

# STANDARDY OBSŁUGI I WEWNĘTRZNY SYSTEM KONTROLI JAKOŚCI NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ ŚWIADCZONEJ PRZEZ FUNDACJĘ TAURUS

## § 1

### Definicje

1. Wymienione poniżej pojęcia oznaczają:
  - a. **Standardy** – ustanowione przez Fundację TAURUS standardy obsługi i wewnętrzny system kontroli jakości nieodpłatnej pomocy prawnej zgodnie z art. 11d ust. 2 pkt 4 ustawy z dnia 05 sierpnia 2015r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim i edukacji prawnej (t.j. Dz. U. z 2017r. poz. 2030, z 2018 r. poz. 1467) – zgodnie z nowelizacją obowiązującą od dnia 01.01.2019r.;
  - b. **Fundacja** – Fundacja TAURUS z siedzibą w Poznaniu Os. Stare Żegrze 143/10;
  - c. **Ustawa** – ustawa z dnia 05 sierpnia 2015r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim i edukacji prawnej (t.j. Dz. U. z 2017r. poz. 2030, z 2018 r. poz. 1467);
  - d. **Nieodpłatna pomoc prawna** – nieodpłatna pomoc prawna świadczona przez Fundację w ramach realizacji powierzonego zadania publicznego, według zasad określonych w ustawie z dnia 05 sierpnia 2015r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim i edukacji prawnej;
  - e. **Beneficjent** – osoba fizyczna uprawniona do skorzystania z nieodpłatnej pomocy prawnej zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 05 sierpnia 2015r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim i edukacji prawnej;
  - f. **Prawnik/ Prawnicy** – adwokat lub radca prawny udzielający osobiście nieodpłatną pomoc prawną w punkcie nieodpłatnej pomocy prawnej;
  - g. **Punkt Npp** – Punkt Nieodpłatnej Pomocy Prawnej.
2. **Standardy** zostały utworzone i zatwierdzone przez *Zarząd* Fundacji i są dostosowane do wymogów wynikających z regulacji zawartej w *Ustawie*, z uwzględnieniem nowelizacji, która wejdzie w życie z dniem 01.01.2019r.

## § 2

### Standardy obsługi nieodpłatnej pomocy prawnej

1. *Nieodpłatna pomoc prawna* będzie świadczona w *Punkcie Npp*, zgodnie z obowiązującymi przepisami *Ustawy przez Prawników*, z którymi *Fundacja* ma zawartą indywidualną umowę o współpracy. Przy realizacji nieodpłatnej pomocy prawnej *Fundacja* uwzględni również wytyczne organu administracji publicznej powierzającego jej realizację zadania publicznego.
2. *Fundacja* przy realizacji powierzonego zadania publicznego w zakresie nieodpłatnej pomocy prawnej będzie współpracować wyłącznie z wykwalifikowanymi *Prawnikami* tj. radcami prawnymi i/lub adwokatami, posiadającymi co najmniej trzyletnie doświadczenie w wykonywaniu wymagających wiedzy prawniczej czynności bezpośrednio związanych ze świadczeniem pomocy prawnej. *Fundacja* dokona weryfikacji spełniania przez *Prawnika* wymogu wpisu na listę radców prawnych/ adwokatów oraz posiadanego doświadczenia zawodowego.
3. Przed rozpoczęciem świadczenia nieodpłatnej pomocy prawnej w danym roku kalendarzowym *Prawnicy* odbędą obowiązkowe szkolenie w zakresie obowiązujących zasad udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej, obejmujące również kwestie organizacyjne dotyczące konkretnego *Punktu Npp*, w którym będzie świadczona pomoc prawna (dotyczące m.in. zasad potwierdzania obecności w punkcie nieodpłatnej pomocy prawnej, odbioru i zdawania kluczy, wypełniania i przechowywania dokumentacji). Na *Prawniku* spoczywa obowiązek posiadania wiedzy z dyscypliny prawa, w zakresie której udzielał będzie beneficjentowi nieodpłatnej porady prawnej, nadto *Prawnik* obowiązany jest do przestrzegania reguł świadczenia nieodpłatnej pomocy prawnej.
4. Każdy *Punkt Npp* będzie czynny we wszystkie dni robocze poza dniami ustawowo wolnymi od pracy, w godzinach określonych przez organ administracji publicznej w umowie o realizację zadania publicznego zawartej z *Fundacją*. *Prawnik* zobowiązany jest do punktualnego otwarcia *Punktu Npp*.
5. *Prawnik* jest zobowiązany:
  - a. świadczyć pomoc prawną z zachowaniem należytej staranności, zgodnie z postanowieniami zasad etyki wolnego zawodu, który wykonuje,
  - b. przestrzegać zasad dostępu do *Punktu Npp*,
  - c. dbać o powierzony sprzęt komputerowy, jak również korzystać z niego jedynie w celu udzielenia nieodpłatnej pomocy prawnej,

