

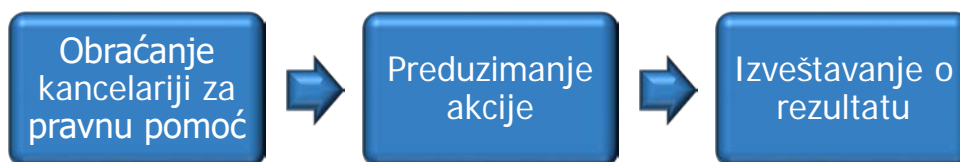
Agencija za odnose sa javnošću PUBLIKA
Leskovac, Zmaj Jovina 21
Tel. 064. 22 44 785
matični broj: 62459646
PIB: 107046378
Šifra delatnosti: 7021
Raiffeisen bank: 265-4410310000400-50

Uspeh rada Kancelarije za besplatnu pravnu pomoć Udruženja Narodni parlament

Cilj ove procene je da na osnovu činjenica zasnovanim na dokazima, predstavi postignute efekte rada, koje Kancelarija za pružanje besplatne pravne pomoći Udruženja Narodni parlament ima na građane kao krajnje korisnike.

Uvod

Da bi se uspeh rada Kancelarije za pružanje besplatne pravne pomoći najpreciznije ocenio, trebalo bi da sa korisnicima usluge postoji dvosmerna komunikacija, od trenutka njihovog obraćanja do konačnog rezultata preduzete akcije. Drugim rečima, nakon što korisnicima pruži pravnu pomoć (davanjem saveta ili izradom predstavke), pravna služba nema povratnu informaciju da li je i koliko ta pomoć njima bila korisna, jer građani nemaju obavezu da kancelariju obavestavaju o ishodu preduzete mere. I to je praktično jedan proces koji se sastoji iz tri koraka, predstavljenih na slici 1.



Slika 1. Tok aktivnosti korisnika besplatne pravne pomoći potreban za praćenje efikasnosti rada kancelarije

Kako bi se došlo do tog uvida, sproveden je upitnik o kvalitetu i efikasnosti usluge besplatne pravne pomoći. Uzet je nasumičan uzorak od 100 korisnika sa teritorije Srbije, koji su se kancelariji obraćali tokom 2017-te godine. Ovde je važno istaknuti da pravna služba uredno evidentira klijente u svoju bazu podataka, pri čemu beleži sledeće podatke: ime i prezime korisnika, kontakt telefon, mesto boravka, datum javljanja, način obraćanja, sažetak problema zbog koga su se obratili kancelariji, vrstu usluge koja im je pružena (savet ili izrada predstavke) i instituciju ili trgovačku radnju sa kojom klijenti imaju problem da ostvare svoje pravo. Ova evidencija je u velikoj meri olakšala sprovođenje upitnika putem telefona, jer je anketaru obezbedila informacije koje su intervjuisanim korisnicima pomogle da se lakše prisete razloga obraćanja kancelariji i time vrednuju samu uslugu. Sa druge strane, omogućava Udruženju Narodni parlament da analizom podataka napravi jasan uvid o potražnji svoje usluge, po različitim kriterijumima:

- gde je potreba za besplatnom pravnom pomoći najveća (segmentacija korisnika usluge po regionima);

- koja vrsta usluge je građanima potrebija (pravni savet ili pomoć u izradi predstavke);
- u kojoj oblasti ostvarivanja svojih prava su građani aktivniji (opšta ljudska prava ili potrošačka prava);
- sa kojim institucijama i trgovačkim objektima građani imaju najviše poteškoća u ostvarivanju prava, odnosno gde treba zaštititi kolektivna prava građana.

I Kvalitativna procena uspešnosti rada

Pre nego što predstavimo kvantitativnu analizu podataka, bitno je dati i kvalitativnu procenu, tj. objasniti finese stavova anketiranih građana u vezi sa poslovanjem Kancelarije za pružanje besplatne pravne pomoći.

Naime, svoje zadovoljstvo dobijenom uslugom pravne pomoći građani su pokazali jako predusretljivom saradnjom tokom anketiranja. Bilo je slučajeva da su klijenti dobili poziv u toku radnog vremena, za vreme vožnje, staranja o maloj deci i sl., ali su i u takvim okolnostima pronalazili način da stvore uslove za kratak intervju i svojim odgovorima doprinesu boljem funkcionisanju kancelarije. Prilikom anketiranja, ispitanici su se osećali uvažanim zato što su upitani za mišljenje o usluzi koju su dobili. Jedan deo njih je visoko vrednovao inicijativu da se ovakav upitnik sprovede. Vrlo često, pokazivali su potrebu da opširnije nego što je to bilo potrebno, odgovaraju kako na pitanja otvorenog tipa, tako i na ona koja su bila zatvorenog tipa. Zanimljiv je podatak da su zadovoljni klijenti preporučivali uslugu ove kancelarije u svom bliskom okruženju i da je prenos informacije doveo do povećanja broja korisnika. Takođe je interesantan podatak da su klijenti, koji su se za isti problem javljali na više adresa, tokom anketiranja sami pravili uporednu analizu po pitanju kvaliteta usluge. Prema njihovim rečima, u odnosu na druge institucije/organizacije kojima su se obraćali, u saradnji sa ovom kancelarijom su naišli na mnogo veće razumevanje, strpljenje, predusretljivost i efikasnost. Takođe su bili iznenađeni što su u dogovorenom roku dobili izrađenu predstavku ili odgovor, jer na osnovu prethodnih iskustava nisu očekivali – odgovornost i agilnost. Ne tako mali broj anketiranih korisnika (iz grupe onih koji su se kancelariji obratili za pomoć telefonom), smatra da ista takva kancelarija treba da postoji i u drugim gradovima i da tim građanima bude dostupna fizički, zato što obraćanje telefonom ima svojih nedostataka.

