

**Zgłoszenie do „Konkursu Dobrych Praktyk NPP/NPO” organizowanego przez
Ministerstwo Sprawiedliwości**

System nieodpłatnej pomocy prawnej funkcjonuje w Polsce od początku 2016 r. i jest regularnie rozwijany. Został on od dnia 1 stycznia 2019 r. uzupełniony o nieodpłatne poradnictwo obywatelskie i nieodpłatną mediację. Zauważyć należy, iż z roku na rok zwiększa się ilość beneficjentów korzystających z nieodpłatnej pomocy prawnej i poradnictwa obywatelskiego. W samym 2021 r. z wsparcia skorzystało ponad 388 tys. beneficjentów, co tylko potwierdza, że instytucja spełnia swoje ustawowe cele. Należy wspomnieć również o kierunkach kolejnych nowelizacji ustawy, które przyczyniają się do rozszerzenia jej zakresu podmiotowego i przedmiotowego, a także przystosowania nieodpłatnej pomocy prawnej i poradnictwa obywatelskiego do funkcjonowania w czasach pandemii poprzez udzielanie pomocy w formie zdalnej, jak i kwestii niwelujących bariery w korzystaniu z nieodpłatnej pomocy, z którymi zmagają się osoby z niepełnosprawnościami. Nieodpłatna pomoc prawna i poradnictwo obywatelskie w Polsce niewątpliwie funkcjonuje jako instytucja działająca blisko społeczeństwa, albowiem świadczona jest ona w każdym powiecie, a na terenie kraju działa już ponad 1500 punktów, gdzie przedmiotowe wsparcie można uzyskać. Ponadto to właśnie wspomniana instytucja wspiera beneficjentów w sprawach życia codziennego np. w rozłożeniu długu na raty, z reklamacją w sklepie, sprawach mieszkaniowych, eksmisyjnych, spraw dotyczących sporów z pracodawcą, związanych z egzekucją alimentów, sporów ze spółdzielnią lub sąsiadem. Nieodpłatna pomoc prawna i poradnictwo obywatelskie to także działania dostosowane do indywidualnej sytuacji, które zmierzają do zwiększenia świadomości o przysługujących uprawnieniach lub spoczywających obowiązkach oraz wspierające jednostki w rozwiązywaniu problemu, które często realizowane

są poprzez sporządzenie planu działania, a następnie pomocy w jego realizacji. Z nieodpłatną pomocą prawną i poradnictwem obywatelskim ściśle związane jest pojęcie „dobrych praktyk”. Posiłkując się literaturą termin „dobre praktyki” należy rozumieć jako „działanie, które przyniosło konkretne, pozytywne rezultaty, zawiera w sobie pewien potencjał innowacji, jest trwałe i powtarzalne, możliwe do zastosowania w podobnych warunkach w innym miejscu, lub przez inne podmioty”¹. Mając na uwadze powyższe, określone działanie uznaje się za dobrą praktykę, jeżeli jest:

- a) zgodne z obowiązującym prawem
- b) realne, możliwe do wykonania
- c) powtarzalne, wykonalne również przez inne podmioty w innym miejscu
- d) innowacyjne
- e) angażujące zasoby materialne i zasoby ludzkie

Celem niniejszej pracy konkursowej jest popularyzacja dobrych praktyk, a także rozwój narzędzi, które ułatwiają ich promocję.

1. Efektywne i innowacyjne działania w zakresie udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej, świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz edukacji prawnej

Posiłkując się swoim kilkuletnim doświadczeniem z zakresu udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej oraz poradnictwa obywatelskiego doszedłem do konkluzji, iż na osobach realizujących przedmiotowe zadania spoczywa duża odpowiedzialność. Osoby pełniące funkcje wykonawcy, a więc mające bezpośredni kontakt ze społecznością lokalną mają kolosalne znaczenie w procesie kształtowania świadomości prawnej mieszkańców, którzy potrzebują pomocy w istotnych sprawach życia codziennego. Społeczna rola wykonawców, odpowiedzialność i wpływ na kształtowanie świadomości prawnej społeczności lokalnej wymaga od nas zaangażowania, profesjonalizmu, nieustannego pogłębiania wiedzy, a także realizacji standardów etycznych. Nie bez znaczenia jest również pojęcie efektywności w zakresie udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej i świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego. Przez efektywność należy rozumieć rezultat podjętych działań, opisany relacją uzyskanych efektów do poniesionych nakładów. Oznacza więc najlepsze efekty pracy wykonawcy uzyskane przy użyciu jak najmniejszych nakładów. W swojej kilkuletniej pracy wykonawcy wykształciłem szereg innowacyjnych, praktycznych rozwiązań, które wpływają

¹ Bednarek M., *Doskonalenie systemów zarządzania: nowa droga do przedsiębiorstwa lean*, Warszawa 2007, s. 161

zarówno na efektywne działania w zakresie udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej oraz świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego i tym samym przyczyniają się do usprawnień we współpracy z klientami.

1.1. Efektywny sposób rozmowy z beneficjentem

Jak wynika z mojego doświadczenia możliwość efektywnego działania w zakresie udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej, świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego rozpoczyna się już w fazie początkowego kontaktu z klientem tj. w fazie swobodnej wypowiedzi beneficjenta. Zdolność aktywnego słuchania klientów korzystających z nieodpłatnej pomocy prawnej oraz poradnictwa obywatelskiego ma fundamentalne znaczenie w kwestii efektywnego działania w zakresie udzielania pomocy prawnej czy poradnictwa. Aby komunikacja między wykonawcą a beneficjentem była skuteczna, musi przebiegać w dwóch kierunkach i być zrozumiała dla uczestników tego procesu. Skuteczna komunikacja charakteryzuje się takim sposobem mówienia i słuchania, który umożliwia wzajemne zrozumienie. W swojej praktyce wykształciłem efektywny sposób komunikacji z beneficjentami, który pozwala w szybki sposób ustalić diagnozę problemu, obszary wymagające wsparcia, jak i określić wspólnie z nimi priorytety, a więc kwestie problematyczne, które powinny być omówione jako pierwsze. Wykształcony przeze mnie schemat rozmowy, który bezsprzecznie wpływa na efektywne działania w zakresie udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej oraz świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, wygląda następująco:

- I. wysłuchanie klienta
- II. zastosowanie parafrazy (polegającej na powtórzeniu własnymi słowami stanu faktycznego przekazanego przez klienta z zachowaniem zasadniczego sensu) – co pozwala na zrozumienie okoliczności podawanych przez beneficjenta, doprecyzować jego wypowiedzi, uściślić sens jego sprawy
- III. analiza dokumentacji klienta
- IV. diagnoza problemu klienta- obszarów wymagających wsparcia
- V. ustalenie priorytetów- które problemy powinny być rozwiązane w pierwszej kolejności

Przeprowadzenie w przedmiotowy sposób rozmowy z klientem skutkuje efektywnością działania poprzez szybkie i skuteczne ustalenie zgodnego z rzeczywistością stanu faktycznego sprawy oraz zlokalizowanie problemu klienta. Z mojego doświadczenia

wynika, iż niezakłócona, swobodna możliwość wypowiedzenia się przez beneficjenta prowadzi do zmniejszenia odczuwanego przez niego stresu, a to finalnie skutkuje lepszą komunikacją między osobą udzielającą porady a klientem. Odnośnie parafrazy należy podnieść, iż jest to fundamentalna technika komunikacyjna między wykonawcami a beneficjentami. Istotność tej funkcji przejawia się w tym, iż to właśnie dzięki niej:

- a) beneficjent ma pewność, iż został wysłuchany
- b) wykonawca ma pewność, iż zrozumiał stan faktyczny problemu przedstawiony przez beneficjenta
- c) istnieje możliwość skorygowania przez wykonawcę niejasnych elementów stanu faktycznego

Ważną rolę w efektywności działania w zakresie udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej, świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego stanowi również etap analizy dokumentacji przedstawionej przez klienta. Dokładna analiza dokumentów przedłożonych przez beneficjenta pozwala na weryfikację stanu faktycznego przedstawionego przez niego w formie słownej, co z kolei przyczynia się do możliwości szybkiego przejścia do kolejnych, finalnych etapów porady jakimi są: ustalenie problemu klienta oraz ustalenie priorytetów pomocy.