- d. dbać o stan lokalu, w którym znajduje się *Punkt Npp*.
6. *Prawnik* posiada własny dostęp do systemu informacji prawnej używanego do udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej.
  7. *Prawnicy* będą pełnić dyżury w *Punkcie Npp* zgodnie z góry ustalonym harmonogramem na dany miesiąc. W razie niemożności świadczenia nieodpłatnej pomocy prawnej przez *Prawnika* wskazanego w harmonogramie, *Fundacja* zobligowana jest zapewnić zastępstwo. *Prawnika* może zastąpić inny radca prawny lub adwokat, spełniający wymogi, o których mowa w pkt. 2, z którym *Fundacja* ma zawartą umowę o współpracy.
  8. Przed przystąpieniem do udzielenia nieodpłatnej pomocy prawnej na rzecz *Beneficjenta*, *Prawnik* zobowiązany jest dokonać weryfikacji czy osoba ubiegająca się o pomoc prawną spełnia kryteria uzyskania nieodpłatnej pomocy prawnej zgodnie z obowiązującymi zapisami *Ustawy*, a także do odebrania od osoby uprawnionej stosownego oświadczenia. Wszelka dokumentacja związana z udzieleniem nieodpłatnej pomocy prawnej jest przechowywana w sposób uniemożliwiający dostęp do niej osobom trzecim.
  9. Każdy przypadek udzielenia nieodpłatnej pomocy prawnej musi zostać udokumentowany w „*Karcie pomocy*” (dostępnej w formie elektronicznej lub papierowej w zależności od organizacji *Punktu Npp* przez organ administracji), na formularzu, zgodnie z obowiązującymi wzorami. „*Karta pomocy*” jest wypełniana niezwłocznie po udzieleniu nieodpłatnej pomocy prawnej. *Prawnik* podpisuje się na każdej „*Karcie pomocy*” dokumentującej udzielenie przez niego nieodpłatnej pomocy prawnej. *Fundacja* jest zobligowana, w terminie określonym w umowie na realizację zadania publicznego w zakresie nieodpłatnej pomocy prawnej, dostarczać dokumentację związaną z nieodpłatną pomocą prawną organowi administracji publicznej.
  10. W zależności od ustalonego przez organ administracji publicznej sposobu przyjmowania *Beneficjentów*, *Prawnik* obsługuje osoby pojawiające się w *Punkcie Npp* według kolejności zgłoszeń, po umówieniu terminu wizyty. Kobiety w ciąży obsługiwane są poza kolejnością.
  11. Osobie ze znaczną niepełnosprawnością ruchową, które nie mogą pojawić się w *Punkcie Npp* osobiście oraz osobie doświadczającej trudności w komunikowaniu się, o których mowa w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011r. o języku migowym i innych sposobach komunikowania się (Dz. U. z 2017r. poz. 1824), może być udzielana nieodpłatna pomoc prawna lub świadczone nieodpłatne poradnictwo obywatelskie, z wyłączeniem nieodpłatnej mediacji, także poza punktem albo za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.

12. W zależności od zasad określonych w przeprowadzonym przez organ administracji otwartym konkursie ofert na obsługę *Punktów Npp* oraz wytycznych określonych w umowie na realizację zadania publicznego w zakresie nieodpłatnej pomocy prawnej, *Fundacja* zapewnia określone specjalizacje z zakresie najbardziej popularnych dziedzin prawa podczas wybranych dyżurów *Prawników* (m.in. w zakresie: prawa rodzinnego, cywilnego, spadkowego, upadłości konsumenckiej, prawa lokalowego, prawa karnego, czy prawa administracyjnego). W przypadku zaistnienia potrzeby przeprowadzenia mediacji, *Fundacja* zapewni uczestnictwo mediatora podczas wybranych dyżurów w *Punkcie Npp*. Informacje o specjalizacjach lub o ewentualnej obecności mediatora będą dostępne na stronie [www.Fundacji \(www.poradyprawne-taurus.pl\)](http://www.poradyprawne-taurus.pl) oraz wywieszane w budynku, w którym mieści się *Punkt Npp*.
13. *Fundacja* oraz wszystkie współpracujące z nią osoby i podmioty związane z realizacją zadania publicznego dotyczącego świadczenia nieodpłatnej pomocy prawnej zapewniają poszanowanie przepisów o ochronie danych osobowych.