II Kvantitativna procena uspešnosti rada

U daljem tekstu biće predstavljena kvantitativna analiza podataka dobijena anketiranjem 100 korisnika besplatne pravne pomoći. Rezultati će biti predstavljeni u tri dela: analiza opštih podataka, rezultati ispitivanja kvaliteta usluge i na kraju, rezultati ispitivanja efikasnosti rada kancelarije za pružanje besplatne pravne pomoći.

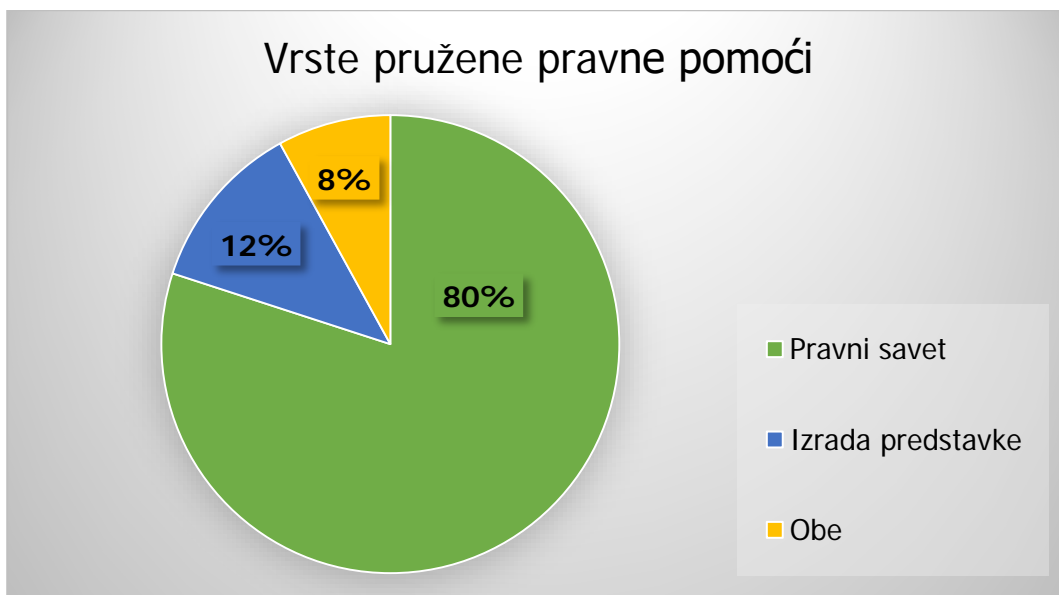
1. Analiza opštih podataka

Svrha analize opštih podataka je da Udruženju Narodni parlament predstavi uvid u to koja vrsta pravne pomoći je traženija, na koji način se građani najčešće obraćaju kancelariji, iz kojih gradova i sl., što predstavlja važan element u procesu strateškog planiranja.

Da bi se dobio uzorak od 100 ispitanika, bilo potrebno kontaktirati 102 korisnika besplatne pravne pomoći, odnosno **stopa odgovora je bila 98%, što predstavlja vrlo visoku stopu odgovora.**

Upitnik je sačinjen od devet pitanja, od kojih je pet bilo zatvorenog tipa, a četiri otvorenog.

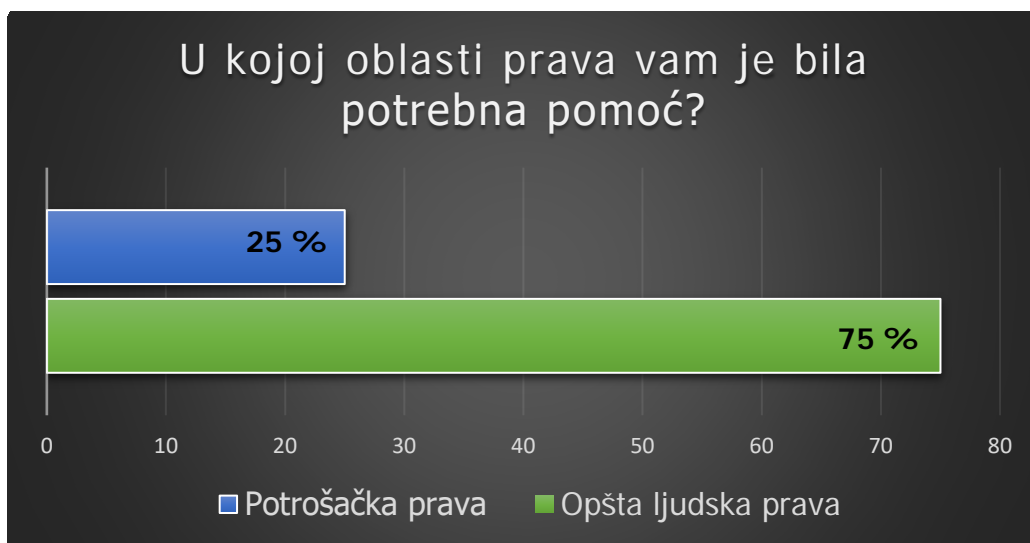
Rezultati odgovora korisnika pravne pomoći na pitanje: „Koju vrstu pravne pomoći ste koristili“?, prikazani su na slici 1.1.



