

STANDARDY OBSŁUGI I WEWNĘTRZNY SYSTEM KONTROLI JAKOŚCI

udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej, świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz prowadzenia nieodpłatnej mediacji przez Stowarzyszenie Pomocy Rodzinom, Społeczeństwu, Cudzoziemcom, Przedsiębiorcom

Celem Stowarzyszenia jest dążenie do ochrony dobra i interesu klienta, poszanowanie prawa oraz godności klientów poprzez osiągnięcie najwyższej jakości świadczonych usług, kierując się uczciwością, sumiennością, najlepszą wolą i wiedzą.

STANDARDY OBSŁUGI

1. POUFNOŚĆ

Pomoc prawna, poradnictwo obywatelskie i mediacje świadczone są w warunkach i na zasadach pełnej poufności, z uwzględnieniem wyjątków wynikających z obowiązującego prawa.

Zasada poufności oznacza, że:

- a) warunki lokalowe oraz sposób świadczenia usług pozwalają na udzielenie świadczeń w warunkach poufności,
- b) sposób przechowywania dokumentacji uniemożliwia dostęp do niej osobom niepowołanym,
- c) osobom trzecim nie są udzielane informacje na temat spraw klientów, bez ich uprzedniej zgody,
- d) dopuszczalna jest konsultacja merytoryczna danej sprawy z innymi organizacjami lub specjalistami w danej dziedzinie, jednakże w sposób uniemożliwiający identyfikację klienta,
- e) klient jest poinformowany o ograniczeniach zasady poufności, tj. obowiązku przekazania informacji na temat prowadzonej sprawy na żądanie sądu, prokuratury lub innego uprawnionego organu, a także w przypadku powzięcia informacji o popełnieniu przez klienta przestępstwa ściganego z urzędu,
- f) wszyscy udzielający porad znają ograniczenia wynikające z przestrzegania zasad poufności.

2. BEZPŁATNOŚĆ

Pomoc prawna, poradnictwo obywatelskie i mediacje świadczone są nieodpłatnie

Zasada bezpłatności oznacza, że:

- a) wszystkie udzielane świadczenia są całkowicie bezpłatne. Bezpłatnie przekazywane są również wszelkie materiały, wzory pism itp.,
- b) niedopuszczalne jest przyjmowanie materialnych form wdzięczności za udzielone świadczenia, a także oferowanie komercyjnych form współpracy oraz polecanie podmiotów i osób realizujących świadczenia odpłatnie, w tym poprzez przekazywanie danych kontaktowych lub materiałów promocyjnych,
- c) klienci w celu uzyskania specjalistycznej pomocy wykraczającej poza zakres poradnictwa prawnego lub obywatelskiego (np. pomocy socjalnej, psychologicznej), kierowani są do miejsc, w których pomoc również świadczona jest bezpłatnie,
- d) informacja o bezpłatnym charakterze świadczeń jest umieszczona w widocznym miejscu, a także we wszystkich materiałach promocyjnych, ulotkach oraz na stronie internetowej.

3. RZETELNOŚĆ

Pomoc prawna i poradnictwo obywatelskie udzielane są w sposób rzetelny, konkretny i wyczerpujący, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa

Zasada rzetelności oznacza, że:

- a) pomoc prawna i poradnictwo obywatelskie udzielane są na podstawie przedstawionego przez klienta stanu faktycznego,
- b) pomoc prawna i poradnictwo obywatelskie udzielane są jedynie po pełnym przeanalizowaniu stanu faktycznego sprawy i odpowiednich przepisów,
- c) pomoc prawna i poradnictwo obywatelskie udzielane są w sposób możliwie pełny i wyczerpujący,
- d) pomoc prawna i poradnictwo obywatelskie udzielane są na podstawie obowiązujących przepisów prawa,
- e) pomoc prawna i poradnictwo obywatelskie przekazywane są w sposób zrozumiały i dostosowany do możliwości percepcyjnych klienta.

4. PROFESJONALIZM

Pomoc prawna, poradnictwo obywatelskie i mediacje świadczone są przez osoby kompetentne, przygotowane do prowadzenia sprawy zarówno merytorycznie, jak i metodologicznie.