### § 3

#### **Wewnętrzny system kontroli jakości nieodpłatnej pomocy prawnej**

1. W ramach wewnętrznego systemu kontroli jakości nieodpłatnej pomocy prawnej *Fundacja* powołuje Koordynatora nieodpłatnej pomocy prawnej, a w razie potrzeby dwóch lub więcej Koordynatorów nieodpłatnej pomocy prawnej.
2. Koordynator może być powołany spośród *Prawników* świadczących nieodpłatną pomoc prawną w ramach jednego lub więcej *Punktów Npp*.
3. Zadania Koordynatora obejmować będą:
  - a. weryfikację poprawności dokumentowania świadczenia nieodpłatnej pomocy prawnej przez *Prawników*,
  - b. terminowe dostarczanie dokumentacji związanej z nieodpłatną pomocą prawną organowi administracji publicznej,
  - c. bieżące monitorowanie prawidłowości wykonywania zadań powierzonych *Prawnikom* w zakresie udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej,
  - d. kontakt z przedstawicielami organu administracji publicznej zajmującymi w sprawach związanych z realizacją zadania publicznego w zakresie nieodpłatnej pomocy prawnej,

- e. rozpoznawanie ewentualnych skarg *Beneficjentów* w związku ze świadczoną na ich rzecz nieodpłatną pomocą prawną,
  - f. dokumentowanie wszelkich nieprawidłowości związanych z realizacją zadania publicznego.
4. W przypadku wpłynięcia skargi na działalność *Prawnika* w ramach nieodpłatnej pomocy prawnej Koordynator zobowiązany jest:
- a. zarejestrować ją w *Dzienniku skarg*, podając datę skargi, imię, nazwisko i adres składającego skargę, zwięzłe określenie sprawy, imię i nazwisko przyjmującego skargę,
  - b. niezwłocznie zapoznać się z jej treścią, a jeśli skarga została złożona ustnie, sporządzić protokół przyjęcia skargi,
  - c. w razie konieczności zwraca się do osoby wnoszącej skargę o dodatkowe wyjaśnienia lub uzupełnienie informacji związanych z okolicznościami wniesienia skargi,
  - d. przedstawia *Prawnikowi* informację o skardze i poucza go o możliwości zajęcia stanowiska w sprawie,
  - e. przygotowuje notatkę informującą o sposobie rozpoznania skargi i przekazuje ją osobie wnoszącej skargę oraz *Prawnikowi*, zaś kopię dołącza do dokumentacji.
5. Skargi anonimowe pozostają bez rozpoznania, po ich zarejestrowaniu.
6. W razie stwierdzenia nieprawidłowości związanych z świadczeniem nieodpłatnej pomocy prawnej przez *Prawnika*, Koordynator zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym Zarząd *Fundacji* oraz sporządzić w tej sprawie notatkę. Informacja może być przekazana za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
7. Zarząd *Fundacji* sprawuje kontrolę nad prawidłowym rozpoznawaniem skarg przez Koordynatora.
8. W przypadku zaistnienia sytuacji, o której mowa w ust. 6, Zarząd *Fundacji* zobowiązany jest niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia, podjąć działania zmierzające do natychmiastowego wyeliminowania nieprawidłowości w zakresie świadczenia nieodpłatnej pomocy prawnej przez *Prawnika*, w tym również jeśli będzie to konieczne rozwiązać umowę o współpracy z *Prawnikiem*.

#### § 4

#### Postanowienia końcowe

1. *Standardy* są jawne.
2. *Fundacja* udostępnia *Standardy* na swojej stronie www oraz w każdym *Punkcie Npp*, w którym świadczy nieodpłatną pomoc prawną.
3. Każda osoba zaangażowana pośrednio lub bezpośrednio w świadczenie nieodpłatnej pomocy prawnej ma obowiązek zapoznania się i zaakceptowania *Standardów*.
4. *Standardy* wchodzi w życie z dniem 01.01.2019 roku i będą podlegać ciągłemu udoskonalaniu oraz w razie potrzeby aktualizacji.