

STANDARDY UDZIELANIA PORAD

W STOWARZYSZENIU INTERWENCJI PRAWNEJ

Zasady udzielania porad przez Stowarzyszenie Interwencji Prawnej są jawne. Każdy klient powinien mieć możliwość zapoznania się z nimi przed rozpoczęciem udzielania porady.

Stosunek do klientów

1. Należy dążyć do tego, by zachować prawo klienta do decydowania o własnym losie – każda osoba udzielająca porady powinna wskazywać klientowi różne rozwiązania problemu wraz z wynikającymi z nich konsekwencjami; powinna stworzyć klientowi możliwość wyboru.
 2. Osoba udzielająca porady odnosi się do klienta z należytym szacunkiem, nie poniża go, jest otwarta i słucha klienta.
 3. Zabroniona jest każda forma dyskryminacji bez względu na jakiekolwiek cechy klienta, w szczególności: wiek, płeć, niepełnosprawność, rasę lub pochodzenie etniczne, narodowość, wyznanie lub bezwyznaniowość, orientację seksualną lub tożsamość płciową. Wszyscy klienci powinni być traktowani równo, w sposób partnerski i bez uprzedzeń.
 4. Cała rozmowa, zachowanie klienta, jak również informacje od niego otrzymane odnośnie sytuacji jego lub innych bliskich mu osób są poufne.
 - 4.1. Jeżeli sprawa wymaga pomocy osób trzecich niepracujących w Stowarzyszeniu, po uprzedniej zgodzie wyrażonej przez klienta fragmenty rozmowy albo jej całość oraz informacje odnośnie sytuacji klienta mogą zostać im ujawnione w zakresie objętym taką zgodą.
 - 4.2. Zgoda klienta nie jest wymagana na prowadzenie jakichkolwiek konsultacji w ramach działania Stowarzyszenia z innym jego pracownikiem.
 - 4.3. Za zgodą klienta w procesie udzielania porady może uczestniczyć inna osoba np. stażysta/wolontariusz/asystent.
 - 4.4. Jeśli klient znajduje się pod wpływem silnych emocji porada udzielana jest w towarzystwie innego pracownika Stowarzyszenia.
 - 4.5. Miejsce udzielania porad powinno być odpowiednio przystosowane, by zapewnić bezpieczeństwo i poufność rozmowy.
 - 4.6. Udzielający porady ma obowiązek zgłosić powziętą od klienta informację o popełnieniu przestępstwa, jeżeli obowiązek denuncjacji wynika z odpowiednich przepisów prawa.
 5. Stowarzyszenie nie udziela porad stronom tego samego konfliktu.
-

6. Każda sprawa jest dokumentowana.
 - 6.1. Klient w formie pisemnej wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przed udzieleniem pierwszej porady.
 - 6.2. Brak zgody klienta na przetwarzanie jego danych osobowych oznacza rezygnację z pomocy udzielanej przez Stowarzyszenie.
 - 6.3. Dane klientów przechowywane są w sposób zapewniający ich poufność i odpowiednią ochronę.
7. Porady udzielane są bezpłatnie. W przypadku udzielenia pełnomocnictwa Stowarzyszeniu lub jego pracownikowi, klient jednak sam jest zobowiązany uregulować jego koszt (opłata skarbową). Ewentualne koszty postępowania sądowego lub administracyjnego (opłat, wpisów etc.) również ponosi klient.
8. Klient może wnioskować o zmianę osoby udzielającej porady – w takim wypadku w miarę możliwości zapewnia się innego pracownika Stowarzyszenia lub przekierowuje klienta do innej organizacji.

Osoby udzielające porad lub informacji

9. Osoba udzielająca porady powinna przekazywać wszystkie informacje w sposób rzetelny, konkretny i wyczerpujący.
10. Osoba udzielająca porady nie przekazuje informacji, której nie jest pewna lub w oparciu o niepełne i niepewne informacje przekazane przez klienta. Informacje, które są niepewne albo co do których nie jest się pewnym, należy w odpowiednim czasie sprawdzić lub uzupełnić.
11. W razie potrzeby, a zwłaszcza w trudnych lub skomplikowanych sprawach, osoba udzielająca porady lub informacji powinna się skonsultować z innym pracownikiem.
12. Osoba udzielająca porady ani Stowarzyszenie nie ponoszą odpowiedzialności za udzieloną informację lub poradę, jeśli:
 - 12.1. przedstawiając stan faktyczny bądź prawny klient wprowadził pracownika w błąd.
 - 12.2. błąd w udzielonej poradzie lub informacji był popełniony przez pracownika nieumyślnie.
13. Osoba udzielająca porady może odmówić prowadzenia sprawy bądź udzielenia porady, jeśli:
 - 13.1. sprawa wykracza poza zakres działania Stowarzyszenia;
 - 13.2. jest to niezgodne z jej sumieniem. Wskazuje wówczas inne możliwości uzyskania porady w danej sprawie;

