



Opis przedmiotu zamówienia

I. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na opracowaniu standardów obsługi beneficjentów poniżej 18 roku życia (dalej: „Standardy”).

II. Informacje ogólne

- 2.1) Do zadań Wykonawcy będzie należeć:
 - a. Stworzenie standardów obsługi prawnej osób poniżej 18 roku życia zgodnie z Opiszem Przedmiotu Zamówienia,
 - b. Naniesienie poprawek zgłoszonych przez Zamawiającego.
- 2.2) Utworzenie standardów obsługi prawnej beneficjentów poniżej 18 roku życia będzie finansowane ze środków Funduszu Narodów Zjednoczonych na Rzecz Dzieci (dalej: „UNICEF”).

III. Cel zamówienia

Celem opracowania standardów obsługi beneficjentów punktów nieodpłatnej pomocy prawnej będących osobami poniżej 18 roku życia jest zapewnienie jednolitego procesu obsługi dostosowanego do wieku beneficjentów pomocy oraz jednolitego minimalnego zakresu merytorycznego udzielanego wsparcia szczególnie w obrębie sposobu obsługi, zakresu pomocy i podstawowego zakresu treści porady. Dokument powinien zawierać zbiór informacji niezbędnych w obszarze rozwiązywania problemów prawnych osób poniżej 18 roku życia.

Kod i nazwa według Wspólnego Słowinka Zamówień (CPV)

79111000-8 Usługi w zakresie doradztwa prawnego i reprezentacji prawnej

79342320-2 Usługi w zakresie obsługi klientów

IV. Wymagania dotyczące zawartości merytorycznej dokumentu

1. Zamówienie na standardy składa się z dwóch działań:
 - a. Działanie 1 – część opisowa,
 - b. Działanie 2 – karty usług.
2. Zakres Działania 1 – część opisowa:
 - 1) Zagadnienia prawne:



- 1.1) Przedstawienie podstawowych aktów prawnych (w tym międzynarodowych) dotyczących osób poniżej 18 roku życia wraz z krótkim określeniem ich zakresu;
 - 1.2) Wyjaśnienie pojęć małoletni/nieletni/młodociany;
 - 1.3) Zasady odpowiedzialności karnej osób poniżej 18 roku życia w zależności od wieku oraz zagadnienie demoralizacji;
 - 1.4) Przedstawienie uprawnień i obowiązków osób poniżej 18 roku życia na gruncie ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej;
 - 1.5) Określenie zakresu pomocy dostępnej w ramach nieodpłatnej pomocy prawnej osobom poniżej 18 roku życia;
 - 1.6) Pozycja prawna przedstawiciela ustawowego/opiekuna oraz warunki udziału w wizycie w punkcie nieodpłatnej pomocy prawnej.
- 2) Ogólne standardy obsługi osób poniżej 18 roku życia:
- 1.1) Standardy obsługi osób poniżej 18 roku życia korzystających z nieodpłatnej pomocy prawnej samodzielnie w zależności od grupy wiekowej;
 - 1.2) Standardy obsługi osób poniżej 18 roku życia korzystających z nieodpłatnej pomocy przy udziale przedstawiciela ustawowego/opiekuna w zależności od grupy wiekowej;
 - 1.3) Standardy obsługi osób poniżej 18 roku życia korzystających z nieodpłatnej pomocy z asystą tłumacza języka obcego w zależności od grupy wiekowej;
 - 1.4) Standardy obsługi osób poniżej 18 roku życia w przypadku wystąpienia szczególnych potrzeb:
 - a. gdy osoba poniżej 18 roku życia jest osobą ze szczególnymi potrzebami (w tym wymagania architektoniczne, dostęp do odpowiedniego sprzętu oraz asysty specjalistów, np. tłumacza języka migowego),
 - b. gdy przedstawiciel ustawowy/opiekun osoby poniżej 18 roku życia jest osobą ze szczególnymi potrzebami (w tym wymagania architektoniczne, dostęp do odpowiedniego sprzętu oraz asysty specjalistów, np. tłumacza języka migowego).
3. Zagadnienia z zakresu rozwoju psychicznego i emocjonalnego osób poniżej 18 roku życia w podziale na poszczególne grupy wiekowe:



