

ZARZĄDZENIE NR 415.2025
STAROSTY WOŁOMIŃSKIEGO
z dnia 15 grudnia 2025 r.

w sprawie wprowadzenia Standardów udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej, w tym prowadzenia nieodpłatnej mediacji w punktach poradnictwa działających na terenie powiatu wołomińskiego

Na podstawie art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (t. j. Dz. U. z 2025 r. poz. 1684) w związku z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1534, z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1

1. Wprowadzam Standardy udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej, w tym prowadzenia nieodpłatnej mediacji w punktach poradnictwa działających na terenie powiatu wołomińskiego.
2. Dokument, o którym mowa w ust. 1, stanowi załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierzam Naczelnikowi Wydziału Spraw Obywatelskich.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Arkadiusz Werelich

STAROSTA

STANDARDY

udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej, w tym prowadzenia nieodpłatnej mediacji w punktach poradnictwa działających na terenie powiatu wołomińskiego

STANDARDY udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej, w tym prowadzenia nieodpłatnej mediacji w, prowadzonych przez Powiat Wołomiński, punktach poradnictwa działających na terenie powiatu opracowano w związku z realizacją ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (zwanej dalej „ustawą”).

Celem wprowadzenia STANDARDÓW jest ujednolicenie zasad obsługi osób korzystających z wymienionej formy poradnictwa (zwanymi dalej „osobami uprawnionymi”) oraz zwiększenie efektywności poradnictwa przy jednoczesnym zachowaniu wysokich standardów jakościowych.

W ramach realizacji usługi poradnictwa, udzielający nieodpłatnej pomocy prawnej oraz prowadzący nieodpłatną mediację kierują się następującymi zasadami:

I. Udzielanie porad osobom uprawnionym

Udzielanie osobom uprawnionym nieodpłatnej pomocy prawnej zgodnie z ustawą i w sposób umożliwiający rozwiązanie ich problemu prawnego lub poprzez wskazanie drogi do rozwiązania problemu prawnego opiera się na następujących zasadach:

- 1) udzielanie pomocy prawnej opiera się na obowiązującym stanie prawnym;
- 2) w każdym przypadku udzielania pomocy prawnej informacja o sposobie załatwiania problemu prawnego powinna zawierać, w szczególności wskazanie:
 - a) właściwego organu oraz trybu postępowania odpowiedniego dla danej sprawy,
 - b) przewidywanych kosztów postępowania i możliwości zwolnienia z tych kosztów,
 - c) przewidywanego czasu trwania postępowania,
 - d) informacji o zasadności starania się o profesjonalnego pełnomocnika,
 - e) informacji o alternatywnych i ugodowych sposobach rozwiązania sprawy;
- 3) informacje przekazywane są w sposób możliwie prosty, jasny i zrozumiały dla przeciętnego odbiorcy;
- 4) każdy przypadek udzielenia pomocy prawnej dokumentowany jest zgodnie z wymogami ustawy;
- 5) radca prawny i adwokat udzielający nieodpłatnej pomocy prawnej (zwany dalej „prawnikiem”) przestrzegają w toku świadczenia tej pomocy zasad etyki wykonywania zawodu prawniczego.

II. Obsługa bezpośrednia osób uprawnionych

Podczas udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej obowiązuje zasada profesjonalnej i rzetelnej obsługi osoby uprawnionej. W procesie bezpośredniej obsługi osoby uprawnionej należy kierować się następującymi zasadami:

- 1) przybywająca na dyżur osoba uprawniona obsługiwana jest w czasie dostosowanym do stopnia skomplikowania jej sprawy, należy uwzględnić indywidualne potrzeby osoby uprawnionej w zakresie: szczegółowego opisanie przez nią problemu i okoliczności towarzyszących, komunikowanych przez nią trudności w zrozumieniu istoty problemu prawnego, próśb o szczególne wyjaśnienie niektórych kwestii, itp.;
- 2) w przypadku potrzeby odbycia kolejnego spotkania z osobą uprawnioną jest ona informowana o tym fakcie i przyczynie, np.: w związku z koniecznością uzupełnienia

dokumentacji sprawy, prawnik wskazuje równocześnie terminy dyżurów, podczas których będzie mogło dojść do kolejnego spotkania;

- 3) prawnik udzielający pomocy ma obowiązek:
 - a) zbadania potrzeb osoby uprawnionej w zakresie jej sprawy,
 - b) przedstawienia odpowiednich rozwiązań w sposób zrozumiały i wyczerpujący,
 - c) upewnienia się, czy osoba uprawniona potrzebuje dodatkowych wyjaśnień lub ma dodatkowe pytania.