Slika 1.1. Vrsta usluge koju je Kancelarija za pružanje pravne pomoći ukazala građanima

Uzorak od 100 ispitanika je pokazao da je pravni savet kroz informaciju ili instrukciju traženija usluga (80% ispitanika) u odnosu na praktičnu pravnu pomoć u izradi predstavke i/ili obraćanje trgovcu u ime potrošača (8% ispitanika). 12% građana je zatražilo i pravni savet i pomoć u izradi predstavke.

Slika 1.2. nam pokazuje u kojoj oblasti ostvarivanja svojih prava su građani aktivniji. Naime, 75% ispitanika je preduzelo inicijativu da ostvari svoja opšta ljudska prava kod institucija, dok se 25% ispitanika obratilo sa namerom da ostvari svoja potrošačka prava kod trgovaca.



Slika 1.2. Pravne oblasti u kojima su građani tražili pomoć

U okviru analize opštih podataka, pridodaćemo i rezultate koji se odnose na gradove iz kojih su se korisnici besplatne pravne pomoći javljali. Kao što je i očekivano, najveći broj korisnika (32%) je sa teritorije grada Leskovca (koji su se za pomoć najčešće obraćali ličnim dolaskom u kancelariju), zatim iz Beograda (22%), Niša (6%), Novog Sada (5%), a iz ostalih gradova (25%).

Sledeća analiza pokazuje na koji način se građani najčešće obraćaju Kancelariji za pružanje besplatne pravne pomoći. Rezultati ove analize su osnova na koju će se kasnije nadograditi istraživanje koje se odnosi na ophođenje pravnika prema klijentima.

Ličnim dolaskom se obratilo 24% i to su građani iz Leskovca i bliže okoline, telefonom je pomoć zatražilo 71%, dok se samo 5% obratilo preko formulara sa sajta.

Na slici 1.3. data je analiza načina obraćanja građana kancelariji na uzorku od 100 korisnika iz cele Srbije.



Slika 1.3. Način obraćanja klijenata Kancelariji za pružanje besplatne pravne pomoći

Evidentno je da je telefon najkorišćeniji medijum za komunikaciju između korisnika i pravne službe, i zato je za reputaciju organizacije bitno očuvanje i unapređenje ovog načina pružanja usluge ne samo u tehničkom pogledu (obezbeđivanjem dovoljnog broja dostupnih linija), već i kroz unapređenje komunikacionih veština (empatija, asertivnost, aktivno slušanje, jasno davanje instrukcija i sl.) pravnika koji pružaju uslugu.

2. Rezultati ispitivanja kvaliteta usluge

Kvalitet usluge besplatne pravne pomoći je vrednovan pomoću tri kriterijuma:

1. Lakoća kontaktiranja Kancelarije za besplatnu pravnu pomoć i brzina dobijanja odgovora;
2. Odnos pravne službe prema korisnicima pravne pomoći;
3. Opšte zadovoljstvo uslugom, odnosno ispitivanje potencijala lojalnosti korisnika.

2.1. Lakoća kontaktiranja Kancelarije za besplatnu pravnu pomoć i brzina dobijanja odgovora

Pošto je Kancelarija za pružanje besplatne pravne pomoći dostupna građanima na tri različita načina, svaki od njih je posmatran specifično i vrednovan ocenom od 1 do 5. Kod obraćanja ličnim dolaskom vrednovana je brzina prijema, telefonom dostupnost, a elektronskim obraćanjem brzina odgovora na upit poslat e-mailom. Tabelom 2.1. je detaljno prikazano vrednovanje svakog od načina obraćanja kancelariji.

Način obraćanja kancelariji	Ukupni broj korisnika	Vrednovanje ocenom od 1 do 5				
		1	2	3	4	5
Ličnim dolaskom (vrednovana brzina prijema)	24					24
Telefonom (vrednovana dostupnost)	71		1	1	13	56
e-mailom (vrednovana brzina odgovora na upit)	5				3	2

Tabela 2.1. Rezultati vrednovanja ocenom od 1 do 5 svakog od načina obraćanja kancelariji

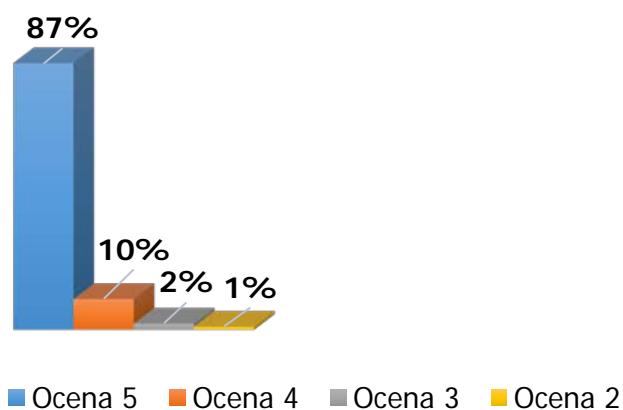
Istraživanje je pokazalo da su građani najzadovoljniji uslugom kada se kancelariji obrate lično, tj. od 24-oro njih, koji su dolazili, svi su ocenili brzinu prijema ocenom 5. Sa druge strane, kada se radi o obraćanju telefonom, imamo najveći broj korisnika koji se javio na ovaj način (71), a od toga je oko 78,87% dalo ocenu 5 za dostupnost, a oko 18,31% njih je dalo ocenu 4. Kao razlozi za davanje ocena 2 i 3, korisnici su naveli razlog da su morali da zovu više puta jer je veza bila zauzeta. Kod obraćanja e-mailom, takođe imamo visok stepen zadovoljstva brzinom odgovora, ali taj rezultat nije merodavan, zato što je broj ispitanika koji se javljao na ovaj način jako mali – petoro (od kojih su dvoje brzinu odgovaranja ocenili sa 5, a troje sa 4).