Efektywność działania w zakresie udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej, świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego przejawia się również w końcowych etapach schematu rozmowy tj. w diagnozie problemu klienta oraz ustaleniu priorytetów (problemów, które powinny być rozwiązane w pierwszej kolejności). Zauważyłem, iż im większy jest stopień zrozumienia problemu beneficjenta przez wykonawcę tym lepsza jest relacja uzyskanych efektów do poniesionych nakładów (ilości czasu spędzonego z klientem, liczba spotkań potrzebnych do rozwiązania problemu). Tak jak wskazałem wyżej, aby komunikacja między wykonawcą a beneficjentem była skuteczna musi przebiegać w dwóch kierunkach. Przede wszystkim musi być nakierowana na jego sugestie dotyczące sposobu rozwiązania problemu. Mając więc na uwadze konieczność ścisłej korelacji między wykonawcą a beneficjentem wypracowałem w swojej praktyce schemat rozwiązywania problemów klienta.

Schemat rozwiązywania problemów klienta

1. opracowanie z beneficjentem możliwych rozwiązań jego problemu oraz wysłuchanie jego propozycji

2. podanie podstawy prawnej, gdzie jest to konieczne oraz konsekwencji danych rozwiązań
3. wybór przez beneficjenta sposobu rozwiązania jego problemu (zazwyczaj spośród kilku możliwych)
4. wspólne wypracowanie planu działania mającego skutkować rozwiązaniem jego problemu

Przedstawienie beneficjentowi kilku wariantów rozwiązań problemu wraz z przeanalizowaniem jego propozycji daje mu poczucie, że został wysłuchany i tym samym zrozumiany przez wykonawcę. Przewidziane przez prawo rozwiązania wraz z podaniem podstawy prawnej dają mu opcję wyboru jednego z kilku wariantów umożliwiających zakończenie jego problemu. Tak skonstruowana technika pomocy w zakresie udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej, świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego sprawia, iż beneficjent zobligowany jest do współpracy z wykonawcą i sam uczestniczy w tym procesie. Przyczynia się więc to do mobilizacji beneficjenta w stronę rozwiązania jego problemu i w bezpośredni sposób wpływa na efektywność działań w zakresie udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej, świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego. Wypracowane przeze mnie podejście w relacji wykonawca – beneficjent pozwala w szybkim tempie zrozumieć problem beneficjenta, wspólnie zlokalizować problem oraz w porozumieniu z nim znaleźć najlepsze jego rozwiązanie. Przeprowadzenie rozmowy z klientem według wypracowanego przeze mnie schematu przyczynienia się do wzrostu efektywności punktu pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego.

1.2. Innowacyjna koncepcja utrwalania beneficjentom czynności jakie obowiązani są wykonać/ jaką dokumentację obowiązani są dostarczyć na kolejną wizytę w punkcie nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego

Jak wynika z danych udostępnionych przez MS, raportu NIK, jak i również mojej praktyki, wśród osób korzystających z bezpłatnej pomocy prawnej dominują zdecydowanie osoby powyżej 45 roku życia. Duży odsetek klientów stanowią również osoby w podeszłym wieku. Współpraca z przedmiotowymi osobami, często borykającymi się z licznymi chorobami oraz problemami komunikacyjnymi wymaga od wykonawcy odpowiedniego podejścia. W kontaktach ze wskazaną grupą osób dostosowuje sposób mówienia oraz mowę ciała do właściwości beneficjenta. Każdorazowo adaptuje również język oraz użyte sformułowania w taki sposób, aby klienci z problemami komunikacyjnymi nie stresowali się ewentualnymi problemami ze zrozumieniem przekazu. Podczas udzielania porad zapewniam klientom ciszę

i spokój, a osoby borykające się z chorobami wieku starczego otaczam wyrozumiałością i empatią zważywszy również na fakt, iż często są to osoby samotne, które potrzebują jedynie z kimś porozmawiać, nie mając przy tym żadnych problemów prawnych. Praca z osobami o takim profilu wymaga również powzięcia szczególnych środków o czym będzie mowa poniżej.

Duży odsetek beneficjentów stanowią osoby schorowane, w podeszłym wieku, niepełnosprawne, czy też znajdujące się w innej trudnej sytuacji życiowej, a ponadto mające problemy z pamięcią, komunikacją. Trudności z pamięcią beneficjentów objawiają się przede wszystkim zapominaniem treści porady udzielonej w punkcie pomocy prawnej, poradnictwa obywatelskiego, czy też zapominaniem konieczności zgromadzenia i dostarczenia przy następnej wizycie w punkcie odpowiedniej dokumentacji. Regularnie zdarza się tak, iż wykonawca zaleca beneficjentowi przed kolejną wizytą w ramach ustalonego planu działania (zmierzającego do rozwiązania problemu beneficjenta) udać się do urzędu, sądu, policji, czy też zgromadzić stosowną dokumentację (np. postanowienia, wyroki, postanowienia o wszczęciu egzekucji) i dostarczyć ją do punktu celem weryfikacji i zgodności z podanym przez niego stanem faktycznym. Nierzadko zdarza się, iż beneficjent zapomni o instrukcjach wykonawcy, czy to w przedmiocie wizyty np. w urzędzie, czy też konieczności zgromadzenia odpowiedniej dokumentacji, co z kolei powoduje brak efektywności w rozwiązaniu problemu beneficjenta, brak dochowania terminów, wielokrotnością wizyt i ich bezprzedmiotowością - w sytuacji, gdy przeprowadzenie czynności było obligatoryjne, aby przejść do następnego punktu w planie działania rozwiązania problemu beneficjenta. W celu wyeliminowania przedmiotowego problemu wykształciłem w swojej praktyce innowacyjny sposób polegający na przekazaniu beneficjentowi podczas wizyty w punkcie dokumentu stanowiącego załącznik nr 1 dołączony do niniejszej pracy konkursowej.

Załącznik nr 1 do pracy konkursowej- przygotowany przeze mnie druk utrwalający beneficjentowi plan działania, przypominający o konieczności dostarczenia dokumentacji na kolejną wizytę w punkcie oraz o terminie kolejnej wizyty

Przedmiotowy druk składa się z trzech prostych, przejrzystych rubryk tj.:

1. plan działania - przypominający o ustalonym planie działania i koniecznych krokach jakie musi powziąć beneficjent w celu rozwiązaniu problemu

2. potrzebna dokumentacja- informująca i przypominająca o konieczności zgromadzenia i dostarczenia stosownej dokumentacji w punkcie nieodpłatnej pomocy prawnej/ nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego
3. kolejna wizyta – przypominająca o terminie kolejnej wizyty w punkcie

Wskazuję, iż wprowadzenie do mojej praktyki powyższego druku przyczyniło się do diametralnego zmniejszenia częstotliwości występowania sytuacji, w których beneficjenci zapominali o wykonaniu zalecanych czynności, o planowanych wizytach czy też konieczności przedstawienia mojej osobie na przyszłej wizycie stosownej dokumentacji w punkcie. Skutkiem zastosowania wskazanej praktyki jest wzrost efektywności, ułatwienie pracy z klientem jak i zaangażowanie jego osoby w rozwiązanie problemu. Wypracowany przeze mnie element charakteryzuje się również innowacyjnością w nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim i może być zastosowany w każdym punkcie.

