

STANDARDY

POMOCY I EDUKACJI PRAWNEJ

**świadczonej przez „Biuro dla Obywatela”
i punkty nieodpłatnej pomocy prawnej**

Toruń-Włocławek, 2016 rok

Niniejszy dokument opisuje **standardy świadczenia usług poradniczych, metod i form poradnictwa** udzielanych przez „Biuro dla Obywatela”. W dokumencie jako „Biuro dla Obywatela” (BdO) określana i rozumiana jest działalność poradnicza w zakresie poradnictwa obywatelskiego i poradnictwa prawnego prowadzona przez Pomorską Fundację Rozwoju, Kultury i Sztuki z siedzibą w Toruniu. Działalność ta ma charakter zarówno projektowy, tj. przede wszystkim w formule prowadzenia „Biura dla obywatela” we Włocławku (jako wyodrębnionej jednostki w strukturze Fundacji), jak i polega na prowadzeniu punktów nieodpłatnej pomocy prawnej w formule zadań zlecanych przez powiaty grodzkie i ziemskie województwa kujawsko-pomorskiego w oparciu o przepisy Ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej i edukacji prawnej.

Dokument niniejszy powstał w procesie partycypacyjnym, tj. włączającym do jego stworzenia i recenzowania wszystkich zainteresowanych działaniami poradniczymi, zarówno instytucje publiczne i niepubliczne, jak i odbiorców poradnictwa.

Przeprowadzenie procesu i wypracowanie poniższych standardów możliwe było dzięki realizacji projektu „Poradnictwo dla obywatela” (nr E2/2034) finansowanego z Funduszy EOG w ramach programu Obywatele dla Demokracji.

Na „Standardy pomocy i edukacji prawnej” składają się:

I. Zakres działania „Biura dla obywatela” – formy udzielanego wsparcia.....	3
II. Zasady działania (wartości).....	4
III. Zakres udzielanej pomocy	6
IV. Osoby uprawnione do korzystania.....	7
V. Warunki organizacyjne i zaplecze techniczne	8
VI. Zasady kontaktu	9
VII. Upowszechnianie działalności „Biura dla obywatela”	10

I. Zakres działania „Biura dla obywatela” – formy udzielanego wsparcia

Podstawowymi formami aktywności (wsparcia świadczonego przez) „Biuro dla Obywatela” są:

Strona | 3

- a. udzielanie informacji i porady obywatelskiej oraz informacji i porady prawnej w ramach indywidualnych spotkań w „Biurze dla obywatela” (liczba spotkań i czas ich trwania uzależnione są od indywidualnych potrzeb klienta).

Informacje i porady udzielane są przez specjalistki/specjalistów poradnictwa oraz przez ekspertów. Specjaliści poradnictwa udzielają wsparcia w siedzibie „Biura dla Obywatela” dla osób odwiedzających lub za pośrednictwem infolinii (tel. 800 110 062). Eksperci udzielają wsparcia (porad obywatelskich i porad prawnych) podczas tzw. dyżurów stacjonarnych (w siedzibie „Biura dla Obywatela” we Włocławku) oraz podczas dyżurów mobilnych (na terenie powiatów lipnowskiego, radziejowskiego, rypińskiego oraz włocławskiego).

- b. udzielanie pomocy prawnej w punktach nieodpłatnej pomocy prawnej.

Pomoc prawna udzielana jest przez ekspertów, których kwalifikacje i zakres czynności określa Ustawa o nieodpłatnej pomocy prawnej i edukacji prawnej, w tym przede wszystkim wskazuje, że pomoc udzielana jest przez adwokatów i radców prawnych, doradców podatkowych oraz osoby, które ukończyły wyższe studia prawnicze i uzyskały tytuł magistra lub zagraniczne studia prawnicze uznane w Rzeczypospolitej Polskiej i posiadają co najmniej trzyletnie doświadczenie w wykonywaniu wymagających wiedzy prawniczej czynności bezpośrednio związanych ze świadczeniem pomocy prawnej.

- c. świadczenie edukacji prawnej w formie spotkań informacyjno-edukacyjnych służących edukacji prawnej i obywatelskiej.

Tematyka spotkań to zagadnienia powtarzające się w działalności „Biura dla obywatela” oraz punktów nieodpłatnej pomocy prawnej, a co za tym idzie pozostające w sferze zainteresowań większej liczby osób. Forma i tematyka spotkań edukacji prawnej zależy od odbiorców – to od nich zbierane są propozycje tematów, jak i formy spotkań. Spotkania edukacji prawnej prowadzą osoby spełniające kryteria w podpunkcie a. i podpunkcie b.