Konačno, prosečna ocena kojom su korisnici ocenili lakoću kontaktiranja, tj. dostupnost Kancelarije za besplatnu pravnu pomoć i brzinu dobijanja odgovora je **4,79 od maksimalne ocene 5**.

2.2. Odnos pravne službe prema korisnicima pravne pomoći

Korisnici besplatne pravne pomoći su ocenom od 1 do 5 vrednovali tretman od strane pravnika sa kojim su saradivali, razmatrajući: ljubaznost, strpljenje, veštine prenosa informacije, komunikacijske i socijalne veštine i sl.

Kako biste ocenili odnos pravnika prema Vama, ocenom od 1 do 5?



Slika 2.2. Rezultati ocena tretmana pravne službe prema korisnicima pravne pomoći

Rezultati ove i prethodne analize idu u prilog visokoj stopi odgovora od 98%, koja je pomenuta na samom početku kvantitativne analize. Ispitanici koji su odnos pravnika prema njima ocenili ocenom 5, a bilo ih je 87%, najčešće su isticali njihovu ljubaznost, strpljivost, efikasnost i stručnost. Ocenu 4 je dalo 10% ispitanika, a ocenu 3 - 2% ispitanika, od kojih većina nije imala argument na potpitanje - šta nedostaje da bi ocena bila 5, te ovaj podatak treba uzeti sa rezervom. Ocenu 2 je dao samo jedan korisnik, koji nije bio zadovoljan vremenom koje mu je bilo posvećeno.

Komentari koje su korisnici dali u vezi odnosa pravnika prema njima (a najčešće su ih imali građani koji su se obraćali telefonom), biće od značaja za budući rad Kancelarije za pružanje besplatne pravne pomoći. Jako bitna primedba se odnosi na način saopštavanja informacije koja nije u korist klijenta. Radi pojednostavljenja, upoređićemo ovaj primer sa situacijom kada lekar treba da saopšti tešku dijagnozu pacijentu. Ako je ostvarivanje ljudskih i potrošačkih prava deo socijalnog zdravlja svakog građanina, onda je pravnik koji saopštava informaciju o ishodu problema „lekar“ koji saopštava dijagnozu i tu je jako bitno voditi računa da se klijent emotivno ne povredi. U vezi sa tim, zajedno sa profesionalnošću treba usavršavati i empatiju, jer nije moguće znati kakve posledice na celokupni život građanina ima upravo ishod problema zbog koga se javio (naročito kada je reč o ostvarivanju socijalnih prava, gde su građani najosetljiviji).

Druga primedba se odnosila na jasnoću davanja instrukcija osobama koje slabo poznaju osnove u funkcionisanju zakona. To znači da sa ovom vrstom klijenata treba prilagoditi komunikaciju koja odgovara njihovom nivou razumevanja. Takođe, kao savet dat je predlog da pravnici malo više obrate pažnju na praktične i realne ishode preduzetih akcija u ostvarivanju prava od strane građana, kako bi klijentu mogli da daju prognozu i verovatnoću ostvarivanja prava - u praksi, pored toga što po zakonu imaju veliku šansu da ostvare prava. Ovde jasno vidimo još jedan veliki značaj povratne informacije građana o ishodu preduzete akcije Kancelariji za pružanje besplatne pravne pomoći. Dakle, pored praćenja efikasnosti svog rada, unapredio bi se i kvalitet pružanja usluge zbog uvida u tok ostvarivanja prava i problema koji se javljaju građanima i time bi mogli uticati na prevenciju. Kod obraćanja kancelariji ličnim dolaskom, bilo je predloga u vezi sa diskrecijom, pošto klijent o svojim problemima priča pred ostalim upošljenicima, koji dele isti kancelarijski prostor. Kada se radi o delikatnim temama kao što su brakorazvodne parnice, nasilje u porodici itd. bilo bi dobro predložiti klijentu promenu ambijenta.

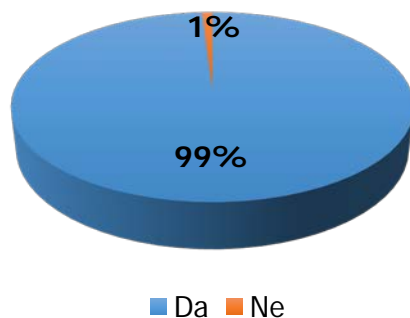
Daleko veći broj komentara je bio u konotaciji pohvale i to za: stručnost, profesionalnost, strpljivost, razumevanje, ljubaznost, itd. Iako je maksimalna ocena bila 5, mnogi su svoje zadovoljstvo srdačno iskazivali ili sa 5+ ili ocenom 10. Konačno, prosečna ocena kojom su korisnici ocenili odnos pravnika prema njima je **4,83 od maksimalne ocene 5**.

2.3. Ispitivanje potencijala lojalnosti korisnika

Krajnji cilj svake organizacije, kada je reč o ciljnoj grupi jeste lojalnost organizaciji i preporuka, odnosno da korisnik koji se jednom javio, postane stalni korisnik. Potencijal lojalnosti je ispitivan tako što su korisnici upitani da li bi se opet javili ovoj kancelariji, ukoliko im ponovo bude zatrebala pravna pomoć. **Rezultati su pokazali da je potencijal lojalnosti 99%!** Korisnik koji se izjasnio da se ne bi obratio ponovo kancelariji je kao razlog naveo opštu sumnju u ostvarivanje pravde, što nema veze sa kvalitetom rada ove kancelarije.