1.3. Innowacyjna, wpływająca na efektywność koncepcja opracowania wzorów pism procesowych, na które jest najwyższe zapotrzebowanie wśród beneficjentów

Kolejną innowacyjną praktyką, którą wprowadziłem podczas udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej, świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego jest opracowywanie wzorów pism procesowych, na które jest największe zapotrzebowanie wśród beneficjentów. W swojej kilkuletniej praktyce zauważyłem, iż statystycznie największe zapotrzebowanie wśród beneficjentów występuje na poniższe pisma:

- a) pozew o rozwód
- b) pozew o alimenty
- c) pozew o podwyższenie alimentów
- d) pozew o zapłatę
- e) odpowiedź na pozew/ odpowiedź na sprzeciw w postępowaniu upominawczym
- f) zażalenie w sprawie cywilnej
- g) wezwanie do zapłaty
- h) wniosek o uzasadnienie wyroku
- i) wniosek o wyznaczenie pełnomocnika z urzędu
- j) wniosek o ustalenie kontaktów z małoletnim wraz z wnioskiem o zabezpieczenie
- k) wniosek o uzasadnienie wyroku w sprawie karnej
- l) wniosek o dopuszczenie i przeprowadzenie dowodu w sprawie karnej
- m) zażalenie w sprawie karnej

n) wniosek o całkowite lub częściowe umorzenie grzywny

Sporządzone przeze mnie wzorce w/w pism znacznie usprawniają oraz optymalizują pracę, a tym samym wpływają w pozytywny sposób na efektywność całego punktu pomocy prawnej, poradnictwa obywatelskiego. Ujednoczenie wzorców pism procesowych wpływa również na ich poziom estetyczny i merytoryczny. W sytuacji, gdy beneficjent stawia się na poradę w przedmiocie pomocy w sporządzeniu wyżej wskazanego pisma procesowego mogą swobodnie przejść do omówienia jego elementów, a następnie wypełnienia jego rubryk zgodnie ze stanem faktycznym podanym przez klienta. Praktyka ta wpływa na poprawę efektywności, gdyż szablon pisma jest już sporządzony, a w niektórych rodzajach pism konieczne jest jedynie opracowanie opisu stanu faktycznego. Przedmiotowa praktyka pełni również funkcje informującą, gdyż wzór pisma beneficjent bezproblemowo może zatrzymać dla siebie nawet w sytuacji, gdy nie zdecyduje się go wnieść do właściwego sądu/organu. Ponadto wskazana innowacja pełni również funkcję promocyjną nieodpłatnej pomocy prawnej oraz nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego.

2. Inicjatywy, w których wzięto pod uwagę potrzeby beneficjentów nieodpłatnej pomocy określone w ustawie

Głównym celem instytucji nieodpłatnej pomocy prawnej oraz nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego jest pomoc w rozwiązywaniu problemów beneficjentów. Osoby wykonujące zadania wykonawców w punktach nieodpłatnej pomocy prawnej oraz poradnictwa obywatelskiego muszą wykazywać się wiedzą, kompetencją, profesjonalizmem, doświadczeniem, umiejętnościami miękkimi, a także empatią. Na wspomnianych osobach (wykonawcach) spoczywa duża odpowiedzialność albowiem pełnią oni pewnego rodzaju rolę społeczną. Wspomniana rola społeczna przejawia się w bezpośrednim kontakcie ze społecznością lokalną i ma kolosalne znaczenie w procesie kształtowania świadomości prawnej mieszkańców, którzy potrzebują pomocy w istotnych sprawach życia codziennego. Nieodpłatna pomoc prawna i poradnictwo obywatelskie to także działania dostosowane do indywidualnej sytuacji beneficjenta, które często wymagają wyjścia przez wykonawców poza swoje obowiązki wynikające z ustawy i podejście do problemu beneficjenta w empatyczny, wykraczający poza dotychczas stosowaną praktykę sposób. Przedmiotowe sytuacje dotyczą przede wszystkim pomocy ludziom, którzy znajdują się w trudnym położeniu życiowym, schorowanych, często niemających bliskich. Współodczuwanie stanów emocjonalnych, a także ciężkiego życiowego położenia beneficjentów jest ważne z punktu widzenia pracy wykonawcy jak i każdego człowieka.

Podczas pełnienia swoich obowiązków jako osoba udzielająca porad w punktach nieodpłatnej pomocy prawnej oraz nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego niejednokrotnie obsługiwałem beneficjentów, których trudna sytuacja życiowa tworzyła powinność podjęcia działań wykraczających poza obowiązki wynikające z ustawy. Poniżej opiszę sytuację w których wziąłem pod uwagę indywidualne potrzeby beneficjentów nieodpłatnej pomocy prawnej.

2.1. Pomoc w wysłaniu listów beneficjentom z niepełnosprawnościami, ograniczeniami ruchowymi

Obsługując osoby z niepełnosprawnościami narządu ruchu, słuchu, wzroku, każdorazowo po udzieleniu porady staram się pomóc beneficjentom czy to w przedmiocie wydostania się z budynku, w którym udzielane są porady prawne, czy też dojścia do samochodu, przystanku autobusowego. Często osoby z trudnościami ruchowymi czy komunikacyjnymi stawiają się w punkcie nieodpłatnej pomocy prawnej bez osoby towarzyszącej, stąd istnieje konieczność dalszego wsparcia beneficjentów nawet już po udzielonej poradzie prawnej. Jako osoba udzielająca porad w punkcie pomocy prawnej wykształciłem dobrą praktykę wspierającą osoby z niepełnosprawnościami. Gdy przedmiotem porady jest sporządzenie pisma i istnieje konieczność jego wniesienia do odpowiedniego sądu czy organu, udaję się po dyżurze do placówki pocztowej, a następnie wysyłam je do odpowiedniego podmiotu. Praktykowane przeze mnie działanie przynosi pozytywne rezultaty, zawiera w sobie element innowacji, a tym samym jest możliwe do zrealizowania i zastosowania przez innych wykonawców w każdym punkcie.

2.2. Dyktowanie pism podczas porad udzielanych telefonicznie

W związku z koniecznością przeciwdziałania zagrożeniom związanym z COVID-19 w 2021 r. jak i częściowo w 2022 r. została tymczasowo zawieszona działalność stacjonarna punktów nieodpłatnej pomocy prawnej oraz nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego. Porady prawne i obywatelskie były udzielane za pomocą środków porozumiewania się na odległość tj. telefonicznie oraz mailowo. Istotnym jest, iż część beneficjentów stanowią osoby w podeszłym wieku, nie obsługujące aparatu fotograficznego, wiadomości MMS czy też nie używające skrzynki e-mail. Gdy przedmiotem porady jest sporządzenie pisma, a takowego nie można wysłać beneficjentowi mailowo czy w formie wiadomości MMS następuje problem komunikacyjny. W swojej praktyce podczas pandemii wykształciłem dla przedmiotowych beneficjentów dobrą, innowacyjną praktykę polegającą na dyktowaniu pism podczas rozmowy

telefonicznej. Każdorazowo ustalam planowany czas rozmowy telefonicznej z klientem biorąc pod uwagę poziom skomplikowania pisma. Dyktując pismo głośno i wyraźnie wypowiadam każde słowo a na końcu weryfikuję czy beneficjent zapisał wszelkie wymagane kwestie, czy spełnił wymagania formalne odnośnie dyktowanego pisma, a także czy zapisał prawidłowy adres podmiotu do którego ma wnieść przedmiotowe pismo. Wykształcona przeze mnie podczas pandemii innowacyjna, dobra praktyka polegająca na dyktowaniu pism w sposób telefoniczny beneficjentom nie obsługującym e-maila czy też wiadomości MMS jest możliwa do zrealizowania i zastosowania przez wykonawców świadczących pomoc prawną we wszystkich innych punktach.

