

**STANDARDY UDZIELANIA NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ**  
**w Punktach Nieodpłatnej Pomocy Prawnej**  
**przyjęte w Poznańskim Centrum Mediacji Oddział w Poznaniu**

(Zatwierdzone przez Zarząd w dniu 31 grudnia 2018 roku)

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, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej, zwanej dalej Ustawą (t.j. Dz.U. Z 2019 r. poz. 294 ze zm.). Celem wprowadzenia STANDARDÓW OBSŁUGI jest ujednoclenie 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 wysokich 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 obowiązującym stanie prawnym,
- w każdym przypadku udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej informacja o sposobie załatwiania problemu prawnego powinna zawierać w szczególności wskazanie:
  - właściwego organu oraz 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 prosty, jasny i zrozumiały dla przeciętnego odbiorcy,
- każdy przypadek udzielenia nieodpłatnej pomocy prawnej dokumentowany jest zgodnie z wymogami Ustawy,
- radca prawny i adwokat udzielający nieodpłatnej pomocy prawnej przestrzegają w toku świadczenia tej pomocy zasad etyki wykonywania zawodu prawniczego,

## **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 opisu przez nią swojego problemu i okoliczności towarzyszących, komunikowanych przez nią 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 odpowiednich rozwiązań w sposób zrozumiały i wyczerpujący,
  - upewnienia się, czy osoba uprawniona potrzebuje dodatkowych wyjaśnień lub ma dodatkowe pytania.

## **III. 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**  
podczas świadczenia nieodpłatnej pomocy prawnej prawnik powinien zachować uprzejmą i pomocną postawą wobec osoby uprawnionej, mając w szczególności na uwadze zróżnicowanie sytuacji życiowych i wagę problemów przedstawianych przez te osoby,
- **świadczenie nieodpłatnej pomocy prawnej w granicach ustawowych**  
prawnik powinien posiadać znajomość zakresu zadań nałożonych Ustawą oraz nie powinien wykonywać zadań i czynności nieprzewidzianych w Ustawie, prawnik powinien posiadać umiejętność udzielania wyczerpujących informacji w zakresie przewidzianym Ustawą, powinien także posiadać wiedzę konieczną do odesłania do instytucji (lub punktu poradnictwa obywatelskiego), w których można otrzymać stosowną pomoc,
- **przestrzeganie zasad etyki zawodowej**

przy wykonywaniu czynności zawodowych, prawnik powinien kierować się obowiązującym go Kodeksem Etyki zawodowej, powinien być wolny od wszelkich wpływów wynikających z jego osobistych interesów, nacisków z zewnątrz oraz ingerencji z jakiegokolwiek strony lub z jakiegokolwiek powodu. Wyrażone przez kogokolwiek polecenia, ograniczające niezależność sugestie czy wskazówki, nie mogą wpływać na prezentowane przez niego stanowisko w sprawie,

- **traktowanie osób uprawnionych z szacunkiem**

świadcząc nieodpłatną pomoc prawną, prawnik zobowiązany jest z szacunkiem traktować wszystkie osoby uprawnione, zachować umiar i takt w swoich wypowiedziach oraz powściągliwość w okazywaniu osobistego stosunku do tych osób i pozostałych stron i uczestników postępowania, sądu bądź organu, któremu podlega dana sprawa przedstawiona przez osobę uprawnioną,

- **poufność i tajemnica zawodowa**

udzielanie nieodpłatnej pomocy prawnej jest poufne, prawnik udzielający nieodpłatnej pomocy prawnej jest obowiązany zachować w tajemnicy wszystkie informacje dotyczące osoby uprawnionej i jej spraw, niezależnie od źródła tych informacji oraz formy i sposobu ich utrwalenia (tajemnica zawodowa). Tajemnicą zawodową obejmuje również wszelkie tworzone przez prawnika dokumenty powstałe dla celów związanych ze świadczeniem nieodpłatnej pomocy prawnej. Tajemnicą zawodową objęte są także informacje ujawnione prawnikowi przed podjęciem przez niego czynności zawodowych, jeżeli z okoliczności sprawy wynika, że ujawnienie nastąpiło dla potrzeb świadczenia nieodpłatnej pomocy prawnej i uzasadnione było oczekiwaniem, że prawnik będzie ją świadczył,

- **niedopuszczanie do konfliktu interesów**

prawnik nie może udzielić nieodpłatnej pomocy prawnej, jeżeli:

- brał udział w sprawie przedstawionej przez osobę uprawnioną, jako przedstawiciel organów władzy publicznej lub osoba pełniąca funkcję publiczną albo jako arbiter, mediator lub biegły;
- zeznawał uprzednio jako świadek w sprawie o okolicznościach sprawy;
- osoba najbliższa albo z jakichkolwiek przyczyn zależna od prawnika brała lub bierze udział w rozstrzygnięciu sprawy;
- był albo pozostaje w bliskich stosunkach z przeciwnikiem osoby uprawnionej lub osobą zainteresowaną niekorzystnym dla osoby uprawnionej rozstrzygnięciem sprawy;
- osoba najbliższa radcy prawnemu jest pełnomocnikiem strony przeciwnej lub wykonywała na jej rzecz w tej sprawie inną pomoc prawną.

w powyższych sytuacjach prawnik powinien poinformować osobę uprawnioną o innym prawniku, świadczącym nieodpłatną pomoc prawną w punkcie nieodpłatnych porad prawnych oraz pomóc klientowi zarejestrować się na najbliższy dyżur tego prawnika,

- **obowiązek noszenia odpowiedniego stroju**

prawnicy powinni nosić strój dostosowany do rangi i powagi zadania, jakim jest świadczenie nieodpłatnej pomocy prawnej,

- **dbałość o porządek miejsca pracy**

prawnicy powinni przechowywać na biurku, będącym miejscem pracy, tylko przedmioty związane z wykonywaną pracą – udzielaniem nieodpłatnej pomocy prawnej. Na biurku powinny znajdować się tylko dokumenty dotyczące aktualnie obsługiwanej osoby uprawnionej. Inne dokumenty należy na bieżąco odkładać na miejsce do tego przeznaczone.

### **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 *mogą* informować osoby uprawnione o możliwości wypełnienia i przekazania drogą e-mail stosownej ankiety satysfakcji klienta (po pobraniu ankiety ze strony Stowarzyszenia [www.mediacje.poznan.pl](http://www.mediacje.poznan.pl) i odesłaniu jej skanu mailowo na adres mailowy Stowarzyszenia). Powyższe ankiety są dobrowolne i anonimowe.

Korzystanie z powyższych ankiet jest czynnością pozaustawową i niepowiązaną z możliwością wypełnienia przez osobę uprawnioną „KARTY POMOCY – CZĘŚĆ B”, o której mowa w rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 21 grudnia 2018 r. w sprawie nieodpłatnej pomocy prawnej oraz nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego – „Karty Pomocy – Część B” umieszczane są w punkcie nieodpłatnych porad prawnych, prawnik ma obowiązek informować o nich osoby uprawnione, wydawać na ich żądanie druki tych Kart oraz wskazywać miejsce (zamkniętą urnę), w którym można złożyć wypełnioną Kartę.

\* \* \*