë një periudhe 1 vjeçare.
5 Pikë = Shumë Keq	Vërtetim i rasteve të trajtimit jo dinjitoz

Kthimi i dokumentave

Me kërkesën e klientit avokati dhe juristi i ndihmës juridike falas duhet t'i kthejë klientit çdo dokument original të marrë dorëzuar nga Klienti. Marrja dhe kthimi i dokumentave origjinale do të bëhet me një procesverbal të nënshkruar nga Avokati dhe/ose juristi dhe Klienti në fjalë.

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	Mbajtja rregullisht e procesverbalit për kthimin e dokumentacionit
2 Pikë = Shumë Mirë	Mbajtja e procesverbalit të kthimit të dokumentacionit për të paktën 90% të rasteve të trajtuara
3 Pikë = Mirë	Mbajtja e procesverbalit të kthimit të dokumentacionit për të paktën 75% të rasteve të trajtuara
4 Pikë = Keq	Mbajtja e procesverbalit të kthimit të dokumentacionit për më pak se 75% e rasteve të trajtuara
5 Pikë = Shumë Keq	Mos-mbajtja e procesverbalit të kthimit të dokumentacionit

Përshtatshmëria e Cilësisë së Shërbimit

Sic u tha edhe më sipër ofrimi i ndihmës juridike cilësore është kusht i domosdoshëm për të përmbushur qëllimin kryesor të garantimit të aksesit të barabartë në drejtësi. Për këtë arsye të gjitha parametrat e vendosura nga IKV-të e sipërpërmendura shërbejnë për të garantuar që shërbimet ligjore të ofruara nga juristët dhe avokatët e sistemit të ndihmës juridike falas të jenë cilësore. Nga ana tjetër matja e cilësisë së shërbimeve juridike është në përgjithësi një sfidë më vete sepse ndikohet nga një sërë elementesh të cilat shpeshherë janë jashtë kontrollit të ofruesit të shërbimit. Për këtë arsye IKV-të e cilësisë së shërbimit janë kryesisht të përqëndruara në ato elemente të ofrimit të shërbimit të cilat mund të jenë objektivisht të identifikueshme.

Analizë e thelluar

Profesionistët e ndihmës juridike falas parësore dhe dytësore duhet të kryejë analizën e thelluar të çështjeve ligjore për të cilat klientët kërkojnë ndihmë juridike. Analiza e thelluar konsiston në kuptimin e qartë të problemit ligjor, verifikimin e dokumentacionit të sjellë nga klientët, udhëzimin për sjelljen e dokumentacionit shtesë në rast se ka mangësi në kuptimin e plotë të çështjes. Analiza e thelluar vlen veçanërisht për avokatët e ndihmës juridike parësore dhe avokatët e ndihmës juridike dytësore të cilët kanë kompetencë të trajtojnë çështjen me anë të hartimit të dokumentave ligjore në mbrojtje të interesave të klientit dhe përfaqësimit gjyqësor. Ky parim vlen edhe për juristët e zyrës së ndihmës juridike parësore të cilët duhet të kuptojnë thelbin e çështjes përpara dhënies së konsulencës, apo hartimit të kërkesave dhe ankesave.

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	Argumentim i thelluar ligjor bazuar në
------------------------------	---

	legjislacionin e fushës, parimet themelore civile, administrative, penale, parimet kushtetuese, të drejtat e njeriut sipas KEDNJ për të gjitha rastet e trajtuara
2 Pikë = Shumë Mirë	Argumentim i thelluar ligjor bazuar në legjislacionin e fushës dhe parimet themelore civile, administrative, penale për mbi 75% të rasteve të trajtuara
3 Pikë = Mirë	Argumentim i thelluar ligjor bazuar në legjislacionin e fushës dhe parimet themelore civile, administrative, penale për 60% të rasteve të trajtuara
4 Pikë = Keq	Shkresa të thjeshta ankesa / kërkesa me përmendje legjislacioni për mbi 61% të rasteve të trajtuara
5 Pikë = Shumë Keq	Shkresa të thjeshta kërkesa / ankesa pa legjislacion dhe argumentim ligjor për të gjitha rastet e trajtuara

Cilësia e dokumentave të hartuara

Profesionistët e ndihmës juridike falas, Avokatët dhe juristët, gjatë punës së tyre hartojnë kërkesa, ankesa, ankime administrative, kërkesë padi, rekurse dhe dokumenta të ngjashme ligjore sipas nevojës së mbrojtjes së interesave të klientit. Cilësia e dokumentave të hartuara do të vlerësohet nga qartësia e shpjegimit të çështjes, cilësia e argumenteve ligjore, legjislacioni mbështetës i shqyrtuar, referenca ndaj parimeve ligjore kryesore të tilla si parimet e të drejtës civile, administrative, kushtetuese, penale etj., referenca ndaj legjislacioni të fushës përkatëse.

