



FUNDACJA — INTER VIVOS —

STANDARDY OBSŁUGI I WEWNĘTRZNY SYSTEM KONTROLI JAKOŚCI UDZIELANEJ NIEODPŁATNIE POMOCY PRAWNEJ, ŚWIADCZONEGO NIEODPŁATNIE PORADNICTWA OBYWATELSKIEGO ORAZ PROWADZONEJ NIEODPŁATNIE MEDIACJI

PREZES ZARZĄDU
Jarosław Łoś

SPIS TREŚCI:

1. Nieodpłatna pomoc prawna

- 1.1. Standardy obsługi udzielnych nieodpłatnie porad prawnych.....3
- 1.2. Wewnętrzny system kontroli jakości udzielanych nieodpłatnie porad prawnych.....3
- 1.3. Wzór ankiety oceny jakości obsługi petenta korzystającego z udzielanych nieodpłatnych porad prawnych.....4

2. Nieodpłatne poradnictwo obywatelskie

- 2.1. Standardy obsługi świadczonego nieodpłatnie poradnictwa obywatelskiego.....4
- 2.2. Wewnętrzny system kontroli świadczonego nieodpłatnie poradnictwa obywatelskiego.....5
- 2.3. Wzór ankiety oceny jakości obsługi petenta korzystającego ze świadczonego nieodpłatnie poradnictwa obywatelskiego.....5

3. Nieodpłatna mediacja

- 3.1. Standardy obsługi prowadzonej nieodpłatnie mediacji.....6
- 3.2. Wewnętrzny system kontroli jakości prowadzonej nieodpłatnie mediacji.....8
- 3.3. Wzór ankiety oceny jakości obsługi petenta korzystającego z prowadzonej nieodpłatnie mediacji 8

PREZES ZARZĄDU
Jarosław Leś

I.1. Standardy obsługi udzielanych nieodpłatnie porad prawnych

§ 1

Porada prawna jest to skonkretyzowana informacja, mająca zastosowanie w konkretnej sprawie, oparta na danych i materiałach przekazanych przez petenta, udzielona przez prawnika. Porada prawna może polegać na sporządzeniu projektu pisma prawnego, w tym procesowego oraz na wspieraniu petenta w jego postępowaniu przed organem administracji lub sądem.

§ 2

Mając na uwadze potrzebę zapewnienia najwyższej jakości udzielanych porad prawnych ustala się następujące zasady udzielania porad prawnych: poufność, bezpłatność, bezstronność, niezależność, samodzielność petenta, rzetelność, profesjonalizm i powszechność, zdefiniowane w następujący sposób:

1. poufność- zachowanie w tajemnicy wszelkich okoliczności podanych przez petenta w trakcie udzielania porady,
2. bezpłatność- wszystkie porady udzielone w ramach nieodpłatnej pomocy prawnej są całkowicie bezpłatne,
3. bezstronność- prawnik udzielający nieodpłatnej pomocy prawnej nie kieruje się własnymi ocenami, opiniami, przekonaniem, wartościami, podczas udzielania pomocy petentowi,
4. niezależność- udzielając porady prawnej prawnik kieruje się wyłącznie dobrem petenta,
5. rzetelność – prawnik udziela porad w oparciu o obowiązujący stan prawny, zgodnie z aktualną wiedzą,
6. profesjonalizm - porady prawne udzielane są przez osoby kompetentne, przygotowane do prowadzenia sprawy zarówno merytorycznie, jak i metodologicznie,
7. powszechność – z pomocy prawnej może skorzystać każda osoba zainteresowana jej poradą prawną.

§ 3

W sytuacji wystąpienia konfliktu interesów między prawnikiem udzielającym porad a petentem, prawnik winien poinformować o tym petenta i odstąpić od udzielenia porady, informując jednocześnie o możliwości skorzystania z nieodpłatnej porady prawnej w innej instytucji lub organizacji.

§ 4

Petent ma możliwość zgłaszania skarg lub uwag, dotyczących jakości otrzymanej porady prawnej i sposobu jej udzielenia. Skarga lub uwaga powinny zostać złożone na piśmie. O prawie do wniesienia skarg lub uwag prawnik uprzedza petenta przed udzieleniem porady prawnej. Na wyraźne żądanie petenta, wyrażone w złożonej skardze lub uchwale, Fundacja powiadomi petenta, w terminie do 14 dni od daty dostarczenia skargi lub uwagi, o sposobie załatwienia skargi lub uwagi

I.2. Wewnętrzny system kontroli jakości udzielanych nieodpłatnie porad prawnych

§ 1

W Fundacji Inter Vivos obowiązuje wewnętrzny system kontroli jakości udzielanych porad prawnych (dalej: **System KPP**).

