



دورة إدارة خدمات المساعدة القانونية: الأهلية واستقبال الطلبات ولجان المحامين المتطوعين والوصول إلى العدالة



دورة إدارة خدمات المساعدة القانونية: الأهلية واستقبال الطلبات ولجان المحامين المتطوعين والوصول إلى العدالة

مقدمة:

إدارة خدمات المساعدة القانونية، من معايير الأهلية واستقبال الطلبات إلى لجان المحامين المتطوعين والوصول إلى العدالة، هي موضوع هذه الدورة الممتدة أسبوع، الموجهة إلى مديري جمعيات المساعدة القانونية ولجان هيئات المحامين ووحدات العون القضائي في الجهات العدلية، وتنتهي بإعداد خطة لتقديم خدمات المساعدة القانونية لجهة افتراضية. فكثر من البرامج يرد طالبين مستحقين، ويثقل كاهل المحامين المتطوعين، ويعجز عن إثبات نتائجها للممولين حين تبقى اختبارات الدخل وقواعد الفرز ومراجعات الجودة غير مكتوبة، ويشرف المشاركون أصلاً على الاستقبال أو الاستشارات أو قوائم المحامين، ويتعلمون عبر دراسة حالة على ملفات طلبات وسجلات اتصال مجهولة الهوية. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- مقارنة نماذج تقديم المساعدة القانونية، من المحامين الموظفين وقوائم المحامين المكلفين بأجر إلى العيادات القانونية وخطوط الاستشارة، بحجم الاحتياج القانوني غير الملبى في منطقة الخدمة
- تطبيق اختبار الموارد المالية واختبار وجهة القضية عبر سياسة أهلية مكتوبة وشرائح مساهمة وقرار موثق يتيح حق طلب المراجعة
- تشغيل فرز الطلبات عند الاستقبال وتوجيه كل طالب إلى المعلومة القانونية أو الاستشارة الموجزة أو المساعدة الذاتية الموجهة أو التمثيل الكامل
- استقطاب المحامين المتطوعين والمكلفين وتوزيع القضايا عليهم والإشراف على عملهم وفق قواعد مطابقة وسقوف لعدد القضايا وفحص تعارض المصالح
- مراجعة جودة القضايا من خلال تدقيق الملفات ومراجعة الأقران وآراء المستفيدين ومعالجة الشكاوى، واتخاذ الإجراءات بناء على النتائج
- احتساب تكلفة خدمات المساعدة القانونية لكل وحدة خدمة ورفع تقارير نتائج الوصول إلى العدالة إلى الممولين ومجالس الإدارة

الفئة المستهدفة:

- مديرو جمعيات المساعدة القانونية ووحداتها المسؤولون عن تشغيل الخدمة اليومي
- مشرفو مكاتب الاستقبال وخطوط الاستشارة القانونية وقنوات الطلبات الإلكترونية
- منسقو قوائم المحامين المتطوعين والمكلفين بأجر في هيئات المحامين والجمعيات
- مسؤولو الجودة والإشراف المهني الذين يدققون ملفات المساعدة القانونية ويعالجون شكاوى المستفيدين
- مسؤولو التمويل والتخطيط والتقارير الذين يعدون موازنات المساعدة القانونية وتقارير النتائج

محاور الدورة:

اليوم 1: خريطة المساعدة القانونية ونماذج تقديمها وخط الأساس للخدمة

- المبادئ والتوجيهات الأممية بشأن الحصول على المساعدة القانونية وتعهداتها الأساسية
- مقارنة نماذج المحامي الموظف والمحامي المكلف بأجر والعيادة القانونية والعمل التطوعي
- سلم الخدمة من المعلومة القانونية إلى الاستشارة الموجزة فالتمثيل
- رسم خريطة الاحتياج القانوني غير الملبي حسب نوع المشكلة والفئة السكانية
- مراجعة خط الأساس للخدمة من بيانات الطلبات والقضايا المغلقة مؤخرًا

اليوم 2: سياسة الأهلية واختبار الموارد المالية وتقييم وجهة القضية

- تصميم اختبار الموارد المالية بقواعد الدخل والأصول وحجم الأسرة
- شرائح المساهمة ومعايير الإعفاء من الرسوم للأهلية الجزئية
- نموذج تنقيط اختبار وجهة القضية ومقتضيات مصلحة العدالة
- قواعد الفئات ذات الأولوية والمسار السريع للأهلية الطارئة
- خطاب الرفض وطلب المراجعة وإجراء التظلم من قرار الأهلية

اليوم 3: فرز الطلبات وخطوط الاستشارة وتشغيل قوائم المحامين المتطوعين

- نص الفرز عند الاستقبال ورموز تصنيف المشكلات القانونية
- معايير التعامل مع مكالمات الاستشارة الهاتفية والطلبات الإلكترونية
- حزمة استقطاب المحامين المتطوعين وسجل تخصصاتهم وخبراتهم
- قواعد مطابقة القضايا مع المحامين وسقوف عدد القضايا لكل محام
- فحص تعارض المصالح وسجل الإشراف على عمل المحامين