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	Dokumentat e hartuara me argumentime të thelluara për të gjitha rastet e trajtuara
2 Pikë = Shumë Mirë	Dokumentat e hartuara me argumentime të thelluara për mbi 75% të rasteve të trajtuara
3 Pikë = Mirë	Dokumentat e hartuara me argumentime të thelluara për 60% të rasteve të trajtuara
4 Pikë = Keq	Dokumentat e hartuara pa argumentime të thelluara për mbi 61% të rasteve të trajtuara
5 Pikë = Shumë Keq	Dokumentat e hartuara pa argumentime të thelluara

Koha e shqyrtimit në zyrën e ndihmës juridike parësore

Në kuadër të parimit të efencës dhe efektivitetit, avokatët dhe juristët e zyrës së ndihmës ligjore parësore duhet të shqyrtojnë çështjen brenda kohës më të shkurtër të mundshme. Koha e shqyrtimit nuk është e paracaktuar dhe ajo është ngushtësisht e lidhur me kompleksitetin e çështjes në shqyrtim, sasinë e dokumentacionit të shqyrtuar si dhe ngarkesën e punës të stafit me çështje pararendëse. Të gjitha këto elemente do të merren në konsideratë në vlerësimin e kohës së shqyrtimit. Do të trajtohen me përparësi çështjet të cilat kanë afate skandence.

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	1 javë
2 Pikë = Shumë Mirë	2 javë
3 Pikë = Mirë	3 javë
4 Pikë = Keq	3.5 javë
5 Pikë = Shumë Keq	4 javë

Numri i rasteve të shqyrtuara nga ndihma juridike parësore

Në kuadër të parimit të efencës dhe efektivitetit, avokatët dhe juristët e zyrës së ndihmës ligjore parësore duhet të shqyrtojnë në mënyrë të thelluar sa më shumë çështje. Numri i çështjeve të shqyrtuara nuk mund të paracaktohet dhe është ngushtësisht e lidhur me numrin e klientëve, numrin e çështjeve në proces, kohën në dispozicion të stafit për të trajtuar çështjet dhe rrethana të tjera objektive. Të gjitha këto elemente do të merren në konsideratë në vlerësimin e numrit të rasteve të shqyrtuara dhe do të përbëjnë një IKV të rëndësishme për planifikimet e ardhshme të burimeve njerëzore dhe financiare dedikuar ndihmës juridike parësore.

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	10 shqyrtime të thelluara në muaj dhe konsulenca të thjeshta
2 Pikë = Shumë Mirë	5-10 shqyrtime të thelluara në muaj dhe konsulenca të thjeshta
3 Pikë = Mirë	1-5 shqyrtime të thelluara në muaj dhe konsulenca të thjeshta
4 Pikë = Keq	0 shqyrtime të thelluara në muaj dhe kryesisht konsulenca të thjeshta
5 Pikë = Shumë Keq	0 shqyrtime dhe konsulenca në muaj

Pjesmarrja në seancat gjyqësore

Ndihma juridike dytësore kërkon përfaqësimin aktiv të interesave të klientit gjatë seancave gjyqësore. Për këtë arsye një indikator objektiv vlerësimi për të verifikuar mbrojtjen aktive të interesave të Klientit është edhe pjesmarrja e avokatit në seancat gjyqësore. Avokati duhet të marrë pjesë rregullisht në seancat gjyqësore, të jetë aktiv gjatë seancave gjyqësore në mbrojtjen e interesave të klientit duke përdorur mjetet procedurale përkatëse, duke paraqitur prova, duke thirrur dëshmitar etj. Shtyrjet e seancave gjyqësore nga avokati duhet të jenë të rralla dhe për shkak të rrethanave urgjente dhe të pashmangëshme.

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	Pjesmarrje në të gjitha seancat gjyqësore
2 Pikë = Shumë Mirë	Maksimumi 2 shtyrje për të njëjtën çështje, për rrethana urgjente
3 Pikë = Mirë	Maksimumi 3 shtyrje për të njëjtën çështje për rrethana urgjente
4 Pikë = Keq	Më shumë se 3 shtyrje për të njëjtën çështje
5 Pikë = Shumë Keq	Shtyrje të pajustificuara

Respektimi i afateve procedurale

Avokati i ndihmës juridike dytësore duhet të kujdeset që të identifikojë në mënyrë të saktë të gjitha afatet procedurale të përfaqësimit gjyqësor dhe ti respektojë ato. Humbja e afateve procedurale për shkak të neglizhencës së avokatit të ndihmës juridike dytësore duhet të konsiderohet një shkelje e rëndë.

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	Respektimi i të gjitha afateve procedurale
2 Pikë = Shumë Mirë	Humbja e afateve procedurale të ndërmjetme për shkaqe jashtë kontrollit të avokatit për 5 % të çështjeve të përfaqësuara
3 Pikë = Mirë	Humbja e afateve procedurale të ndërmjetme për shkaqe jashtë kontrollit të avokatit për 15 % të çështjeve të përfaqësuara
4 Pikë = Keq	Humbja e afateve procedurale të ndërmjetme për pakujdesi të avokatit
5 Pikë = Shumë Keq	Humbja e afateve procedurale të padisë

Rezultati Gjyqësor

Pritshmëria e klientëve të ndihmës juridike dytësore është njohja e pretendimeve të tyre në rrugë gjyqësore. Megjithatë në vlerësimin e rezultatit gjyqësor duhet të mbahen në konsideratë edhe rrethana jashtë kontrollit të avokatit të tilla si provueshmëria e pretendimeve; qëndrimi i trupës gjyqësore; argumentimi i palës tjetër etj.

