

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. **Nieodpłatna mediacja** - nieodpłatna mediacja świadczona przez Fundację w ramach nieodpłatnej pomocy prawnej, według zasad określonych w ustawie z dnia 05 sierpnia 2015r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim i edukacji prawnej;
- f. **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;
- g. **Prawnik/ Prawnicy** – adwokat lub radca prawny udzielający osobiście nieodpłatną pomoc prawną w punkcie nieodpłatnej pomocy prawnej;
- h. **Mediator** - osoba wpisana na listę stałych mediatorów prowadzoną przez prezesa sądu okręgowego, o której mowa w ustawie z dnia 27 lipca 2001 r. - Prawo o ustroju sądów powszechnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 52, 55 i 60), lub

wpisana 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 informacje przekazano prezesowi sądu okręgowego;

i. **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*.

§ 2

Standardy obsługi nieodpłatnej pomocy prawnej

1. *Nieodpłatna pomoc prawna* będzie świadczona w *Punkcie Npp*, zgodnie z obowiązującymi przepisami *Ustawy* przez *Prawników lub Mediatorów*, 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 *Prawnnikami* tj. radcami prawnymi i/lub adwokatami, posiadającymi co najmniej trzyletnie doświadczenie w wykonywaniu wymagających wiedzy prawniczej czynności bezpośrednio związanych ze świadczeniem pomocy prawnej oraz *Mediatorami*. *Fundacja* dokona weryfikacji spełniania przez *Prawnika* wymogu wpisu na listę radców prawnych/ adwokatów oraz posiadanego doświadczenia zawodowego, 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 informacje przekazano prezesowi sądu okręgowego.
3. Przed rozpoczęciem świadczenia nieodpłatnej pomocy prawnej w danym roku kalendarzowym *Prawnicy oraz Mediatorzy* 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).
4. *Prawnicy* obowiązani są znać zakres udzielanych porad prawnych oraz obowiązki dotyczące świadczonej pomocy prawnej na rzecz *Beneficjentów*. 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.

5. Mediatorzy obowiązani są znać obowiązki i zakres nieodpłatnej mediacji, ponadto mediator obowiązany jest do przestrzegania reguł świadczenia nieodpłatnej mediacji w ramach nieodpłatnej pomocy prawnej.
6. 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 lub Mediator* zobowiązany jest do punktualnego otwarcia *Punktu Npp*.
7. *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*.
8. *Mediator* jest zobowiązany:
 - a. świadczyć nieodpłatną mediację z zachowaniem należytej staranności, zgodnie z postanowieniami zasad etyki,
 - b. przestrzegać zasad dostępu do *Punktu Npp*,
 - 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 Npp*.
9. *Prawnik* posiada własny dostęp do systemu informacji prawnej używanego do udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej.
10. *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. Powyższe postanowienia zdania poprzedniego stosuje się odpowiednio do *Mediatora* i *nieodpłatnej mediacji*.
11. Przed przystąpieniem do udzielenia nieodpłatnej pomocy prawnej, w tym

nieodpłatnej mediacji na rzecz *Beneficjenta, Prawnik lub Mediator* zobowiązany jest dokonać weryfikacji czy osoba ubiegająca się o pomoc prawną lub przeprowadzenie mediacji 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, w tym nieodpłatnej mediacji jest przechowywana w sposób uniemożliwiający dostęp do niej osób trzecich.

12. Każdy przypadek udzielenia nieodpłatnej pomocy prawnej, w tym nieodpłatnej mediacji 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. 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 nieodpłatnej pomocy prawnej, dostarczać dokumentację związaną z nieodpłatną pomocą prawną organowi administracji publicznej.
13. W zależności od ustalonego przez organ administracji publicznej sposobu przyjmowania *Beneficjentów, Prawnik lub Mediator* obsługuje osoby pojawiające się w *Punkcie Npp* według kolejności zgłoszeń, po umówieniu terminu wizyty. Kobiety w ciąży obsługiwane są poza kolejnością.
14. Osobie ze znaczną niepełnosprawnością ruchową, które nie mogą pojawić się w *Punkcie Npp* 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 udzielana nieodpłatna pomoc prawna, z wyłączeniem nieodpłatnej mediacji, także poza punktem albo za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
15. W zależności od zasad określonych w przeprowadzanym 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 posiadającego udokumentowane uprawnienia podczas wybranych dyżurów w *Punkcie Npp*. Informacje o specjalizacjach lub o ewentualnej obecności mediatora będą dostępne na stronie www *Fundacji* (www.poradyprawne-taurus.pl)

oraz wywieszane w budynku, w którym mieści się *Punkt Npp*.

16. 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

Pomoc wolontariuszy, tłumaczy języka migowego oraz tłumaczy języka obcego

1. Przy realizacji zadania publicznego w zakresie świadczenia nieodpłatnych porad prawnych Fundacja TAURUS będzie korzystała 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 prawną 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 nieodpłatnej porady prawnej, w razie pojawienia się takiej potrzeby w trakcie realizacji zadania w zakresie świadczenia nieodpłatnego poradnictwa prawnego, 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 nieodpłatnych porad prawnych były osoby posługujące się językiem obcym, aby umożliwić osobom uprawionym, 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 świadczenie nieodpłatnego poradnictwa prawnego, 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.

§ 3

Wewnętrzny system kontroli jakości nieodpłatnej pomocy prawnej

1. W ramach wewnętrznego systemu kontroli jakości nieodpłatnej pomocy prawnej, w tym nieodpłatnej mediacji, *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 lub Mediatorów*,
 - 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 i *Mediatorom* w zakresie nieodpłatnej mediacji,
 - 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* lub *Mediatora* 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 *Prawnikiowi* 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 wnoszącą skargę oraz *Prawnikiowi* 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 nieodpłatnej pomocy prawnej przez *Prawnika* 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 nieodpłatnej pomocy prawnej przez *Prawnika* lub w zakresie świadczenia nieodpłatnej mediacji przez *Mediatora*, w tym również jeśli będzie to konieczne rozwiązać umowę o współpracy z *Prawnikiem* lub *Mediatorem*.

§ 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*.