



Standardy obsługi i wewnętrzny system kontroli jakości nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego

Zaborskie Towarzystwo Naukowe, udzielając nieodpłatnych porad obywatelskich działa według jednolicie sformułowanych standardów jakości pracy i świadczonych usług. Do nich zaliczamy:

- 1. Dostępność miejsca** świadczenia porad – bez barier dla osób z różnymi dysfunkcjami, zgodnie z zapisami ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej.
- 2. Dostępność informacji** – udzielanej każdemu uprawnionemu do skorzystania z nieodpłatnych porad w sposób jasny i zrozumiały.
- 3. Profesjonalny personel** – porad mogą udzielać wyłącznie doradcy obywatelscy spełniający wymagania określone w ustawie o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej.
- 4. Wolontariusze** – włączani w prowadzone działania promocyjne i edukacyjne.
- 5. Bazy informacyjne** – programy informacji prawnej oraz informacje w lokalnych zasobach.
- 6. Udzielanie porad obywatelskich** według jednolitej metody.
- 7. Niezależność** – od wpływów politycznych, religijnych, światopoglądowych.
- 8. Kobiecie, która jest w ciąży**, świadczenie nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego odbywa się poza kolejnością.
- 9. Osobom ze znaczną niepełnosprawnością ruchową**, które nie mogą stawić się w punkcie osobiście, oraz osobom doświadczającym trudności w komunikowaniu się, o których mowa w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824), może być świadczone nieodpłatne poradnictwo obywatelskie, z wyłączeniem nieodpłatnej mediacji, także poza punktem albo za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.

Każdy doradca udzielający nieodpłatnych porad obywatelskich z ramienia Zaborskiego Towarzystwa Naukowego, przestrzega zgodnie przyjętych zasad doradzania. Są to:

- 1. Bezpłatność.** Świadczone porady są całkowicie bezpłatne. Zabronione jest przyjmowanie korzyści majątkowych w zamian za udzielenie porady w punkcie nieodpłatnych porad obywatelskich.
- 2. Bezstronność.** Doradcy udzielając porad nie kierują się własnymi opiniami, przekonaniami i wartościami, nie oceniają klienta i jego działań, nie angażują się po żadnej ze stron konfliktu.
- 3. Otwartość dla wszystkich** osób wskazanych w ustawie o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej. Każda uprawniona osoba może być klientem i będzie przyjęta w sposób uwzględniający jej potrzeby i możliwości.
- 4. Poufność.** Doradcy zapewniają zachowanie w tajemnicy samego faktu pobytu klienta w biurze oraz wszystkich powierzonych przez klienta informacji. Wyjątek od zasady stanowią sytuacje określone prawem.

5. **Niezależność.** Doradcy udzielając porad kierują się wyłącznie dobrem klienta, nie zaś interesem kogokolwiek innego.

6. **Aktualność i rzetelność informacji.** Każda porada powinna być udzielona w oparciu o aktualną podstawę prawną. Informacje są zgodne z obowiązującymi przepisami oraz aktualną ofertą instytucji i organizacji działających na rzecz obywateli.

7. **Samodzielność klienta.** Doradcy starają się nie podejmować decyzji za klienta, nie występują w imieniu klienta przed sądami, instytucjami, organami administracji itp. To klient sam dokonuje wyboru z rozwiązań zaproponowanych przez doradcę. Doradcy starają się również informować o kosztach ewentualnego postępowania.

8. **Mediacje.** Doradcy starają się informować osoby uprawnione o możliwościach skorzystania z polubownych metod rozwiązywania sporów, w szczególności mediacji oraz korzyściach z tego wynikających.

9. W przypadku stwierdzenia, że przedstawiony przez osobę uprawnioną problem nie może być rozwiązany w całości albo części poprzez udzielenie nieodpłatnej pomocy obywatelskiej, w szczególności stwierdzenia, że problem nie ma wyłącznie charakteru prawnego, doradca obywatelski informuje osobę uprawnioną o możliwościach uzyskania innej stosownej pomocy w jednostkach nieodpłatnego poradnictwa, wskazanych na liście sporządzanej przez starostę.

