

**Uchwała Zarządu**  
**Stowarzyszenia „Lokalna Grupa Działania Powiatu Opatowskiego”**  
**Nr 10/NPP/2021**  
**z dnia 20 września 2021**

w sprawie przyjęcia Standardów obsługi i wewnętrznego systemu kontroli jakości udzielania  
nieodpłatnej pomocy prawnej, świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego  
oraz nieodpłatnej mediacji.

Na podstawie § 18 ust. 2 pkt. 12 Statutu Stowarzyszenia „Lokalna Grupa Działania Powiatu Opatowskiego” uchwała się, co następuje:

**§1**

Przyjmuje się Standardy obsługi i wewnętrzny system kontroli jakości udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej, świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz nieodpłatnej mediacji przez Stowarzyszenie „Lokalna Grupa Działania Powiatu Opatowskiego”

**§2**

Strategia stanowi Załącznik nr 1 do niniejszej Uchwały.

**§3**

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

WICEPREZES LGD  
*M. Dowol*  
Kinga Dorociak

PREZES LGD  
*Krystyna Wieczorek*  
Krystyna Wieczorek

LOKALNA GRUPA DZIAŁANIA  
POWIATU OPATOWSKIEGO  
27-500 Opatów, tel. 15 868 20 87  
ul. Bronisława Ostrowskiego ps. Cichy 1  
REGON 260218921 NIP 863-166-70-60

- Załącznik nr 1 do Uchwały Zarządu Stowarzyszenia „Lokalna Grupa Działania Powiatu Opatowskiego”  
Nr 10/NPP/2021 z dnia 20 września 2021

## **STANDARDY OBSŁUGI I WEWNĘTRZNY SYSTEM KONTROLI JAKOŚCI UDZIELANIA NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ, ŚWIADCZENIA NIEODPŁATNEGO PORADNICTWA OBYWATELSKIEGO ORAZ NIEODPŁATNEJ MEDIACJI**

**przez Stowarzyszenie „Lokalna Grupa Działania Powiatu Opatowskiego”**

Zasady udzielania porad prawnych oraz porad obywatelskich przez Stowarzyszenie „Lokalna Grupa Działania Powiatu Opatowskiego” są jawne. Każda osoba uprawniona (klient) powinna mieć możliwość zapoznania się z nimi przed rozpoczęciem udzielania pomocy.

### **STANDARDY OBSŁUGI**

#### **I. Stosunek do klientów**

1. Osoba prowadząca sprawę odnosi się do klienta z należyтым szacunkiem, nie poniża go, jest otwarta i słucha klienta.
2. Zabroniona jest każda forma dyskryminacji bez względu na jakiejkolwiek cechy klienta, w szczególności: wiek, płeć, niepełnosprawność, rasę lub pochodzenie etniczne, narodowość, wyznanie lub bezwyznaniowość, orientację seksualną lub tożsamość płciową. Wszyscy klienci powinni być traktowani w sposób równy, partnerski i bez uprzedzeń.
3. Celem Stowarzyszenia jest zapewnienie spójności społecznej poprzez działanie na rzecz równości wszystkich ludzi wobec prawa .
4. Należy dążyć do tego, by zachować prawo osoby uprawnionej do decydowania o własnym losie – każda osoba udzielająca pomocy lub świadcząca poradnictwo powinna wskazywać klientowi różne rozwiązania problemu wraz z wynikającymi z nich konsekwencjami; powinna stworzyć klientowi możliwość wyboru.

#### **II. Zasady świadczenia pomocy prawnej, poradnictwa obywatelskiego i mediacji.**

1. Pomoc prawna, poradnictwo obywatelskie i mediacje świadczone są w warunkach i na zasadach pełnej poufności.
  - 1.1. Treść rozmowy z klientem, zachowanie klienta, jak również informacje od niego otrzymane odnośnie sytuacji jego lub innych bliskich mu osób są poufne.
  - 1.2. Jeżeli sprawa wymaga pomocy osób trzecich niepracujących w Stowarzyszeniu, po uprzedniej zgodzie wyrażonej przez klienta fragmenty rozmowy albo jej całość oraz informacje odnośnie sytuacji klienta mogą zostać im ujawnione w zakresie objętym taką zgodą.
  - 1.3. Zgoda klienta nie jest wymagana na prowadzenie jakichkolwiek konsultacji w ramach działania Stowarzyszenia z innym jego pracownikiem.