Bitno je napomenuti i to, da je jedan broj anketiranih korisnika već u statusu stalnih korisnika, koji sve važne akcije preduzimaju u konsultaciji sa Kancelarijom za pružanje besplatne pravne pomoći (zabeleženi su primeri gde su se obraćali 10-15 puta, zatim primeri gde su korisnici u toku ostvarivanja prava i to čine pod nadzorom kancelarije itd).

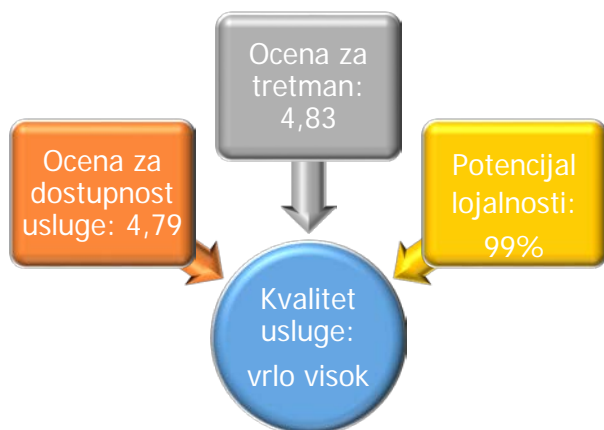
Ako vam ubuduće ponovo zatreba slična pravna pomoć, da li biste se ponovo obratili Kancelariji za besplatnu pravnu pomoć Udruženja Narodni parlament?



Slika 2.3. Potencijal lojalnosti korisnika Kancelariji za pružanje pravne pomoći

Preporukom zadovoljnih korisnika, tzv. reklama „od usta do usta“, koja pored informacije prenosi i emocionalno iskustvo je dugoročno najefikasniji način reklamiranja, i ovde se pokazalo da su korisnici, koji su zahvaljujući radu ove kancelarije ostvarili svoja prava, vrlo rado preporučivali uslugu kancelarije u svom okruženju.

Objedinjavanjem rezultata svih triju analiza, dolazimo do mnogo jasnijeg uvida u kvalitet usluge, koji je prikazan na slici 2.4.



Slika 2.4. Sumirani prikaz rezultata ispitivanja kvaliteta

U cilju poboljšanja budućeg rada Kancelarije za pružanje besplatne pravne pomoći, korisnici su upitani za predloge, sugestije, komentare i ispod su navedeni su u originalnom obliku:

- *Predložila bih da se Kancelarija za pružanje besplatne pravne pomoći više reklamira.*
- *Postaviti transparentniju oznaku/signalizaciju za lokaciju kancelarije.*
- *Ako je ikako moguće, otvoriti ovakve kancelarije i u drugim gradovima jer saradnja telefonom ima svojih nedostataka.*
- *Da bude više dostupnih telefonskih linija.*
- *Postaviti na veb strani šablone za različite vrste predstavki (tužbe, žalbe, prigovore i sl.), kako bi se građani sami snašli bez kontaktiranja kancelarije. Time bi obe strane uštedele vreme.*
- *Postaviti na sajtu formular za obraćanje trgovcu koji može da se preuzme i popuni.*
- *Pojačati kampanju koja je usmerena prema potrošačkim pravima i merama koje potrošači treba da preduzmu da bi ostvarili svoja prava.*

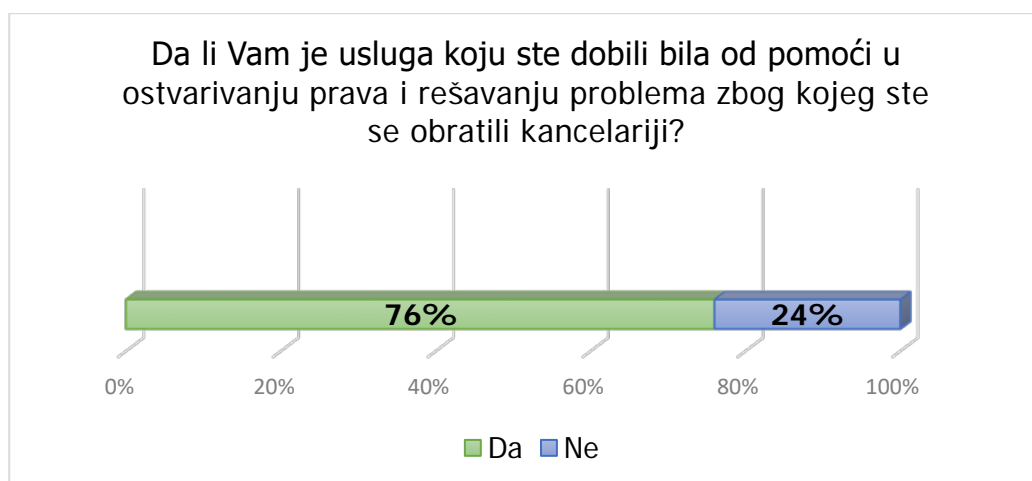
- *Ako pravna pomoć postoji preko projekta, onda treba da funkcioniše bar 10 godina i ako je moguće, otvoriti iste kancelarije u drugim gradovima.*
- *Veći broj građana ima problem ostvarivanja potrošačkih prava (tj. produžene garancije) sa Tehnomanijom. Udruženje Narodni parlament, kao Regionalni centar za zaštitu potrošača bi trebalo da se zauzme za grupu potrošača koja ima ovaj isti problem.*
- *Uposliti još ljudi u pravnoj službi.*
- *Mogli biste enterijer kancelarije malo oplemeniti. Recimo cvećem. Verujem da svi ostali građani koji dolaze za pomoć imaju problem koji ih već čini zabrinutim, a ambijent može učiniti da se stranka oseća prijatnije.*
- *Nije mi bilo prijatno da o svom problemu pričam pred auditorijumom. Ovo je „mali“ grad, sve se sazna.*
- *Za pohvalu je to što radite ovu vrstu ankete i što ste zainteresovani za mišljenje svojih klijenata. Ja recimo, to jako vrednujem.*
- *Ako je ikako moguće, da ovakva organizacija dobije status kontrolora sprovođenja zakona od strane državnih institucija!*