Vlerësimi sipas pikëzimit:

1 Pikë = Shkëlqyeshëm	Rezultat pozitiv 100% të çështjeve të përfaqësuara
2 Pikë = Shumë Mirë	Rezultat pozitiv ose pjesërisht pozitiv në mbi 75% të çështjeve të përfaqësuara
3 Pikë = Mirë	Rezultat pozitiv ose pjesërisht pozitiv në 30-75% të çështjeve të përfaqësuara
4 Pikë = Keq	Rezultat pozitiv ose pjesërisht pozitiv në 0-30% të çështjeve të përfaqësuara
5 Pikë = Shumë Keq	Rezultat negativ të të gjitha çështjeve të përfaqësuara

4. Mjetet vlerësuese të indikatorëve

Mjetet vlerësuese të IKV-ve duhet të jenë të përshtatshme me IKV-të që dëshirohen të vlerësohen. Ato mund të jenë të shumëllojshme duke nisur nga monitorimi, tek vetë-monitorimi nëpërmjet përgatitjes së raporteve dhe analizimi i tyre nga mbikqyrësit, deri tek pyetësorët drejtuar klientëve. Megjithatë vlerësuesi duhet të jetë i kujdesshëm t'i japë peshën e duhur mjeteve të vlerësimit të përdorura dhe informacioneve të mbledhura prej tyre veçanërisht për ato elemente vlerësimi të cilat përmbajnë elemente subjektiviteti.

4.1. Mjetet e Vlerësimit për IKV-të e Shtyllës 1 – Struktura Organizative

Për vlerësimin e **përshtatshmërisë së ambienteve të punës**, mund të përdoren si mjet vlerësues **monitorimet pranë zyrave të ndihmës juridike parësore** ose kontrollet verifikuese pranë zyrave ku ushtrojnë profesionin avokatët e ndihmës juridike dytësore për të verifikuar nëse janë përmbushur kushtet minimale të ambienteve. Monitorimet dhe kontrollet mund të kryhet në periudha periodike nga përgjegjës të caktuar nga Drejtoria e Ndihmës Juridike Falas.

Për vlerësimin e **përshtatshmërisë së procesit të punës pranë zyrave të ndihmës juridike parësore** mund të përdoren dy mjete vlerësuese ku ndërthuren aspekte objektive dhe subjektive. Së pari shqyrtohet nëse ekziston rregullorja e procesit të punës dhe nëse përcaktimi dhe ndarja e funksioneve të përmbytura në të janë të qarta. Ky vlerësim mund të bëhet nga ekspertët të ngarkuar nga Drejtoria e Ndihmës Juridike Falas. Vlerësimi i IKV-së në lidhje me procesin e pritjes dhe trajtimit të Klientëve, mund të kryhet nëpërmjet monitorimit pranë zyrave të ndihmës juridike parësore apo nëpërmjet pyetësorëve të klientëve të trajtuar. Në rastin e fundit vlerësuesi duhet të mbajë parasysh elementet subjektive që mund të ndikojnë tek klientët e trajtuar për të dhënë një përgjigje apo një tjetër.

Për vlerësimin e **përshtatshmërisë së procesit të punës nga avokatët e ndihmës juridike dytësore** mund të përdoren gjithashtu mjete vlerësuese ku ndërthuren aspekte objektive dhe subjektive. Së pari mund të vlerësohen raportet e përgatitura nga avokatët e ndihmës juridike dytësore në lidhje me çështjen e cdo Klienti të cilat përmbajnë përshkrimin e rastit, afatet procedurale, provat e mbledhura. Së dyti vlerësimi i mënyrës së trajtimit të Klientit, informacionit të dhënë, shpjegimeve dhe qartësisë së tyre mund të kryhet edhe nëpërmjet pyetsorëve dhe/ose intervistave me klientët e trajtuar. Në rastin e fundit vlerësuesi duhet të mbaj parasysh elementet subjektive që mund të ndikojnë tek klientët e trajtuar për të dhënë një përgjigje apo një tjetër.

4.2. Mjetet e Vlerësimit për IKV-të e Shtyllës 2 – Burimet Njerëzore

Për vlerësimin e **përshtatshmërisë së Kapaciteteve Profesionale** do të përdoren të dhënat objektive të marra nga CV-të e avokatëve dhe juristëve të ndihmës juridike parësore dhe dytësore në lidhje me arsimin, kualifikimin profesional dhe trajnimin.