III. Prawnicy

Kluczową rolę w profesjonalnej obsłudze osób uprawnionych pełnią kompetentni i życzliwi klientom adwokaci i radcowie prawni, których obowiązują następujące zasady postępowania:

- 1) **Zasada uprzejmej i pomocnej postawy**

Podczas udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej prawnik powinien zachować uprzejmą i pomocną postawę wobec osoby uprawnionej, mając w szczególności na uwadze zróżnicowanie sytuacji życiowych i wagę problemów przedstawianych przez tę osobę.
- 2) **Udzielanie nieodpłatnej pomocy prawnej w granicach ustawowych**

Prawniki powinni posiadać znajomość zakresu zadań nałożonych ustawą oraz posiadać umiejętność udzielania wyczerpujących informacji w zakresie przewidzianym ustawą, powinni także posiadać wiedzę konieczną do odesłania do instytucji (lub punktu poradnictwa obywatelskiego), w której można otrzymać stosowną pomoc.
- 3) **Traktowanie osób uprawnionych z szacunkiem**

Udzielając pomocy prawnej, prawnik zobowiązany jest z szacunkiem traktować osoby uprawnione, zachować umiar i takt w swoich wypowiedziach oraz powściągliwość w okazywaniu stosunku do tych osób oraz pozostałych stron i uczestników postępowania, sądu bądź organu, któremu podlega sprawa przedstawiona przez osobę uprawnioną.
- 4) **Przestrzeganie zasad etyki zawodowej**

Przy wykonywaniu czynności zawodowych, prawnik powinien kierować się obowiązującymi go zasadami etyki zawodowej, powinien być wolny od wszelkich wpływów wynikających z jego osobistych interesów, nacisków z zewnątrz oraz ingerencji z jakiegokolwiek strony lub z jakiegokolwiek powodu. Wyrażone przez kogokolwiek polecenia czy wskazówki, nie mogą wpływać na prezentowane przez prawnika stanowisko w sprawie.
- 5) **Poufność i tajemnica zawodowa**

Udzielanie pomocy prawnej jest poufne, prawnik udzielający pomocy jest zobowiązany zachować w tajemnicy wszystkie informacje dotyczące osoby uprawnionej i jej spraw, niezależnie od źródła tych informacji oraz formy i sposobu ich utrwalenia.

Tajemnica zawodowa obejmuje również wszelkie tworzone przez prawnika dokumenty powstałe dla celów związanych z udzielaniem pomocy prawnej. Tajemnicą zawodową objęte są także informacje ujawnione prawnikowi przed podjęciem przez niego czynności zawodowych, jeżeli z okoliczności sprawy wynika, że ujawnienie nastąpiło dla potrzeb udzielania pomocy prawnej i uzasadnione było oczekiwaniem, że prawnik będzie jej udzielał.
- 6) **Niedopuszczanie do konfliktu interesów**

Prawniki nie mogą udzielać nieodpłatnej pomocy prawnej, jeżeli:

 - a) brał udział w sprawie przedstawionej przez osobę uprawnioną, jako przedstawiciel organów władzy publicznej lub osoba pełniąca funkcję publiczną albo jako arbiter, mediator lub biegły,
 - b) zeznawał uprzednio jako świadek w sprawie o jej okolicznościach,
 - c) osoba najbliższa, albo z jakichkolwiek przyczyn zależna od prawnika, brała lub bierze udział w rozstrzygnięciu sprawy,

d) był albo pozostaje w bliskich stosunkach z przeciwnikiem osoby uprawnionej lub osobą zainteresowaną niekorzystnym dla osoby uprawnionej rozstrzygnięciem sprawy,

e) osoba najbliższa prawnikowi jest pełnomocnikiem strony przeciwnej lub wykonywała na jej rzecz w tej sprawie inną pomoc prawną.

W takich sytuacjach prawnik powinien poinformować osobę uprawnioną o innym, udzielającym nieodpłatnej pomocy prawnej, prawniku oraz udzielić pomocy w zapisaniu się na dyżur wybranego prawnika.

7) Obowiązek noszenia odpowiedniego stroju

Prawniki powinien nosić strój dostosowany do rangi i powagi zadania, jakim jest udzielanie nieodpłatnej pomocy prawnej.

8) Dbłość o porządek miejsca pracy

Prawniki powinien przechowywać na stanowisku, będącym miejscem pracy, tylko przedmioty związane z wykonywaną pracą polegającą na udzielaniu nieodpłatnej pomocy prawnej. Podczas udzielania porady na stanowisku powinny znajdować się wyłącznie dokumenty dotyczące aktualnie obsługiwanej osoby uprawnionej.

9) Monitorowanie jakości obsługi

W celu badania poziomu zadowolenia z pomocy prawnej, prawniki ma obowiązek informowania osoby uprawnionej o możliwości wypełnienia i przekazania „KARTY POMOCY – CZĘŚĆ B”, o której mowa w rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 21 grudnia 2018 r. w sprawie nieodpłatnej pomocy prawnej oraz nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego.

Druki „Karty Pomocy – Część B” dostępne są w punkcie nieodpłatnej pomocy prawnej, wydawane na żądanie osoby uprawnionej oraz umieszczane, po wypełnieniu, we wskazanym przez prawnika miejscu (zamknięta urna usytuowana na zewnątrz punktu).