§ 2

Celem Systemu KPP jest zapewnienie jak najwyższej jakości porad prawnych poprzez monitorowanie ich jakości, jak też prowadzenie monitoringu i ewaluacji jakości obsługi petenta.

§ 3

Monitoring jakości udzielanych porad prawnych oraz jakości obsługi petentów prowadzony jest w sposób ciągły.

§ 4

1. Prawnik udzielający porady prawnej, po jej udzieleniu, informuje petenta o możliwości wypełnienia ankiety jakości obsługi petenta korzystającego z udzielanych nieodpłatnie porad prawnych.
2. Wypełnienie ankiety następuje w formie papierowej i ma charakter anonimowy.

§ 5

Podmiotem odpowiedzialnym za funkcjonowanie Systemu KPP jest Prezes Fundacji Inter Vivos.

I.3. Wzór ankiety oceny jakości obsługi petenta korzystającego z udzielanych nieodpłatnych porad prawnych

UWAGA: Proszę zakreślić jedną odpowiedź!

1. Czy jest Pan/i zadowolony/a z jakości uzyskanej porady prawnej?
 - a) Tak
 - b) Nie (Dlaczego?)
 - c) Trudno powiedzieć (Dlaczego?)
2. Czy prawnik udzielający porady zachowywał się wobec Pana/i w sposób uprzejmy?
 - a) Tak
 - b) Nie (Dlaczego?)
 - c) Trudno powiedzieć (Dlaczego?)
3. Czy uzyskał/a Pan/i odpowiedź na wszystkie zadane pytania?
 - a) Tak
 - b) Nie (Dlaczego?)
4. Czy porada prawna została udzielona w sposób umożliwiający jej zrozumienie?
 - a) Tak
 - b) Nie (Dlaczego?)
 - c) Trudno powiedzieć (Dlaczego?)
5. Czy w przyszłości skorzysta Pan/i z porady prawnej udzielanej przez Fundację Inter Vivos?
 - a) Tak
 - b) Nie (Dlaczego?)
 - c) Nie wiem (Dlaczego?)

II.1. Standardy obsługi świadczonego nieodpłatnie poradnictwa obywatelskiego

§ 1

Porada obywatelska polega na wyszukiwaniu w posiadanych zasobach informacyjnych różnych możliwości rozwiązania problemu życiowego, przedstawieniu petentowi możliwych rozwiązań i ich konsekwencji, informacji o prawach i uprawnieniach, wsparciu petenta w dokonaniu wyboru sposobu postępowania z poszanowaniem jego samodzielności w podejmowaniu decyzji oraz w razie potrzeby sporządzenie wspólnie z petentem planu działania.

§ 2

Mając na uwadze potrzebę zapewnienia najwyższej jakości świadczonych porad obywatelskich ustala się następujące zasady świadczenia porad obywatelskich: poufność, bezpłatność, bezstronność, niezależność, samodzielność petenta, rzetelność, profesjonalizm zdefiniowane w następujący sposób:

1. poufność- zachowanie w tajemnicy wszelkich okoliczności podanych przez petenta w trakcie udzielania porady,
2. bezpłatność- wszystkie porady udzielone w ramach nieodpłatnej porady obywatelskiej są całkowicie bezpłatne,

3. bezstronność- osoba udzielający porad obywatelskiej nie kieruje się własnymi ocenami, opiniami, przekonaniem i wartościami podczas udzielania pomocy petentowi,
4. niezależność- osoba udzielająca porady obywatelskiej, podczas jej udzielania, kieruje się wyłącznie dobrem petenta,
5. rzetelność – osoba udzielająca porady obywatelskiej udziela jej zgodnie z aktualną wiedzą,
6. profesjonalizm - porady obywatelskie udzielane są przez osoby kompetentne, przygotowane do prowadzenia sprawy zarówno merytorycznie, jak i metodologicznie,
7. powszechność – z porad obywatelskiej może skorzystać każda, zainteresowana nią, osoba.