10. Stosujemy zasadę, że każda osoba udzielająca porady ma na biurku identyfikator z imieniem, nazwiskiem oraz pełnioną funkcją.

Zaborskie Towarzystwo Naukowe, dbając o jakość świadczonych usług oraz mając na uwadze zadowolenie klientów, wdrożyło koncepcję powszechnej jakości na całym obszarze działalności związanej z udzielaniem nieodpłatnych porad obywatelskich.

- Zaborskie Towarzystwo Naukowe w każdej chwili jest gotowe poddać się kontroli przez starostów/prezydentów miast, którzy sprawują kontrolę bieżącą nad wykonywaniem zadań przez organizację. Kontrola odbywa się na zasadach określonych w art. 17 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 roku o działalności pożytku publicznego i wolontariacie (art. 11 ust. 8 ustawy).
- Wszelkie ewentualne uwagi, zalecenia, wnioski ze strony starostw/urzędów miast/urzędów gmin i obywateli służące polepszeniu działalności punktów porad obywatelskich są realizowane na bieżąco.
- Jakość świadczonych usług jest pod stałą kontrolą klientów. Każdy klient ma możliwość zgłoszenia skargi/uwag do funkcjonowania punktów nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego. Stosujemy zasadę, że każda osoba udzielająca porady ma na biurku identyfikator z imieniem, nazwiskiem oraz pełnioną funkcją.
- Każdy uprawniony korzystający z porady na koniec wizyty może wypełnić anonimową ankietę, w której przekaze swoją opinię o usłudze (art. 7 ust. 1 zdanie drugie ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej - Dz. U. z 2018 r. poz. 1467). Uprawniony może również w późniejszym terminie zgłosić uwagi bezpośrednio do odpowiedniego starosty.
- Zaborskie Towarzystwo Naukowe daje gwarancję należytego wykonywania zadań, m. in. poprzez zobowiązanie się do:
 - a) zapewnienia poufności w związku z udzielaniem nieodpłatnych porad obywatelskich,
 - b) zapewnienia profesjonalnego i rzetelnego udzielania nieodpłatnych porad obywatelskich,
 - c) przestrzegania zasad etyki przy udzielaniu nieodpłatnych porad obywatelskich w szczególności w sytuacji, gdy zachodzi konflikt interesów.
- W przypadku konfliktu interesów doradca informuje klienta o zaistniałej sytuacji i udziela informacji o innych punktach nieodpłatnej pomocy.

- Wszystkie punkty nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego prowadzone przez Zaborskie Towarzystwo Naukowe są pod nadzorem koordynatora.
- Wszyscy doradcy udzielający darmowych porad obywatelskich z ramienia Zaborskiego Towarzystwa Naukowego starają się dokształcać i pogłębiać swoją wiedzę (na przykład zapoznawanie się z orzecznictwem i przepisami). Doradcy obywatelscy pracujący w ZTN są zobowiązani do odbycia przynajmniej jednego szkolenia dokształcającego w ciągu roku. Do udzielania porad angażowani są doradcy, którzy posiadają predyspozycje interpersonalne, empatyczność, a nie tylko na niezbędne formalne kwalifikacje.
- Zaborskie Towarzystwo Naukowe może korzystać z metody „tajemniczego klienta” - jakość obsługi badana jest w sposób niejawnny przez osobę wcielającą się w rolę zwykłego klienta sprawdzającego obsługę klienta, zachowanie się doradców w różnych sytuacjach.
- Zaborskie Towarzystwo Naukowe na bieżąco monitoruje czas pracy poszczególnych punktów oraz ilość udzielanych porad.
- Zaborskie Towarzystwo Naukowe zastrzega sobie możliwość kontroli sposobu prowadzenia dokumentacji przez doradców, w tym anonimizowany opis sprawy zgłoszonej do nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz anonimizowany opis udzielonej nieodpłatnej porady obywatelskiej.