

**STRENGTHENING ACCESS TO LEGAL SERVICES FOR THE ELDERLY IN ALL OF
MACEDONIA VIA SMARTPHONES**

Sanja Trpkovska

Law graduate

University "Goce Delcev", Stip

sanja_trpkovska@yahoo.com

Abstract

This paper explores the role of smartphones in providing legal protection and support for older adults. Despite legal protections in place, older adults often face barriers to accessing legal services, due to lack of resources or mobility issues. This is particularly important for those in marginalized groups or people from rural areas. The easy availability of smartphones and the increase in technological literacy with the use of smartphones, older adults can access legal resources and support in an efficient and easy way, but unfortunately in our country it is still a "taboo" because the elderly in Macedonia they do not have enough experience and knowledge about the possibility of using legal protection and support. This paper discusses how smartphones, which are now readily available, can be used to help older adults exercise their rights, navigate the legal system, and report cases of abuse, harassment, or neglect. This paper discusses the potential challenges and limitations, as well as the lack of mobile applications specifically aimed at this age group of people. In conclusion, this paper shows the potential for smartphones to play a key role in being able to provide easy access to the service they need, while enabling legal protection and protection against misuse of personal data.

Keywords: legal protection, smartphones, support, older adults.

**ЗАЈАКНУВАЊЕ НА ПРИСТАПОТ ДО ПРАВНИ УСЛУГИ ЗА ПОСТАРИТЕ
(ВОЗРАСНИТЕ) ЛИЦА ВО СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА ПРЕКУ ПАМЕТНИ ТЕЛЕФОНИ**

Сања Трпковска

Дипломиран правник

Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип

sanja_trpkovska@yahoo.com

Апстракт

Овој труд ја истражува улогата на паметните телефони во обезбедувањето правна заштита и поддршка за постарите (возрасните) лица. И покрај воспоставената законска заштита, постарите (возрасните) лица често се соочуваат со бариери за пристап до правни услуги, поради недостаток на ресурси или проблеми со мобилноста. Ова е особено важно за оние во маргинализираните групи или лицата од руралните средини. Лесната достапност на паметните телефони и зголемувањето на технолошката писменост со користењето на паметните телефони, постарите лица можат да пристапат до правните ресурси и поддршка на ефикасен и лесен начин, но за жал кај нас тоа е сè

уште „табу-тема“ бидејќи постарите лица во Македонија немаат доволно искуство и знаење за можноста на користење правна заштита и поддршка. Овој труд дискутира како паметните телефони кои се лесно достапни во моментов, можат да се користат за да им помогнат на постарите (возрасните) лица да ги користат нивните права, да се движат низ правниот систем и да пријават случаи на злоупотреба, вознемирување или занемарување. Во овој труд се разгледуваат потенцијалните предизвици и ограничувања, како и немањето мобилни апликации наменети токму за оваа возрасна група луѓе. На крајот, овој труд го покажува потенцијалот – паметните телефони да имаат клучна улога во можноста да даваат лесен пристап до услугата која им е потребна, притоа овозможувајќи правна заштита и заштита од злоупотреба на личните податоци.

Клучни зборови: *правна заштита, паметни телефони, поддршка, постари (возрасни) лица.*

1. Вовед

Како што старее населението, а технологијата продолжува да се развива, постои сè поголема потреба за иновативни решенија кои можат да им помогнат на постарите (возрасните) лица да пристапат до правни услуги и заштита на нивните права. Сепак, и покрај воспоставената законска заштита, постарите (возрасните) лица често се соочуваат со бариери за пристап до правни услуги³¹⁴, без разлика дали се поради недостаток на ресурси или проблеми со мобилноста. Ова е особено точно за оние во маргинализираните групи или луѓето од руралните области. Лесната достапност на паметните телефони и зголемувањето на технолошката писменост со користењето на паметните телефони дава можност да се надминат некои од овие бариери и да се обезбеди правна заштита и поддршка за постарите (возрасните) лица.

Истражувајќи го потенцијалот на паметните телефони во полета на обезбедување правна заштита и поддршка за постарите (возрасните) лица, најдов на неколку интересни податоци од западните земји каде што веќе е развиена мобилна поддршка наменета за постарите лица.

Постојат неколку начини на кои паметните телефони може да се користат за да им се помогне на постарите (возрасните) лица да ги остварат своите права, да се движат низ правниот систем и да пријават случаи на злоупотреба, вознемирување или занемарување. Воедно, постојат потенцијални предизвици и ограничувања за користење на паметните телефони за правна заштита и поддршка кај постарите (возрасните) лица, вклучувајќи го и недостатокот на мобилни апликации изработени на македонски јазик, кои се специјално наменети за оваа возрасна група. Така на пример, немањето на лесно достапна мобилна апликација која ќе обезбеди лесен пристап до правните услуги што им се потребни на постарите (возрасните) лица, истовремено овозможувајќи правна заштита и заштита од злоупотреба на личните податоци, оваа група на постари (возрасни) лица се оставени сами на себе да се снаоѓаат.

Старењето на популацијата, само по себе наметнува голем број на нови квалитативни и квантитативни здравствени, економски и социјални проблеми, а со тоа се наметнува и потребата од соодветен и лесен пристап до тие правни услуги. Во јуни 2010 година, Министерството за труд и социјална политика ја усвојува Националната стратегија за стари лица 2010-2020³¹⁵ која е во согласност со Уставот на Република Македонија, Програмата за работа на Владата на Република

³¹⁴ ПРИСТАП до правда во РСМ : сеопфатна студија за политиките во областа на пристапот до правда во кривичните, граѓанските и управните постапки / [истражувачки тим Татјана Петрушевска ... [и др.] ; уредници Гоце Коцевски, Елена Георгиевска]. - Скопје : Македонско здружение на млади правници, 2019. - 81 стр. : табели, граф. приказ ; 30 см

³¹⁵ Национална Стратегија за стари лица 2010-2020, Министерство за труд и социјална политика, Јуни 2010 година.

Северна Македонија за периодот 2022–2024 година³¹⁶, економскиот пораст и социјалната посветеност, Националниот развоен план (2007-2009), Програмата на Владата на Република Македонија (2006-2010), Макроекономската политика на Република Македонија, Националната стратегија за образование, Националната стратегија за домување, Националната здравствена стратегија, Стратегијата за демографски развој во Република Македонија³¹⁷, како и со други национални стратегии и со документите на Европската Унија. Стратегијата го уважува правото на човекот за индивидуално однесување и избор, во контекст на основните права на сегашното и потребите на идното население. Таа овозможува преку социоекономски развој да се создадат сеопфатни, одржливи и еднакви можности за развој на поединците.

2. Бариери за правна заштита и поддршка за постарите (возрасните) лица

Постојат неколку бариери кои можат да ги спречат постарите (возрасните) лица да пристапат до правна заштита и поддршка. Овие бариери можат да вклучуваат:³¹⁸

- **Недостаток на ресурси:** Многу постари (возрасни) лица можеби немаат финансиски средства да ангажираат правен советник или да пристапат до правни услуги. Ова може да биде предизвик за оние кои живеат со фиксни примања или во сиромаштија. Посебен акцент може да ставиме на лицата кои живеат во руралните средини и кои немаат пристап до информации дека овие услуги на правна заштита постојат и можат да ги користат.
- **Проблеми со мобилноста:** Постарите (возрасните) лица може да имаат проблеми со мобилноста што им го отежнува патувањето до канцелариите за правна помош или други ресурси. Ова може да биде особено предизвик за оние кои живеат во рурални области или кои немаат пристап до транспорт. Мобилноста е од големо значење која треба да е достапна за сите граѓани, а сепак имаме рурални области кои сè уште немаат канцеларии во кои граѓаните, а посебно постарите (возрасните) лица ќе можат да ги користат и да се информираат за начинот и условите на користење на правната помош.
- **Маргинализација:** Постарите (возрасните) лица кои припаѓаат на маргинализирани групи, како што се етнички или расни малцинства, ЛГБТ поединци или лица со попреченост, самохрани мајки, долгорочно невработени, корисници на социјална помош од државата, можат да се соочат со дополнителни бариери за пристап до правни услуги поради дискриминација или недостаток на културно компетентни услуги.
- **Ограничена свест:** Многу постари (возрасни) лица можеби не се свесни за нивните законски права или ресурсите што им се достапни. Ова може да биде предизвик за оние кои немаат пристап до информации за правни ресурси. Речиси и да нема информативен канал или медиум кој дава информации за овој тип на услуги врзани со услугата за правна помош.
- **Јазични бариери:** Постарите (возрасните) лица кои не го зборуваат македонскиот јазик можат да имаат тешкотии да пристапат до правни услуги доколку нема достапни правни услуги кои се преведени на јазикот кои тие го зборуваат. Истото се однесува и за постарите (возрасните) лица кои не користат (зборуваат) друг јазик, различен од македонскиот, при што

³¹⁶ ПРОГРАМА за работа на Владата на Република Северна Македонија за периодот 2022–2024 година, 11.01.2022 година.

³¹⁷ Стратегија за демографски развој на Република Северна Македонија 2015-2024 година, Министерство за труд и социјална политика, февруари 2015 година.

³¹⁸ Статистички податоци цитирани на настанот „Искористување на целите за одржлив развој за инклузивен раст: овозможување пристап до правда за сите“, организиран од Организацијата за економски развој и соработка и фондациите Отворено општество, во септември 2016 год.

постојат неколку апликации кои се достапни за користење и водење низ правниот систем на заштита.

Овие бариери можат да придонесат чувство кај постарите (возрасните) лица дека немаат пристап до правна заштита и поддршка, што може да ги остави ранливи на експлоатација, занемарување или злоупотреба, како и немање можност за навремена информираност за активности кои би ги користеле за лична доедукација. Со идентификување и решавање на овие бариери, можеби е можно да се подобри пристапот до правни ресурси и поддршката за постарите (возрасните) лица. Еден од начините да им се помогне на овие лица е да им се обезбеди мобилна апликација која ќе биде лесно достапна, а притоа преку неа ќе можат да ги користат сите правни услуги за кои тие имаат потреба.

3. Потенцијал на паметните телефони за правна заштита и поддршка

Како што споменавме погоре, паметните телефони имаат потенцијал да играат значајна улога во обезбедувањето правна заштита и поддршка за постарите (возрасните) лица. Зголемената пристапност на паметните телефони сега се широко достапни и можат да се користат за пристап до правни ресурси и поддршка од каде било. Ова може да биде особено корисно за постарите (возрасните) лица кои имаат проблеми со мобилноста или живеат во рурални области со ограничен пристап до правни ресурси. Многу постари (возрасни) луѓе стануваат технолошки поедуцирани за користење паметни телефони и други дигитални уреди. Ова може да им го олесни пристапот до правните ресурси и поддршката користејќи ги нивните паметни телефони, доколку постојат апликации кои би биле лесно достапни и прилагодени за нивната возраст. Постојат неколку организации за правна помош и адвокатски фирми кои се стремат кон обезбедување на правна помош на оние граѓани на кои им е потребна.³¹⁹ Овој начин на давање правна помош е од големо значење. Овој тип на давање правна помош им овозможува на постарите (возрасните) лица да пријават случаи на злоупотреба, вознемирување или занемарување, како и можност да добијат навремена правна поддршка или правен совет, па дури може да биде корисно ако се даде можност да се советуваат со медицинско лице за својата здравствена состојба. Би било пожелно паметните телефони да понудат безбедна платформа - апликација за пристап до овие правни совети и поддршка. Како што Министерството за труд и социјална политика во соработка со УНДП развија апликација „Биди безбедна“³²⁰ за пријавување на семејно насилство и нуди спас за жртвите, така треба да се создаде апликација која ќе обезбеди правна заштита на своите граѓани кои спаѓаат во категорија постари (возрасни) лица. За некои мобилни апликации од овој тип на услуги е пожелно да обезбедуваат шифрирање од крај до крај за да ги заштитат личните податоци на корисниците. Така на пример, во случај кога постарите (возрасните) лица сакаат да добијат совет околу нивните финансии, имотноправни односи, здравствена заштита и други услуги кои ќе вклучуваат нивни лични податоци, тие да бидат шифрирани за да ги заштитат од злоупотреба.

Генерално, со користење на апликациите на паметните телефони, постарите (возрасните) лица треба да можат да ги користат своите законски права, да се движат низ правниот систем и да пријават случаи на злоупотреба, вознемирување или занемарување, како и користење на услугите за информирање и правно советување.

4. Начини на кои паметните телефони можат да се користат за правна заштита и поддршка

³¹⁹ Правна клиника на Правниот факултет при Универзитетот „Гоце Делчев“ – Штип, веб-страница на Министерството за правда www.pravnapomos.mk, Фејсбук страница „Бесплатна правна помош“.

³²⁰ Мобилна апликација за пријавување насилство, креирана од Министерството за труд и социјална политика во соработка во рамките на проектот на Швајцарската агенција за развој и соработка „Зажакнување на општинските совети“ спроведуван од страна на Програмата за развој на Обединетите нации (УНДП).

Постојат многу начини на кои паметните телефони можат да се користат за правна заштита и поддршка за постарите (возрасните) лица. Еден од нив е пристап до правни ресурси. Паметните телефони можат да се користат за пристап до правните ресурси како што се: правни информации, водичи за самопомош и користење на правни совети. Во правни ресурси можат да се стават и можностите за информирање на постарите (возрасните) лица за образовните, културните, духовните и рекреативните ресурси на општеството.³²¹ Исто така, една од можностите е паметните телефони да се користат за поврзување со правни професионалци како што се адвокати или приправници. Овој тип на услуга може да се користи преку видео конференции, телефонски повици или апликации за пораки. Постарите (возрасните) лица можат да добијат правен совет, користење на помош за правни документи и застапување од правни професионалци. Користењето на паметните телефони, исто така, може да овозможи пријавување случаи на злоупотреба, вознемирување или занемарување до агенциите за спроведување на законот или други институции. Некои мобилни апликации дури можат да вградат функции за известување кои ќе им овозможуваат на корисниците да пријават инциденти со притискање на само едно копче. Следење на правни постапки е, исто така, можност да се даде како опција. На тој начин може да го следат напредокот на правните случаи, примање на известувања за ажурирања или дополнување на предметот, како и преглед на доставените документи. Ова може да им помогне на постарите (возрасните) лица да останат информирани и вклучени во нивните правни постапки.

5. Предизвици и ограничувања

Додека паметните телефони нудат многу потенцијални предности за обезбедување правна заштита и поддршка за постарите (возрасните) лица, има и некои предизвици и ограничувања што треба да се земат предвид. Едни од нив се технолошките бариери. Додека многу постари (возрасни) луѓе стануваат технолошки пописмени, сè уште има некои на кои можеби не им е удобно да користат паметни телефони или други дигитални уреди. За овие лица, пристапот до правните ресурси и поддршка преку паметните телефони можеби не е опција. Иако паметните телефони стануваат попристапни, за некои лица сè уште постојат трошоци поврзани со купување уред и пристап до мобилни апликации. Некои постари (возрасни) лица немаат финансиски средства да купат паметен телефон или да платат за мобилни апликации. Таков се случаите со постарите (возрасните) лица корисници на социјална помош од државата. Нивниот приход е значително мал и истите немаат можност да ги покријат основните потреби за живот, со што можноста да користат ваков тип на правна заштита и услуги ги става во сенка. Овој проблем повлекува уште многу ограничувања за користење на овој тип услуги кои се зависни од пристапот до интернет. Така на пример, има лица кои може да имаат ограничувања на пристапот до интернет бидејќи живеат во рурални области кои не се покриени со интернет конекција. Оваа бариера ја ограничува нивната можност за пристап до правните ресурси и поддршка. Такви се руралните места во планинските предели каде што имаме населени места кои се со многу мал број жители, претежно со повозрасна популација и нема спроведено мрежа за користење на интернет конекција. Друг вид на ограниченост е тоа што постарите (возрасните) лица може да имаат загриженост за приватноста и безбедноста на нивните лични информации кога користат паметни телефони за пристап до правни ресурси и поддршка. Тие можат да се грижат за потенцијалот од кражба на идентитет или за злоупотреба на нивните лични податоци.

За главно ограничување се смета недостатокот на мобилни апликации кои се специјално прилагодени на потребите на постарите (возрасните) лица за користење токму на ваков тип услуги, како и нивната едукација за овие права и можности. Недостасуваат и апликации кои ќе може да ги користат и лицата со попреченост, односно лица со оштетен слух, лица со оштетен вид, неми лица и лица со друг вид попреченост.

³²¹ Принципи на ООН за постари лица, Генералното собрание на ООН, 16 декември 1991 година (резолюција 46/91)

Севкупно, иако паметните телефони нудат многу потенцијални придобивки за обезбедување правна заштита и поддршка за постарите (возрасните) лица, има и предизвици и ограничувања што треба да се решат. Со решавање на овие предизвици, можеме да помогнеме, паметните телефони да станат ефективна алатка за обезбедување правна заштита и поддршка за постарите (возрасните) лица со што би им овозможиле полесен и побезбеден живот.

6. Примери за правна помош

Еве неколку примери за тоа како паметните телефони се користени за да се обезбеди правна заштита и поддршка за постарите (возрасните) лица:

Мобилна апликација за правна помош во Соединетите Американски Држави: Корпорацијата за правни услуги во САД развила мобилна апликација наречена „Правна помош“ која обезбедува пристап до правни информации, водичи за самопомош и директориум на организации за правна помош. Оваа апликација може да ја користат постарите (возрасните) лица за пристап до правни ресурси и поддршка од нивните паметни телефони.³²²

Далечинска правна помош во Обединетото Кралство: Добротворната организација Age UK во Обединетото Кралство развила програма наречена: „Правни совети за постари луѓе“ која обезбедува правна помош од далечина на постарите (возрасните) лица преку видеоконференции и телефонски повици. Оваа програма им овозможува на постарите (возрасните) лица да добијат правен совет и поддршка од удобноста на нивните домови, користејќи ги нивните паметни телефони.³²³

Правна помош за постари лица со ниски приходи во Канада: Канадската адвокатска комора развила програма која обезбедува правна помош на постарите лица со ниски приходи преку телефон. Постарите можат да се јават на бесплатен број за да разговараат со адвокат за нивните правни проблеми и да добијат совет и поддршка користејќи ги нивните паметни телефони. Исто така, оваа апликација нуди можност за дополнителни совети кои можат да ги користат сите граѓани во Канада кои имаат потреба од нив.³²⁴

„The Elder Law Journal“³²⁵ од Правниот колеџ на Универзитетот во Илиноис - Ова електронско списание се фокусира на правни прашања поврзани со стареењето, вклучително и злоупотреба на старци, здравствена заштита и планирање на животот на постарите (возрасните) лица. Со помош на вакви документи може да се дизајнираат апликации кои ќе бидат совршени за користење од страна на постарите (возрасните) лица на кои ќе им требаат совети за оставина, тестаменти, аранжмани за долгорочна нега, користење на медицински услуги, како и други можности кои ги дава правната заштита, а кои се релевантни за постарите граѓани.

Генерално, овие примери покажуваат како паметните телефони можат да се користат за да се обезбеди правна заштита и поддршка за постарите (возрасните) лица во различни контексти. Со искористување на можностите на паметните телефони, можеме да помогнеме и да се осигуриме дека постарите (возрасните) имаат пристап до правните ресурси и поддршката што им е потребна за да ги остварат своите права и да се заштитат од злоупотреба и запоставување, а притоа знаеме дека имаат и можност за информираност во поглед на сите области кои ги засегаат, како и нивна сигурност дека нивните лични податоци се заштитени од злоупотреба. Со помош на овие ресурси

³²² <https://legaldocsbyme.com/>

³²³ <https://www.ageuk.org.uk/>

³²⁴ <https://mk.millionmakers.com/about-us/>

³²⁵ <https://theelderlawjournal.com/>

може да обезбедат корисни информации и сознанија за сите заинтересирани да дознаат повеќе за правната заштита за постарите (возрасните) лица и приватноста во контекст на технологијата.