§ 3

W sytuacji wystąpienia konfliktu interesów między osobą udzielającą porady obywatelskiej a petentem, osoba ta winna poinformować o tym petenta i odstąpić od świadczenia porady, informując jednocześnie o możliwości skorzystania z nieodpłatnej porady obywatelskiej w innej instytucji lub organizacji.

§ 4

Petent ma możliwość zgłaszania skarg lub uwag, dotyczących jakości otrzymanej porady obywatelskiej i sposobu jej udzielenia. Skarga lub uwaga powinny zostać złożone na piśmie. O prawie do wniesienia skarg lub uwag osoba udzielająca porady obywatelskiej uprzedza petenta przed udzieleniem porady. Na wyraźne żądanie petenta, wyrażone w złożonej skardze lub uchwale, Fundacja powiadomi petenta, w terminie do 14 dni od daty dostarczenia skargi lub uwagi, o sposobie załatwienia skargi lub uwagi.

II.2. Wewnętrzny system kontroli świadczonego nieodpłatnie poradnictwa obywatelskiego

§ 1

W Fundacji Inter Vivos obowiązuje wewnętrzny system kontroli jakości świadczonych porad obywatelskich (dalej: **System KPO**).

§ 2

Celem Systemu KPO jest zapewnienie jak najwyższej jakości porad obywatelskich poprzez monitorowanie ich jakości, jak też prowadzenie monitoringu i ewaluacji jakości obsługi petenta.

§ 3

Monitoring jakości udzielanych porad obywatelskich oraz jakości obsługi petentów prowadzony jest w sposób ciągły.

§ 4

1. Osoba świadcząca poradę obywatelską, po jej udzieleniu, informuje petenta o możliwości wypełnienia ankiety jakości obsługi petenta korzystającego ze świadczonego nieodpłatnie poradnictwa obywatelskiego.
2. Wypełnienie ankiety następuje w formie papierowej i ma charakter anonimowy.

§ 5

Podmiotem odpowiedzialnym za funkcjonowanie Systemu KPO jest Prezes Fundacji Inter Vivos.

II.3. Wzór ankiety oceny jakości obsługi petenta korzystającego ze świadczonego nieodpłatnie poradnictwa obywatelskiego

UWAGA: Proszę zakreślić jedną odpowiedź!

1. Czy jest Pan/i zadowolony/a z jakości uzyskanej porady obywatelskiej?
 - a) Tak
 - b) Nie (Dlaczego?)
 - c) Trudno powiedzieć (Dlaczego?)
2. Czy osoba udzielająca porady zachowywała się wobec Pana/i w sposób uprzejmy?

- a) Tak
 - b) Nie (Dlaczego?)
 - c) Trudno powiedzieć (Dlaczego?)
3. Czy uzyskał/a Pan/i odpowiedź na wszystkie zadane pytania?
- a) Tak
 - b) Nie (Dlaczego?)
4. Czy porada obywatelska została udzielona w sposób umożliwiający jej zrozumienie?
- a) Tak
 - b) Nie (Dlaczego?)
 - c) Trudno powiedzieć (Dlaczego?)
5. Czy w przyszłości skorzysta Pan/i z porady obywatelskiej świadczonej przez Fundację Inter Vivos?
- a) Tak
 - b) Nie (Dlaczego?)
 - c) Nie wiem (Dlaczego?)

III.1. Standardy obsługi prowadzonej nieodpłatnie mediacji

§ 1

Przez mediację rozumie się dobrowolny i poufny proces, w którym fachowo przygotowana, niezależna i bezstronna osoba, za zgodą stron, pomaga im poradzić sobie z konfliktem. Mediacja pozwala jej uczestnikom określić kwestie sporne, zmniejszyć bariery komunikacyjne, opracować propozycje rozwiązań i, jeśli taka jest wola stron, zawrzeć wzajemnie satysfakcjonujące porozumienie. Powodzenie mediacji jako skutecznej metody rozwiązywania konfliktów zależy w dużym stopniu od profesjonalizmu mediatorów i wysokiego poziomu ich etyki zawodowej.

§ 2

Mediator dba o dobrowolność uczestniczenia w mediacji i zawierania porozumienia. Mediator nie zmusza stron ani do podjęcia mediacji, ani do osiągnięcia porozumienia. Przed rozpoczęciem mediacji strony uzyskują informację o możliwości wycofania się na każdym jej etapie oraz o możliwości wybrania innego mediatora. Mediator powinien być zaakceptowany przez strony.