- 3.1) Zdolność percepcji i zdolności kognitywne osób poniżej 18 roku życia w zależności od grupy wiekowej,
 - 3.2) Sposób komunikowania się z osobami poniżej 18 roku życia adekwatny do grupy wiekowej (ze szczególnym uwzględnieniem stosowania prostego i empatycznego języka),
 - 3.3) Wykorzystanie materiałów graficznych, audiowizualnych i rekwizytów w toku udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej.
4. Rekomendowany sposób komunikowania się z osobami poniżej 18 roku życia w zależności od ich problemów i doświadczeń:
- 4.1) Osoby poniżej 18 roku życia będące ofiarami przemocy:
 - a. rówieśniczej,
 - b. domowej,
 - c. seksualnej;
 - 4.2) Osoby poniżej 18 roku życia zmagające się z uzależnieniem od alkoholu lub substancji psychoaktywnych;
 - 4.3) Osoby poniżej 18 roku życia pochodzące z rodzin:
 - a. zmagających się z problemami ekonomicznymi,
 - b. zmagających się z uzależnieniem od alkoholu lub substancji psychoaktywnych,
 - c. zmagających się z niepełnosprawnością fizyczną lub intelektualną oraz chorobami lub zaburzeniami psychicznymi,
 - d. niepełnych;
 - 4.4) Osoby poniżej 18 roku życia wychowujące się w rodzinach zastępczych lub domach dziecka;
 - 4.5) Osoby poniżej 18 roku życia z zaburzeniami osobowości lub spektrum autyzmu;
 - 4.6) Osoby poniżej 18 roku życia w kryzysie bezdomności;
 - 4.7) Osoby poniżej 18 roku życia z doświadczeniem uchodźczym (obejmującym sytuację wojny, przymusowego przesiedlenia i rozdzielania rodzin);
 - 4.8) Osoby poniżej 18 roku życia będące ofiarami handlu ludźmi;
 - 4.9) Osoby poniżej 18 roku życia wykluczone wśród rówieśników z uwagi na różnice kulturowe, językowe, światopoglądowe oraz LGBTQ+.
5. Zasady prowadzenia mediacji z udziałem osób poniżej 18 roku życia.
6. Dobre praktyki z zakresu edukacji prawnej kierowanej do osób poniżej 18 roku życia (z uwzględnieniem dostosowania materiałów edukacyjnych w zależności od grupy wiekowej pod kątem technicznym oraz tematycznym).



3. Działanie 1 powinno zostać przedstawione jako jednolity dokument tekstowy podzielony na rozdziały. Dokument może zawierać ilustracje i inne elementy graficzne.
4. Zakres Działania 2 – karty usług:
 - 1) Karty usług dotyczące osób poniżej 18 roku życia:
 - 1.1) Z zakresu prawa cywilnego:
 - a. odrzucenie lub przyjęcie spadku,
 - b. prawo do zachowku,
 - c. wydziedziczenie,
 - d. eksmisja z lokalu mieszkalnego,
 - e. ubezwłasnowolnienie,
 - f. osoba poniżej 18 roku życia jako świadek w postępowaniu cywilnym,
 - g. podjęcie pracy w kraju,
 - h. podjęcie pracy poza granicami kraju;
 - 1.2) Z zakresu prawa karnego:
 - a. naruszenie nietykalności cielesnej (ofiara i sprawca),
 - b. naruszenie czynności ciała (ofiara i sprawca),
 - c. mowa nienawiści (ofiara i sprawca),
 - d. znieważenie (ofiara i sprawca),
 - e. zniestawienie (ofiara i sprawca),
 - f. spożywanie alkoholu,
 - g. posiadanie i wprowadzanie do obrotu środków psychoaktywnych,
 - h. znęcanie się (ofiara i sprawca),
 - i. zgwałcenie i dopuszczenie się innej czynności seksualnej (ofiara i sprawca),
 - j. umieszczenie i pobyt w zakładzie poprawczym/schronisku dla nieletnich/młodzieżowym ośrodku wychowawczym (w tym zagadnienie konfliktu z wychowawcami i rówieśnikami),
 - k. wykonanie kary pozbawienie wolności/ograniczenia wolności/grzywny,
 - l. osoba małoletnia jako świadek w postępowaniu karnym;
 - 1.3) Z zakresu prawa rodzinnego i opiekuńczego:
 - a. konflikt z opiekunem/kuratorem,
 - b. władza rodzicielska i piecza nad dzieckiem osoby poniżej 18 roku życia,
 - c. alimentacja,
 - d. uregulowania kontaktów (w tym alienacja rodzicielska),
 - e. ustalenie ojcostwa,
 - f. rodzina zastępcza,



