

STANDARDY OBSŁUGI I WEWNĘTRZNY SYSTEM KONTROLI JAKOŚCI NIEODPŁATNEGO PORADNICTWA OBYWATELSKIEGO ŚWIADCZONEGO PRZEZ FUNDACJĘ TAURUS

§ 1

Definicje

1. Wymienione poniżej pojęcia oznaczają:
 - a. **Standardy** – ustanowione przez Fundację TAURUS standardy obsługi i wewnętrzny system kontroli jakości nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego zgodnie z art. 11d ust. 3 pkt 4 ustawy z dnia 05 sierpnia 2015r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim i edukacji prawnej (Dz. U. z 2019 r. poz. 294);
 - 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 (Dz. U. z 2019 r. poz. 294);
 - d. **Nieodpłatne poradnictwo obywatelskie** – nieodpłatne poradnictwo obywatelskie świadczone przez Fundację w ramach realizacji powierzonego zadania publicznego, według zasad określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim i edukacji prawnej;
 - e. **Nieodpłatna mediacja** - nieodpłatna mediacja świadczona przez Fundację w ramach nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, według zasad określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim i edukacji prawnej;
 - f. **Beneficjent** – osoba fizyczna uprawniona do skorzystania z nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 05 sierpnia 2015r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim i edukacji prawnej;
 - g. **doradca** – osoba udzielający osobiście nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego w punkcie nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego;

- h. *Punkt Npo* – Punkt Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego.
2. *Standardy* zostały utworzone i zatwierdzone przez *Zarząd* Fundacji i są dostosowane do wymogów wynikających z regulacji zawartej w *Ustawie*.

§ 2

Standardy obsługi nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego

1. *Nieodpłatne poradnictwo obywatelskie* będzie świadczona w *Punkcie Npo*, zgodnie z obowiązującymi przepisami *Ustawy* przez *Doradców lub Mediatorów*, z którymi *Fundacja* ma zawartą indywidualną umowę o współpracy. Przy realizacji nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego *Fundacja* uwzględni również wytyczne organu administracji publicznej powierzającego jej realizację zadania publicznego.
2. *Fundacja* przy realizacji powierzonego zadania publicznego w zakresie nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego będzie współpracować wyłącznie z wykwalifikowanymi *Doradcami*, tj. osobami posiadającymi wykształcenie i kwalifikacje wskazane w *Ustawie*, które uprawniają do świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz *Mediatorami*. *Fundacja* dokona weryfikacji spełniania przez *Doradcę* wymogu posiadania stosownego wykształcenia i kwalifikacji, a w przypadku *Mediatorów* weryfikacji podlegać będzie wpis na listę stałych mediatorów prowadzoną przez prezesa sądu okręgowego lub wpis na listę mediatorów prowadzoną przez organizację pozarządową w zakresie swoich zadań statutowych lub uczelnię, o której mowa w ustawie z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego, o której informacji przekazano prezesowi sądu okręgowego.
3. Przed rozpoczęciem świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego w danym roku kalendarzowym *Doradcy oraz Mediatorzy* odbędą obowiązkowe szkolenie w zakresie obowiązujących zasad udzielania nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, obejmujące również kwestie organizacyjne dotyczące konkretnego *Punktu Npo*, w którym będzie świadczone poradnictwo obywatelskie (dotyczące m.in. zasad potwierdzania obecności w punkcie nieodpłatnej poradnictwa obywatelskiego, odbioru i zdawania kluczy, wypełniania i przechowywania dokumentacji).
4. *Doradcy* obowiązani są znać zakres udzielanych porad obywatelskich oraz obowiązki dotyczące świadczonych porad obywatelskich na rzecz *Beneficjentów*. *Doradca* obowiązany jest do przestrzegania reguł świadczenia poradnictwa obywatelskiego.