Zasada profesjonalizmu oznacza, że:

- a) organizacja angażuje do udzielania pomocy prawnej, poradnictwa obywatelskiego i mediacji wyłącznie osoby spełniające wymogi ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o

- nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej, znające zasady poradnicze i mediacyjne,
- b) w razie potrzeby, a zwłaszcza w trudnych lub skomplikowanych sprawach, osoba udzielająca pomocy prawnej i obywatelskiej konsultuje się z innym prawnikiem lub specjalistą w danej dziedzinie, z zachowaniem zasady poufności,
 - c) każda osoba udzielająca pomocy prawnej, poradnictwa obywatelskiego i mediacji ma obowiązek rozwijania swoich kwalifikacji i umiejętności.

5. SAMODZIELNOŚĆ KLIENTA

Pomoc prawna, poradnictwo obywatelskie i mediacje udzielane są z poszanowaniem autonomii klienta, w sposób mobilizujący klienta do możliwie najszerszej aktywności i samodzielności.

Zasada samodzielności oznacza, że:

- a) osoba prowadząca sprawę przedstawia możliwe rozwiązania problemu i ich konsekwencje, uwzględniając zarówno zalety, jak i wady poszczególnych rozwiązań, nie podejmuje jednak ostatecznej decyzji za klienta,
- b) osoba prowadząca sprawę w miarę możliwości zachęca klienta do aktywności i mobilizuje go do samodzielnego działania i uczestniczenia w rozwiązywaniu sprawy.

6. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG

Pomoc prawna, poradnictwo obywatelskie i mediacje udzielane są uprawnionym osobom, bez jakiegokolwiek dyskryminacji i w ramach istniejących możliwości.

Zasada dostępności usług oznacza, że:

- a) organizacja zapewnia klientom dostęp do swoich usług na jasno określonych, powszechnie znanych zasadach, zgodnych z obowiązującym prawem,
- b) każda osoba uprawniona do uzyskania pomocy traktowana jest w taki sam sposób,
- c) osoba udzielająca świadczenia może odmówić prowadzenia sprawy z ważnych powodów, jest jednak zobowiązana do wskazania innej osoby mogącej udzielić kompetentnej pomocy,
- d) organizacja dąży do uwzględnienia zróżnicowanych potrzeb klientów, w szczególności do specyficznych potrzeb osób niepełnosprawnych, poprzez dostosowanie sposobu świadczenia usług, w tym udzielanie świadczeń za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość lub poza punktem,
- e) w miarę potrzeb i możliwości organizacja zapewnia asystę poradniczą na rzecz osób mających trudności w samodzielnej realizacji otrzymanej porady z powodu niepełnosprawności, podeszłego wieku, albo innych okoliczności życiowych,

- f) w sytuacji zagrożenia epidemicznego, w okresie epidemii albo stanu nadzwyczajnego udzielanie nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczenie nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego może odbywać się za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (np. poprzez telefon, e-mail, komunikatory internetowe) oraz poza lokalem punktu.

7. JAWNOŚĆ ZASAD

Zasady udzielania usług są jawne i powszechnie dostępne.

Zasada jawności zasad oznacza, że:

- a) standardy usług organizacji są jawne i powszechnie dostępne, w szczególności dla wszystkich klientów, którzy mają możliwość zapoznać się z nimi przed rozpoczęciem udzielania świadczenia,
- b) standardy usług są znane wszystkim osobom udzielającym świadczeń pomocy prawnej, poradnictwa obywatelskiego i mediacji w organizacji,
- c) organizacja prowadzi infolinię, gdzie w dni robocze udzielana jest informacja o zakresie i zasadach korzystania z usług.

8. ZGŁASZANIE SKARG I UWAG

Organizacja zapewnia klientom możliwości zgłaszania skarg lub uwag, dotyczących jakości otrzymanej pomocy prawnej, porady obywatelskiej lub mediacji oraz sposobu jej udzielania.

Zasada zgłaszania skarg i uwag oznacza, że:

- a) klient ma możliwość wyrażenia swojej opinii o otrzymanej usłudze,
- b) organizacja umożliwia zgłaszanie skarg i uwag przez klientów oraz nie pozostawia ich bez rozpatrzenia,
- c) organizacja wykorzystuje skargi i uwagi klienta do poprawy jakości pracy.

9. WSPÓŁPRACA Z INNYMI PODMIOTAMI

Stowarzyszenie jest otwarte na współpracę tworzącą komplementarną sieć nieodpłatnego wsparcia i pomocy dla osób uprawnionych.