2.3. Udzielenie porady w miejscu zamieszkania beneficjenta

Ustawa o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej przyznaje możliwość otrzymania porady prawnej w miejscu zamieszkania beneficjenta, który ze względu na znaczną niepełnosprawność ruchową nie może stawić się osobiście w punkcie. Wskazane uprawnienie w świetle ustawy przyznano również osobom doświadczającym trudności w komunikowaniu się, o których mowa w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. z 2017 r. poz. 1824). W przedmiotowej sytuacji beneficjent może również otrzymać poradę w formie porady na odległość tj. za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (telefon, internet) lub także poza punktem. W swojej praktyce miałem sytuację, w której udzieliłem beneficjentowi z niepełnosprawnością ruchową porady w formie telefonicznej. Porada sprowadzała się do pomocy w sporządzeniu uzupełnienia braków formalnych pisma, które wcześniej wniósł samodzielnie klient. Uzupełnienie braków polegało na przedłożeniu stosownej dokumentacji, która była w posiadaniu klienta. Beneficjent zanotował dokładną treść pisma aczkolwiek nie posiadał skrzynki e-mail ani też nie obsługiwał wiadomości MMS. Nie mógł, więc w żaden sposób wysłać mojej osobie zdjęć dokumentów, abym wskazał mu dokładnie, które z nich Sąd wzywa do przedłożenia pismem. Ponadto beneficjent mieszkał sam i nie posiadał żadnego członka rodziny, który mógłby dostarczyć do punktu celem weryfikacji wspomnianą dokumentację. Co istotne termin uzupełniania braków mijał w dniu dzisiejszym, a więc konieczna była natychmiastowa pomoc beneficjentowi. Mając na uwadze wyraźną prośbę beneficjenta, jak i uprawnienie wynikające z art. 8 pkt 8 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej udałem się po dyżurze do miejsca jego zamieszkania celem weryfikacji dokumentacji i wskazanie beneficjentowi, które konkretnie dokumenty obowiązany jest załączyć do pisma

uzupełniającego braki. Dodatkowo z uwagi na fakt, iż beneficjent posiadał zaawansowaną niepełnosprawność ruchową udałem się z przedmiotowym pismem do palcówki pocztowej, a następnie wysłałem do właściwego Sądu.

2.4. Utworzenie adresu e-mail wyłącznie do obsługi beneficjentów nieodpłatnej pomocy prawnej i poradnictwa obywatelskiego

Ze względu na sytuację epidemiologiczną w kraju działalność niektórych punktów nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego (zarówno w części 2021 r. jak i chwilowo w 2022 r.) w formie stacjonarnej została zawieszona do odwołania. W tym czasie porady prawne i obywatelskie były udzielane za pomocą środków porozumiewania się na odległość tj. telefonicznie oraz mailowo. W wielu sytuacjach, aby rozwiązać problem beneficjenta koniecznym jest zapoznanie się z przedstawioną przez niego dokumentacją. Z uwagi na fakt, że podczas zdalnej pracy punktów nie istniała możliwość zapoznania się z dokumentami beneficjentów w formie fizycznej koniecznym było jej przesłanie osobie udzielającej porady za pomocą wiadomości e-mail czy też MMS. Utworzenie przez moją osobę adresu e-mail tylko i wyłącznie przeznaczonego do wymiany treści z beneficjentami spowodowało większą przejrzystość wiadomości, uporządkowanie, a to z kolei przyczyniło się do wzrostu efektywności.

2.5. Posługiwanie się oprogramowaniem tłumaczącym w czasie rzeczywistym kwestie wypowiedane przez beneficjenta nie posługującego się językiem polskim, a także tłumaczenie w czasie rzeczywistym kwestii wykonawcy udzielającego porady prawnej na język, którym posługuje się beneficjent

Według oficjalnych statystyk granicę polsko-ukraińską przekroczyło już ponad 3 mln uchodźców z Ukrainy. W związku z tym w punktach nieodpłatnej pomocy prawnej i poradnictwa obywatelskiego widać wyraźny wzrost interesantów nieposługujących się językiem polskim. Z uwagi na fakt, iż pełnię funkcję wykonawcy w nieodpłatnym punkcie pomocy prawnej znajdującym się w tym samym budynku co urząd, w którym uchodźcy mogą otrzymać numer PESEL, utworzyć profil zaufany, zameldować się, natężenie klientów nieposługujących się językiem polskim jest wysokie. W przedmiotowych sytuacjach, w których beneficjent nie posługuje się językiem polskim czy też angielskim używam specjalnej aplikacji (Asystent Google), która w czasie rzeczywistym tłumaczy mojej osobie na język polski treść wypowiedzianych słów przez klienta posługującego się językiem obcym się np. językiem ukraińskim. Ponadto przedmiotowa aplikacja umożliwia mi wypowiedanie słów

w języku polskim do klienta i w czasie rzeczywistym tłumaczenie ich na język ojczysty osoby korzystającej z nieodpłatnej pomocy prawnej. Aplikacja jest bezpłatna, nie posiada żadnych wymagań sprzętowych a do jej uruchomienia potrzebny jest tylko telefon z internetem. W związku z tym może być wykorzystywana w każdym punkcie nieodpłatnej pomocy prawnej i poradnictwa obywatelskiego, stanowi również innowację w funkcjonowaniu tej instytucji.

Pozostałe inicjatywy, w których wzięto pod uwagę potrzeby beneficjentów nieodpłatnej pomocy prawnej określone w ustawie zostały przeze mnie opisane w następujących rozdziałach niniejszej pracy konkursowej:

1.2 Innowacyjna koncepcja utrwalenia beneficjentom czynności jakie obowiązani są wykonać/ jaką dokumentację obowiązani są dostarczyć na kolejną wizytę w punkcie nieodpłatnej pomocy prawnej/ nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego

1.3 Innowacyjna, wpływająca na efektywność koncepcja opracowania wzorów pism procesowych, na które jest najwyższe zapotrzebowanie wśród beneficjentów

4.2 Przeprowadzenie wykładów w ramach działań z zakresu edukacji prawnej jako działania promujące nieodpłatną pomoc prawną i nieodpłatne poradnictwo obywatelskie

5. Sposobów eliminowania lub ograniczania barier dla osób z niepełnosprawnościami w dostępie do nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego

5.1. Beneficjenci z dysfunkcjami narządu ruchu

5.2. Beneficjenci z dysfunkcjami narządu wzroku

5.3. Beneficjenci z dysfunkcjami narządu słuchu

5.4. Beneficjenci z niepełnosprawnością intelektualną

3. Programy i inicjatywy wspierające uczestników Konkursu w świadczeniu usług o jak najwyższej jakości

Jako przykład dobrej inicjatywy wspierającej uczestników Konkursu w świadczeniu usług o jak najwyższej jakości mogę podać działania Urzędu Miasta w Rzeszowie umiejscowionego przy ul. Langiewicza 15. Wskazuję, iż wspomniany Urząd Miasta uruchomił specjalny punkt, w którym uchodźcy z ogarniętej wojną Ukrainy mogą otrzymać numer PESEL, utworzyć profil zaufany, zameldować się. Z uwagi na fakt, iż przedmiotowy punkt codziennie obsługiwał bardzo dużą ilość petentów, aby usprawnić jego pracę Urząd Miasta

zapewnił w nim obecność osób (wolontariuszy) posługujących się zarówno językiem polskim, jak i ukraińskim celem wspomaganie pracowników punktu. Wspomniane osoby wspierały również punkt nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego mieszczącego się w tym samym budynku, pełniąc rolę tłumacza dla osób, które nie posługiwały się językiem polskim a chciały skorzystać z pomocy prawnej czy poradnictwa obywatelskiego.