IV. Zasady obsługi osób uprawnionych ze szczególnymi potrzebami

Źródło: Katalog Dobrych Praktyk w udzielaniu nieodpłatnej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami, 20 listopada 2020 r., Ministerstwo Sprawiedliwości

<https://www.gov.pl/web/nieodplatna-pomoc/katalog-dobrych-praktyk-w-udzielaniu-nieodplatnej-pomocy-osobom-ze-szczegolnymi-potrzebami>

1. Zasady ogólne

- 1) zapewnienie poczucia samodzielności, niezależności i prawa do samostanowienia osoby uprawnionej z niepełnosprawnością;
- 2) zwracanie się bezpośrednio do osoby uprawnionej z niepełnosprawnością, nawet w sytuacji, gdy towarzyszy jej opiekun,
osobie towarzyszącej należy umożliwić udział w rozmowie wyłącznie za zgodą osoby uprawnionej;
- 3) udzielanie pomocy wyłącznie za zgodą osoby uprawnionej z niepełnosprawnością na każdym etapie udzielania pomocy;
- 4) poszanowanie przestrzeni osobistej osoby uprawnionej z niepełnosprawnością;
- 5) w przypadku udzielenia pomocy w formie sporządzenia pisma, poinstruowanie osoby uprawnionej z niepełnosprawnością, o kolejnych etapach załatwienia sprawy.

2. Obsługa osoby uprawnionej z dysfunkcją wzroku

- 1) informowanie na bieżąco o wykonywanych czynnościach;
- 2) posługiwanie się wyłącznie językiem werbalnym, wykorzystywanie komunikatów głosowych, jak np.: potwierdzanie słuchania wypowiedzi osoby uprawnionej;
- 3) zapewnienie bezpiecznego dotarcia do miejsca obsługi, np.: poprzez podanie ramienia, nakierowanie dłoni zainteresowanego na miejsce przeznaczone dla interesanta;

- 4) angażowanie pracownika ochrony, jako osoby pierwszego kontaktu, w pomoc w poruszaniu się po urzędzie;
 - 5) umożliwienie wejścia do urzędu z psem asystującym;
 - 6) wyposażenie strony internetowej w programy odczytujące informacje dotyczące pomocy prawnej;
 - 7) zastosowanie ułatwień w składaniu podpisu poprzez wprowadzenie specjalnych ramek lub pól na podpis;
 - 8) umożliwienie korzystania z urządzeń pomocniczych, jak np.: elektroniczna lupa lub wyraźne odczytanie przygotowanego przez prawnika pisma.
3. **Obsługa osoby uprawnionej z dysfunkcją narządu słuchu**
- 1) ustalenie preferowanego sposobu komunikowania się;
 - 2) redukcowanie hałasu z otoczenia, mogącego zakłócać komunikację;
 - 3) umożliwienie osobie z dysfunkcją narządu słuchu korzystania z usług tłumacza języka migowego,
osoba chcąca skorzystać z nieodpłatnej pomocy powinna uprzedzić urząd starostwa o planowanej wizycie na 3 dni wcześniej – organizator ma obowiązek zapewnić wsparcie tłumacza odpowiedniego dla danej formy komunikowania się beneficjenta, np.: Polski Język Migowy, System Językowo–Migowy;
 - 4) umożliwienie korzystania z urządzeń pomocniczych;
 - 5) wypowiadanie się głośno, wyraźnie, formułowanie prostych wypowiedzi, upewnianie się u osoby zainteresowanej czy rozumie przekazywane treści;
 - 6) zapewnienie równomiernego oświetlenia w punkcie obsługi, pozwalającego osobie słabosłyszącej czytać z ruchu warg;
 - 7) podtrzymywanie kontaktu wzrokowego z osobą, której udzielana jest nieodpłatna pomoc;
 - 8) wyposażenie punktu obsługi w pętlę indukcyjną.
4. **Obsługa osoby uprawnionej z dysfunkcją narządu ruchu**
- 1) zapewnienie miejsca siedzącego dla osoby zgłaszającej się o pomoc – prawnik również powinien zajmować miejsce siedzące, aby wzrok obu osób znajdował się na podobnej wysokości;
 - 2) usytuowanie lokali, w których udzielana jest pomoc prawna w miejscach dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami;
 - 3) unikanie progów, stopni i przeszkód na drodze do punktu;
 - 4) zastosowanie dźwigów osobowych, w przypadku piętrowych budynków, dostosowanych także dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich;
 - 5) udzielenie osobie z niepełnosprawnością pomocy w poruszaniu się wyłącznie po uprzednim uzyskaniu zgody tej osoby;
 - 6) zapewnienie warunków do wypełnienia dokumentów, składania podpisów, np.: na podkładkach pod dokumenty;
 - 7) umożliwienie osobie uprawnionej złożenia oświadczenia woli poprzez odcisk palca lub poprzez podpis osoby upoważnionej (art. 79 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny).
5. **Obsługa osoby uprawnionej z niepełnosprawnością intelektualną**
- 1) formułowanie prostych wypowiedzi; stosowanie powtórzeń, dostosowywanie tempa i słownictwa do rozmówcy;
 - 2) potwierdzanie u osoby uprawnionej, której udzielana jest pomoc, czy rozumie komunikowane treści.