

ZBIÓR ZASAD DZIAŁANIA WROCŁAWSKICH BIUR PORAD OBYWATELSKICH

I. POUFNOŚĆ Zasada poufności oznacza, że:

1. Warunki lokalowe oraz sposób świadczenia porad pozwalają na prowadzenia spraw w warunkach poufności.
2. Sposób przechowywania dokumentacji uniemożliwia dostęp do niej osobom niepowołanym.
3. Informacje przekazane przez osoby ubiegające się o udzielenie porady mają charakter poufny.
4. Osobom trzecim nie są udzielane informacje na temat prowadzonych spraw oraz klientów bez ich uprzedniej zgody.
5. Dopuszczalna jest konsultacja merytoryczna danej sprawy z innymi organizacjami lub specjalistami w danej dziedzinie w sposób uniemożliwiający identyfikację klienta, a w przypadku gdy jest to niemożliwe, wyłącznie za jego pisemną zgodą.
6. Klient jest informowany o ograniczeniach zasady poufności, tj. obowiązku przekazania informacji na temat prowadzonej sprawy na żądanie sądu, prokuratury lub innego uprawnionego organu.
7. Szczegółowe zasady w zakresie poufności wypracowane przez organizacje nie mogą być sprzeczne z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych.

II. BEZPŁATNOŚĆ Zasada bezpłatności oznacza, że:

1. Informacje i porady udzielane są bezpłatnie.
2. Niedopuszczalne jest żądanie oraz przyjmowanie wynagrodzenia za prowadzenie sprawy lub udzielenie informacji.
3. Organizacja nie jest zobowiązana do ponoszenia opłat administracyjnych lub sądowych, wynikających z prowadzenia sprawy.

Zasada bezpłatności odnosi się w pełni do projektów prowadzonych z dotacji otrzymywanych z Gminy Wrocław. W innych przypadkach, jako wyjątek od ogólnej zasady, organizacja może prowadzić odpłatne poradnictwo, jednak musi jasno określić zasady, na jakich opłaty są pobierane.

III. RZETELNOŚĆ Zasada rzetelności oznacza, że:

1. Informacje oraz porady udzielane są w sposób rzetelny, konkretny, pełny i wyczerpujący.
2. Informacje oraz porady udzielane są na podstawie przedstawionego przez klienta stanu faktycznego sprawy i odpowiednich przepisów.
3. Informacje oraz porady udzielane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz aktualną ofertą organizacji pomocowych.
4. Informacja oraz porada musi być przekazana w sposób zrozumiały i dostosowany do możliwości percepcyjnych klienta.

IV. PROFESJONALIZM Zasada profesjonalizmu oznacza, że:

1. Informacje oraz porady udzielane są wedle najlepszej wiedzy i umiejętności przez osoby kompetentne, przygotowane do prowadzenia sprawy zarówno merytorycznie, jak i metodologicznie.
2. Organizacja określa warunki, na jakich dana osoba może samodzielnie udzielać informacji i porad
3. Organizacja ma obowiązek zapewnić studentom oraz osobom bez doświadczenia w danej dziedzinie odpowiedni nadzór merytoryczny i możliwość konsultacji z inną doświadczoną osobą.

V. SAMODZIELNOŚĆ KLIENTA Zasada samodzielności klienta oznacza, że:

1. Informacje i porady udzielane są z poszanowaniem autonomii klienta, w sposób zachęcający klienta do możliwie najszerszej aktywności i samodzielnego działania w rozwiązywaniu sprawy.
2. Osoba udzielająca porad przedstawia możliwe rozwiązania problemu i ich konsekwencje, uwzględniając zarówno zalety, jak i wady poszczególnych rozwiązań, nie podejmuje jednak decyzji za klienta.

VI. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG Zasada dostępności oznacza, że:

1. Organizacja zapewnia klientom dostęp do swoich usług na jasno określonych, powszechnie znanych zasadach.
2. Porady są udzielane wyłącznie osobom fizycznym.
3. Każda osoba uprawniona do uzyskania pomocy traktowana jest w taki sam sposób. Obowiązuje zakaz dyskryminacji.
4. Informacje i porady udzielane we Wrocławskich Biurach Porad Obywatelskich są wskazówką rozwiązania przedstawionego problemu. Osoby udzielające porad nie mają obowiązku podejmowania się, w ramach działalności Biur, działania w imieniu i na rzecz osób ubiegających się o udzielenie porady – jeżeli wewnętrzne zasady funkcjonowania organizacji nie stanowią inaczej.
5. Osoba udzielająca porad nie jest powołana do rozstrzygania sporów przedstawianych przez osoby ubiegające się o udzielenie porady.
6. Osoba udzielająca informacji lub porad może na każdym etapie odmówić prowadzenia sprawy w razie wystąpienia konfliktu sumienia lub konfliktu interesów, jest jednak zobowiązana, w miarę możliwości, do wskazania innej osoby mogącej udzielić kompetentnej porady.

VII. INFORMACJA O UDZIELANEJ POMOCY Zasada informacji o udzielanej pomocy oznacza, że:

1. Organizacja posiada zdefiniowany zakres świadczonych usług.
2. Organizacja określa warunki, na jakich świadczone są porady, a także podstawy odmowy ich świadczenia.
3. Organizacja określa zasady dokumentowania spraw i przechowywania dokumentów w oparciu o zasady wskazane w ogłoszeniu konkursowym, o sposobie ich przechowywania informuje klientów.

VIII. JAWNOŚĆ ZASAD Zasada jawności zasad oznacza, że:

Zasady udzielania informacji i porad są jawne i powszechnie dostępne, w szczególności dla wszystkich klientów, którzy mają możliwość zapoznać się z nimi przed rozpoczęciem udzielania porady.

IX. ZGŁASZANIE SKARG I UWAG Zasada zgłaszania skarg i uwag oznacza, że:

1. Klient ma możliwość wyrażenia swojej opinii o otrzymanym wsparciu.
2. Organizacja określa procedurę zgłaszania skarg i uwag przez klientów oraz sposób ich rozpatrywania.
3. Organizacja wykorzystuje skargi i uwagi klienta do poprawy jakości pracy.
4. Informacja o procedurze zgłaszania skarg i uwag znajduje się w miejscu widocznym dla klientów.