- g. adopcja,
 - h. zawarcie związku małżeńskiego;
- 1.4) Z zakresu prawa administracyjnego:
- a. prawa ucznia oraz uprawnienia wynikające z prawa oświatowego,
 - b. zmiana imienia lub nazwiska,
 - c. nostryfikacja świadectw (ze szczególnym uwzględnieniem dokumentacji potrzebnej cudzoziemcom),
 - d. zapisanie cudzoziemca do przedszkola i szkoły w Polsce,
 - e. konflikt z nauczycielem,
 - f. legalizacja pobytu,
 - g. łączenie rodzin,
 - h. dostęp do usług medycznych z uwzględnieniem potrzeb cudzoziemców,
 - i. stypendia i inna pomoc finansowa na cel edukacyjne oraz zasiłki.
- 2) Lista instytucji i organizacji pozarządowych oraz programów społecznych udzielających wsparcia osobom poniżej 18 roku życia w zakresie:
- 2.1) doradztwa psychologicznego,
 - 2.2) kryzysu bezdomności,
 - 2.3) myśli i prób samobójczych,
 - 2.4) mediacji rówieśniczych lub z opiekunami,
 - 2.5) stypendiów i zasiłków.
- 3) Każda z kart usług powinna zawierać co najmniej:
- 3.1) nazwę usługi,
 - 3.2) sposób realizacji – w jaki sposób usługa powinna zostać zrealizowana,
 - 3.3) przykładowe scenariusze przebiegu wizyty z uwzględnieniem różnic wynikających z różnych grup wiekowych (sposób komunikowania się, zakres pomocy jaki można udzielić itp.),
 - 3.4) szczególne kwestie, na które zwrócić uwagę (np. osoby, które doświadczyły alkoholizmu w rodzinie, często doświadczyły także przemocy),
 - 3.5) wymagane dokumenty – dokumenty niezbędne do realizacji usługi,
 - 3.6) przepisy prawne,
 - 3.7) załączniki (wzory wniosków/formularze),
 - 3.8) propozycje instytucji lub organizacji, do których osoba poniżej 18 roku życia może zwrócić się w celu uzyskania kompleksowej



pomocy (np. poradnictwo psychologiczne lub w zakresie uzależnień),

3.9) dodatkowe uwagi.

5. Działanie 2 powinno zostać przedstawione jako jednolity dokument tekstowy podzielony na rozdziały.
6. Standardy w formie gotowego produktu zostaną Zamawiającemu przedstawione przez Wykonawcę w formie jednolitego tekstu podzielonego na rozdziały.
7. Zamawiający wymaga, aby standardy zostały opracowane w sposób umożliwiający ich wykorzystanie przez wszystkich wykonawców systemu nieodpłatnej pomocy prawnej oraz prawników zrzeszonych w ramach Okręgowych Rad Adwokatów oraz Okręgowych Izb Radców Prawnych.

V. Obowiązki wykonawcy w zakresie realizacji przedmiotu zamówienia:

1. Wykonawca zbierze zespół ekspertów do realizacji standardów, w składzie zawierającym co najmniej:
 - 1) kierownika zamówienia,
 - 2) eksperta ds. psychologii,
 - 3) eksperta ds. pracy z osobami ze środowisk szczególnie wrażliwych,
 - 4) eksperta ds. standardów obsługi interesanta,
 - 5) eksperta ds. prawnych,
 - 6) eksperta ds. mediacji.
2. Zespół ekspertów w terminie 75 dni od podpisania umowy opracuje w oparciu dokument stanowiący przedmiot zamówienia.
3. Wykonawca przygotuje plan realizacji zamówienia w terminie 3 dni roboczych od podpisania umowy i udostępni go zamawiającemu celem akceptacji lub zgłoszenia uwag. Zamawiający przedstawi swoje stanowisko w terminie 3 dni roboczych.
4. Wykonawca w terminie 50 dni od podpisania umowy, przedstawi Zamawiającemu pierwszą wersję przedmiotu zamówienia, celem akceptacji lub zgłoszenia uwag. Zamawiający przedstawi swoje stanowisko w terminie 5 dni roboczych.
5. Wykonawca w terminie 75 dni od podpisania umowy, przedstawi Zamawiającemu końcową przedmiotu zamówienia, celem odbioru.
6. Wykonawca zamieści na okładce projektu dokumentu logo Ministerstwa Sprawiedliwości oraz logo Nieodpłatnej Pomocy Prawnej i Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego oraz logo UNICEF, zgodnie z ich Księgami Znaku.