Zasada współpracy oznacza, że:

- a) organizacja współpracuje z podmiotami zewnętrznymi w celu świadczenia usług poradniczych jak najwyższej jakości i zapewnienia klientom kompleksowej pomocy prawnej, poradnictwa obywatelskiego i mediacji,
- b) współpraca pomiędzy podmiotami polega w szczególności na konsultowaniu spraw, w uzasadnionych przypadkach kierowaniu klienta do innych podmiotów w zakresie pełniejszej realizacji jego potrzeb.

WEWNĘTRZNY SYSTEM KONTROLI JAKOŚCI

Stowarzyszenie Pomocy Rodzinom, Społeczeństwu, Cudzoziemcom i Przedsiębiorcom dba o zapewnienie wysokiej jakości udzielanych porad prawnych, obywatelskich i mediacji oraz prowadzi stały nadzór nad jakością pracy wykonujących świadczenia specjalistów, poprzez:

1. MOŻLIWOŚĆ WYRAŻENIA OPINII PRZEZ KLIENTÓW W ZAKRESIE UZYSKIWANEGO PORADNICTWA

Każdy klient ma możliwość wypełnienia opinii o udzielonej pomocy, co może wykonać za pośrednictwem karty pomocy. Podanie numeru telefonu w celu zasięgnięcia dalszej opinii, jest uzależnione od zgody klienta.

Dodatkowo na stronie internetowej organizacji podane są wszelkie potrzebne dane do nawiązaniu kontaktu i przekazywania informacji, w tym za pośrednictwem środków komunikacji na odległość.

Prowadzi się stały monitoring wyrażonych opinii w odniesieniu do poszczególnych specjalistów i obszarów udzielanej pomocy.

2. POSIADANIE CZYTELNEJ I PROSTEJ PROCEDURY SKARGOWEJ

Stowarzyszenie Pomocy Rodzinom, Społeczeństwu, Cudzoziemcom i Przedsiębiorcom umożliwia zgłaszania skarg w formie pisemnej, telefonicznej (22 126 14 79, pon.- pt. 9.00-16.00) lub mailowej (pomoc-prawna@sprscp.org.pl).

Każda złożona skarga rozpatrzona zostanie w ciągu 14 dni przez koordynatora danego punktu, będącego przedstawicielem Stowarzyszenia Pomocy Rodzinom, Społeczeństwu, Cudzoziemcom i Przedsiębiorcom i w tym terminie zostanie udzielona odpowiedź, przekazana w formie oczekiwanej przez klienta.

Jeśli otrzymana odpowiedź nie będzie satysfakcjonująca, wówczas w ciągu 14 dni można odwołać się do Zarządu Stowarzyszenia Pomocy Rodzinom, Społeczeństwu, Cudzoziemcom i Przedsiębiorcom. Pismo należy kierować: Zarząd Stowarzyszenia Pomocy Rodzinom, Społeczeństwu, Cudzoziemcom i Przedsiębiorcom, al. „Solidarności” 129/131 lok. 195, 00-898 Warszawa. Istnieje też możliwość elektronicznego złożenia odwołania na adres: pomoc-prawna@sprscp.org.pl. W przypadku uznania skargi lub odwołania, podejmowane są adekwatne działania, w szczególnych przypadkach naruszenia standardów udzielania świadczeń może nastąpić rozwiązanie umowy ze specjalistą, co jest uregulowane w umowie zawieranej pomiędzy Stowarzyszeniem i każdym wykonawcą.

3. MONITORING JAKOŚCI I SYSTEMU PRACY

Koordynator punktu pomocy jest w kontakcie z zespołem osób udzielających porady, z którymi na bieżąco omawia sprawy związane z jakością usług i organizacją pracy

punktu. Kontakt jest realizowany osobiście lub z wykorzystaniem środków komunikacji na odległość. Działania dokumentowane są w Karcie Monitoringu Punktu. Regularna wymiana informacji personelu rozwija kulturę współpracy oraz wymianę wiedzy, współtworzy organizację uczącą się.

4. SYSTEMATYCZNA ANALIZA I KONTROLA DOKUMENTACJI, W TYM COMIESIĘCZNYCH RAPORTÓW I ZESTAWIEŃ PRZEKAZYWANYCH DO SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO

Dokumenty dotyczące realizacji świadczeń są tworzone w standardzie zgodnym z obowiązującą ustawą dotyczącą nieodpłatnej pomocy prawnej i poradnictwa obywatelskiego - systemie informatycznym, który automatycznie weryfikuje poprawność i kompletność przygotowywanych dokumentów. Każdy koordynator punktu na bieżąco monitoruje pojawiające się tam wpisy i dokumenty. W sytuacji ewentualnych błędów i nieścisłości – podejmowane są działania korekcyjne.