اليوم 4: مراجعة جودة القضايا ونماذج التمويل وقياس الأثر

- منهج مراجعة الأقران في دليل الأمم المتحدة لجودة خدمات المساعدة القانونية
- قائمة تدقيق ملفات المساعدة القانونية وسجل متابعة المعالجة
- استبيان آراء المستفيدين ومسار معالجة الشكاوى
- احتساب تكلفة وحدة الخدمة وخيارات مزيج مصادر التمويل
- مؤشرات الوصول إلى العدالة في 16 SDG ومسوح الاحتياجات القانونية

اليوم 5: دراسة حالة لإعداد خطة تقديم خدمات المساعدة القانونية

- ملف جمعية المساعدة القانونية الافتراضية ببيانات الطلب والموازنة
- قرارات الأهلية على عينة من ملفات طالبيين
- توجيه الفرز وتوزيع قضايا الحالة على قائمة المحامين
- نتائج مراجعة الجودة واختيار مؤشرات النتائج للحالة
- استكمال خطة تقديم خدمات المساعدة القانونية ومناقشتها مع الأقران

المهارات التي ستكتسبها:

- تصميم اختبار الموارد المالية
- تقييم وجهة القضايا
- توجيه فرز الطلبات
- الإشراف على خطوط الاستشارة
- مطابقة القضايا مع المحامين
- تدقيق ملفات المساعدة القانونية
- تحليل تكلفة وحدة الخدمة
- مؤشرات الوصول إلى العدالة

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تقديم خطة تقديم خدمات المساعدة القانونية لجهة افتراضية إلى مدير الجمعية أو الوحدة وإلى الجهات الممولة
- الحكم على من يستحق المساعدة، وأي مستوى خدمة تتطلبه كل مشكلة، وأي محام يتولى كل قضية، وفق معايير موثقة
- تجنب الرفض غير المبرر وإرهاق المتطوعين وضعف الملفات وفجوات التمويل التي تضعف برنامج المساعدة القانونية
- نقل نموذج اختبار الموارد ونص الفرز وسجل المحامين وقائمة تدقيق الملفات إلى موظفي الاستقبال والمنسقين

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشاركون مدير جمعية المساعدة القانونية أو الوحدة خطة لتقديم الخدمات تحدد قواعد الأهلية ومسارات الفرز وأسلوب توزيع القضايا على المحامين ودورات مراجعة الجودة ومؤشرات النتائج، ويعتمد عليها المدير ومجلس الإدارة في ترتيب أولويات الخدمة وإقرار الموازنات وإطلاع الممولين، بينما يستخدم المنسقون سجلاتها وقوائم التدقيق في العمل اليومي. وبعد الربع الأول من التطبيق، تقارن الجهة نسب الرفض ومدد الانتظار ودرجات تدقيق الملفات وآراء المستفيدين بما ورد في الخطة، ثم تعدل الحدود حيث يظهر الفارق.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشاركون قبل دورة إدارة خدمات المساعدة القانونية؟

يحتاج المشاركون إلى خبرة في الإشراف على الاستقبال أو الاستشارات أو قوائم المحامين أو الجودة في جهة تقدم المساعدة القانونية، ولا يشترط تأهيل محاسبي. ويفيده إحضار نموذج طلب أو سجل اتصالات أو قائمة توزيع قضايا بعد إخفاء البيانات الشخصية.

بم تختلف دورة إدارة خدمات المساعدة القانونية عن دورات إدارة الإدارات القانونية أو دعم الضحايا؟

تركز هذه الدورة على تشغيل برنامج مساعدة قانونية موجه للجمهور: الأهلية والفرز وخطوط الاستشارة وقوائم المتطوعين والجودة والتمويل. أما دورات الإدارات القانونية فتخدم جهة عمل واحدة، ودورات دعم الضحايا تعنى برعاية الضحايا والشهود لا بالتمثيل القانوني.

لماذا تعتمد إدارة خدمات المساعدة القانونية على اختبار الموارد واختبار وجهة القضية؟

لأن الاختبارين يوجهان الموارد المحدودة إلى من لا يقدر على أتعاب المحاماة وتستحق قضيته الدعم. والاختبار المكتوب يوحد القرارات بين الموظفين، ويمنح الطالب أساساً لطلب المراجعة، ويقدم للممولين دليلاً على وصول الموارد إلى القضايا ذات الأولوية.

ماذا يعود به المشاركون من دورة إدارة خدمات المساعدة القانونية؟

يعود المشاركون بخطة لتقديم خدمات المساعدة القانونية تضم نموذج اختبار الموارد المالية ونموذج تنقيط وجهة القضية ونص فرز الطلبات وسجل المحامين وقائمة تدقيق الملفات ومجموعة من مؤشرات الوصول إلى العدالة.