

Regulamin świadczenia poradnictwa przez Biuro Porad Obywatelskich w Zielonej Górze

Załącznik nr 1 do Uchwały Zarządu Stowarzyszenia Wspierania Aktywności Obywatelskiej Civis Sum z dnia 31 sierpnia 2013 r.

Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy Regulamin określa warunki świadczenia porad przez Biuro Porad Obywatelskich w Zielonej Górze prowadzone przez Stowarzyszenie Wspierania Aktywności Obywatelskiej „Civis sum” w szczególności określa zakres i sposób udzielania porad oraz obowiązki i uprawnienia klientów BPO.

§ 2

Ilekrót w niniejszym regulaminie jest mowa o:

- 1) BPO – należy przez to rozumieć Biuro Porad Obywatelskich prowadzone przez Stowarzyszenie Wspierania Aktywności Obywatelskiej Civis Sum z siedzibą w Zielonej Górze przy al. Niepodległości 7a/3,
- 2) doradcy – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, zaangażowaną przez Stowarzyszenie Wspierania Aktywności Obywatelskiej Civis Sum, udzielającą bezpłatnych porad w ramach BPO,
- 3) poradzie – należy przez to rozumieć udzielane ustnie lub pisemnie opinie zawierające ocenę przedstawionego przez klienta stanu faktycznego i prawnego sprawy i/lub informacje o przysługujących klientowi prawach oraz ciążących na nim obowiązkach wynikających z obowiązujących przepisów prawa,
- 4) dyżurze – należy przez to rozumieć wyznaczony i podany do publicznej wiadomości czas i miejsce, w którym doradcy osobiście przyjmują klientów w celu udzielenia porad,
- 5) kliencie – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, korzystającą z oferty doradczej BPO,
- 6) stowarzyszeniu – należy przez to rozumieć Stowarzyszenie Wspierania Aktywności Obywatelskiej Civis Sum z siedzibą w Zielonej Górze przy al. Niepodległości 7a/3

§ 3

1. Niniejszy regulamin jest uchwalany i zmieniany uchwałą Zarządu Stowarzyszenia Wspierania Aktywności Obywatelskiej Civis Sum.
2. Klient przed skorzystaniem z porady powinien zapoznać się z treścią niniejszego regulaminu. Zwrócenie się do doradcy o poradę oznacza zaakceptowanie postanowień niniejszego regulaminu.
3. Podstawowymi zasadami udzielania porad są:
 - 1) bezpłatność – świadczone przez BPO porady są całkowicie bezpłatne,
 - 2) powszechność dostępu i otwartość dla wszystkich – każda osoba może być klientem BPO i będzie przyjęta w miarę posiadanych możliwości w sposób uwzględniający jej potrzeby i możliwości,
 - 3) poufność – zachowany zostanie w tajemnicy sam fakt pobytu klienta w BPO oraz wszystkie powierzone przez klienta informacje. Warunki lokalowe oraz sposób udzielania porad pozwalają na zachowanie poufności jak również sposób przechowywania dokumentacji uniemożliwia dostęp do niej osobom nieupoważnionym. Wyjątek od zasady stanowią sytuacje kiedy ujawnienie informacji nakazują obowiązujące przepisy prawa,
 - 4) bezstronność i niezależność – doradca udzielając porad nie kieruje się własnymi opiniami, przekonaniem i wartościami, nie ocenia klienta i jego działań ani nie angażuje się po żadnej ze stron konfliktu. Udzielając porad doradca kieruje się wyłącznie dobrem klienta nie zaś interesem kogokolwiek innego.
 - 5) samodzielność klienta – doradca nie podejmuje decyzji za klienta. To klient sam dokonuje wyboru,
 - 6) aktualności i rzetelności informacji – informacje są zgodne z obowiązującymi przepisami prawa oraz z aktualną ofertą instytucji i organizacji działających na rzecz obywateli.

Zasady udzielania porad

§ 4

1. Porady są udzielane w szczególności w zakresie spraw i procedur: prawa cywilnego, prawa karnego, prawa administracyjnego, prawa rodzinnego, prawa pracy, prawa ubezpieczeń społecznych i pomocy społecznej, prawa spółdzielczego.
2. Doradcy BPO nie udzielają porad w zakresie spraw: podatkowych, własności intelektualnej i praw autorskich, prawa handlowego.

§ 5

Oferta doradcza BPO nie obejmuje:

- 1) pisemnego sporządzania opinii prawnych ani pism w imieniu klienta,
- 2) występowania w charakterze pełnomocnika lub obrońcy klienta,
- 3) ust. 1 i 2 nie naruszają przepisów ustawy z dnia 26 maja 1982 r. prawo o adwokaturze (t.j. Dz.U. z 2009 r., Nr 146, poz. 1188 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 6 lipca 1982 r. o radcach prawnych (t.j. Dz.U. z 2010 r., Nr 10, poz. 65 z późn. zm.).

§ 6

1. Przed udzieleniem porady klient składa:

- pisemne oświadczenie, m.in. o zapoznaniu się z postanowieniami niniejszego Regulaminu i ich akceptacji,
- dobrowolne oświadczenie, iż wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych.

2. Doradca może odmówić udzielenia porady gdy:

- klient posiada miejsce zamieszkania poza obszarem województwa lubuskiego,
- klient posiada pełnomocnika będącego adwokatem bądź radcą prawnym,
- występuje konflikt interesów pomiędzy klientem a Stowarzyszeniem lub którymś z członków zarządu stowarzyszenia, pracowników i innych osób zaangażowanych w pracę Stowarzyszenia i/lub osobami bliskimi tych osób,
- klient odmawia złożenia oświadczeń o którym mowa w ust. 1

3. Doradca ma obowiązek odmówić udzielenia porady, a poradę rozpoczętą przerwać gdy:

- klient obraża doradcę, lub zachowuje się w sposób sprzeczny z normami obyczajowymi,
- klient znajduje się pod wpływem alkoholu, bądź innych środków odurzających,
- klient zagraża bezpieczeństwu osobistemu doradcy,
- klient zagraża bezpieczeństwu mienia znajdującego się w miejscu udzielania porady,
- klient nie przestrzega podstawowych zasad higieny.