- 13.3. klient odnosi się do niej w sposób sprzeczny z podstawowymi zasadami współżycia społecznego, obraża ją, grozi bądź próbuje nakłonić do działań nieetycznych lub sprzecznych z obowiązującym w Polsce prawem;
- 13.4. w jej ocenie wymagania klienta są nadmierne, nieadekwatne w danej sytuacji lub wymagają nieproporcjonalnego nakładu czasu lub pracy w stosunku do oczekiwanych przez klienta skutków prawnych;
- 13.5. zachodzi uzasadnione podejrzenie, iż klient bez wiedzy i zgody doradcy używa sprzętu nagrywającego dźwięk lub obraz w biurze Stowarzyszenia lub poza biurem w trakcie lub w związku z otrzymywaną w Stowarzyszeniu poradą
- 13.6. klient ma możliwość skorzystania z odpłatnej pomocy prawnej lub w danej sprawie korzystał już z pomocy innej organizacji pozarządowej.
14. Z ważnych powodów, m.in. w związku z zagrożeniem dla bezpieczeństwa pracowników bądź naruszeniem przez klienta podstawowych zasad współżycia społecznego, decyzją zarządu Stowarzyszenia można odmówić świadczenia jakichkolwiek usług przez wszystkich pracowników Stowarzyszenia. W takim przypadku klientowi wskazuje się inne możliwości uzyskania porady w danej sprawie.
15. Zabronione jest:
- 15.1. przyjmowanie jakichkolwiek prezentów lub innych dowodów wdzięczności od klientów;
- 15.2. świadczenie jakichkolwiek odpłatnych usług na rzecz klientów – zarówno w czasie pracy w Stowarzyszeniu, jak również poza godzinami pracy.
16. Wszystkie osoby udzielające porad mają obowiązek stałego podnoszenia swoich kwalifikacji.
17. Osobom mało doświadczonym w udzielaniu porad zapewnia się nadzór merytoryczny.
18. W przypadku naruszenia przez osobę udzielającą porad niniejszych standardów lub dobrych obyczajów, klient ma prawo złożyć skargę do członka Zarządu Stowarzyszenia.
- 18.1 Skargę wnosi się na piśmie poprzez złożenie pisma w sekretariacie Stowarzyszenia bądź drogą mailową na adres: biuro@interwencjaprawna.pl w dowolnym języku. Skarżący otrzymuje odpowiednio pisemne lub mailowe potwierdzenie złożenia skargi.
- 18.2 W wyjątkowych wypadkach klient, który nie jest w stanie złożyć skargi na piśmie ani drogą mailową, wnosi skargę ustnie do członka Zarządu lub innej upoważnionej przez niego osoby. Za organizację spotkania w celu ustnego złożenia skargi odpowiedzialny jest kierownik/czka sekretariatu. Wniesienie skargi i jej treść odnotowana jest w notatce służbowej.
- 18.3 Skarga rozpoznawana jest przez członka Zarządu w terminie 14 dni od jej wniesienia. O sposobie rozpatrzenia skargi skarżący jest informowany na piśmie. W przypadku skargi złożonej ustnie skarżący otrzymuje ustną odpowiedź na skargę od członka Zarządu, upoważnionej osoby lub kierownika/czki sekretariatu. Odpowiedź jest odnotowana w notatce służbowej.
-

18.4 W przypadku stwierdzenia naruszenia opisanego w skardze, w odpowiedzi na skargę informuje się skarżącego o podjętych działaniach mających na celu wyeliminowanie podobnych naruszeń na przyszłość.

Sposób udzielania porad lub informacji

19. Porady prawne, włącznie ze sporządzaniem pism prawnych, udzielane są wyłącznie przez prawników.
- 19.1. Porada prawna to skonkretyzowana informacja, mająca zastosowanie w konkretnej sprawie, oparta na danych i materiałach przekazanych przez klienta; porada prawna może polegać na sporządzeniu projektu pisma prawnego, w tym procesowego oraz na wspieraniu klienta w jego postępowaniu przed organem administracji lub sądem.
- 19.2. W trakcie udzielania porady, prawnik koncentruje się na problemach prawnych.
- 19.3. Jeżeli elementem porady jest przygotowanie pisma dla klienta, prawnik powinien zapoznać go z jego treścią, dokładnie wyjaśniając mu treść pisma.
20. Doradcy niebędący prawnikami udzielają wyłącznie informacji prawnej.
- 20.1. 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.
- 20.2. Jeśli klient potrzebuje porady prawnej, doradca kieruje go do prawnika.
21. Osoba udzielająca porady powinna w miarę możliwości starać się zaktywizować klienta do działania i samodzielnego wykonywania potrzebnych czynności.
22. W czasie udzielania porad powinno się używać języka adekwatnego do języka klienta; komunikaty powinny być sformułowane w sposób jasny i prosty, w języku zrozumiałym dla klienta, o czym udzielający porady powinien się upewnić.
23. Jeżeli klient nie posługuje się językiem polskim, osoba udzielająca porady powinna w miarę możliwości posługiwać się językiem zrozumiałym dla klienta w stopniu przynajmniej komunikacyjnym lub skorzystać z pomocy osoby tłumaczącej.
24. Stowarzyszenie nie udostępnia klientom telefonu ani kopiarki do ich prywatnego użytku.
25. Niniejsze standardy stosuje się odpowiednio także wobec innych form wsparcia świadczonego przez Stowarzyszenie.
-