

# STANDARDY UDZIELANIA NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ

## w Punktach Nieodpłatnej Pomocy Prawnej przyjęte w Poznańskim Centrum Mediacji Oddział w Poznaniu

Stowarzyszenie Polskie Centrum Mediacji Oddział w Poznaniu wprowadza niniejsze STANDARDY OBSŁUGI obowiązujące w ramach udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o nieodpłatnej pomocy prawnej oraz edukacji prawnej (Dz. U. z 2015 r. poz. 1255 ze zm.) zwanej dalej "Ustawą". Celem wprowadzenia STANDARDÓW OBSŁUGI jest ujednoczenie zasad obsługi osób korzystających z nieodpłatnej pomocy prawnej, zwanych dalej „osobami uprawnionymi” oraz zwiększenie efektywności poradnictwa świadczonego w ramach nieodpłatnej pomocy prawnej przy jednoczesnym zachowaniu najwyższych standardów jakościowych. W ramach świadczenia nieodpłatnego poradnictwa prawnego kierujemy się następującymi zasadami:

### I. Udzielanie porad osobom uprawnionym

Naszym celem jest udzielanie osobom uprawnionym nieodpłatnej pomocy prawnej zgodnie z Ustawą i w sposób umożliwiający rozwiązanie ich problemu prawnego lub poprzez wskazanie drogi do rozwiązania problemu prawnego.

- Świadczona nieodpłatna pomoc prawna opiera się na aktualnym stanie prawnym.
- W każdym przypadku udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej informacja o sposobie załatwiania problemu prawnego powinna zawierać w szczególności wskazanie:
  - właściwego organu oraz formalnego trybu postępowania odpowiedniego dla danej sprawy,
  - przewidywanych kosztów postępowania i możliwości zwolnienia z tych kosztów,
  - przewidywanego czasu trwania postępowania,
  - informacji o zasadności starania się o profesjonalnego pełnomocnika (z urzędu lub z wyboru),
  - informacji o alternatywnych i ugodowych sposobach rozwiązania danej sprawy,
- informacje staramy się przekazywać w sposób możliwie jasny, prosty i zrozumiały.

### II. Obsługa bezpośrednia osób uprawnionych

Podczas świadczenia nieodpłatnej pomocy prawnej obowiązuje nas zasada profesjonalnej i rzetelnej obsługi osoby uprawnionej. W procesie **bezpośredniej obsługi** osoby uprawnionej kierujemy się w szczególności następującymi zasadami:

- Przybywające na dyżur osoby uprawnione staramy się obsłużyć w czasie dostosowanym do stopnia skomplikowania sprawy, uwzględniając przy tym indywidualne potrzeby osoby uprawnionej w zakresie: szczegółowego opisanego swojego problemu i okoliczności towarzyszących, komunikowanych trudności w zrozumieniu istoty problemu prawnego, próśb o szczególne wyjaśnienie niektórych kwestii, itp.
- W przypadku konieczności odbycia kolejnego spotkania z osobą uprawnioną informujemy ją o tym fakcie i przyczynie (np. w związku z koniecznością uzupełnienia przez tę osobę dokumentacji sprawy), wskazując równocześnie bliskie terminy naszych dyżurów, na których będzie mogło dojść do kolejnego spotkania.
- Prawnik świadczący nieodpłatną pomoc prawną ma obowiązek:

- zbadania potrzeb osoby uprawnionej w zakresie danej sprawy,
- przedstawienia rozwiązań w sposób zrozumiały i wyczerpujący,
- upewnienia się, czy osoba uprawniona potrzebuje dodatkowych wyjaśnień lub ma dodatkowe pytania.

### **III. Obsługa telefoniczna osób uprawnionych**

W procesie **telefonicznej obsługi osoby uprawnionej** za pośrednictwem przeznaczonego na ten cel numeru telefonicznego kierujemy się następującymi zasadami:

- Naszym celem jest jak najszybszy możliwy odbiór telefonu.
- Prawnik odbierający telefon ma obowiązek przedstawienia się.
- W przypadku gdy prawnik, który odbierze telefon nie jest w stanie na bieżąco pomóc osobie dzwoniącej podaje terminy dyżurów i umawia się z dzwoniącą osobą na bezpośrednie spotkanie lub - w razie trudności w przeprowadzeniu takiego spotkania – ustala inny sposób kontaktu tłumacząc dodatkowo, jakie dokumenty będą niezbędne do załatwienia sprawy. W przypadku, gdy konieczne jest oddzwonienie do osoby uprawnionej, staramy się robić to najpóźniej w ciągu dwóch dni roboczych.
- Prawnicy mają obowiązek udzielenia wszelkiej możliwej do udostępnienia informacji zgodnie z Ustawą.

### **IV. Korespondencja mailowa z osobami uprawnionymi**

- Poza godzinami funkcjonowania Punktu Nieodpłatnych Porad Prawnych, zapewniamy możliwość całodobowego kontaktu z nami poprzez dedykowany nieodpłatnym poradom prawnym adres e-mail.
- Na korespondencje e-mailową odpowiadamy tak szybko, jak to możliwe – ale nie później niż w ciągu 48 godzin.

Pamiętamy o tym, że:

- Korespondencję mailową obsługuje osoba wyznaczona do tego zadania w danym okresie.
- Dla osoby uprawnionej korespondencja mailowa to często czynność poprzedzająca bezpośrednie spotkanie – osoba ta oczekuje natychmiastowej reakcji, staramy się więc reagować szybko.
- Dbamy o to, aby nasza odpowiedź była wyczerpująca lub też informujemy o konieczności bezpośredniego spotkania w celu uzyskania pełnej pomocy prawnej i w miarę możliwości pouczamy o dokumentach, które należy przynieść ze sobą, by zwiększyć efektywność porady prawnej.

### **VI. Prawnicy**

W naszej działalności uważamy, że kluczową rolę w profesjonalnej obsłudze osób uprawnionych pełnią kompetentni i życzliwi klientom prawnicy. Prawników obowiązują następujące zasady postępowania:

- zasada uprzejmej i pomocnej postawy,
- znajomość zakresu zadań nałożonych Ustawą, umiejętność udzielania wyczerpujących informacji, umiejętność doradzenia w sytuacji życiowej lub odesłanie do instytucji

(lub punktu poradnictwa obywatelskiego – zapis obowiązuje od 01 stycznia 2019 roku), w których można otrzymać stosowną pomoc,

- uczciwości i przestrzegania zasad etyki zawodowej,
- traktowania klientów z należnym im szacunkiem,
- prawnicy mają obowiązek noszenia odpowiedniego ubioru.

#### **Monitorowanie jakości obsługi klienta**

Pragniemy poznać opinie osób uprawnionych na temat ustalonych przez nas standardów, sposobów obsługi oraz jakości obsługi. W celu badania poziomu zadowolenia z pomocy prawnej prawnicy mają obowiązek informować osoby uprawnione o możliwości wypełnienia stosownej **ANKIETY** – bezpośrednio w punkcie porad lub mailowo (po pobraniu ankiety ze strony [www.Stowarzyszenia](http://www.Stowarzyszenia)).