3. Rezultati ispitivanja efikasnosti rada kancelarije za pružanje besplatne pravne pomoći

Poslednja celina kvantitativne analize se odnosi na rezultate ispitivanja efikasnosti rada kancelarije za pružanje besplatne pravne pomoći.

Građani su najpre upitani da li im je usluga koju su dobili bila od pomoći u ostvarivanju prava i rešavanju problema zbog kojeg su se obratili kancelariji. Kod ovog pitanja su ponuđena dva odgovora, pri čemu je negativan odgovor imao potpitanje – zašto nije bila od pomoći.

Ovde smo pošli od pretpostavke da razlozi za neuspešno rešavanje ishoda preduzete akcije građana mogu biti direktno vezani za kvalitet pružene usluge ili da se uopšte ne odnose na pruženu uslugu, već su na ishod uticali spoljašnji, sistemski problemi u funkcionisanju zakonodavstva. Od 100 ispitanika, 76% se izjasnilo da im je usluga pravne pomoći koristila, dok je 24% izjavilo da im nije bila korisna.



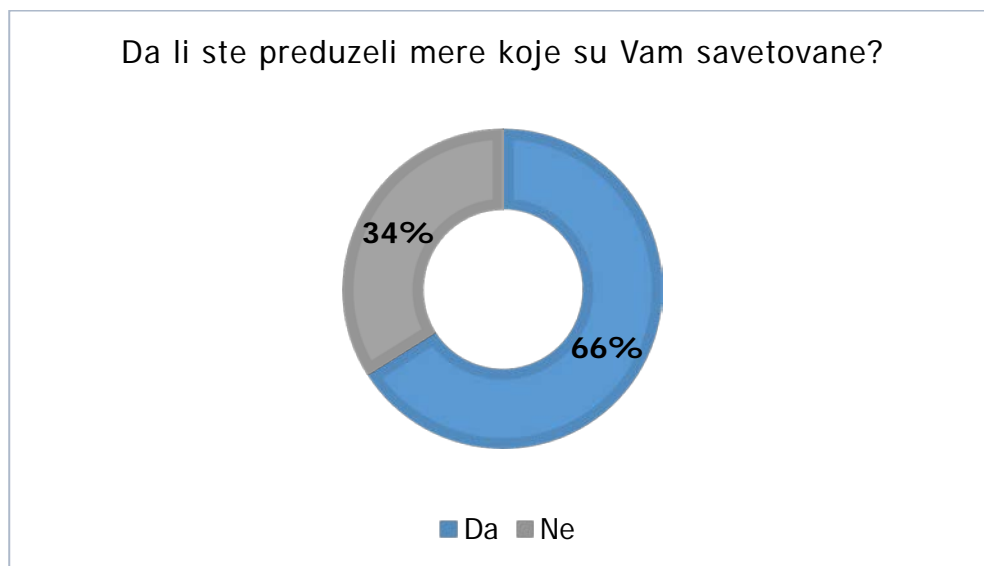
Slika 3.1. Rezultati ispitivanja korisnosti usluge besplatne pravne pomoći njenim korisnicima

Od 24 ispitanika koji su izjavili da im usluga pravne pomoći nije bila korisna, 14 ispitanika je kao razlog nekorisnosti navelo sistemske poteškoće prilikom ostvarivanja prava, 9 ispitanika neadekvatno pruženu pravnu pomoć, a samo jedan) je naveo specifičan razlog – a to je da je iscrpeo sve pravne

lekove pre nego što se obratio kancelariji. Za naveden odgovor „neadekvatno pružena pravna pomoć“ je traženo objašnjenje. Neadekvatno pruženu pravnu pomoć su korisnici obrazložili kao nedovoljno poznavanje primera iz prakse iz onih oblasti ostvarivanja prava, zbog kojih su se oni obraćali za pomoć. Ovakav stav imali su građani koji su se suočavali sa vrlo specifičnim i kompleksnim situacijama, tzv. „zakonski vakuum“, zbog neusklađenosti prava i propisa ili zato što pojedini zakoni nemaju stavke kojim se definišu specifična prava i obaveze građana.