Për vlerësimin e **Respektimit të Kodit të Etikës Profesionale** mund të përdoren dy mjete vlerësuese: nëpërmjet monitorimit pranë zyrave të ndihmës juridike parësore, nëpërmjet analizimit të ankesave të klientëve apo nëpërmjet pyetsorëve dhe/ose intervistave të klientëve të trajtuar. Në dy rastet e fundit vlerësuesi duhet të mbaj parasysh elementet subjektive që mund të ndikojnë tek klientët e trajtuar për ankesat e kryera prej tyre apo për të dhënë një përgjigje apo një tjetër dhe të zhvillojnë gjithashtu një bashkëbisedim me avokatin apo juristin në fjalë.

Për vlerësimin e **Përshtatshmërisë së Cilësisë së Shërbimit** mund të përdoret si mjet vlerësimi **monitorimi** i cilësisë së dokumentave shkresore të hartuara nga avokatët apo juristët, duke shqyrtuar elemente të tilla si shpjegimi i qartë i situatës së faktit, legjislacioni i shqyrtuar, njohuria në fushën specifike, argumentimi ligjor, provat e mbledhura dhe të paraqitura, strategjia gjyqësore e ndjekur etj. Vlerësuesi duhet të mbajë parasysh edhe subjektivitetin e këtij vlerësimi në lidhje me strategjinë e zgjedhur të mbrojtjes.

Për vlerësimin e **kohës së shqyrtimit** dhe numrit të rasteve monitorohen raportet mujore të përgatitura nga avokatës ose juristët e ndihmës juridike parësore dhe skedat e secilit klient të trajtuar të hartuara sipas Aneksit 1 bashkëlidhur kësaj metodologjie.

Për vlerësimin e **pjesmrrjes në seancat gjyqësore, respektimin e afateve procedurale dhe rezultatet gjyqësore** monitorohen skedat e klientit të përgatitura nga Avokatët e ndihmës juridike dytësore sipas Aneksit 2 bashkëlidhur kësaj metodologjie si dhe raporti përfundimtar i përgatitur nga avokati pas mbylljes së çështjes. Raporti përfundimtar do të përmbajë të gjitha informacionet e kërkuara në Skedën e Klientit sipas Aneksit 2 si dhe informacione / komente shtesë që mund të jenë të nevojshme të pasqyrohen pas përfundimit të çështjes. Ankesat e Klientëve nëse ka të tilla, do të merren gjithashtu parasysh. Në këtë rast duhet marrë në konsideratë edhe elementi subjektiv që mund të ndikojë në ankesat e klientëve dhe çështja të shqyrtohet duke dëgjuar edhe shpjegimet e avokatit.

V. PROCEDURAT E MBIKQYRJES DHE KOORDINIMIT

Në përputhje me Nenin 8 të Ligjit Nr. 111/2017 Drejtoria e Ndhmës Juridike Falas është organi përgjegjës për administrimin dhe mbikqyrjen e sistemit të ndihmës juridike falas. Në këtë kuadër DNJF ushtron një sërë funksionesh të rëndësishme:

- i. mbledh dhe analizon informacionin mbi dhënien e ndihmës juridike për të përmirësuar funksionimin e sistemit të ofrimit të ndihmës juridike;
- ii. administron qendrat e shërbimit të ndihmës juridike parësore, në ambientet e gjykatave të rretheve gjyqësore ose në ambiente të tjera të përshtatshme;
- iii. zbaton sistemin e vlerësimit të cilësisë së dhënies së ndihmës juridike;
- iv. mbikëqyr çdo vit standardet e ofrimit të shërbimeve të ndihmës juridike parësore dhe dytësore nga organizatat jofitimprurëse dhe avokatët;

Për vlerësimin e standarteve të ofrimit të shërbimit dhe të cilësisë, DNJF do të përdorë metodologjinë e vlerësimit sipas IKV-ve dhe mjeteve të vlerësimit të përshkruara në këtë dokument.

1. Koordinimi dhe Mbikqyrja e Ndhmës Juridike Parësore

Drejtoria e Ndhmës Juridike Falas do të caktoj një person përgjegjës për mbikqyrjen për secilën zyrë të ndihmës juridike parësore të përzgjedhur nga personeli i brendshëm i DNJF-së. Përgjegjësi do të ushtrojë funksione mbikqyrëse dhe koordinuese të zyrës së ndihmës juridike parësore.

Funksionet Koordinuese

Secili përgjegjës i zyrës së ndihmës juridike parësore do të kujdeset për mbarëvajtjen e procesit të punës të zyrës nën përgjegjësinë e tij. Përgjegjësi do të jetë pika e kontaktit në lidhje me çdo aspekt të veprimtarisë së zyrës së ndihmës juridike dhe do të trajtojë dhe adresojë tek DNJF-ja të gjitha çështjet e administrimit të zakonshëm.