§ 3

Mediator jest neutralny wobec przedmiotu sporu. Mediator nie narzuca stronom rozwiązań. Jest rzecznikiem rzetelnej procedury, sprzyjającej osiągnięciu dobrowolnego porozumienia.

§ 4

Mediator jest bezstronny wobec uczestników mediacji. Mediator nie przychyli się do racji żadnej ze stron, prowadzi mediację w taki sposób, aby ewentualna nierównowaga między stronami nie wpływała na przebieg mediacji ani na jej ostateczny rezultat. Jeśli mediator nie jest w stanie prowadzić mediacji w bezstronny sposób, jest zobowiązany do wycofania się z postępowania mediacyjnego. Mediator wystrzega się stronniczości lub okazywania uprzedzeń i oceniania stron ze względu na ich pochodzenie, wykształcenie, wiek, płeć lub zachowanie podczas mediacji. W związku z prowadzoną mediacją mediator nie nawiązuje takich relacji, które mogą budzić wątpliwości co do jego bezstronności, a w szczególności mediator nie daje stronom ani nie przyjmuje od stron żadnych prezentów lub innych korzyści, z wyłączeniem wynagrodzenia mediatora. Mediator nie podejmuje się mediacji lub wyłącza się z jej kontynuowania, jeżeli uzna, że istnieje konflikt interesów o charakterze profesjonalnym lub osobistym ze stronami lub ich pełnomocnikami. Mediator ujawnia stronom wszelkie z nimi związki o charakterze zawodowym lub prywatnym i uwzględnia ich stanowisko w tym zakresie.

§ 5

Mediator dba o poufność mediacji. Zarówno mediacja, jak i jej przebieg i rezultaty są objęte tajemnicą. Mediator nie ujawnia nikomu informacji, które uzyskuje podczas prowadzenia mediacji, z wyjątkiem przestępstw wymienionych w art. 240 k.k. Mediator lub ośrodek mediacyjny przechowuje dokumentację z

mediacji w sposób respektujący zasadę poufności. Dokumentacja może obejmować pisemną zgodę stron na udział w mediacji, zarejestrowanie sprawy mediacyjnej, podstawowe dane uzyskane od stron (wraz z zapisem o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji postępowania mediacyjnego), deklarację przestrzegania zasady poufności przez osoby trzecie obecne na sesjach mediacyjnych, kopię porozumienia mediacyjnego i kopię protokołu z postępowania mediacyjnego przekazywanego do sądu, jeśli sąd skierował sprawę do mediacji. Inne sposoby gromadzenia dokumentacji z mediacji wymagają wyraźnej zgody stron.

§ 6

Mediator rzetelnie informuje strony o istocie i przebiegu mediacji. Przed rozpoczęciem postępowania mediacyjnego mediator przedstawia stronom zasady, przebieg, cele i możliwe rezultaty mediacji, a w szczególności: informuje strony, że jest bezstronny i neutralny; informuje strony, że ewentualne porozumienie zawarte w wyniku mediacji będzie sprawdzone przez sąd pod kątem zgodności z prawem i zasadami współżycia społecznego (w przypadku nadania klauzuli wykonalności lub zatwierdzenia przez sąd); informuje strony o możliwości spotkań na osobności, a w szczególności wyjaśnia zasady przestrzegania poufności podczas tych spotkań; informuje strony o ewentualnej obecności innych osób podczas postępowania mediacyjnego i uzyskuje na to zgodę stron; opisuje swoje obowiązki, a w szczególności przestrzeganie zasady poufności; uprzedza strony, w jakich okolicznościach mediator może przerwać lub zakończyć postępowanie mediacyjne, oraz że strony mogą przerwać lub zakończyć mediację w dowolnym momencie. Mediator odbiera od stron zgodę na udział w postępowaniu mediacyjnym. Mediator informuje strony, że w trakcie postępowania mediacyjnego mogą korzystać z wiedzy i porady specjalistów. Mediator wyraźnie odróżnia swoją rolę jako mediatora od innych ról zawodowych, które pełni, i upewnia się, że strony są świadome tej różnicy.

§ 7

Mediator współpracuje z innymi specjalistami dla dobra postępowania mediacyjnego. Mediator może zaproponować stronom skorzystanie z pomocy odpowiedniego specjalisty. Decyzja o skorzystaniu z usług specjalisty pozostaje w rękach stron. W trakcie mediacji mediator nie wchodzi w rolę innego specjalisty, nawet pomimo posiadania wiedzy z danej dziedziny. Mediator, współpracując ze specjalistami, nie narusza zasady poufności.