5. Mediatorzy obowiązani są znać obowiązki i zakres nieodpłatnej mediacji, ponadto mediator obowiązany jest do przestrzegania reguł świadczenia nieodpłatnej mediacji w ramach nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego.
6. Każdy *Punkt Npo* 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. Doradca lub Mediator* zobowiązany jest do punktualnego otwarcia *Punktu Npo*.
7. *Doradca* jest zobowiązany:
 - a. świadczyć poradnictwo obywatelskie z zachowaniem należytej staranności,
 - b. przestrzegać zasad dostępu do *Punktu Npo*,
 - c. dbać o powierzony sprzęt komputerowy, jak również korzystać z niego jedynie w celu udzielenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego,
 - d. dbać o stan lokalu, w którym znajduje się *Punkt Npo*.
8. *Mediator* jest zobowiązany:
 - a. świadczyć nieodpłatną mediację z zachowaniem należytej staranności, zgodnie z postanowieniami zasad etyki,
 - b. przestrzegać zasad dostępu do *Punktu Npo*,
 - c. dbać o powierzony sprzęt komputerowy, jak również korzystać z niego jedynie w celu udzielenia nieodpłatnej mediacji,
 - d. dbać o stan lokalu, w którym znajduje się *Punkt Npo*.
9. *Doradca* będą pełnił dyżury w *Punkcie Npo* zgodnie z góry ustalonym harmonogramem na dany miesiąc. W razie niemożności świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego przez *Doradcę* wskazanego w harmonogramie, *Fundacja* zobligowana jest zapewnić zastępstwo. *Doradcę* może zastąpić inny doradca, spełniający wymogi, o których mowa w pkt. 2, z którym *Fundacja* ma zawartą umowę o współpracy. Postanowienia zdania poprzedniego stosuje się odpowiednio do *Mediatora* i *nieodpłatnej mediacji*.
10. Przed przystąpieniem do udzielenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, w tym nieodpłatnej mediacji na rzecz *Beneficjenta, Doradca lub Mediator* zobowiązany jest dokonać weryfikacji czy osoba ubiegająca się o poradę obywatelską lub przeprowadzenie mediacji spełnia kryteria uzyskania nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego zgodnie z obowiązującymi przepisami *Ustawy*, a także do odebrania od osoby uprawnionej stosownego

oświadczenia. Wszelka dokumentacja związana z udzieleniem nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, w tym nieodpłatnej mediacji jest przechowywana w sposób uniemożliwiający dostęp do niej osób trzecich.

11. Każdy przypadek udzielenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, w tym nieodpłatnej mediacji musi zostać udokumentowany w „Karcie pomocy” (dostępnej w formie elektronicznej lub papierowej w zależności od organizacji Punktu Npo przez organ administracji), na formularzu, zgodnie z obowiązującymi wzorami. „Karta pomocy” jest wypełniana niezwłocznie po udzieleniu nieodpłatnej porady obywatelskiej. W przypadku przeprowadzenia mediacji „Kartę pomocy” wypełnia się tylko raz, po zakończeniu mediacji, wskazując dodatkowo liczbę i łączny czas trwania posiedzeń mediacyjnych oraz wynik mediacji. Fundacja jest zobligowana, w terminie określonym w umowie na realizację zadania publicznego w zakresie nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, dostarczać dokumentację związaną z nieodpłatnym poradnictwem obywatelskim organowi administracji publicznej.
12. W zależności od ustalonego przez organ administracji publicznej sposobu przyjmowania Beneficjentów, Doradca lub Mediator obsługuje osoby pojawiające się w Punkcie Npo według kolejności zgłoszeń, po umówieniu terminu wizyty. Kobiety w ciąży obsługiwane są poza kolejnością.
13. Osobie ze znaczną niepełnosprawnością ruchową, które nie mogą pojawić się w Punkcie Npo osobiście oraz osobie doświadczające 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 świadczone nieodpłatne poradnictwo obywatelskie, z wyłączeniem nieodpłatnej mediacji, także poza punktem albo za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
14. W zależności od zasad określonych w przeprowadzanym przez organ administracji otwartym konkursie ofert na obsługę Punktów Npo oraz wytycznych określonych w umowie na realizację zadania publicznego w zakresie nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, Fundacja zapewnia określone specjalizacje z zakresie najbardziej popularnych dziedzin prawa podczas wybranych dyżurów Doradców (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 posiadającego udokumentowane uprawnienia podczas wybranych dyżurów w Punkcie Npo. 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 Npo*.

15. Fundacja oraz wszystkie współpracujące z nią osoby i podmioty związane z realizacją zadania publicznego dotyczącego świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego zapewniają poszanowanie przepisów o ochronie danych osobowych.

§ 3

Pomoc wolontariuszy, tłumaczy języka migowego oraz tłumaczy języka obcego

1. Przy realizacji zadania publicznego w zakresie świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego Fundacja TAURUS będzie korzystać z pomocy wolontariuszy, którzy w razie potrzeby będą asystować osobom mającym trudności z samodzielną realizacją porady obywatelskiej, w szczególności z powodu niepełnosprawności, podeszłego wieku albo innych okoliczności życiowych.
2. Asysta będzie obejmować pomoc w przekazaniu dokumentacji, w dotarciu na poradę obywatelską lub w dotarciu na wydarzenie związane z realizacją edukacji prawnej.
3. Pomoc wolontariusza będzie dostępna w zakresie wynikającym z zapisów oferty złożonej na realizację zadania publicznego, po uzgodnieniu terminu z Organizatorem konkursu.
4. Osoby uprawnione do skorzystania z nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, w razie pojawienia się takiej potrzeby w trakcie realizacji zadania w zakresie świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, osoby uprawnione będą mogły skorzystać z pomocy tłumacza języka migowego, który będzie dostępny stacjonarnie lub online (tj. za pośrednictwem komunikatora internetowego (Skype, Zoom)).
5. W razie niemożności połączenia się z tłumaczem języka migowego, w opisany powyżej sposób, tłumaczenie odbędzie się za pośrednictwem usługi internetowej „Tłumacz migam”. W obu przypadkach tłumaczenia będą wykonywane przez tłumaczy Polskiego Języka Migowego (PMJ).
6. Treści tłumaczone przez tłumaczy języka migowego będą poufne i nie będą wykorzystywane w celach innych niż cel wykonania tłumaczenia.
7. Pomoc tłumacza języka migowego będzie dostępna w zakresie wynikającym z zapisów oferty złożonej na realizację zadania publicznego, po uzgodnieniu terminu z Organizatorem konkursu.