4. Klient powinien udostępnić doradcy do wglądu wszystkie dokumenty i informacje istotne dla danej sprawy.

5. Doradca udziela porady w oparciu o aktualny stan prawny, swoją wiedzę i doświadczenie.

6. W przypadku, gdy przedstawiony przez klienta problem wymaga głębszej analizy dokumentów sprawy lub też udzielenie porady podczas jednego dyżuru nie jest z innych przyczyn możliwe, doradca umawia klienta na inny, wybrany przez niego dyżur i udziela porady po przeanalizowaniu sprawy lub po skonsultowaniu jej z innym doradcą.

§ 7

1. Procedura udzielenia porady osobistej:

1. W celu skorzystania z porady osobistej należy wcześniej umówić się na wizytę - telefonicznie pod nr telefonu 68 454 82 47 lub osobiście w siedzibie BPO.
2. Jeżeli klient nie może przyjść na umówiony termin ma obowiązek zgłoszenia tego faktu z co najmniej jednodniowym wyprzedzeniem.
3. Jeżeli klient nie przyjdzie na umówiony termin bez wcześniejszego zgłoszenia tego faktu, może zostać w przyszłości pozbawiony prawa dostępu do usług doradczych BPO na okres miesiąca.
4. Jeżeli do doradcy zgłosi się klient wcześniej nie umówiony na dyżur, może on zostać przyjęty jedynie w sytuacji, jeżeli w danym dniu będzie wolny termin. W przeciwnym razie klient nie zostanie przyjęty na dyżur i może zostać umówiony na najbliższy wolny termin.

§ 8

W razie e-mailowego lub listownego zgłoszenia potrzeby skorzystania z porady doradca udziela jej bezpośrednio odpisując na adres podany w emailu. Jeśli sprawa ma charakter złożony, bądź do jej udzielenia konieczny jest wgląd w określone dokumenty, doradca zwróci się do klienta o uzupełnienie informacji/dosłanie kopii dokumentów. Doradca wstrzyma się z udzieleniem porady do momentu uzupełnienia w/w braków.

§ 9

Porada powinna być zrozumiała i przedstawiać w miarę możliwości różne warianty rozwiązania przedstawionego przez klienta stanu faktycznego sprawy ale decyzja, który z przedstawionych wariantów wybrać i jak ostatecznie postąpić w danej sprawie należy do samego klienta.

§ 10

Porada jest udzielona Klientowi w oparciu o przedstawiony przez niego stan faktyczny oraz przedłożone dokumenty. Możliwe ścieżki postępowania są oparte o ten stan. Nie ujawnienie wszelkich informacji faktycznych może skutkować tym, że porada powinna wyglądać inaczej.

§ 11

Doradca nie może udzielić porady, która w jakikolwiek sposób umożliwiłaby bądź przyczyniała się do popełnienia przestępstwa, bądź uniknięcia odpowiedzialności karnej lub cywilnej.

Zastrzeżenia dotyczące otrzymanych porad. Skargi i wnioski.

§ 12

Skargi i wnioski dotyczące funkcjonowania BPO mogą być kierowane w formie pisemnej do Zarządu Stowarzyszenia Wspierania Aktywności Obywatelskiej Civis sum na adres: al. Niepodległości 7a/3, 65-048 Zielona Góra. Zarząd Stowarzyszenia rozpatruje skargę lub wniosek w terminie 14 dni roboczych liczonych od dnia doręczenia skargi lub wniosku.

Ochrona danych osobowych

§ 13

Dane osobowe klientów przetwarzane są przez Stowarzyszenie zgodnie z obowiązującym prawem w tym zakresie oraz z zachowaniem środków ochrony zapewniających ich bezpieczeństwo.

Postanowienia końcowe

§ 14

Biurowo Porad Obywatelskich nie udziela żadnej gwarancji, wyraźnej ani dorozumianej, że skorzystanie przez klienta z porady przyniesie pożądane przez niego rezultaty.

Ja niżej podpisany/a wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych, w tym danych wrażliwych, przez Stowarzyszenie Wspierania Aktywności Obywatelskiej Civis - Sum w celu realizacji zadań statutowych Stowarzyszenia (również w zakresie monitoringu i ewaluacji udzielanych porad), zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.1997.133.883 z późn. zm.).

Oświadczam, iż przyjmuję do wiadomości, że:
- Administratorem tak zebranych danych osobowych jest Stowarzyszenie Wspierania Aktywności Obywatelskiej Civis - Sum, Al. Niepodległości 7a/3, Zielona Góra;
- Stowarzyszenie gromadzi jedynie dane osobowe podane dobrowolnie;
- Mam prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania, jak również żądania ich usunięcia.

.....
(czytelny podpis)

Oświadczam, że:

1. Znam i akceptuję treść Regulaminu świadczenia poradnictwa przez Biuro Porad Obywatelskich w Zielonej Górze przyjętego uchwałą Zarządu Stowarzyszenia Wspierania Aktywności Obywatelskiej Civis Sum
2. Nie posiadam pełnomocnika będącego adwokatem ani radcą prawnym.
3. Udzielona przez doradcę porada może mieć charakter jedynie poglądowy i przyjmuję do wiadomości, że ostateczna decyzja jak postąpić w danej sprawie należy do mnie.

.....
(czytelny podpis)