Funksionet Mbikqyrëse

Mbikqyrja e standarteve të ofrimit të ndihmës juridike parësore do të kryhet nga personi përgjegjës për mbikqyrjen dhe koordinimin i caktuar nga DNJF. Mbikqyrja përkon me aktivitetet e mëposhtëme:

i. Monitorimi fillestar

Personi përgjegjës i zyrës së ndihmës juridike parësore/Mbikqyrësi do të monitorojë zyrën e ndihmës juridike parësore në momentin e ngritjes së saj për të vlerësuar nëse i përmbush standartet minimale të përshtatshmërisë së ambienteve sipas IKV-ve përkatëse. Personi përgjegjës i zyrës së ndihmës juridike parësore do të mbajë një procesverbal në lidhje me gjendjen e ambienteve të cilin do ta përcjellë pranë DNJF-së.

ii. Monitorime tre mujore

Çdo tre muaj, Mbikqyrësi i zyrës së ndihmës juridike parësore, do të kryejë monitorime një ditore për të vlerësuar zhvillimin e punës pranë zyrës të ndihmës juridike parësore nën përgjegjësinë e tij/saj. Gjatë këtyre monitorimeve do të vlerësohet zhvillimi i procesit të punës, respektimi i kodit të etikës, rregullat e pritjes së klientëve dhe të arkivimit të dokumentave. Gjatë procesit të monitorimit mbikqyrësi mund gjithashtu të kryejë bashkëbisedime/intervista me klientët e pranishëm në zyrën e ndihmës juridike parësore. Në fund të ditës së monitorimit, mbikqyrësi përgatit një raport në lidhje me monitorimin.

iii. Monitorimi i vazhdueshëm

Mbikqyrësi ka askes në të gjitha dokumentat në format elektronik të hartuara nga avokatët dhe juristët e zyrës së ndihmës juridike parësore të cilat mund t'i monitorojë në mënyrë të vazhdueshme dhe të kërkojë sqarimet përkatëse nga avokatët dhe juristët.

Mbikqyrësi mbledh dhe shqyrton raportet mujore dhe skedat e klientit të hartuar nga avokatët dhe juristët e ndihmës juridike parësore.

Gjithashtu mbikqyrësi ka të drejtën të trajtojë në çdo kohë ankesat e klientëve kundrejt avokatëve apo juristëve dhe të organizojë takime me këta të fundit në lidhje me çështjen në fjalë.

iv. Vlerësimi i performancës së Avokatëve dhe Juristëve

Bazuar në monitorimet e kryera, raporte mujore dhe skedat e klientit të dërguara nga Avokatët dhe Juristët e ndihmës juridike parësore, Mbikqyrësi kryen vlerësimin e performancës së këtyre të fundit. Vlerësimi i performances do të kryhet duke përdorur IKV-të e vlerësimit të përcaktuara për Shtyllën II – burimet njerëzore dhe mjetet e vlerësimit të përcaktuara më lart në këtë dokument.

Vlerësimi i performancës do të kryhet 1 herë në vit, në fund të vitit të punës, në mënyrë individuale për secilin jurist apo avokat të angazhuar pranë zyrës së ndihmës juridike parësore. Mbikqyrësi do të hartojë raportin paraprak të vlerësimit, të cilin do t'ja dërgojë për dijeni juristit apo avokatit përkatës duke caktuar edhe një datë për takimin dhe diskutimin e raportit.

Gjatë takimit Mbikqyrësi dhe juristi apo avokati do të diskutojnë elementet e raportit. Raporti përfundimtar i vlerësimit të performancës do të hartohet pas takimit, do të përmbajë vlerësimin e Mbikqyrësit, rekomandimet e mbikqyrësit si dhe komentet dhe rekomandimet e juristit apo avokatit të vlerësuar. Raporti i vlerësimit të performances do të hartohet sipas formatit të Aneksit 3 bashkëlidhur.

2. Koordinimi dhe Mbikqyrja e Ndhmës Juridike Dytësore

Drejtoria e Ndhmës Juridike Falas do të caktoj disa persona përgjegjës për mbikqyrjen e avokatëve të ndihmës juridike dytësore të përzgjedhur nga personeli i brendshëm i DNJF-së. Në mënyrë optimale cdo përgjegjës duhet të ketë nën mbikqyrje një numër prej 10 deri 15 avokatësh që janë në proces trajtimi të çështjeve të ndihmës juridike dytësore. Përgjegjësi do të ushtrojë funksione mbikqyrëse të avokatit dhe koordinuese mes avokatit dhe klientit në rast se ka problem mes tyre.

Funksionet Koordinuese

Përgjegjësi do të jetë pika e kontaktit për avokatët e ndihmës juridike dytësore nën mbikqyrjen e tij dhe për klientët e ndjekur nga këta avokatë dhe do të trajtojë dhe koordinojë raportet mes tyre, nëse kjo është e nevojshme.