II. Zasady działania (wartości)

Działalność „Biura dla obywatela”, w tym punktów nieodpłatnej pomocy prawnej prowadzona jest z zachowaniem kilku zasad, z których jako zasady podstawowe (kardynalne) rozumiane są zasady bezpłatności, poufności, bezstronności oraz aktualności i rzetelności informacji.

Strona | 4

- A. Zasada bezpłatności oznacza, że osoba korzystająca z pomocy prawnej nie ponosi żadnych opłat za skorzystanie z porad prawnych ani działań edukacji prawnej, jak i innych działań oferowanych przez „Biuro dla obywatela”,
- B. Zasada poufności oznacza, że usługi świadczone są na zasadach całkowitej poufności poprzez stworzenie odpowiednich warunków lokalowych, sposobu przechowywania dokumentacji, prawa do anonimowości,
 - (1) wszystkie osoby zaangażowane w działania „Biura” są zobowiązane do zachowania w tajemnicy informacji o zgłaszanych zdarzeniach i innych danych dotyczących osób korzystających z pomocy,
 - (2) sposób, forma udzielania pomocy muszą uwzględniać potrzebę poufności, w tym miejsce prowadzenia działalności (miejsca spotkań, poczekalnia), sposób dokonywania rejestracji, przechowywania dokumentacji, sposoby komunikowania się z klientem, pomiędzy pracownikami,
 - (3) osobom trzecim nie są udzielane informacje na temat prowadzonych spraw i osób korzystających z pomocy bez ich uprzedniej zgody;
- C. Zasada bezstronności oznacza, że eksperci świadcząc usługi kierują się tylko i wyłącznie dobrem klienta, nie kierują się własnymi przekonaniem, opiniami, nie angażują się po żadnej z ewentualnych stron konfliktu.
- D. Zasada aktualności i rzetelności informacji obliguje do świadczenia usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- E. Zasada dostępności oznacza, że wsparcie udzielane jest wszystkim zgłaszającym się, bez względu na płeć, wyznanie, rasę, głoszone poglądy itp. Realizacja tej zasady oznacza również, że:
 - a. korzystanie ze świadczeń jest ogólnie dostępne, jawne i jasne dla zainteresowanych,
 - b. świadczenia udzielane są bez zbędnej zwłoki,

- c. formalne wymogi dotyczące korzystania z pomocy ograniczone są do niezbędnego minimum,
 - d. miejsce udzielania porad/informacji jest zlokalizowane w taki sposób, aby jak najbardziej ułatwić dostęp do pomocy, w tym dla osób z niepełnosprawnościami.
- F. Zasada równości – każda osoba uprawniona do uzyskania pomocy traktowana jest w ten sam sposób.
- G. Zasada transparentości działań – zasady udzielania pomocy są jawne i powszechnie dostępne dla każdego, kto chciałby się z nimi zapoznać przed skorzystaniem z pomocy.
- H. Zasada neutralności – w sytuacji wystąpienia konfliktu sumienia lub konfliktu interesów osoba udzielająca porady/informacji ma prawo odmówić udzielenia pomocy, jednak zobowiązana jest do wyjaśnienia przesłanek swojej decyzji, a w szczególności do wskazania innej osoby lub innego miejsca, gdzie możliwe jest skorzystanie z pomocy prawnej.

III. Zakres udzielanej pomocy

1. Zakres udzielanej pomocy w „Biurze dla obywatela”:

Każdy korzystający ma dostęp do informacji i porady prawnej, a klienci z zagadnieniami o większym stopniu złożoności kierowani na spotkania z ekspertami (w ramach tzw. dyżurów ekspertów – prawników, specjalistów ds. świadczeń społecznych etc.). Dyżury realizowane są w „Biurze dla obywatela” oraz w miastach powiatowych i miejscowościach gminnych w powiatach lipnowskim, radziejowskim, rypińskim i włocławskim.

Pomoc prawna obejmuje poinformowanie osoby uprawnionej o obowiązującym stanie prawnym, o przysługujących jej uprawnieniach lub o spoczywających na niej obowiązkach i/lub wskazanie osobie uprawnionej sposobu rozwiązania jej problemu prawnego i/lub udzielenie pomocy w sporządzeniu projektu pisma związanego z daną sprawą.

2. Zakres udzielanej pomocy w punktach nieodpłatnej pomocy prawnej

Pomoc prawna obejmuje (zgodnie z art. 3 Ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej i edukacji prawnej) poinformowanie osoby uprawnionej o obowiązującym stanie prawnym, o przysługujących jej uprawnieniach lubo spoczywających na niej obowiązkach lub wskazanie osobie uprawnionej sposobu rozwiązania jej problemu prawnego, lub udzielenie pomocy w sporządzeniu projektu pisma w sprawach, o których mowa powyżej, z wyłączeniem pism procesowych w toczącym się postępowaniu przygotowawczym lub sądowym i pism w toczącym się postępowaniu sądowo-administracyjnym, lub sporządzenie projektu pisma o zwolnienie od kosztów sądowych lub ustanowienie pełnomocnika z urzędu w postępowaniu sądowym lub ustanowienie adwokata, radcy prawnego, doradcy podatkowego lub rzecznika patentowego w postępowaniu sądowo-administracyjnym.

IV. Osoby uprawnione do korzystania

1. W „Biurze dla obywatela” do korzystania z poradnictwa (informacji, porad, edukacji) uprawnieni są wszyscy mieszkańcy obszaru objętego działalnością „Biura dla obywatela”, tj. powiatów lipnowskiego, radziejowskiego, rypińskiego i włocławskiego oraz Miasta Włocławek, bez względu na indywidualne cechy, zagrożeni ryzykiem wykluczenia społecznego.
2. W punktach nieodpłatnej pomocy prawnej pomoc prawna udzielana jest osobom wymienionym jako uprawnione w Ustawie po każdorazowym zweryfikowaniu statusu osoby ubiegającej się o pomoc prawną, tj. młodzieży do 26 roku życia, osobom, które ukończyły 65 lat, kombatantom i weteranom, osobom posiadającym ważną Kartę Dużej Rodziny, osobom fizycznym, korzystającym z pomocy gminnego ośrodka pomocy społecznej, zagrożonym lub poszkodowanym przez katastrofę naturalną, klęskę żywiołową lub awarię techniczną.

V. Warunki organizacyjne i zaplecze techniczne

1. Zarówno „Biuro dla obywatela”, jak i punkty nieodpłatnej pomocy prawnej działają w stałych godzinach odpowiednio do specyfiki tych punktów – „Biuro dla obywatela” w wymiarze 8 godzin dziennie (we wszystkie dni robocze), punkty nieodpłatnej pomocy prawnej w wymiarze 4 godzin dziennie (we wszystkie dni robocze). W każdym przypadku, informacja o godzinach pracy umieszczona jest w widocznym miejscu (przy wejściu) oraz upowszechniana na stronie internetowej biuro-obywatela.pl.
2. W „Biurowie dla obywatela” oraz w każdym z punktów nieodpłatnej pomocy prawnej dostępne są niniejsze standardy.
3. „Biuro dla Obywatela” oraz punkty nieodpłatnej pomocy prawnej spełniają następujące minimalne wymagania techniczne w zakresie lokalowym:
 - a) pomieszczenia znajdują się w lokalu zapewniającym bezpieczeństwo techniczne w zakresie wymogów budowlanych i przeciwpożarowych;
 - b) lokal zapewnia dostęp dla osób z niepełnosprawnościami;
 - c) pomieszczenia oznakowane są w sposób umożliwiający łatwe znalezienie lokalu, jak i umożliwiający uzyskanie informacji o godzinach pracy punktu i – w przypadku punktów nieodpłatnej pomocy prawnej – zakresie świadczonego wsparcia;
 - d) lokal składa się z poczekalni (z miejscami siedzącymi) oraz pokoju porad (wyposażonego w podstawowy sprzęt biurowy - komputer, telefon) do pracy indywidualnej oraz grupowej (2-3 osoby). Lokal musi umożliwiać prowadzenie swobodnej, nieskrępowanej rozmowy oraz zapewniać poufność. Dla korzystających z pomocy zapewniony jest także dostęp do pomieszczenia sanitarnego.
4. W pokoju porad podczas udzielania porad nie mogą znajdować się inne osoby poza ekspertem i korzystającym/korzystającymi ze wsparcia. Funkcjonowanie poczekalni nie zakłóca pracy w pokoju porad.