Stowarzyszenie przed przekazaniem do samorządu terytorialnego comiesięcznego zestawienia dokumentacji dot. udzielonych w punkcie świadczeń – przeprowadza jej kompleksową weryfikację, co ma służyć wykluczeniu prawdopodobieństwa błędów lub niekompletności.

5. NADZÓR NAD CZASEM PRACY SPECJALISTÓW

Stowarzyszenie prowadzi nadzór nad czasem pracy specjalistów, poprzez potwierdzanie harmonogramu czasu pracy oraz monitoring czasu logowań i wylogowań w systemie informatycznym. Ewentualne zastępstwa są zgłaszane przez specjalistów z wyprzedzeniem i realizowane według ściśle określonych zasad, które są uregulowane w umowach zawieranych pomiędzy organizacją a wykonawcami.

6. WIZYTY MONITORUJĄCE PRACĘ WYKONAWCÓW

Prezes Zarządu Stowarzyszenia lub członkowie Zarządu przeprowadza/ją niezapowiedziane wizyty monitorujące, z udziałem wykonującego świadczenia wykonawcy (w formie osobistego spotkania lub z wykorzystaniem środków komunikacji na odległość). Weryfikacji podlega wówczas obecność specjalisty w miejscu udzielania świadczeń, prowadzona dokumentacja oraz realizowana jest rozmowa dotycząca organizacji pracy, pojawiających się trudności i ewentualnych uwag. Z każdej wizyty monitorującej sporządza się protokół lub podjęte działania są dokumentowane w Karcie Monitoringu Punktu.

7. KONTAKT Z ORGANEM POWIERZAJĄCYM REALIZACJĘ ZADANIA PUBLICZNEGO

Koordynator każdego punktu przekazuje swoje dane kontaktowe i jest do dyspozycji pracownika merytorycznego samorządu terytorialnego, odpowiedzialnego za realizację zadania. Koordynatorzy ze strony Stowarzyszenia Pomocy Rodzinom, Społeczeństwu, Cudzoziemcom i Przedsiębiorcom są dostępni codziennie, od poniedziałku do piątku, w godz. 9.00-15.00. Członek Zarządu Stowarzyszenia podejmuje kontakt z osobą odpowiedzialną za całłościowy nadzór nad realizacją zadania publicznego (dyrektorem/kierownikiem stosownego wydziału, sekretarzem lub inną wskazaną osobą), celem uwzględnienia oczekiwań i wniosków dot. realizacji zadania publicznego.

8. NADZÓR NAD POPRAWNOŚCIĄ REALIZACJI HARMONOGRAMU, ZAŁOŻONYCH REZULTATÓW I WYKONANIA BUDŻETU W ZAKRESIE REALIZACJI ZADANIA PUBLICZNEGO

Każde zadanie publiczne z zakresu prowadzenia nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz edukacji prawnej posiada swojego dedykowanego koordynatora, będącego pracownikiem Stowarzyszenia. Odpowiada on za prawidłowość realizacji zadania, zaś dokumentacja i poziom realizacji działań są nadzorowane przez Zarząd Stowarzyszenia Pomocy Rodzinom, Społeczeństwu, Cudzoziemcom i Przedsiębiorcom.

Monitoring w tym zakresie jest prowadzony w trakcie wykonywanych działań i bada trzy zasadnicze elementy:

- zgodność prowadzonych działań z planowanym harmonogramem;
- zgodność prowadzonych działań z planowanymi wydatkami (budżetem);
- stopień realizacji założonych rezultatów.

Celem monitoringu jest zapewnienie zgodności realizacji zadania z jego założeniami, a także ocena postępów prowadzonych działań. Monitoring dostarcza informacji służących identyfikacji ewentualnych problemów zagrażających realizacji działań i rozwiązywaniu ich. Pozwala określić, czy pracownicy i wolontariusze działają zgodnie z założonymi wytycznymi i standardami.

9. OSOBA ODPOWIEDZIALNA

za wdrożenie i nadzór nad realizacją standardów i wewnętrznego systemu kontroli w punktach nieodpłatnej pomocy prawnej i poradnictwa obywatelskiego w Stowarzyszeniu Pomocy Rodzinom, Społeczeństwu, Cudzoziemcom i Przedsiębiorcom: Czesława Zalewska – Prezes Zarządu/ tel. 22 126 14 79, e-mail: pomoc-prawna@sprscp.org.pl.