

# STANDARDY

## UDZIELANIA INFORMACJI PRAWNEJ ORAZ PROWADZENIA PORADNICTWA PRAWNEGO I OBYWATELSKIEGO

### PREAMBUŁA

Świadomi łączących nas wartości - dążenia do ochrony dobra i interesu klienta, poszanowania prawa oraz godności naszych klientów, niezależnie od różnic występujących między naszymi organizacjami, deklarujemy, że w naszej działalności będziemy kierować się: uczciwością, sumiennością, najlepszą wolą i wiedzą oraz dążeniem do jak najwyższej jakości świadczonych przez nas usług.

Przyjmujemy i rekomendujemy poniższe standardy udzielania informacji prawnej oraz prowadzenia poradnictwa prawnego i obywatelskiego.

---

### 1. POUFNOŚĆ

**Porady prawne i obywatelskie udzielane są w warunkach i na zasadach pełnej poufności, z uwzględnieniem wyjątków wynikających z obowiązującego prawa.**

Zasada poufności oznacza, że:

- warunki lokalowe oraz sposób świadczenia usług pozwalają na udzielanie porad prawnych i obywatelskich oraz prowadzenia spraw w warunkach poufności,
- sposób przechowywania dokumentacji uniemożliwia dostęp do niej osobom niepowołanym,
- osobom trzecim nie są udzielane informacje na temat prowadzonych spraw oraz klientów bez ich uprzedniej zgody,
- dopuszczalna jest konsultacja merytoryczna danej sprawy z innymi organizacjami lub specjalistami w danej dziedzinie, jednakże, w miarę możliwości, w sposób uniemożliwiający identyfikację klienta,
- klient jest informowany o ograniczeniach zasady poufności, tj. obowiązku przekazania informacji na temat prowadzonej sprawy na żądanie sądu, prokuratury lub innego uprawnionego organu,

- wszyscy udzielający porad znają ograniczenia wynikające z przestrzegania zasady poufności.

### 2. BEZPŁATNOŚĆ

**Informacje prawne, porady prawne i obywatelskie udzielane są nieodpłatnie.**

Zasada bezpłatności oznacza, że:

- niedopuszczalne jest żądanie oraz przyjmowanie wynagrodzenia za prowadzenie sprawy lub udzielenie informacji,
- organizacja nie jest zobowiązana do ponoszenia opłat administracyjnych lub sądowych, wynikających z prowadzenia sprawy.

### 3. RZETELNOŚĆ

**Informacje prawne, porady prawne i obywatelskie udzielane są w sposób rzetelny, konkretny i wyczerpujący, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Organizacja podejmuje systematyczne działania służące monitorowaniu przestrzegania standardów.**

Zasada rzetelności oznacza, że:

- informacje prawne, porady prawne i obywatelskie udzielane są na podstawie przed-

stawionego przez klienta stanu faktycznego,

- informacja prawna, porady prawne i obywatelskie udzielane są jedynie po pełnym przeanalizowaniu stanu faktycznego sprawy i odpowiednich przepisów,
- informacje prawne, porady prawne i obywatelskie udzielane są w sposób możliwie pełny i wyczerpujący,
- informacje prawne, porady prawne i obywatelskie udzielane są na podstawie obowiązujących przepisów prawa,
- informacja prawna, porada prawna i obywatelska musi być przekazana w sposób zrozumiały i dostosowany do możliwości percepcyjnych klienta,
- organizacja posiada zasady kontroli wewnętrznej przestrzegania standardów oraz prowadzi co najmniej raz w roku ocenę ich przestrzegania na jasno określonych zasadach.