4. Działania promujące nieodpłatną pomoc prawną i nieodpłatne poradnictwo obywatelskie

4.1. Marketing referencyjny dokonywany przez wykonawców nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego

Pod pojęciem działań promujących należy rozumieć czynności nakierowane na zwiększenie zapotrzebowania na dobra i usługi, które są świadczone przez dany podmiot. W sytuacji nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego działania promocyjne będą polegały na zwiększeniu świadomości społeczeństwa o istnieniu tych instytucji, a tym samym popularyzacji i zwiększeniu popytu na usługi przez nie oferowane. Działania promocyjne podejmowane przez moją osobę oraz fundację Experto Pro Bono z siedzibą w Zamościu z ramienia, której prowadzę punkt nieodpłatnej pomocy prawnej możemy podzielić na:

- a) działania własne - działania promocyjne podejmowane przez osobę udzielającą pomocy prawnej w ramach nieodpłatnego punktu pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego (marketing referencyjny, wykłady prowadzone przez moją osobę z zakresu edukacji prawnej w szkołach)
- b) działania polegające na wydawaniu materiałów tekstowych: poradniki, plakaty, ulotki, informatory, opracowane przez moją osobę wzory pism procesowych najczęściej wymaganych przez beneficjentów nieodpłatnej pomocy prawnej

Podczas swojej kilkuletniej praktyki obsługiwanie punktów nieodpłatnej pomocy prawnej oraz nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego zauważyłem, iż efektywną i skuteczną formą promocji jest promocja dokonywana za pomocą grona obsługiwanych beneficjentów, którzy otrzymali profesjonalną, fachową, rzetelną pomoc udzieloną w przyjaznej atmosferze przez cechującą się praktycyzmem, kontaktowością i empatycznością osobę wykonawcy. Z mojego doświadczenia wynika, iż zadowoleni ze standardu pomocy beneficjenci rozpowszechniają pozytywne opinie o punkcie pomocy prawnej, nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego sąsiadom, znajomym, rodzinie i tym samym pełnią funkcję jego

promocji. Ta forma promocji jest najbardziej powszechna jak i najbardziej naturalna spośród wszystkich działań promujących. Człowiek jako istotna społeczna polega na opiniach rodziny i przyjaciół, sąsiadów. Jest to prawidłowa kolej rzeczy, ponieważ kiedy bliskie, zaufane osoby coś nam polecają, robią to dlatego, aby zapewnić nam pozytywne doświadczenie. Dobrze obsłużony, zadowolony beneficjent stanowi najlepszą formę reklamy i promocji punktu.

Jako potwierdzenie skuteczności przedmiotowej formy promocji nieodpłatnej pomocy prawnej oraz nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego mogę podać przykład obsługiwania przeze mnie punktu nieodpłatnego poradnictwa w 2021 r. w mieście Dynów (powiat rzeszowski), w którym znaczącą większość przyjmowanych przeze mnie klientów stanowiły rodziny, znajomi, sąsiedzi obsługiwanych już przeze mnie i co najważniejsze zadowolonych z usługi beneficjentów. Również istotnym jest, iż beneficjenci z przedmiotowego miasta i okolic uzyskiwali informację o prowadzeniu punktu nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego nie z internatu, radia, prasy, a w większości przypadków od obsługiwanych już w punkcie członków rodziny, znajomych, sąsiadów.

4.2. Przeprowadzenie wykładów z zakresu edukacji prawnej jako działania promujące nieodpłatną pomoc prawną i nieodpłatne poradnictwo obywatelskie

Ustawa o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej przewiduje również realizację działań z zakresu edukacji prawnej zmierzających do zwiększenia świadomości prawnej społeczeństwa. Zadania te są realizowane przez organizacje pozarządowe w ramach umowy na prowadzenie punktu poradniczego. W swojej praktyce jako osoba udzielająca porad w nieodpłatnym punkcie pomocy prawnej oraz w punkcie nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, corocznie prowadzę wykłady/ prelekcje dla młodzieży w placówkach edukacyjnych (np. w Liceach Ogólnokształcących) z zakresu edukacji prawnej. Tematy wykładów są ustalane z dyrekcją danej szkoły i uwzględniają preferencje uczniów. Wybór przedmiotu prelekcji przez samych uczniów sprawia, iż poruszane są tematy, które wzbudzają ich zainteresowanie, (np. wygłoszony przeze mnie wykład o prawach konsumenckich). Wykład sam z siebie stanowi metodę nauczania polegającą na ustnym przekazywaniu wiedzy słuchaczom. Każdorazowo w swoich prelekcjach poruszam tematy związane z instytucją nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, prawach i obowiązkach obywatelskich, mediacji oraz sposobach polubownego rozwiązywania sporów, co skutkuje promocją instytucji względem uczniów, a także ich rodzin, znajomych, sąsiadów. Proces promocji instytucji nieodpłatnej pomocy prawnej polega na przekazaniu przez słuchaczy wykładów informacji

o możliwości uzyskania nieodpłatnej pomocy prawnej potencjalnym beneficjentom (np. rodzicom), którzy następnie otrzymując pomoc w punkcie informują o nim również swoją rodzinę, znajomych, sąsiadów. Przedmiotowa promocja instytucji nieodpłatnej pomocy prawnej poprzez przeprowadzenie wykładów, prelekcji z zakresu edukacji prawnej polega na zasadzie marketingu referencyjnego.

4.3. Poradniki, plakaty, ulotki, informatory jako działania promujące nieodpłatną pomoc prawną i nieodpłatne poradnictwo obywatelskie

Współpracująca z moją osobą fundacja Experto Pro Bono w celu promocji punktu nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego projektuje i wytwarza materiały tekstowe w postaci poradników, plakatów, ulotek, informatorów. Za poradniki przyjmuje się informacje lub rady z konkretnej dziedziny mające na celu udostępnienie szerokiej publiczności fachowych informacji dotyczących jakiegoś zagadnienia. Poradniki prawne mają one charakter epizodyczny, albowiem prawo jest materią zmienną i często zachodzą nowelizacje powodujące konieczność ich aktualizacji.

a) Poradniki

Fundacja, z którą współpracuje w ramach prowadzenia punktu nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego w celu jego promocji zaprojektowała następujące poradniki z cyklu „Poznaj swoje prawa”:

1. Prawo Cywilne, Poradnik prawny z cyklu „Poznaj swoje prawa”

- omawiający kwestie:

- a) dysponowania własnością nieruchomości
- b) nowe zasady upadłości konsumenckiej
- c) odszkodowania za spóźniony lot

2. Prawo Karne, Poradnik prawny z cyklu „Poznaj swoje prawa”

- omawiający kwestie:

- a) system dozoru elektronicznego
- b) przemoc w rodzinie i procedura niebieskiej karty
- c) konsekwencje prawne posiadania i obrotu środkami odurzającymi