7. Wykonawca będzie prowadził z Zamawiającym bieżące konsultacje w toku realizacji zamówienia.

VI. Sposób realizacji zamówienia

1. Działanie 1 Część opisowa

- 1) **Zagadnienia prawne:** przeprowadzenie pogłębionej, szczegółowej analizy obowiązujących przepisów prawnych (ustawy, rozporządzenia, zarządzenia, regulaminy, inne dokumenty o charakterze strategicznym) regulujących sprawy dotyczące osób poniżej 18 roku życia w Polsce, w tym obowiązujące w Polsce traktaty i deklaracje międzynarodowe oraz opracowanie zbioru najważniejszych przepisów prawnych w tym zakresie.
- 2) **Ogólne standardy obsługi osób poniżej 18 roku życia:** przeprowadzenie analizy obowiązujących standardów oraz dobrych praktyk w zakresie udzielania pomocy osobom poniżej 18 roku życia, wraz z materiałami pomocniczymi używanymi w toku udzielania porady, ze szczególnym uwzględnieniem rozróżnienia potrzeb osób poniżej 18 roku życia w zależności od przynależności do danej grupy wiekowej. Przeprowadzenie analizy obowiązujących standardów oraz dobrych w praktyk w zakresie udzielania pomocy prawnej osobom ze szczególnymi potrzebami z uwzględnieniem wymogów architektonicznych lokalu oraz rozróżnieniem na udzielanie pomocy osobie poniżej 18 roku życia ze szczególnymi potrzebami lub osobie poniżej 18 roku życia, której opiekun prawny/rodzic jest osobą ze szczególnymi potrzebami.
- 3) **Zagadnienia z zakresu rozwoju psychicznego i emocjonalnego osób poniżej 18 roku życia:** przeprowadzenie analizy oraz dostępnej literatury oraz materiałów, dokumentów i raportów w zakresie rozwoju psychicznego i emocjonalnego osób poniżej 18 rokiem życia, które mają wpływ, lub które należy mieć na uwadze, udzielając pomocy takim osobom. Przeprowadzenie analizy dobrych praktyk w zakresie prostej i empatycznej komunikacji z osobami poniżej 18 roku życia. Zagadnienia powinny zostać rozpisane w podziale na grupy wiekowe
- 4) **Rekomendowany sposób komunikowania się z osobami poniżej 18 roku życia w zależności od ich problemów i doświadczeń:** przeprowadzenie wnikliwej analizy w zakresie problemów, z którymi zmagają się osoby poniżej 18 roku życia, szczególnie te pochodzące ze środowisk szczególnie wrażliwych oraz opracowanie rekomendowanego sposobu komunikacji bazującego na empatii oraz pozwalającego na pełne zrozumienie



problemu, z którym zwrócił się beneficjent do punktu nieodpłatnej pomocy.

- 5) **Zasady przeprowadzenia mediacji z udziałem osób poniżej 18 roku życia:** przeprowadzenie analizy funkcjonujących standardów oraz dobrych praktyk w zakresie mediacji z udziałem osób poniżej 18 roku życia, ze szczególnym uwzględnieniem tematyki oraz stron konfliktu.
- 6) **Dobre praktyki z zakresu edukacji prawnej:** przeprowadzenie analizy oraz zebrania dobrych praktyk z zakresu edukacji prawnej kierowanej do osób poniżej 18 roku życia, ze szczególnym uwzględnieniem istotnej tematyki (w podziale na grupy wiekowe) oraz przystępnego sposobu prezentowania informacji.

2. Działanie 2 Karty usług

- 1) **Karty usług dotyczących osób poniżej 18 roku życia:** opracowanie kart usług, które posłużą do ujednoczenia udzielanej porady oraz zapewnią jej pełną wartość merytoryczną. Każda karta usług powinna zawierać informacje o aktach prawnych, na których oparta została porada; dokumentach wymaganych do udzielenia porady; sposobie udzielenia porady; instytucjach, do których w razie potrzeby można skierować beneficjenta celem rozwiązania w pełni jego problemu. Karty usług dotyczące osób poniżej 18 roku życia powinny przedstawiać możliwie pełen zakres porady.
- 2) **Lista instytucji i organizacji pozarządowych oraz programów społecznych udzielających wsparcia osobom poniżej 18 roku życia:** opracowanie listy podmiotów udzielających pomocy osobom poniżej 18 roku życia, celem zapewnienia szybkiego dostępu do informacji dla wykonawców w potrzebie skierowania beneficjenta do innego podmiotu oraz osób pracujących nad materiałami edukacyjnymi kierowanymi do osób poniżej 18 roku życia.