#### 4. PROFESJONALIZM

**Informacje prawne, porady prawne i obywatelskie udzielane są przez osoby kompetentne, przygotowane do prowadzenia sprawy zarówno merytorycznie, jak i metodologicznie.**

Zasada profesjonalizmu oznacza, że:

- organizacja określa poziom wymagań merytorycznych, znajomości procedur i technik poradniczych oraz umiejętności interpersonalnych osoby udzielającej porad, niezbędnych do udzielania informacji oraz porad prawnych i obywatelskich,
- organizacja określa warunki, na jakich pracownik może samodzielnie udzielać informacji i porad,
- w razie potrzeby, a w zwłaszcza w trudnych lub skomplikowanych sprawach, osoba udzielająca porady prawnej i

obywatelskiej konsultuje się z innym prawnikiem lub specjalistą w danej dziedzinie, z zachowaniem zasady poufności,

- student prawa oraz osoba bez doświadczenia w danej dziedzinie ma obowiązek konsultacji z doświadczonym pracownikiem; organizacja zapewnia nadzór merytoryczny na jasno określonych warunkach, znanych osobom udzielającym porady,
- każda osoba udzielająca informacji prawnych, porad prawnych i obywatelskich ma obowiązek stałego podnoszenia swoich kwalifikacji; organizacja określa zasady podnoszenia kwalifikacji przez swoich pracowników.

#### 5. SAMODZIELNOŚĆ KLIENTA

**Informacja prawna, porady prawne i obywatelskie udzielane są z poszanowaniem autonomii klienta, w sposób mobilizujący klienta do możliwie najszerszej aktywności i samodzielności.**

Zasada samodzielności klienta oznacza, że:

- 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,
- osoba prowadząca sprawę w miarę możliwości zachęca klienta do aktywności i mobilizuje go do samodzielnego działania i uczestniczenia w rozwiązywaniu sprawy.

#### 6. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG

**Informacje prawne, porady prawne i obywatelskie udzielane są uprawnionym osobom bez jakiegokolwiek dyskryminacji i w ramach istniejących możliwości.**

Zasada dostępności usług oznacza, że:

- organizacja zapewnia klientom dostęp do swoich usług na jasno określonych, powszechnie znanych zasadach,
- każda osoba uprawniona do uzyskania pomocy traktowana jest w taki sam sposób (niedyskryminacja w ramach grupy docelowej organizacji),
- osoba udzielająca informacji prawnej, porad prawnych i obywatelskich może odmówić prowadzenia sprawy w razie wystąpienia konfliktu sumienia lub konfliktu interesów, jest jednak zobowiązana, w miarę możliwości, do wskazania innej osoby mogącej udzielić kompetentnej porady,
- organizacja dąży do uwzględniania zróżnicowanych potrzeb klientów, w szczególności do specyficznych potrzeb osób niepełnosprawnych, poprzez dostosowanie warunków lokalowych oraz sposobu świadczenia usług bądź uruchomienia alternatywnych form pomocy.

## **7. INFORMACJA O UDZIELANEJ POMOCY**

**Informacje prawne, porady prawne i obywatelskie udzielane są zgodnie z deklaracją, która określa zakres, zasady i warunki świadczonych przez organizację usług poradniczych.**

Zasada informacji o udzielanej pomocy oznacza, że:

- organizacja posiada zdefiniowany zakres świadczonych usług,
- organizacja określa warunki, na jakich świadczone są usługi, a także podstawy odmowy ich świadczenia,
- organizacja określa grupę docelową, do której skierowane są jej usługi,
- zasady świadczenia usług są dostosowa-

- ne do specyfiki określonej grupy klientów,
- organizacja określa zasady dokumentowania spraw i przechowywania dokumentów; sposób ich przechowywania jest znany klientowi.

## **8. JAWNOŚĆ ZASAD**

**Zasady udzielania usług są jawne i powszechnie dostępne.**

Zasada jawności zasad oznacza, że:

- zasady usług poradniczych organizacji są jawne i powszechnie dostępne, w szczególności dla wszystkich klientów, którzy mają możliwość zapoznać się z nimi przed rozpoczęciem udzielania porady,
- standardy usług poradniczych organizacji są znane wszystkim osobom udzielającym porad prawnych i obywatelskich w organizacji,
- każdy nowy pracownik organizacji zapoznawany jest ze standardami usług poradniczych.