3. Prawo Pracy, Poradnik prawny z cyklu „Poznaj swoje prawa”

- omawiający kwestie:

- a) prawa i obowiązki pracownika w związku z Covid 19
- b) umowa o pracę i umowa zlecenie – różnice i podobieństwa

c) sposoby rozwiązania stosunku pracy

4. Prawo Rodzinne i Opiekuńcze, Poradnik prawny z cyklu „Poznaj swoje prawa”

- omawiający kwestie:

a) odpowiedzialność dzieci za długi rodziców

b) mediacja i polubowne rozwiązywanie sporów w sprawach rodzinnych

c) małoletni rodzic, uznanie, opieka nad dzieckiem alimenty

5. Prawo ubezpieczeń społecznych, Poradnik prawny z cyklu „Poznaj swoje prawa”

- omawiający kwestie:

a) 500+ dla osoby niepełnosprawnej- zasady przyznania

b) ubezpieczenia społeczne, a osoby pracujące za granicą

c) zasady podlegania ubezpieczeniom społecznym i ubezpieczeniu zdrowotnemu osób przybywającym na urlopie wychowawczym lub pobierającym zasiłek macierzyński.

Tematy przedstawione w poradnikach omawiają kwestie najczęstszych, najpopularniejszych problemów prawnych z punktu widzenia beneficjentów. Zainteresowanie społeczności przydatnymi w życiu rozwiązaniami prawnymi zawartymi w poradnikach wpływa na promocję nieodpłatnej pomocy prawnej, jak i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego. Wyżej wymienione poradniki po otrzymaniu zgody umieszczone zostały w Urzędzie Gminy Dynów, w którym mieścił się obsługiwany przeze mnie punkt nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego (w 2021 r.).

Wspomniane Poradniki prawne z cyklu „Poznaj swoje prawa” zaprojektowane przez fundację, z którą współpracuje przedkładałam w załączeniu (stronę tytułową wraz ze spisem treści).

Załącznik nr 2 do pracy konkursowej: Poradniki prawne z cyklu „Poznaj swoje prawa”

b) Plakaty

Plakaty również są efektywną formą promocji nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego. Zadaniem plakatu jest promocja produktu, wydarzenia, usługi umieszczona w przestrzeni publicznej w celu masowego dotarcia do jak największej ilości odbiorców. Głównym celem formy promocji produktu/usługi

za pomocą plakatu jest szybkie i skuteczne przekazanie informacji, która powinna być krótka, nieskomplikowana, a jednocześnie zrozumiała dla odbiorców. Fundacja współpracująca z moją osobą w przedmiocie prowadzenia punktu nieodpłatnej pomocy prawnej i poradnictwa obywatelskiego celem promocji punktu zaprojektowała i wydała plakaty, które umieszczone zostały np. w Urzędzie Gminy czy w innych urzędach, a więc w miejscach, w których w łatwy sposób można dotrzeć do wielu interesantów. Umieszczenie plakatów informujących o punkcie nieodpłatnej pomocy prawnej w miejscach, do których ma dostęp nieograniczona liczba osób sprawia, iż skuteczność i efektywność promocji punktu jest na wysokim poziomie.

Przedmiotowy plakat promujący obsługiwany przeze mnie w 2021 r. w mieście Dynów punkt zawierał takie informacje jak :

- a) adres świadczenia pomocy i godziny w jakich punkt jest czynny
- b) komu przysługuje pomoc
- c) co obejmuje nieodpłatne poradnictwo obywatelskie
- d) co obejmuje nieodpłatna mediacja
- e) informacja o rejestracji zapisów do punktu nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego

Załącznik nr 3 do pracy konkursowej- plakat „nieodpłatne poradnictwo obywatelskie i mediacja” -zaprojektowany przez fundację Experto Pro Bono, z którą współpracuję w przedmiocie prowadzenia punktu nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego

c) Ulotki i informatory

Ulotki stanowią dobre narzędzie do promocji produktu, usługi, gdyż są przystosowane do łatwego rozmieszczenia ich w miejscach publicznych, co pozwala dotrzeć do nieograniczonej liczby osób. Co do zasady treść zamieszczona na ulotkach jest ograniczona do podstawowych informacji promujących i zazwyczaj składają się one z 1-2 stron. Przedmiotowa forma promocji wymaga niewielkich nakładów finansowych, stąd też może być stosowana w odniesieniu do każdego punktu nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego.

Załącznik nr 4- powiatowy informator prawny 2021- informator zaprojektowany i wydany przez fundację Experto Pro Bono, z którą współpracuję w przedmiocie prowadzenia punktu nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego

d) Wzory pism

Sporządzone przeze mnie wzory pism procesowych (opisane w punkcie 1.3 niniejszej pracy) pełnią również funkcję promocyjną nieodpłatnej pomocy prawnej i poradnictwa obywatelskiego. Omawiana forma promocji jest możliwa do zastosowania w każdym punkcie nieodpłatnej pomocy prawnej i poradnictwa obywatelskiego.

5. Sposoby eliminowania lub ograniczania barier dla osób z niepełnosprawnościami w dostępie do nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego

Obsługując osoby z niepełnosprawnościami należy dostosowywać każdorazowo czynności eliminujące lub ograniczające bariery w dostępie do nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego w zależności do rodzajów niepełnosprawności beneficjentów. Osoby z niepełnosprawnościami należy traktować jak każdego beneficjenta nieodpłatnej pomocy prawnej, gdyż niepełnosprawność oznacza jedynie inny sposób porozumiewania, poruszania.

W swojej praktyce wykształciłem wiele skutecznych sposobów skutkujących eliminacją lub ograniczeniem barier dla osób z niepełnosprawnościami. Bariery eliminujące lub ograniczające możemy podzielić na komunikacyjne (związane z komunikacją werbalną) lub ruchowe. W stosunku do osób ze szczególnymi potrzebami mam na uwadze fakt, iż często może zachodzić konieczność zastosowania alternatywnych sposobów komunikacji. Obsługując klientów z niepełnosprawnościami należy wykazywać się dużą cierpliwością, trzeba brać pod uwagę, iż w stosunku do klientów z problemami komunikacyjnymi konieczne będzie wielokrotne wyjaśnienie skomplikowanego zagadnienia prostym, zrozumiałym dla beneficjentów językiem. Pracując z taką grupą osób często używam parafrazy i podsumowań rozmowy, albowiem pozwalają one na weryfikację poprawności zrozumienia treści przekazanej przez beneficjenta. Ważne jest również, iż w sytuacji gdy osoba z niepełnosprawnością zgłosi się na poradę z osobą towarzyszącą, udzielając pomocy beneficjentowi należy kierować swoje wypowiedzi do niego, a osobę towarzyszącą dopuścić do rozmowy jedynie za wyraźnym oświadczeniem beneficjenta czy też z jego inicjatywy.

W swojej praktyce obsługiwanie punktów nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego najczęściej mam do czynienia z osobami z dysfunkcją narządu wzroku, słuchu oraz z niepełnosprawnością ruchową i intelektualną. W stosunku do każdego typu dysfunkcji moja osoba wykształciła pewne wzorce zachowań,

które są pomocne w kontaktach ze wskazaną grupą. Ponadto obsługując osoby ze szczególnymi potrzebami czy też dysfunkcjami każdorazowo podaję swój adres e-mail celem umożliwienia zdalnego kontaktu z moją osobą z uwagi na fakt, iż dotarcie do punktu nieodpłatnej pomocy prawnej osób z niepełnosprawnościami o podłożu fizycznym może być bardzo uciążliwe i wymagające pomocy rodziny czy osób trzecich.