Funksionet Mbikqyrëse

Mbikqyrja e standarteve të ofrimit të shërbimit të ndihmës juridike dytësore do të kryhet nga Mbikqyrësi i caktuar nga DNJF për secilin avokat nën përgjegjësinë e tij. Mbikqyrja përkon me aktivitetet e mëposhtme:

v. Monitorimi fillestar

Mbikqyrësi do të kontaktojë me avokatët e mbikqyrur prej tij për të marrë informacionet fillestare në lidhje me çështjen dhe takimet e para me klientin e caktuar, afatet procedurale dhe cdo informacion tjetër fillestar të dobishëm. Mbikqyrësi mund edhe të kryejë monitorime fillestare pranë zyrave ku avokati ushtron profesionin e tij për të vlerësuar nëse i përmbush standartet minimale të përshtatshmërisë së ambienteve sipas IKV-ve përkatëse. Mbikqyrësi do të mbajë një procesverbal në lidhje me konstatimet e rëndësishme gjatë monitorimeve fillestare.

vi. Monitorimi i vazhdueshëm

Mbikqyrësi duhet të ketë akses në të gjitha dokumentat në format elektronik të hartuara nga avokatët e ndihmës juridike dytësore nën mbikqyrjen e tij të cilat mund t'i monitorojë në mënyrë të vazhdueshme dhe të kërkojë sqarimet përkatëse.

Gjithashtu mbikqyrësi ka të drejtën të trajtojë në çdo kohë ankesat e klientëve kundrejt avokatëve dhe të organizojë takime me këta të fundit në lidhje me çështjen në fjalë si dhe të marrë pjesë në ndonjë nga seancat gjyqësore.

vii. Vlerësimi i performancës së Avokatëve

Bazuar në monitorimet fillestare dhe në monitorimet e vazhdueshme si dhe në skedat e klientit dhe raportin përfundimtar të hartuar nga avokati pas përfundimit të çështjes gjyqësore, Mbikqyrësi kryen vlerësimin e performancës së Avokatit.

Vlerësimi i performancës do të kryhet duke përdorur IKV-të e vlerësimit të përcaktuara për Shtyllën II – burimet njerëzore dhe mjetet e vlerësimit të përcaktuara më lart në këtë dokument.

Vlerësimi i performancës do të kryhet në përfundim të çështjes gjyqësore për secilin avokat. Mbikqyrësi do të hartojë raportin paraprak të vlerësimit, të cilin do t'ja dërgojë për dijeni avokatit përkatës duke caktuar edhe një datë për takimin dhe diskutimin e raportit.

Gjatë takimit Mbikqyrësi dhe avokati do të diskutojnë elementet e raportit. Raporti përfundimtar i vlerësimit të performancës do të hartohet pas takimit, do të përmbajë vlerësimin e Mbikqyrësit, rekomandimet e mbikqyrësit si dhe komentet dhe rekomandimet e avokatit të vlerësuar. Raporti i vlerësimit të performancës do të hartohet sipas formatit të Aneksit 4 bashkëlidhur.

ANEKSI 1
SKEDA E KLIENTIT TË NDIHMËS JURIDIKE PARËSORE

Emri: Mbiemri: 	Nr. ID: Nr.Tel:..... Adresa:
Problematika	<i>Përshkrim i përmbledhur i problemit të klientit</i>
Institucioni/et i/e Përfshirë/a	<i>Cilat janë institucionet e përfshira në problemin e klientit / në rast se është problem mes privatëve të vendoset N/A</i>
Nr. i Takimeve	<i>Sa takime janë zhvilluar me klientin dhe përse janë dashur disa takime.</i>
Nr. i Dokumentave të Shqyrtuara	<i>Numri i përafërt i dokumentave të shqyrtuara me vlerë për çështjen</i>
Fusha ligjore	<i>p.sh administrative/civile/penale/familjare</i>
Lloji i konsulencës	<i>Konsulencë me gojë / konsulencë me shkrim</i>
Koha e trajtimit (ditë)	<i>Numri i ditëve të punës për trajtimin e rastit</i>
Komente	<i>Informacione të tjera që konsiderohen të vlefshme</i>

ANEKSI 2
SKEDA E KLIENTIT SKEDA E KLIENTIT TË NDIHMËS JURIDIKE DYTËSORE

Emri: Mbiemri: 	Nr. ID: Nr.Tel:..... Adresa:
Lloji i Konfliktit	<i>Përshkrim i përmbledhur i problemit të klientit</i>
Afatet Procedurale	<i>Afatet e kërkesë padisë, afatet e parashkrimit, afatet e tjera</i>
Fusha ligjore	<i>p.sh administrative/civile/penale/familjare</i>
Institucioni/et i/e Përfshirë/a	<i>Cilat janë institucionet e përfshira në problemin e klientit / në rast se është problem mes privatëve të vendoset N/A</i>
Numri i Provave	<i>Provat e mbledhura</i>
Seancat gjyqësore	<i>Këtu shënohen në mënyrë kronologjike seancat gjyqësore të zhvilluara</i>
Seanca gjyqësore të shtyra	<i>Sa seanca gjyqësore janë shtyrë dhe arsyt</i>
Informimi i Klientit	<i>Takimet dhe informimet nëpërmjet mjeteve të tjera</i>
Strategjia e Mbrojtjes	<i>Përshkrim i shkurtër i strategjisë së mbrojtjes</i>
Komente	<i>Informacione të tjera që konsiderohen të vlefshme</i>