## **9. ZGŁASZANIE SKARG I UWAG**

**Organizacja zapewnia klientom możliwość zgłaszania skarg lub uwag, dotyczących jakości otrzymanej informacji prawnej, porady prawnej i obywatelskiej oraz sposobu jej udzielenia.**

Zasada zgłaszania skarg i uwag oznacza, że:

- klient ma możliwość wyrażenia swojej opinii o otrzymanej usłudze,
- organizacja określa procedurę zgłaszania skarg i uwag przez klientów oraz sposób ich rozpatrywania,
- organizacja wykorzystuje skargi i uwagi klienta do poprawy jakości pracy,
- informacja o procedurze zgłaszania skarg i uwag znajduje się w miejscu widocznym dla klientów.

## 10. WSPÓŁPRACA POMIĘDZY ORGANIZACJAMI PORADNICZYMI

**Organizacje pozarządowe udzielające informacji prawnych, porad prawnych i obywatelskich wspierają się na zasadach partnerskiej współpracy, dzieląc się wzajemnie swoją wiedzą, doświadczeniem i dobrymi praktykami.**

Zasada współpracy pomiędzy organizacjami poradniczymi oznacza, że:

- organizacje współpracują w celu świadczenia usług poradniczych jak najwyższej jakości i zapewnienia klientom kompleksowej informacji prawnej, porady prawnej i obywatelskiej,
- współpraca pomiędzy organizacjami polega w szczególności na konsultowaniu spraw, przekazywaniu pomiędzy organizacjami spraw klientów do merytorycznego prowadzenia, monitorowaniu prawa i praktyki jego stosowania, a także monitorowaniu błędów legislacyjnych i złego stosowania prawa,
- przekazywanie prowadzenia spraw pomiędzy organizacjami następuje według ustalonych pomiędzy organizacjami zasad i odbywa się za zgodą klientów.

**Standardy zostały opracowane dzięki wsparciu z Funduszu PROBONUS.**

### **Organizacje uczestniczące w wypracowaniu powyższego dokumentu:**

Fundacja Centrum Praw Kobiet, Fundacja Uniwersyteckich Poradni Prawnych, Helsińska Fundacja Praw Człowieka, Komitet Ochrony Praw Dziecka, Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia”, Polskie Stowarzyszenie Edukacji Prawnej, Sieć Wspierania Organizacji Pozarządowych SPLOT, Stowarzyszenie Interwencji Prawnej, Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji, Związek Biur Porad Obywatelskich.

## SŁOWNICZEK

**Informacja prawna** – oznacza przekazanie klientowi informacji o powszechnie obowiązującym w Polsce prawie lub praktyce jego stosowania, w szczególności poprzez: podanie i omówienie odpowiednich przepisów, przekazanie wzorów pism prawnych, wręczenie ulotki lub broszury informacyjnej.

**Porada prawna** – jest to skonkretyzowana informacja, mająca zastosowanie w konkretnej sprawie, oparta na danych i materiałach przekazanych przez klienta, udzielona przez prawnika lub studenta prawa pod odpowiednim nadzorem; porada prawna może polegać na sporządzeniu projektu pisma prawnego, w tym procesowego oraz na wspieraniu klienta w jego postępowaniu przed organem administracji lub sądem.

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

*Ulotka została przygotowana w ramach projektu zrealizowanego przez:*



---

Fundacja Uniwersyteckich Poradni Prawnych

---

ul. Szpitalna 5 lok. 5; 00-031 Warszawa

Tel: (022) 828 91 28; Fax: (022) 828 91 29; zarzad@fupp.org.pl; www.fupp.org.pl

KRS 0000115603; REGON 015179020; NIP 525-22-40-321