8. Fundacja będzie czynić starania, aby w kadrze zaangażowanej w świadczenie nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego były osoby posługujące się językiem obcym, aby umożliwić osobom uprawnionym, w razie powstania takiej potrzeby, udzielenie pomocy również w języku obcym – głównie w języku angielskim lub ukraińskim (w szczególności w punktach ze specjalizacją pomocy cudzoziemcom).
9. W razie pojawienia się takiej potrzeby w trakcie realizacji zadania w zakresie świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, osoby uprawnione będą mogły skorzystać także z pomocy tłumacza języka obcego (j. angielski, ukraiński), który będzie dostępny stacjonarnie lub online (tj. za pośrednictwem komunikatora internetowego (Skype, Zoom)).
10. Treści tłumaczone przez tłumaczy języka obcego będą poufne i nie będą wykorzystywane w celach innych niż cel wykonania tłumaczenia.
11. Pomoc tłumacza języka obcego będzie dostępna w zakresie wynikającym z zapisów oferty złożonej na realizację zadania publicznego, po uzgodnieniu terminu z Organizatorem konkursu.

§ 4

Wewnętrzny system kontroli jakości nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego

1. W ramach wewnętrznego systemu kontroli jakości nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, w tym nieodpłatnej mediacji, *Fundacja* powołuje Koordynatora nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, a w razie potrzeby dwóch lub więcej Koordynatorów nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego.
2. Koordynator może być powołany spośród *Doradców* świadczących nieodpłatne poradnictwo obywatelskie w ramach jednego lub więcej *Punktów Npo*.
3. Zadania Koordynatora obejmować będą:
 - a. weryfikację poprawności dokumentowania świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego przez *Doradców lub Mediatorów*,
 - b. terminowe dostarczanie dokumentacji związanej z nieodpłatnym poradnictwem obywatelskim organowi administracji publicznej,
 - c. bieżące monitorowanie prawidłowości wykonywania zadań powierzonych *Doradcom* w zakresie udzielania nieodpłatnego

poradnictwa obywatelskiego i *Mediatorom* w zakresie nieodpłatnej mediacji,

- d. kontakt z przedstawicielami organu administracji publicznej zajmującymi w sprawach związanych z realizacją zadania publicznego w zakresie nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego,
 - e. rozpoznawanie ewentualnych skarg *Beneficjentów* w związku ze świadczoną na ich rzecz nieodpłatnym poradnictwem obywatelskim,
 - f. dokumentowanie wszelkich nieprawidłowości związanych z realizacją zadania publicznego.
4. W przypadku wpłynięcia skargi na działalność *Doradcy* lub *Mediatora* w ramach nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego Koordynator zobowiązany jest:
- a. zarejestrować ją w *Dzienniku skarg*, podając datę skargi, imię, nazwisko i adres składającego skargę, zwięźle 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 *Doradcy* lub *Mediatorowi* 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 *Doradcy* lub *Mediatorowi*, zaś kopię dołącza do dokumentacji.
5. W przypadku skargi anonimowej postanowienia ust. 4 stosuje się odpowiednio.
6. W razie stwierdzenia nieprawidłowości związanych z świadczeniem nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego przez *Doradcę* lub nieodpłatnej mediacji przez *Mediatora*, 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 nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego przez *Doradcę* lub w zakresie świadczenia nieodpłatnej mediacji przez *Mediatora*, w tym również jeśli będzie to konieczne rozwiązać umowę o współpracy z *Doradcą* lub *Mediatorem*.

§ 4

Postanowienia końcowe

1. *Standardy* są jawne.
2. *Fundacja* udostępnia *Standardy* na swojej stronie www oraz w każdym *Punkcie Npo*, w którym świadczy nieodpłatne poradnictwo obywatelskie.
3. Każda osoba zaangażowana pośrednio lub bezpośrednio w świadczenie nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego ma obowiązek zapoznania się i zaakceptowania *Standardów*.
4. *Standardy* wchodzi w życie z dniem 1.12.2019 roku i będą podlegać ciągłemu udoskonalaniu oraz w razie potrzeby aktualizacji.