5.1. Beneficjenci z dysfunkcjami narządu ruchu

Komunikacja z osobą posiadającą niepełnosprawność ruchową zazwyczaj nie różni się od sposobu komunikacji z beneficjentami bez ograniczeń w tym aspekcie. W związku z tym powinna ona przebiegać naturalnie. W sytuacji obsługi beneficjentów poruszających się na wózku staram się umożliwić im jako wykonawca jak najbardziej komfortową rozmowę poprzez umiejscowienie mojego miejsca siedzącego w taki sposób, aby nasz wzrok znajdował się na jednej wysokości. Kontakt wzorkowy wpływa zarówno na koncentrację oraz dowodzi o szczerych intencjach rozmówcy, co z kolei przyczynia się do zmniejszenia odczuwanego stresu przez beneficjenta, a to finalnie skutkuje lepszą komunikacją między wykonawcą a klientem. W sytuacji, gdy beneficjent z niepełnosprawnością zgłosi się na poradę z osobą towarzyszącą kieruje swoje wypowiedzi odnośnie porady prawnej tylko do osoby beneficjenta. Osoba towarzysząca może włączyć się do rozmowy w kwestii porady prawnej tylko i wyłącznie za przyzwoleniem osoby beneficjenta. Zapobiega to sytuacji, w której osoba beneficjenta może poczuć się pominięta czy też przedmiotowo traktowana.

Kwestie architektoniczno-techniczne

Odnośnie kwestii architektoniczno-technicznych związanych z niepełnosprawnością ruchową należy zauważyć, iż każdorazowo budynki, w których mieszczą się punkty nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego są dostosowane do osób z niepełnosprawnościami ruchu. Jednakże w sytuacji gdyby budynek, w którym umiejscowiony jest punkt nie byłby stosownie dostosowany do osób z niepełnosprawnościami lub beneficjent pomimo dostosowania budynku ma trudności z przemieszczaniem, moja osoba jako udzielająca nieodpłatnej pomocy prawnej każdorazowo zapewnia pomoc w dotarciu do pomieszczenia, w którym nieopłatna pomoc jest świadczona. W sytuacji beneficjentów mających problemy z koordynacją ruchową lub poruszających się na wózku zwyczajowo proponuję podczas czynności podpisania oświadczeń czy też formularzy podkładki pod dokumenty, które zwiększają komfort pisania. W sytuacji gdy beneficjent z powodu dysfunkcji ruchu nie jest w stanie wypełnić oświadczenia o niemożności poniesienia kosztów nieodpłatnej

pomocy prawnej pouczam go każdorazowo o możliwości złożenia oświadczenia w formie ustnej, z której następnie sporządzam notatkę. Przedmiotowa notatka spełnia rolę oświadczenia pisemnego.

5.2. Beneficjenci z dysfunkcjami narządu wzroku

Obsługując beneficjentów z dysfunkcjami narządu wzroku podczas porady na bieżąco informuje ich o wszystkich wykonywanych przez siebie czynnościach. Rozmawiając z klientem z niepełnosprawnością wzroku unikam korzystania z komunikacji niewerbalnej, gdyż może to dezorientować i niepokoić beneficjenta. W sytuacji gdy klient z dysfunkcją wzroku zgłosi się do punktu pomocy prawnej czy nieodpłatnego poradnictwa wraz z osobą towarzyszącą, udzielając porady zwracam się wyłącznie do osoby z niepełnosprawnością a osobę towarzyszącą włączam do rozmowy jedynie gdy beneficjent zainicjuje tą okoliczność. Zabieg ten zapobiega poczuciu pominięcia, przedmiotowego traktowania osoby niepełnosprawnej.

Kwestie architektoniczno-techniczne

W sytuacji obsługi osoby z dysfunkcjami narządu wzroku każdorazowo jestem informowany przez urzędy z wyprzedzeniem, iż w punkcie stawi się beneficjent z takową przypadłością. Umożliwia mi to zaoferowanie pomocy beneficjentowi polegającej na wsparciu jego osoby w dotarciu do lokalu, w którym znajdują punkt. W samym już pomieszczeniu, w którym odbywa się porada wskazuje mu miejsce gdzie znajduje się krzesło. Należy mieć na uwadze również fakt, iż osoby z dysfunkcją wzroku często poruszają się w obecności psa asystującego. Pełni on rolę przewodnika, więc należy umożliwić wejście beneficjenta wraz z psem asystującym do pomieszczenia, w którym odbywa się porada prawna.

Odnosnie kwestii podpisu oświadczenia czy też sporządzonego pisma w sytuacji osób z dysfunkcjami narządu wzroku należy wyraźnie i dokładnie przeczytać im na głos treść oświadczenia (lub sporządzonego pisma) i zadać pytanie beneficjentowi, czy go dokładnie zrozumiał, a następnie spytać czy potrzebuje pomocy w kwestii złożenia podpisu pod pismem lub oświadczeniem. Po wyrażeniu zgody asystuję beneficjentowi za pomocą linijki, która wyznacza mu pole przeznaczone do złożenia podpisu. Jednocześnie pouczam beneficjenta o możliwości złożenia oświadczenia w formie ustnej, z której następnie sporządzam notatkę. Przedmiotowa notatka spełnia rolę oświadczenia pisemnego, którą zamieszcza się następnie w dokumentacji.

5.3. Beneficjenci z dysfunkcjami narządu słuchu

Udzielając porad prawnych beneficjentom z dysfunkcjami narządu słuchu sposób komunikacji uzależniam od okoliczności czy po pomoc zgłosiła się osoba niedosłyszająca, czy niesłyszająca, a także czy dysfunkcja jest wrodzona, czy nabyta. W sytuacji gdy dysfunkcja niedosłyszenia pojawiła się w trakcie życia beneficjenta możliwym jest, iż wcześniej posługiwał się językiem mówionym. W tym przypadku komunikacja z beneficjentem może być zbliżona do modelu standardowego. Udzielając porady osobie niedosłyszającej głośno i wyraźnie wypowiadam swoje słowa utrzymując przy tym kontakt wzorkowy z beneficjentem. Kontakt wzorkowy pogłębia więź z rozmówcą, buduje zaufanie, a tym samym świadczy o szczerych intencjach. Podczas rozmowy staram się całkowicie zredukować poziom hałasu np. zamykając okna w lokalu. Udzielając porad osobom niesłyszającym staram się komunikować z nimi za pomocą pisma odręcznego, pisząc wyraźnie drukowanymi literami, ewentualnie komputerowo. W sytuacji gdy klient z dysfunkcją słuchu zgłosi się do punktu pomocy prawnej, nieodpłatnego poradnictwa wraz z osobą towarzyszącą, udzielając porady zwracam się wyłącznie do osoby z niepełnosprawnością a osobę towarzyszącą włączam do rozmowy jedynie w sytuacji gdy beneficjent sam to zainicjuje. Zabieg ten zapobiega poczuciu pominięcia, przedmiotowego traktowania osoby niepełnosprawnej. Należy mieć również na uwadze również, iż w świetle art. 9 ust. 1 ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania organy administracji publicznej są zobowiązane do zapewnienia osobom niesłyszającym możliwość korzystania z pomocy tłumacza języka migowego, który ułatwia kontakt między beneficjentem z dysfunkcją słuchu a osobą udzielającą porady.

Kwestie architektoniczno-technicznych

Obsługując beneficjentów z dysfunkcją słuchu dokonuje czynności mających na celu zwiększanie oświetlenia w lokalu np. podciągając rolety, włączając wszystkie możliwe żarówki w lokalu. Jest to o tyle istotne, gdyż beneficjenci z dysfunkcją narządu słuchu bardzo często korzystają ze sposobu czytania ruchu warg. Beneficjenci często również korzystają z systemu wspomagania słuchu wykorzystującego pętlę indukcyjną, która pozwala na uzyskanie czystego i wyraźnego dźwięku.