ANEKSI 3
RAPORTI I VLERËSIMIT TË PERFORMANCËS PËR NDIHMËN JURIDIKE
PARËSORE

Emri:	
Mbiemri:.....	
Titulli: (Jurist / Avokat)	
VLERËSIMI NARRATIV <i>Vlerësimi kryhet sipas sistemit të IKV-ve</i>	
KAPACITETET PROFESIONALE	<i>Pikëzimi i përgjithshëm sipas sistemit të IKV-ve</i>
Arsimi	<i>Të dhëna mbi arsimin e lartë / Pikëzimi</i>
Kualifikimi profesional	<i>Të dhëna mbi kualifikimin profesional / Pikëzimi</i>
Trajnimi	<i>Të dhëna mbi trajnimin / Pikëzimi</i>
KODIT I ETIKËS	<i>Pikëzimi i përgjithshëm sipas sistemit të IKV-ve</i>
Pavarësia	<i>Përshkrim i respektimit të kriterit të pavarësisë / raste problematike nëse ka / pikëzimi</i>
Ruajtja e konfidencialitetit	<i>Përshkrim i respektimit të detyrimit të ruajtjes së konfidencialitetit / raste problematike nëse ka / pikëzimi</i>
Shmangia e konfliktit të interes	<i>Përshkrim i respektimit të detyrimit të shmangies së konfliktit të interesit / raste problematike nëse ka / pikëzimi</i>
Trajtimi me dinjitet i klientit	<i>Përshkrim i respektimit të detyrimit të trajtimit me dinjitet / raste problematike nëse ka / pikëzimi</i>

Kthimi i dokumentave	<i>Përshkrim i respektimit të detyrimit të kthimit të dokumentave/ raste problematike nëse ka / pikëzimi</i>
CILËSIA E SHËRBIMIT	<i>Pikëzimi i përgjithshëm sipas sistemit të IKV-ve</i>
Analizë e thelluar	<i>Vlerësimi sipas Skedës së Klientit dhe dokumentave të hartuara / Pikëzimi</i>
Cilësia e dokumentave të hartuara	<i>Vlerësimi sipas Skedës së Klientit dhe dokumentave të hartuara / Pikëzimi</i>
Koha e shqyrtimit	<i>Vlerësimi sipas Skedës së Klientit / Pikëzimi</i>
Numri i rasteve të shqyrtuara	<i>Vlerësimi sipas Skedave të Klientëve dhe raportimeve të tjera / Pikëzimi</i>
PIKËZIMI TOTAL:	
KOMENTE DHE REKOMANDIME TË MBIKQYRËSIT	
KOMENTE DHE REKOMANDIME TË AVOKATIT/JURISTIT	
NËNSHKRIM I MBIKQYRSIT Data: Firma:	NËNSHKRIM I AVOKATIT/JURISTIT Data: Firma:

ANEKSI 4
RAPORTI I VLERËSIMIT TË PERFORMANCËS PËR NDIHMËN JURIDIKE
DYTËSORE

Emri:	
Mbiemri:.....	VLERËSIMI NARRATIV <i>Vlerësimi kryhet sipas sistemit të IKV-ve</i>
Titulli: (Jurist / Avokat)	
KAPACITETET PROFESIONALE	<i>Pikëzimi i përgjithshëm sipas sistemit të IKV-ve</i>
Arsimi	<i>Të dhëna mbi arsimin e lartë / Pikëzimi</i>
Kualifikimi profesional	<i>Të dhëna mbi kualifikimin profesional / Pikëzimi</i>
Trajnimi	<i>Të dhëna mbi trajnimin / Pikëzimi</i>
KODIT I ETIKËS	<i>Pikëzimi i përgjithshëm sipas sistemit të IKV-ve</i>
Pavarësia	<i>Përshkrim i respektimit të kriterit të pavarësisë / raste problematike nëse ka / pikëzimi</i>
Ruajtja e konfidencialitetit	<i>Përshkrim i respektimit të detyrimit të ruajtjes së konfidencialitetit / raste problematike nëse ka / pikëzimi</i>
Shmangia e konfliktit të interes	<i>Përshkrim i respektimit të detyrimit të shmangies së konfliktit të interesit / raste problematike nëse ka / pikëzimi</i>
Trajtimi me dinjitet i klientit	<i>Përshkrim i respektimit të detyrimit të trajtimit me dinjitet / raste problematike nëse ka / pikëzimi</i>
Kthimi i dokumentave	<i>Përshkrim i respektimit të detyrimit të kthimit të dokumentave / raste problematike nëse ka / pikëzimi</i>