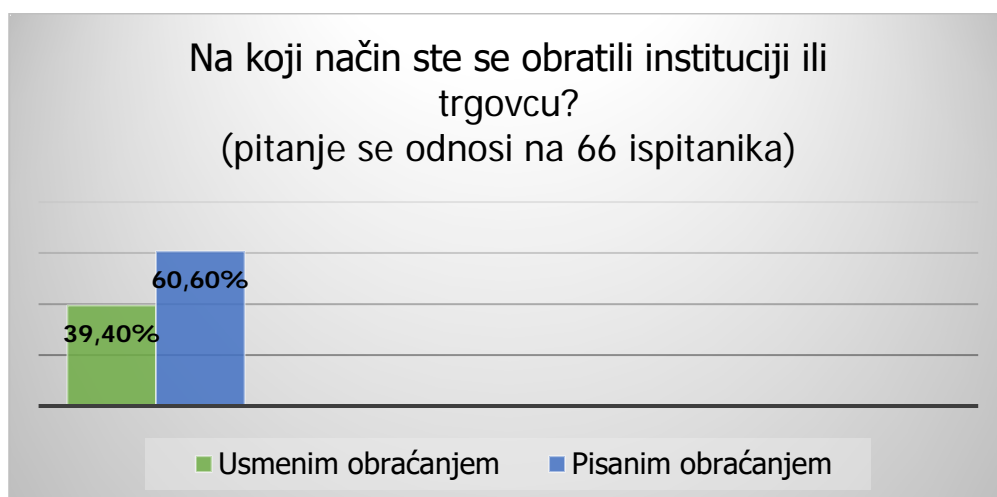
Nadalje, ispitivanje efikasnosti rada Kancelarije za pružanje besplatne pravne pomoći se produbljuje i odnosi se na stepen preduzetih akcija od strane građana. Za preduzete akcije je ispitan način na koji su to učinili, a kod negativnog odgovora – zašto nisu preduzeli akciju.

Najpre ćemo predstaviti odnos između preduzetih i nepreduzetih akcija.



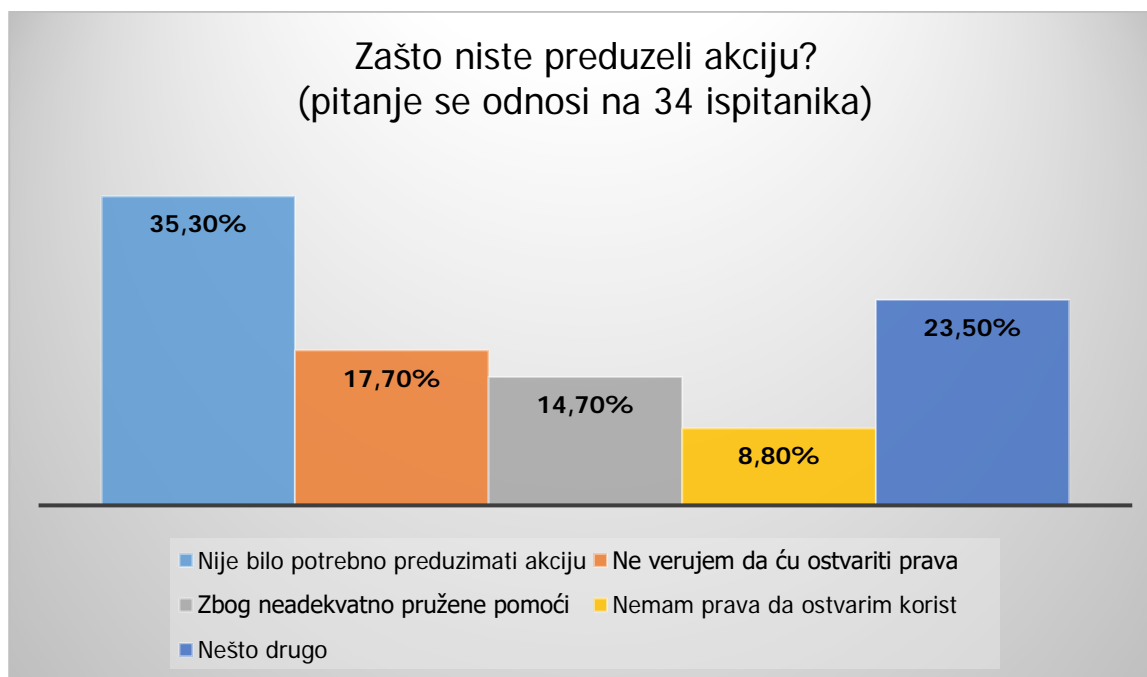
Slika 3.2. Stepen preduzetih akcije od strane korisnika

Od 66 ispitanika koji su preduzeli akciju, 26 ih je to učinilo usmenim obraćanjem instituciji ili trgovcu, a 40 je to učinilo pisanim obraćanjem, što je uvek (ako je tako primenljivo) – savet i podučavanje građana od strane pravne službe, da sa institucijama i trgovcima komuniciraju u pisanoj formi.



Slika 3.3. Odnos načina (pisano i usmeno obraćanje) na koji su korisnici pravne pomoći preduzimali akciju

Od 34-oro ispitanika koji nisu preduzeli nikakvu akciju zatražili smo objašnjenje zašto nisu. Njihovi odgovori su predstavljeni na slici 3.4.