VI. Zasady kontaktu

1. Na stronie internetowej „Biura dla Obywatela” (www.biuro-obywatela.pl) publikowane są na bieżąco aktualne informacje nt. świadczonych usług (w tym zakres, miejsca i godziny pracy punktów pomocy) oraz zasady świadczenia pomocy prawnej i edukacji prawnej.
2. Kontakt z „Biurem dla obywatela” oraz z punktami nieodpłatnej pomocy prawnej możliwy jest także poprzez infolinię, z której korzystanie jest nieodpłatne dla odbiorców (infolinia 800 110 062) – koszty prowadzenia infolinii ponosi Fundacja.
3. Osoby uprawnione do korzystania z nieodpłatnej pomocy prawnej mogą korzystać z pomocy w dogodnym czasie bez wcześniejszego kontaktu z pracownikami Biura. Jednakże w celu właściwego przygotowania klienta do spotkania z ekspertem punktu pomocy prawnej rekomendowany jest wcześniejszy kontakt (np. telefoniczny poprzez numer Infolinii lub bezpośrednią wizytę w Biurze lub z wykorzystaniem poczty elektronicznej). Kontakt wstępny nie służy udzielaniu pomocy prawnej, a jedynie ma pomóc w kompleksowym przygotowaniu do wizyty np. poprzez przygotowanie dokumentów związanych z problemem prawnym, zgromadzeniem pism etc.
4. Odbiorcy/Osoby zainteresowane skorzystaniem ze wsparcia Biura zachęcane są do skorzystania z informacji, które opisane są m.in. na stronie internetowej „Biura” (zakładka „Przed wizytą”). Zalecenia te dotyczą uporządkowania faktów i zastanowienia się jakiego wsparcia odbiorca oczekuje; przeanalizowania szczegółowo sprawy, która ma być tematem pomocy prawnej; zgromadzenia i przyniesienia na spotkanie oryginałów lub kopii dokumentów, które dotyczą sprawy; przeanalizowania sytuacji rodzinnej i/lub zawodowej.
5. W ramach harmonogramu pracy „Biura dla obywatela” i poszczególnych punktów nieodpłatnej pomocy prawnej, osoby zainteresowane uzyskaniem pomocy mają możliwość umówienia się na konkretny termin (dzień i godzinę) w zależności od potrzeb i możliwości danej osoby, w godzinach jak najdogodniejszych dla obu stron. Ostatecznego wskazania terminu spotkania dokonuje ekspert punktu pomocy prawnej.
6. Każde umówione wcześniej spotkanie jest potwierdzane przez reprezentanta „Biura dla obywatela” drogą telefoniczną na dzień roboczy przed jego planowanym terminem.

VII. Upowszechnianie działalności „Biura dla obywatela”

1. Informacja o działalności „Biura dla obywatela” oraz punktów nieodpłatnej pomocy prawnej upowszechniana jest poprzez stronę internetową Biura dla Obywatela (www.biuro-obywatela.pl), na której zamieszczane są informacje o:
 - godzinach pracy „Biura dla obywatela”,
 - godzinach dyżurów stacjonarnych i dyżurów mobilnych „Biura dla obywatela”,
 - harmonogramie pracy poszczególnych punktów nieodpłatnej pomocy prawnej prowadzonych przez Fundację, jak też innych punktów na obszarze, na którym działa „Biuro dla obywatela”,
 - lokalizacji „Biura dla obywatela” i punktów nieodpłatnej pomocy prawnej prowadzonych przez Fundację,
 - zasadach korzystania i grupach osób uprawnionych do korzystania poprzez publikację niniejszych Standardów,
2. Dla potrzeb upowszechniania działalności wykorzystywany jest również fanpage Fundacji na profilu społecznościowym Facebook.
3. Metodą upowszechniania działań „Biura dla obywatela” oraz punktów nieodpłatnej pomocy prawnej jest także stały kontakt i dystrybucja informacji o ww. działalności do podmiotów współpracujących z „Biurem” w sieci poradnictwa.
4. Dodatkowych form upowszechniających wymaga funkcjonowanie punktów nieodpłatnych pomocy prawnej zlokalizowanych na obszarach wiejskich (poza dużymi ośrodkami miejskimi). Na obszarach tych wymagany jest kolportaż informacji do instytucji publicznych (urzędy, szkoły), parafii i sołtysów z terenu powiatu, w którym zlokalizowany jest punkt.