CILËSIA E SHËRBIMIT	<i>Pikëzimi i përgjithshëm sipas sistemit të IKV-ve</i>
Analizë e thelluar	<i>Vlerësimi sipas Skedës së Klientit / Pikëzimi</i>
Cilësia e dokumentave të hartuara	<i>Vlerësimi sipas Skedës së Klientit dhe dokumentave të hartuara / Pikëzimi</i>
Pjesmarrja në Seancat gjyqësore	<i>Vlerësimi sipas Skedës së Klientit / Pikëzimi</i>
Respektimi i afateve procedurale	<i>Vlerësimi sipas Skedës së Klientit / Pikëzimi</i>
Rezultate Gjyqësore	<i>Vlerësimi sipas Skedës së Klientit dhe raporteve të tjera / Pikëzimi</i>
PIKËZIMI TOTAL:	
KOMENTE DHE REKOMANDIME TË MBIKQYRËSIT	
KOMENTE DHE REKOMANDIME TË AVOKATIT	
NËNSHKRIM I MBIKQYRSIT Data: Firma:	NËNSHKRIM I AVOKATIT Data: Firma:

ANEKSI 5
RAPORTI I VLERËSIMIT TË STRUKTURËS ORGANIZATIVE PËR NDIHMËN
JURIDIKE PARËSORE

Zyra e Ndhmës Parësore: Emri: Adresa: Personi i Kontaktit:		VLERËSIMI NARRATIV <i>Vlerësimi kryhet sipas sistemit të IKV-ve</i>
PËRSHTATSHMËRIA E AMBIENTEVE PRITËS	<i>Pikëzimi i përgjithshëm sipas sistemit të IKV-ve</i>	
Zyra Pritëse	<i>Përshkrim i zyrave pritëse /pikëzimi</i>	
Zyra të brendshme	<i>Përshkrim i zyrave të brendshme / pikëzimi</i>	
Arkiv	<i>Përshkrim i sistemit të arkivimit / pikëzimi</i>	
Mjetet e punës	<i>Të dhëna mbi mjetet e punës /pikëzimi</i>	
Aksesueshmëria e zyrës	<i>Përshkrim i aksesueshmërisë së zyrës /pikëzimi</i>	
PËRSHTATSHMËRIA E PROCESIT TË PUNËS	<i>Pikëzimi i përgjithshëm sipas sistemit të IKV-ve</i>	
Përcaktimi dhe ndarja e qartë e funksioneve	<i>Përshkrim i ndarjes së funksioneve mes avokatëve dhe juristëve /pikëzimi</i>	
Procesi i pritjes dhe trajtimit të Klientëve	<i>Përshkrim i protokollit / procesit të pritjes dhe trajtimit të Klientëve / pikëzimi</i>	
Rregullorja e Procesit të Punës	<i>Evidentim i ekzistencës së rregullore së procesit të punës dhe qartësisë së saj / pikëzimi</i>	
PIKËZIMI TOTAL:		

KOMENTE DHE REKOMANDIME TË MBIKQYRËSIT	
KOMENTE DHE REKOMANDIME TË PERSONIT TË KONTAKTIT	
NËNSHKRIM I MBIKQYRSIT Data: Firma:	NËNSHKRIM I PERSONIT TË KONTAKTIT Data: Firma:

ANEKSI 6
RAPORTI I VLERËSIMIT TË STRUKTURËS ORGANIZATIVE PËR NDIHMËN
JURIDIKE DYTËSORE

Avokati: Emri: Mbiemri: Adresa / Kontakti:	
VLERËSIMI NARRATIV <i>Vlerësimi kryhet sipas sistemit të IKV-ve</i>	
PËRSHTATSHMËRIA E AMBIENTEVE PRITËS	<i>Pikëzimi i përgjithshëm sipas sistemit të IKV-ve</i>
Zyra të brendshme	<i>Përshkrim i zyrave të brendshme /pikëzimi</i>
Arkiv	<i>Përshkrim i sistemit të arkivimit / pikëzimi</i>
Mjetet e punës	<i>Të dhëna mbi mjetet e punës / pikëzimi</i>
Aksesueshmëria e zyrës	<i>Përshkrim i aksesueshmërisë së zyrës / pikëzimi</i>
PËRSHTATSHMËRIA E PROCESIT TË PUNËS	<i>Pikëzimi i përgjithshëm sipas sistemit të IKV-ve</i>
Identifikimi i Afateve	<i>Të dhënat nga skeda e klientit për afatet / pikëzimi</i>
Trajtimi me përparësi	<i>Të dhënat nga skeda e klientit për rradhën e trajtimit të klientit / pikëzimi</i>
Mbledhja e fakteve	<i>Të dhënat nga skeda e klientit për faktet / pikëzimi</i>
Mbledhja e provave	<i>Të dhënat nga skeda e klientit për provat / pikëzimi</i>
Strategjia e Mbrojtjes	<i>Të dhënat nga skeda e klientit për strategjinë e mbrojtjes / pikëzimi</i>

PIKËZIMI TOTAL:	
KOMENTE DHE REKOMANDIME TË MBIKQYRËSIT	
KOMENTE DHE REKOMANDIME TË AVOKATIT	
NËNSHKRIM I MBIKQYRSIT Data: Firma:	NËNSHKRIM I AVOKATIT Data: Firma: