

Standardy Usług Poradnictwa Obywatelskiego dla Poradni Prawa Oświatowego

- 1. Dostępność miejsca świadczenia porad:** Poradnia powinna być dostosowana do potrzeb wszystkich osób, w tym osób z niepełnosprawnościami. Obejmuje to brak barier architektonicznych, możliwość korzystania z udogodnień dla osób niewidomych, niesłyszących lub poruszających się na wózkach inwalidzkich.
- 2. Dostępność informacji:** Każda osoba, niezależnie od wieku, płci, statusu materialnego, narodowości, wyznania czy światopoglądu, powinna mieć możliwość uzyskania porady. Informacje powinny być przekazywane w sposób zrozumiały i przystępny, dostosowany do poziomu wiedzy i potrzeb klienta.
- 3. Profesjonalny personel:** Porad obywatelskich i prawnych mogą udzielać wyłącznie doradcy posiadający odpowiednie przeszkolenie w zakresie poradnictwa obywatelskiego i edukacji prawnej. Regularne szkolenia oraz aktualizacja wiedzy są obowiązkowe.
- 4. Zaangażowanie wolontariuszy:** Wolontariusze powinni być włączani w działania Poradni, pełniąc funkcje wspierające, takie jak obsługa klientów, dokumentacja czy organizacja działań edukacyjnych, pod warunkiem odpowiedniego przeszkolenia.
- 5. Bazy informacyjne:** Poradnia musi dysponować profesjonalnym programem informacji prawnej oraz aktualnymi bazami danych dotyczącymi lokalnych zasobów, instytucji pomocowych i organizacji wsparcia.
- 6. Jednolita metoda udzielania porad:** Udzielanie porad powinno odbywać się według ujednoczonego schematu, obejmującego analizę problemu, przedstawienie możliwych rozwiązań, udzielanie wsparcia w podejmowaniu decyzji oraz wskazanie dodatkowych źródeł pomocy, jeśli jest to konieczne.
- 7. Dokumentacja według jednolitego wzoru:** Każda sprawa powinna być dokumentowana za pomocą ankiet oraz systemu Internetowej Bazy Spraw Klienta, co zapewnia spójność oraz możliwość monitorowania i analizy udzielanych porad.
- 8. Wspólny znak graficzny:** Poradnia powinna stosować wspólny znak graficzny zgodny z wymogami Zrzeszenia Biur Porad Obywatelskich (ZBPO), co zapewnia identyfikację wizualną i buduje zaufanie klientów.
- 9. Finansowanie BPO:** Poradnia powinna dążyć do dywersyfikacji źródeł finansowania, unikając uzależnienia od jednego donatora. Finansowanie może obejmować środki publiczne, prywatne, darowizny oraz dotacje.
- 10. Niezależność Poradni:** Poradnia powinna działać niezależnie od wpływów politycznych, religijnych i światopoglądowych. Doradcy muszą kierować się wyłącznie dobrem klienta oraz zasadami etyki zawodowej.
- 11. Samodzielność klienta:** Informacja prawna, porady prawne i obywatelskie udzielane są z poszanowaniem autonomii klienta, w sposób mobilizujący klienta do możliwie najszerszej aktywności i samodzielności. Osoba prowadząca sprawę przedstawia możliwe rozwiązania problemu i ich konsekwencje, nie podejmuje jednak ostatecznej decyzji za klienta. W miarę możliwości zachęca klienta do aktywności i mobilizuje go do samodzielnego działania.

12. Poufność: Porady prawne i obywatelskie udzielane są w warunkach pełnej poufności, z uwzględnieniem wyjątków wynikających z obowiązującego prawa. Warunki lokalowe oraz sposób świadczenia usług powinny pozwalać na udzielanie porad w warunkach poufności. Dokumentacja powinna być przechowywana w sposób uniemożliwiający dostęp osobom niepowołanym. Klient powinien być informowany o ograniczeniach zasady poufności wynikających z obowiązku przekazania informacji na żądanie sądu, prokuratury lub innego uprawnionego organu.

13. Bezpłatność: Porady świadczone przez Poradnię są całkowicie bezpłatne. Niedopuszczalne jest żądanie lub przyjmowanie wynagrodzenia za prowadzenie sprawy lub udzielenie informacji. Informacja o bezpłatnych poradach powinna być widoczna w materiałach promocyjnych oraz w siedzibie Poradni.

14. Rzetelność i aktualność informacji: Informacje prawne, porady prawne i obywatelskie udzielane są w sposób rzetelny, konkretny i wyczerpujący, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Porady powinny być sprawdzane pod kątem rzetelności i aktualności przez doświadczonych doradców oraz ekspertów zewnętrznych.

15. Otwartość dla wszystkich: Każda osoba może być klientem Poradni, niezależnie od wieku, płci, statusu materialnego, narodowości czy wyznania. Niedopuszczalna jest dyskryminacja i odmowa przyjęcia klienta. Doradcy powinni dostosowywać sposób udzielania porad do specyficznych potrzeb klienta.

16. Jawność zasad: Zasady udzielania usług powinny być jawne i powszechnie dostępne, a klienci powinni mieć możliwość zapoznania się z nimi przed rozpoczęciem udzielania porady. Organizacja powinna określić grupę docelową, zakres i warunki świadczenia usług oraz zasady dokumentowania spraw.

17. Zgłaszanie skarg i uwag: Klienci powinni mieć możliwość zgłaszania skarg lub uwag dotyczących jakości otrzymanej pomocy. Organizacja powinna określić procedurę rozpatrywania skarg i wykorzystać opinie klientów do poprawy jakości usług.

18. Współpraca z partnerami lokalnymi: Poradnia powinna współpracować z organizacjami pozarządowymi, instytucjami publicznymi oraz organami administracji publicznej w celu zapewnienia klientom kompleksowej pomocy.



SFINANSOWANO ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO INSTYTUTU WOLNOŚCI – CENTRUM
ROZWOJU SPOŁECZEŃSTWA OBYWATELSKIEGO W RAMACH RZĄDOWEGO PROGRAMU
ROZWOJU ORGANIZACJI OBYWATELSKICH NA LATA 2018–2030 PROO