- 1.4. Miejsce udzielania pomocy prawnej, świadczenia poradnictwa obywatelskiego i mediacji powinno być odpowiednio przystosowane, by zapewnić bezpieczeństwo i poufność rozmowy.
- 1.5. Udzielenie każdej pomocy prawnej i świadczenie poradnictwa obywatelskiego jest dokumentowane.
- 1.6. Sposób przechowywania dokumentacji uniemożliwia dostęp do niej osobom niepowołanym.
- 1.7. Dane klientów przechowywane są w sposób zapewniający ich poufność i odpowiednią ochronę.
2. Stowarzyszenie nie świadczy pomocy stronom tego samego konfliktu.
3. Pomoc prawna, poradnictwo obywatelskie i mediacje świadczone są nieodpłatnie.
4. Pomoc prawna i poradnictwo obywatelskie udzielane są w sposób rzetelny, konkretny i wyczerpujący, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
5. Pomoc prawna i poradnictwo obywatelskie udzielane są na podstawie przedstawionego przez klienta stanu faktycznego.
6. Pomoc prawna i poradnictwo obywatelskie udzielane są jedynie po pełnym przeanalizowaniu stanu faktycznego sprawy i odpowiednich przepisów prawnych.
7. Osoba udzielająca pomocy nie przekazuje informacji, której nie jest pewna lub w oparciu o niepełne i niepewne informacje przekazane przez klienta. Informacje, które są niepewne albo co do których nie jest się pewnym, należy w odpowiednim czasie sprawdzić lub uzupełnić.
8. W razie potrzeby, a zwłaszcza w trudnych lub skomplikowanych sprawach, osoba udzielająca porady lub informacji powinna się skonsultować z innym pracownikiem.
9. Osoba udzielająca porady ani Stowarzyszenie nie ponoszą odpowiedzialności za udzieloną informację lub poradę, jeśli:
  - 9.1. Przedstawiając stan faktyczny klient wprowadził prawnika w błąd.
10. Osoba udzielająca porady może odmówić udzielenia porady, jeśli:
  - 10.1. Sprawa wykracza poza zakres działania Stowarzyszenia;
  - 10.2. Klient odnosi się do niej w sposób sprzeczny z podstawowymi zasadami współżycia społecznego, obraża ją, grozi bądź próbuje nakłonić do działań nieetycznych lub sprzecznych z obowiązującym w Polsce prawem;
  - 10.3. Osoba udzielająca świadczenia może odmówić prowadzenia sprawy z ważnych powodów.
  - 10.4. W przewidzianych powyżej przypadkach prawnik informuje klienta o innych punktach świadczących pomoc prawną, poradnictwo obywatelskie i mediacje.
11. Zabronione jest:
  - 11.1. Przyjmowanie jakichkolwiek prezentów lub innych dowodów wdzięczności od klientów;
  - 11.2. Świadczenie jakichkolwiek odpłatnych usług na rzecz klientów – zarówno w czasie pracy w Stowarzyszeniu, jak również poza godzinami pracy;
  - 11.3. Polecanie prawniczych usług komercyjnych swoim klientom (zakaz reklamy).
12. Wszystkie osoby udzielające porad mają obowiązek stałego podnoszenia swoich kwalifikacji.