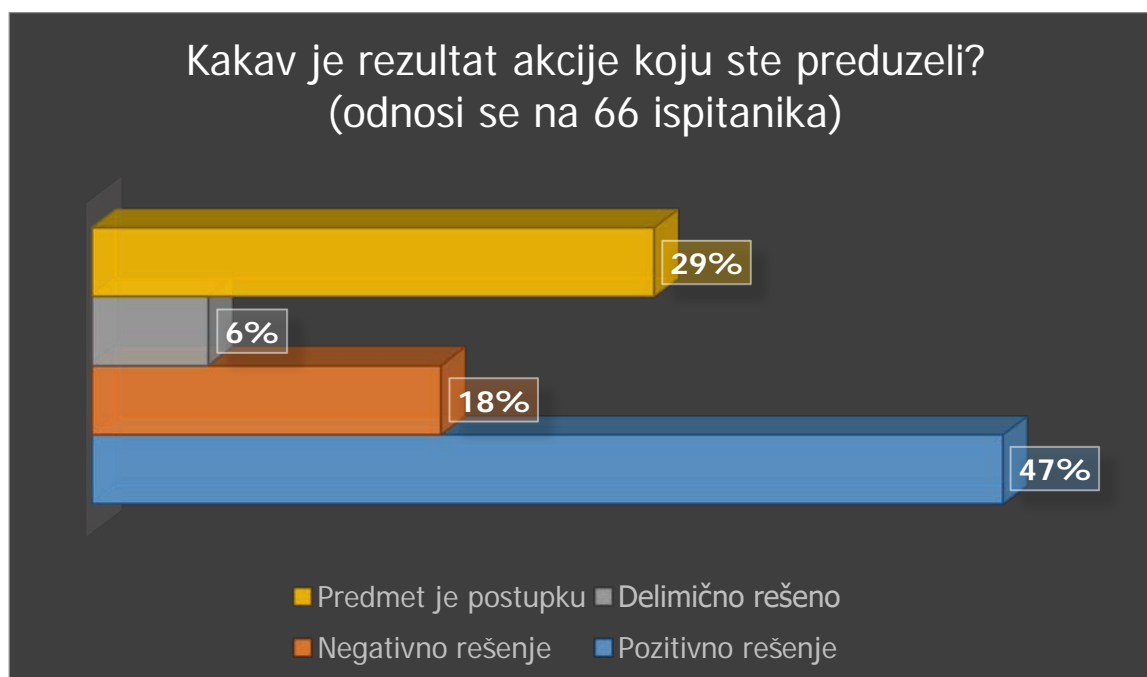


Slika 3.4. Razlozi za ne preduzimanje akcije od strane korisnika pravne pomoći

Najveći broj ispitanika, 12 od 34 - onih koji nisu preduzeli akciju, je navelo razlog da nije bilo potrebno preduzimati akciju (neki su morali da izmire dugovanja i tako reše problem, drugi su se javili zbog opšte informisanosti i konsultacija, a treća grupa je dobila savet da nije potrebno/poželjno preduzimati akciju).

Šestoro nije verovalo da može ostvariti svoja prava, petoro ih je odustalo zbog, prema njihovom mišljenju, neadekvatno pružene pravne pomoći, troje nisu mogli da ostvare svoje pravo - po zakonu, i osmoro je navelo različite i vrlo specifične razloge za odustajanje od akcije.

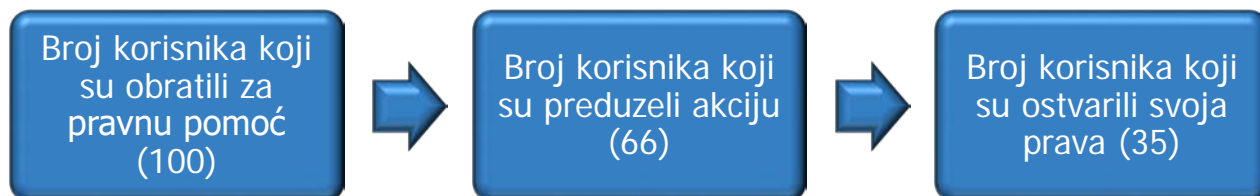
Završna faza u ciklusu ocene efikasnosti je analiza ishoda preduzetih akcija.



Slika 3.5. Rezultati preduzetih akcija od strane korisnika besplatne pravne pomoći

Od 66 ispitanika koji su preduzeli akciju, 31 ispitanik je ostvario svoja prava, četvoro je delimično ostvarilo svoja prava, 19 čeka na odgovor od institucije ili trgovca i 12-toro nisu ostvarili svoja prava. Ako sakupimo broj korisnika koji su ostvarili svoja prava i broj korisnika koji su delimično ostvarili svoja prava (jer je njihov problem imao više od jedne mogućnosti ili koristi), dolazimo do 35 pozitivno rešenih problema u korist građana i 19 potencijalno pozitivnih.

Unosom rezultata u dijagram toka aktivnosti korisnika, dobijamo konačan uvid o uspehu rada Kancelarije za pružanje besplatne pravne pomoći, koji se odnosi na trajne promene u životima građana, koji su rešili probleme i ostvarili svoja zakonska prava.



Slika 3.6. Konačna ocena uspeha rada Kancelarije za pružanje besplatne pravne pomoći, u pogledu ostvarivanja prava korisnika njene usluge

Zaključak

Na osnovu uzorka od 100 nasumično izabranih korisnika usluge besplatne pravne pomoći, došli smo do konačnog podatka da je 35-oro njih (potpuno i delimično) ostvarilo svoja prava. Međutim, i to nije konačni rezultat uspeha rada ove kancelarije zbog neizvesnog ishoda predmeta, koji su u postupku rešavanja.

Podsetićemo se i da se 76% izjasnilo da im je usluga bila od pomoći i da bi se 99% anketiranih korisnika javilo ponovo.

Što se tiče odnosa pravnika prema korisnicima, prosečna ocena je 4,83 od maksimalne ocene 5, a dostupnost Kancelarije za besplatnu pravnu pomoć i brzinu dobijanja odgovora su korisnici ocenili prosečnom ocenom 4,79 od maksimalne ocene 5.

Na kraju, kada uzmemo u obzir ove indikatore i njima dodamo kvalitativnu procenu, dolazimo do zaključka da je kvalitet rada i uspeh u pravljenju pozitivnih promena u životima građana suočenih sa ostvarivanjem prava kod institucija i trgovaca na vrhunskom nivou!