Треба да напомене дека Европската Унија има имплементирано неколку директиви и регулативи поврзани со заштитата на податоците и приватноста кои важат за сите земји членки на Европската Унија. Најпозната и најзначајна регулатива во оваа област е „Општата регулатива за заштита на податоците (GDPR)“, која стапи на сила во мај 2018 година. GDPR обезбедува сеопфатна рамка за заштита на личните податоци во Европската Унија, вклучувајќи барања за добивање согласност, обезбедување пристап до лични податоци и известување за прекршување на податоците. Регулацијата вклучува и одредби поврзани со обработката на личните податоци на ранливите поединци, вклучително и постарите (возрасните) лица.

Дополнително, Европската Унија ја имплементира и Директивата за правата на старите лица, која обезбедува правна заштита за постарите (возрасните) лица во области како што се здравството, социјалните услуги и пристапот до правдата. Директивата има за цел да ја промовира социјалната вклученост и благосостојбата на постарите (возрасните) лица и вклучува одредби поврзани со заштитата на нивните лични податоци. Од земјите членки на Европската Унија се бара да ги имплементираат одредбите од GDPR и Директивата за правата на старите лица во нивните национални закони. Ова значи дека постарите (возрасните) лица во земјите членки на Европската Унија треба да имаат правна заштита поврзана со приватноста на податоците и заштитата на личните информации. Европската Унија заведе силен став во однос на заштитата на податоците и приватноста, и примени регулативи и директиви насочени кон заштита на правата на поединците, вклучително и постарите (возрасните) лица.

Заклучок

Паметните телефони имаат потенцијал да играат клучна улога во обезбедувањето правна заштита и поддршка за постарите (возрасните) лица. Зголемената пристапност и технолошката писменост кај постарите (возрасните) значи дека паметните телефони можат да се користат за да се обезбеди лесен пристап до правни ресурси и поддршка, особено за оние во маргинализирани групи или луѓе од руралните области. Постојат различни начини на кои паметните телефони можат да се користат за да се обезбеди правна заштита и поддршка, како на пример преку мобилни апликации за правна помош, пријавување злоупотреба на старци, далечинска правна помош и користење на правни ресурси и информации од сите области. Сепак, има и предизвици и ограничувања кои треба да се решат, како што е недостатокот на мобилни апликации специјално насочени кон постарите (возрасните) лица и потенцијалните проблеми со приватноста и безбедноста.

Генерално, паметните телефони можат да бидат важна алатка за постарите (возрасните) лица да ги искористат своите законски права и да се заштитат од злоупотреба, вознемирување или запоставување. Со искористување на потенцијалот на паметните телефони и справување со предизвиците и ограничувањата, можеме да обезбедиме постарите (возрасните) лица да имаат правна заштита и поддршка што им е потребна за да живеат со достоинство и почит.

Користена литература

1. Закон за социјална заштита, „Службен весник на РСМ“, бр. 104 од 23.5.2019 година;
2. Национална стратегија за стари лица 2010-2020, Министерство за труд и социјална политика, јуни 2010 година;
3. НАЦИОНАЛНА ПРОГРАМА ЗА УСВОЈУВАЊЕ НА ПРАВОТО НА ЕВРОПСКАТА УНИЈА 2021 – 2025, Влада на Република Северна Македонија, јуни 2021 година;

4. Принципи на ООН за постари лица, Генералното собрание на ООН, 16 декември 1991 година (резолуција 46/91);
5. Програма за работа на Владата на Република Северна Македонија за периодот 2022–2024 година;
6. Стратегија за демографски политики на Република Македонија за 2015-2024 година, Министерство за труд и социјална политика, февруари 2015 година.

Интернет извори:

7. <https://www.ageuk.org.uk/> посетено на 06.05.2023 година;
8. <https://legaldocsbyme.com/> посетено на 07.05.2023 година;
9. <https://mk.millionmakers.com/about-us/> посетено на 05.05.2023 година;
10. <https://theelderlawjournal.com/> посетено на 12.05.2023 година;
11. <https://www.esem.org.mk/> посетено на 05.05.2023 година;