§ 8

Mediator przerywa lub kończy postępowanie mediacyjne przed zawarciem porozumienia, kiedy uzna, że co najmniej jedna strona postępowania nie jest zdolna do uczestniczenia w mediacji lub z innego ważnego powodu, na przykład: gdy strona z powodu swego stanu fizycznego lub psychicznego nie może efektywnie uczestniczyć w mediacji, na przykład jest pod wpływem alkoholu lub środków odurzających; gdy strony chcą zawrzeć porozumienie, którego skutków nie są świadome; gdy strony używają mediacji dla osiągnięcia nieuczciwych korzyści; gdy mediator nabiera przekonania, że traci bezstronność.

§ 9

Mediator zapewnia stronom odpowiednie miejsce do prowadzenia mediacji. Miejsce prowadzenia mediacji powinno być neutralne i gwarantować stronom i mediatorowi poczucie bezpieczeństwa. Miejsce, w którym prowadzi się mediację, powinno posiadać co najmniej dwa pomieszczenia gwarantujące zachowanie prywatności stronom i poufności postępowania mediacyjnego. Powinno także zapewniać możliwość korzystania z podstawowych wygód.

§ 10

Mediator rzetelnie informuje o swoich usługach. Mediator promuje swoje usługi w sposób profesjonalny, uczciwy i godny. Mediator może informować o instytucji mediacji, o korzyściach z niej płynących oraz jej kosztach. Taka informacja powinna być rzetelna i wyczerpująca. Mediator jest odpowiedzialny za przestrzeganie tej zasady przez wszystkich reklamujących jego usługi i działających w jego imieniu. Mediator nie obiecuje ani nie gwarantuje osiągnięcia określonych wyników postępowania mediacyjnego. Mediator rzetelnie informuje o swoich kwalifikacjach i o przynależności do stowarzyszeń, związków lub innych organizacji zawodowych oraz o funkcjach w nich pełnionych. Mediator może powoływać się na posiadane stopnie naukowe, certyfikaty i inne formy potwierdzonych kwalifikacji. Mediator powinien rozważyć możliwość ubezpieczenia się od odpowiedzialności cywilnej.

III.2. Wewnętrzny system kontroli jakości prowadzonej nieodpłatnie mediacji

§ 1

W Fundacji Inter Vivos obowiązuje wewnętrzny system kontroli jakości świadczonej nieodpłatnie mediacji (dalej: **System KM**).

§ 2

Celem Systemu KM jest zapewnienie jak najwyższej jakości świadczonej mediacji poprzez monitorowanie jej jakości, jak też prowadzenie monitoringu i ewaluacji jakości obsługi petenta.

§ 3

Monitoring jakości świadczonej mediacji oraz jakości obsługi petentów prowadzony jest w sposób ciągły.

§ 4

1. Mediator, po zakończeniu mediacji, informuje petenta o możliwości wypełnienia ankiety jakości obsługi petenta korzystającego z prowadzonej nieodpłatnie mediacji.
2. Wypełnienie ankiety następuje w formie papierowej i ma charakter anonimowy.

§ 5

Podmiotem odpowiedzialnym za funkcjonowanie Systemu KM jest Prezes Fundacji Inter Vivos.

III.3. Wzór Ankieta oceny jakości obsługi petenta korzystającego z prowadzonej nieodpłatnie mediacji

UWAGA: Proszę zakreślić jedną odpowiedź!

1. Czy jest Pan/i zadowolony/a z mediacji?
 - a) Tak
 - b) Nie (Dlaczego?)
 - c) Trudno powiedzieć (Dlaczego?)
2. Czy mediator zachowywała się wobec Pana/i w sposób uprzejmy?
 - a) Tak
 - b) Nie (Dlaczego?)
 - c) Trudno powiedzieć (Dlaczego?)
3. Czy mediacja spełniła Pana/i oczekiwania?
 - a) Tak
 - b) Nie (Dlaczego?)
4. Czy w przyszłości skorzysta Pan/i z mediacji prowadzonej przez Fundację Inter Vivos?
 - a) Tak
 - b) Nie (Dlaczego?)
 - c) Nie wiem (Dlaczego?)

PREZES ZARZĄDU
Jarosław Leś