5.4. Beneficjenci z niepełnosprawnością intelektualną

Obsługując osoby z niepełnosprawnością intelektualną staram się dostosować moje wypowiedzi do stopnia niepełnosprawności beneficjenta. Wyróżnia się bowiem cztery stopnie

niepełnosprawności intelektualnej: lekki, umiarkowany, znaczny, głęboki. Podczas rozmowy używam zdań pojedynczych, starając się wykluczyć zdania wielokrotnie złożone. Sprowadzenie wypowiedzi do używania zdań pojedynczych zwiększy poziom zrozumienia przez beneficjenta wypowiedzianych przez udzielającego porady kwestii. Staram się, aby skonstruowane przeze mnie pytania były na tyle proste żeby umożliwiły beneficjentowi udzielenie odpowiedzi maksymalnie kilkoma słowami lub skinieniem głowy. W sytuacji gdy zamierzam przekazać beneficjentowi dłuższe wypowiedzi dzielę je na krótkie etapy i każdorazowo pytam czy zrozumiał ich treść. Gdy beneficjent wskazuje, że nie zrozumiał treści mojej wypowiedzi powtarzam ją ponownie aż do momentu pełnego rozumienia, wykazując przy tym pełną cierpliwość. W przypadku kiedy beneficjent z niepełnosprawnością umysłową zgłosi się na poradę z osobą towarzyszącą kieruje swoje wypowiedzi odnośnie porady prawnej tylko do osoby beneficjenta. Osoba towarzysząca może włączyć się do rozmowy wyłącznie za przyzwoleniem osoby beneficjenta. Przedmiotowy zabieg zapobiega sytuacji w, której osoba beneficjenta może poczuć się pominięta czy traktowana przedmiotowo.

6. Wspieranie współpracy i wymiany informacji pomiędzy podmiotami świadczącymi nieodpłatną pomoc

Jako przykład dobrej praktyki wspierania współpracy i wymiany informacji pomiędzy podmiotami świadczącymi nieodpłatną pomoc należy podać inicjatywę zapoczątkowaną przez Zastępcę Prezydenta Miasta Rzeszowa tj. Panią Krystynę Stachowską, która organizuje spotkania przedstawicieli wszystkich organizacji pełniących rolę wykonawcy w przedmiocie prowadzenia punktów nieodpłatnej pomocy prawnej i poradnictwa obywatelskiego na terenie Miasta Rzeszowa. Spotkania są przeprowadzane w celu usprawnienia ich funkcjonowania, debaty na temat zwiększenia ich efektywności. Poruszona na nich zostaje również problematyka z zakresu funkcjonowania punktów nieodpłatnej pomocy prawnej oraz poradnictwa obywatelskiego oraz polemika dotycząca kwestii wymagających wspólnej współpracy wykonawców z Urzędami Miast. Przedmiotowe spotkania stanowią również ważną rolę w procesie wymiany informacji, gdyż pozwalają na zapoznanie się i pozostanie w kontakcie przedstawicieli wszystkich podmiotów obsługujących punkty nieodpłatnej pomocy prawnej i poradnictwa obywatelskiego. Organizowane spotkania z pewnością wpływają również na lepszą komunikację i współdziałanie pomiędzy podmiotami świadczącymi nieodpłatną na terenie Miasta Rzeszowa.

7. Szkolenia i nadzór nad jakością świadczonych usług

Spoleczna rola wykonawców, odpowiedzialność i wpływ na kształtowanie świadomości prawnej społeczności lokalnej wymaga od nas również zaangażowania, profesjonalizmu, nieustannego pogłębiania wiedzy, a także realizacji standardów etycznych. Wysokie kwalifikacje osoby udzielającej nieopłatnych porad prawnych czy też porad obywatelskich obok kwalifikacji etycznych stanowią gwarancje realizacji społecznej roli wykonawców. Należy zauważyć, iż prawo jest materią zmienną, ponieważ częste nowelizacje, uchwalanie nowych ustaw wymagają od nas nieustannej aktualizacji wiedzy. Wypełnianie obowiązku podnoszenia kwalifikacji polega zarówno na samokształceniu, jak i udziału w różnych formach szkolenia. W swojej praktyce zawodowej wykonuje zawód adwokata oraz doradcy obywatelskiego. Ustawy regulujące wykonywanie obu zawodów odnoszą się również do obowiązku podnoszenia kwalifikacji. W świetle art. 11a pkt 2o ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej oraz edukacji prawnej „Doradca jest obowiązany do uczestnictwa w kursie doszkalającym co najmniej raz w roku, począwszy od roku następnego po roku, w którym ukończył szkolenie albo uzyskał zaświadczenie, o którym mowa w art. 11 ust. 3a pkt 2. Kurs doszkalający obejmuje co najmniej 8 godzin zajęć z zakresu praktycznych aspektów związanych ze świadczeniem poradnictwa obywatelskiego, w tym dotyczących poszczególnych jego dziedzin. Po zakończeniu kursu doszkalającego podmiot prowadzący kurs wydaje zaświadczenie potwierdzające uczestnictwo w kursie doszkalającym”. Natomiast w świetle art. 1 ust. 3 ustawy z dnia 26 maja 1982 r. Prawo o adwokaturze „Zadaniem samorządu zawodowego adwokatury jest doskonalenie zawodowe adwokatów i kształcenie aplikantów adwokackich”. Obowiązkiem doskonalenia zawodowego objęci są wszyscy adwokaci wykonujący zawód i tym samym obligatoryjnie odbywają oni kilka szkoleń zawodowych rocznie. W celu spełnienia obowiązku doskonalenia zawodowego adwokat powinien uzyskać w danym roku kalendarzowym odpowiednią liczbę punktów szkoleniowych. Udzielając więc nieodpłatnych porad jako adwokat oraz porad obywatelskich jako doradca obywatelski uczestniczę w obu formach aktualizacji wiedzy, a dodatkowo samodzielnie ją poszerzam z uwagi na zainteresowanie tematyką prawniczą.

Odnosnie kwestii kontroli nad jakością udzielanych porad należy nadmienić, iż w świetle art 11 d. ust. 11 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej wojewoda dokonuje oceny wybranych porad udzielonych w ramach świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego w punkcie. Ocena porady jest dokonywana w sposób gwarantujący

jej bezstronność, na podstawie wniosków zawartych w recenzji doradcy posiadającego rekomendację podmiotu, o którym mowa w art. 11b ust. 1. Ocenę wojewoda przekazuje właściwemu staroście.

Załączniki:

1. Załącznik nr 1 do pracy konkursowej - druk utrwalający beneficjentowi plan działania
2. Załącznik nr 2 do pracy konkursowej: Poradniki prawne z cyklu „Poznaj swoje prawa”
3. Załącznik nr 3 do pracy konkursowej- plakat „nieodpłatne poradnictwo obywatelskie i mediacja”
4. Załącznik nr 4 do pracy konkursowej- powiatowy informator prawny 2021 r.
5. Załącznik nr 1 do Regulaminu Konkursu „Dobrych Praktyk” - formularz zgłoszeniowy
6. Załącznik nr 2 do Regulaminu Konkursu „Dobrych Praktyk”- oświadczenie uczestnika w przedmiocie praw autorskich
7. Załącznik nr 3 do Regulaminu Konkursu „Dobrych Praktyk”- zgoda na przetwarzanie danych osobowych