### **III. Sposób świadczenia pomocy prawnej, poradnictwa obywatelskiego i mediacji.**

1. Pomoc prawna i poradnictwo obywatelskie udzielane są wyłącznie przez prawników.
  - 1.1. Porada prawna to skonkretyzowana informacja, mająca zastosowanie w konkretnej sprawie, oparta na danych i materiałach przekazanych przez klienta; porada prawna może polegać na sporządzeniu projektu pisma prawnego.
  - 1.2. Nieodpłatne poradnictwo obywatelskie obejmuje działania dostosowane do indywidualnej sytuacji osoby uprawnionej, zmierzające do podniesienia świadomości tej osoby o przysługujących jej uprawnieniach lub spoczywających na niej obowiązkach oraz wsparcia w samodzielnym rozwiązywaniu problemu, w tym, w razie potrzeby, sporządzenie wspólnie z osobą uprawnioną planu działania i pomoc w jego realizacji. Nieodpłatne poradnictwo obywatelskie obejmuje w szczególności porady dla osób zadłużonych i porady z zakresu spraw mieszkaniowych oraz zabezpieczenia społecznego.
  - 1.3. W trakcie udzielania pomocy prawnej, świadczenia poradnictwa obywatelskiego, prawnik, doradca obywatelski koncentruje się na problemach prawnych.
  - 1.4. Jeżeli elementem pomocy jest przygotowanie pisma dla klienta, prawnik powinien zapoznać go z jego treścią, dokładnie wyjaśniając mu treść pisma.
2. Informacja prawna oznacza przekazanie klientowi informacji o powszechnie obowiązującym polskim prawie lub praktyce jego stosowania, w szczególności poprzez: podanie i omówienie odpowiednich przepisów, przekazanie wzorów pism prawnych, wręczenie ulotki lub broszury informacyjnej.
3. Osoba udzielająca pomocy prawnej powinna w miarę możliwości starać się zaktywizować klienta do działania i samodzielnego wykonywania potrzebnych czynności.
4. W czasie udzielania porad i świadczenia poradnictwa obywatelskiego powinno się używać języka adekwatnego do języka klienta; komunikaty powinny być sformułowane w sposób jasny i prosty, w języku zrozumiałym dla klienta, o czym udzielający porady powinien się upewnić.
5. Stowarzyszenie nie udostępnia klientom telefonu ani kopii do ich prywatnego użytku.
6. Niniejsze standardy stosuje się odpowiednio także wobec innych form wsparcia świadczonego przez Stowarzyszenie.

### **WEWNĘTRZNY SYSTEM KONTROLI JAKOŚCI**

1. Każdy klient wyrażający chęć oceny jakości otrzymanej pomocy prawnej, może wypełnić po udzielonej pomocy ankietę ewaluacyjną, w której jest pytany o:
  - a) źródło informacji o punkcie nieodpłatnych porad prawnych,
  - b) ocenę przydatności i adekwatności otrzymanych informacji,
  - c) ocenę uprzejmości prawnika udzielającego porady,
  - d) ocenę atmosfery panującej podczas udzielania pomocy,
  - e) gotowość polecenia punktu innym osobom,
  - f) deklarację chęci ponownego skorzystania z pomocy punktu nieodpłatnych porad prawnych.

2. Każdy klient, który wyrazi negatywną opinię o punkcie i poradzie, na przykład podczas rozmowy z prawnikiem może sformułować tę opinię na piśmie.

2.1. Pismo zawierające opinię o punkcie i udzielonej poradzie kwalifikuje się uwagi w nim sformułowane – czy dotyczą jakości obsługi czy merytorycznej strony usługi. Działania naprawcze wprowadzane są niezwłocznie.

3. Koordynator punktu pomocy jest w kontakcie z zespołem osób świadczących pomoc z którymi na bieżąco omawia sprawy związane z jakością usług i organizacją pracy punktu. Kontakt jest realizowany osobiście lub z wykorzystaniem środków komunikacji na odległość.

4. W miarę potrzeb prawnicy świadczący pomoc prawną oraz pracownicy Stowarzyszenia spotykają się, aby omówić wszystkie problematyczne kwestie, jakie pojawiły się w minionym okresie – omawiają błędy, uchybienia, problemy, planują ich rozwiązanie.

5. Dokumenty dotyczące realizacji świadczeń są tworzone w standardzie zgodnym z obowiązującą ustawą dotyczącą nieodpłatnej pomocy prawnej oraz poradnictwa obywatelskiego – internetowym systemie informatycznym, który automatycznie weryfikuje poprawność i kompletność przygotowanych dokumentów.

6. Stowarzyszenie comiesięcznie przed przekazaniem zestawienia dokumentów dotyczących udzielonych w punkcie świadczeń, przeprowadza ich weryfikację, co ma służyć wykluczeniu błędów lub niekompletności.

7. Stowarzyszenie prowadzi nadzór nad czasem pracy prawników. Każdorazowa nieobecność prawnika jest zgłaszana ze stosownym wyprzedzeniem umożliwiającym zapewnienie odpowiedniego zastępstwa. Stowarzyszenie prowadzi wykaz czasu pracy i ewentualnych zastępstw.

8. Koordynator punktu przeprowadza niezapowiedziane wizyty monitorujące w punktach gdzie świadczona jest pomoc prawna, poradnictwo obywatelskie i mediacja.

9. Koordynator punktu pozostaje w stałym kontakcie z pracownikiem samorządu terytorialnego, odpowiedzialnym za realizację zadania.

10. Nad działalnością radców prawnych i adwokatów czuwają samorzady prawnicze.