

**STANDARDY OBSŁUGI I WEWNĘTRZNY SYSTEM KONTROLI JAKOŚCI
NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ ŚWIADCZONEJ PRZEZ FUNDACJĘ
Instytut Europejski Pro Futuro Europae**

§ 1 Definicje

1. Wymienione poniżej pojęcia oznaczają:
 - a) **Standardy** - ustanowione przez Fundację Instytut Europejski Pro Futuro Europae standardy obsługi i wewnętrzny system kontroli jakości nieodpłatnej pomocy prawnej zgodnie z ust. 2 pkt 4 ustawy z dnia 05 sierpnia 2015r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim i edukacji prawnej (t.j. Dz. U. z 2017r. poz. 2030, z 2018 r. poz. 1467) - zgodnie z nowelizacją obowiązującą od dnia 01.01.2019r.;
 - b) **Fundacja** - Fundacja Instytut Europejski Pro Futuro Europae z siedzibą w Warszawie, ul. Madalińskiego 106, 02-506 Warszawa;
 - c) **Ustawa** - ustawa z dnia 05 sierpnia 2015r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim i edukacji prawnej (t.j. Dz. U. z 2017r. poz. 2030, z 2018 r. poz. 1467);
 - d) **Nieodpłatna pomoc prawna** - nieodpłatna pomoc prawna świadczona przez Fundację według zasad określonych w ustawie z dnia 05 sierpnia 2015r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim i edukacji prawnej;
 - e) **Beneficjent** - osoba fizyczna uprawniona do skorzystania z nieodpłatnej pomocy prawnej;
 - f) **Prawnik/Prawnicy** - adwokat lub radca prawny udzielający osobiście nieodpłatną pomoc prawną w punkcie nieodpłatnej pomocy prawnej;
 - g) **Punkt Npp** - Punkt Nieodpłatnej Pomocy Prawnej.
2. Standardy zostały utworzone i zatwierdzone przez Zarząd Fundacji i są dostosowane do wymogów wynikających z regulacji zawartej w Ustawie, z uwzględnieniem nowelizacji, która weszła w życie z dniem 01.01.2019r.

§ 2 Nieodpłatna pomoc prawna

1. Nieodpłatna pomoc prawna będzie świadczona w Punkcie Npp, zgodnie z obowiązującymi przepisami Ustawy przez Prawników, z którymi Fundacja ma zawartą indywidualną umowę o współpracy.
2. Fundacja przy realizacji zadania w zakresie nieodpłatnej pomocy prawnej będzie współpracować wyłącznie z wykwalifikowanymi Prawnikami tj. radcami prawnymi i/lub adwokatami, posiadającymi co najmniej trzyletnie doświadczenie w wykonywaniu wymagających wiedzy prawniczej czynności bezpośrednio związanych ze świadczeniem pomocy prawnej. Fundacja dokona weryfikacji spełniania przez Prawnika wymogu wpisu na listę radców prawnych/ adwokatów oraz posiadanego doświadczenia zawodowego.
3. Przed rozpoczęciem świadczenia nieodpłatnej pomocy prawnej w danym roku kalendarzowym Prawnicy odbędą obowiązkowe szkolenie w zakresie obowiązujących zasad udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej, obejmujące również kwestie organizacyjne. Na Prawniku spoczywa obowiązek posiadania wiedzy z dyscypliny prawa, w zakresie której udzielał będzie beneficjentowi nieodpłatnej porady prawnej, nadto Prawnik obowiązany jest do przestrzegania reguł świadczenia nieodpłatnej pomocy prawnej.

4. Punkt Npp będzie czynny we wszystkie dni robocze poza dniami ustawowo wolnymi od pracy, po wcześniejszym umówieniu terminu telefonicznie przez Beneficjenta, pod numerem telefonu: 608-418-638. Obowiązuje kolejność zgłoszeń.
5. Prawnik jest zobowiązany świadczyć pomoc prawną z zachowaniem należytej staranności, zgodnie z postanowieniami zasad etyki wolnego zawodu, który wykonuje.
6. Prawnik posiada własny dostęp do systemu informacji prawnej używanego do udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej.
7. Przed przystąpieniem do udzielenia nieodpłatnej pomocy prawnej na rzecz Beneficjenta, Prawnik zobowiązany jest dokonać weryfikacji czy osoba ubiegająca się o pomoc prawną spełnia kryteria uzyskania nieodpłatnej pomocy prawnej zgodnie z obowiązującymi przepisami Ustawy, a także do odebrania od osoby uprawnionej stosownego oświadczenia. Wszelka dokumentacja związana z udzieleniem nieodpłatnej pomocy prawnej jest przechowywana w sposób uniemożliwiający dostęp do niej osób trzecich.
8. Każdy przypadek udzielenia nieodpłatnej pomocy prawnej musi zostać udokumentowany w „Karcie Nieodpłatnej Pomocy Prawnej” (dostępnej w formie elektronicznej lub papierowej). „Karta Nieodpłatnej Pomocy Prawnej” jest wypełniana niezwłocznie po udzieleniu nieodpłatnej pomocy prawnej. Prawnik podpisuje się na każdej „Karcie Nieodpłatnej Pomocy Prawnej” dokumentującej udzielenie przez niego nieodpłatnej pomocy prawnej. Prawnik przekazuje „Karty Nieodpłatnej Pomocy Prawnej” dokumentujące udzielenie nieodpłatnej pomocy prawnej Fundacji na koniec każdego miesiąca kalendarzowego.
9. Prawnik obsługuje osoby pojawiające się w Punkcie Npp według kolejności zgłoszeń, po umówieniu terminu wizyty telefonicznie, pod numerem telefonu 608-418-638. Kobiety w ciąży obsługiwane są poza kolejnością.
10. Osobie ze znaczną niepełnosprawnością ruchową, które nie mogą pojawić się w Punkcie Npp osobiście oraz osobie doświadczającej trudności w komunikowaniu się, o których mowa w ustawie z dnia 19 sierpnia 2017 r. o języku migowym i innych sposobach komunikowania się (Dz. U. z 2017r. poz. 1824), może być udzielana nieodpłatna pomoc prawna, z wyłączeniem nieodpłatnej mediacji, także poza punktem albo za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
11. Fundacja oraz wszystkie współpracujące z nią osoby i podmioty związane z realizacją zadania dotyczącego świadczenia nieodpłatnej pomocy prawnej zapewniają poszanowanie przepisów o ochronie danych osobowych, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 3 Wewnętrzny system kontroli jakości nieodpłatnej pomocy prawnej

1. W ramach wewnętrznego systemu kontroli jakości nieodpłatnej pomocy prawnej Fundacja powołuje Koordynatora nieodpłatnej pomocy prawnej.
2. Koordynator może być powołany spośród Prawników świadczących nieodpłatną pomoc prawną w ramach Punktu Npp.
3. Zadania Koordynatora obejmować będą:
 - a) weryfikację poprawności dokumentowania świadczenia nieodpłatnej pomocy prawnej przez Prawników,
 - b) terminowe dostarczanie dokumentacji związanej z nieodpłatną pomocą prawną Fundacji,
 - c) bieżące monitorowanie prawidłowości wykonywania zadań powierzonych Prawnikom w zakresie udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej,
 - d) kontakt z Fundacją w sprawach związanych z realizacją zadania w zakresie nieodpłatnej pomocy prawnej,
 - e) rozpoznawanie ewentualnych skarg Beneficjentów w związku ze świadczoną na ich rzecz

- nieodpłatną pomocą prawną,
- f) dokumentowanie wszelkich nieprawidłowości związanych z realizacją zadania.
4. W przypadku wpłynięcia skargi na działalność Prawnika w ramach nieodpłatnej pomocy prawnej Koordynator zobowiązany jest:
- a) zarejestrować ją w Dzienniku skarg, podając datę skargi, imię, nazwisko i adres składającego skargę, zwięźle określenie sprawy, imię i nazwisko przyjmującego skargę,
 - b) niezwłocznie zapoznać się z jej treścią, a jeśli skarga została złożona ustnie, sporządzić protokół przyjęcia skargi,
 - c) w razie konieczności zwraca się do osoby wnoszącej skargę o dodatkowe wyjaśnienia lub uzupełnienie informacji związanych z okolicznościami wniesienia skargi.
5. Koordynator przedstawia Prawnikowi informację o skardze i poucza go o możliwości zajęcia stanowiska w sprawie. Koordynator przygotowuje notatkę informującą o sposobie rozpoznania skargi i przekazuje ją osobie wnoszącą skargę oraz Prawnikowi, zaś kopię dołącza do dokumentacji.
6. Skargi anonimowe pozostają bez rozpoznania, po ich zarejestrowaniu.
7. W razie stwierdzenia nieprawidłowości związanych z świadczeniem nieodpłatnej pomocy prawnej przez Prawnika, Koordynator zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym Zarząd Fundacji oraz sporządzić w tej sprawie notatkę. Informacja może być przekazana za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.
8. Zarząd Fundacji sprawuje kontrolę nad prawidłowym rozpoznawaniem skarg przez Koordynatora.
9. W przypadku zaistnienia sytuacji, o której mowa w ust. 7 niniejszego paragrafu Zarząd Fundacji zobowiązany jest niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia, podjąć działania zmierzające do natychmiastowego wyeliminowania nieprawidłowości w zakresie świadczenia nieodpłatnej pomocy prawnej przez Prawnika, w tym również jeśli będzie to konieczne rozwiązać umowę o współpracy z Prawnikiem.

§ 4 Postanowienia końcowe

1. Standardy są jawne.
2. Fundacja udostępnia Standardy na swojej stronie www oraz w Punkcie Npp, w którym świadczy nieodpłatną pomoc prawną.
3. Każda osoba zaangażowana pośrednio lub bezpośrednio w świadczenie nieodpłatnej pomocy prawnej ma obowiązek zapoznania się i zaakceptowania Standardów.
4. Standardy wchodzi w życie z dniem 01.01.2019 roku i będą podlegać ciągłemu udoskonalaniu oraz w razie potrzeby aktualizacji.

Warszawa, 01.01.2019

Piotr Uhma
*Prezes Zarządu
Fundacji Instytut Europejski
Pro Futuro Europae*