

## Zasady i standardy udzielania pomocy prawnej Centrum Pomocy Prawnej im. Haliny Nieć

Główną formą działalności Centrum Pomocy Prawnej im. Haliny Nieć jest świadczenie bezpłatnej informacji i pomocy prawnej beneficjentom Centrum, obejmującym w szczególności: cudzoziemcom poszukującym ochrony międzynarodowej, uchodźcom, bezpaństwowcom i cudzoziemskim ofiarom handlu ludźmi.

W ramach realizowania zadań związanych ze świadczeniem informacji i pomocy prawnej, pracownicy i współpracownicy Centrum zobowiązani są do bezwzględnego stosowania się do zasad określonych w szczególności przez Kodeks Etyczny Centrum Pomocy Prawnej im. Haliny Nieć oraz przez wewnętrzne Polityki dotyczące różnych zakresów działania Centrum (takich jak np. Polityka Ochrony Dzieci).

Dodatkowe, szczegółowe zasady mogą ponadto wynikać z wymogów projektów realizowanych przez Centrum, określonych przez zawarte w tym przedmiocie umowy. Zasady te mogą dotyczyć w szczególności zakresu i przedmiotu świadczonej pomocy prawnej, kategorii beneficjentów kwalifikowanych do danego projektu, miejsca i sposobu udzielania porad, szczegółowych form raportowania oraz zakresu dokumentowanych danych.

### Zasady ogólne

Do ogólnych, naczelnych zasad wiążących zespół Centrum, w trakcie realizowania zadań związanych ze świadczeniem informacji i pomocy prawnej należą: Godność, Poufność, Transparentność, Zakaz dyskryminacji, Obiektywizm, Profesjonalizm, Nieodpłatność pomocy, Odpowiedzialność.

#### 1. GODNOŚĆ

Każdy członek zarządu, pracownik, zleceniobiorca i wolontariusz, zobowiązuje się do przestrzegania zasad etyki i poszanowania godności wobec beneficjentów Centrum w trakcie realizacji działań na rzecz Centrum, w tym w szczególności podczas świadczenia bezpłatnej informacji i pomocy prawnej.

#### 2. POUFNOŚĆ

Centrum zapewni realizację najwyższych standardów co do poszanowania poufności informacji przekazywanych przez beneficjentów w ramach działań realizowanych na ich rzecz, w tym w szczególności podczas świadczenia bezpłatnej informacji i pomocy prawnej. W szczególności, Centrum zapewni, że dane osobowe, wizerunki lub inne wrażliwe informacje pozwalające na identyfikację osoby nie będą bez jej zgody upubliczniane ani w żaden sposób przekazywane osobom trzecim, za wyjątkiem sytuacji przepisanych przez prawo.

#### 3. TRANSPARENTNOŚĆ

Centrum informuje o prowadzonych przez siebie działaniach, starając się jak najszerszej przekazać zainteresowanym informacje o zasadach i możliwościach ubiegania się o uczestnictwo w ich realizacji lub korzystania z oferowanych form pomocy.

#### 4. ZAKAZ DYSKRYMINACJI

Podczas wykonywania działań na rzecz beneficjentów, Centrum będzie przestrzegać zasady niedyskryminacji, zapewniając równy dostęp do oferowanych form pomocy wszystkim kwalifikującym się beneficjentom.

## 5. OBIEKTYWIZM

W trakcie realizacji działań na rzecz beneficjentów, w tym w szczególności podczas świadczenia bezpłatnej informacji i pomocy prawnej, Centrum będzie kierować się najlepszym interesem beneficjenta przy jednoczesnym przestrzeganiu zasady obiektywizmu w ocenie jego sytuacji i potrzeb.

## 6. PROFESJONALIZM

Zarząd i współpracowników Centrum wiążą zasady uczciwości, rzetelności, kompetencji, dokładności, sumiennosc, terminowosc, obowiazkowość oraz wysoka kultura osobista, wyrazajaca się taktownym i zyczliwym stosunkiem do beneficjentów.

Każdy współpracownik zobowiązany jest do terminowego ustalania z władzami Centrum właściwych harmonogramów zajęć, terminowego raportowania i sumiennej realizacji powierzonych zadań.

## 7. NIEODPŁATNOŚĆ POMOCY

Wszystkie formy wsparcia oferowane przez Centrum jego beneficjentom udzielane są w formie nieodpłatnej.

## 8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Centrum, jego pracownicy i współpracownicy działa w poczuciu odpowiedzialności za swoją misję i podejmowane działania

# Szczegółowe zasady udzielania pomocy prawnej

## Kategorie beneficjentów objętych pomocą prawną Centrum

Zgodnie z misją i statutem stowarzyszenia, Centrum udziela bezpłatnej informacji i pomocy prawnej w szczególności następującym kategoriom beneficjentów:

- cudzoziemcom ubiegającym się o ochronę międzynarodową
- uchodźcom
- bezpaństwowcom
- cudzoziemskim ofiarom handlu ludźmi.

## Zakres udzielanej pomocy prawnej

Świadczona przez prawników Centrum pomoc prawna obejmuje tematykę prawa uchodźczego i prawa migracyjnego, a w szczególności:

- procedura udzielenia ochrony międzynarodowej w Polsce
  - inne procedury i zagadnienia objęte Ustawą o udzielaniu cudzoziemcom ochrony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej
  - procedura uzyskania zgody na pobyt humanitarny lub pobyt tolerowany w ramach procedury powrotowej
  - procedura zwolnienia ze strzeżonego ośrodka dla cudzoziemców
  - procedura legalizacji pobytu cudzoziemskiej ofiary handlu ludźmi
  - niektóre inne procedury i zagadnienia objęte Ustawą o cudzoziemcach
  - procedura uzyskania obywatelstwa i procedury związane z regulacją statusu osób bezpaństwowych
- Powyższy zakres tematyczny może zostać rozszerzony podczas realizacji przez Centrum określonego projektu.

## Forma i miejsce udzielania pomocy prawnej

1. Pomoc prawna jest świadczona w formie ustnej oraz pisemnej, poprzez:
  - osobiste konsultacje prawne prowadzone w biurze Centrum w Krakowie jak i innych placówkach pomocy prawnej Centrum
  - osobiste konsultacje prawne prowadzone przez prawników Centrum w ośrodkach strzeżonych dla cudzoziemców, ośrodkach otwartych dla cudzoziemców ubiegających się o ochronę międzynarodową i innych miejscach, gdzie te osoby mogą przebywać (na granicy, w lokalach innych organizacji pozarządowych, w aresztach dla cudzoziemców)
  - porady prowadzone w formie online.
2. Udzielanie pomocy prawnej nie wiąże się z reprezentacją prawną beneficjenta w prowadzonym postępowaniu, poza szczególnymi przypadkami, co do których podjęto indywidualną decyzję, z uwagi na charakter postępowania czy szczególną sytuację beneficjenta.

## Dokumentowanie udzielanych porad prawnych

1. Każda sprawa, w której pracownik Centrum udziela pomocy prawnej jest dokumentowana.
2. Szczegółowy zakres danych osobowych zbieranych i dokumentowanych w trakcie udzielania porady oraz prowadzenia sprawy jest określony wymogami projektu w ramach którego udzielana jest na rzecz beneficjenta bezpłatna pomoc prawna.
3. Dane beneficjenta oraz jego sprawy rejestrowane są przez pracownika Centrum w prowadzonych w formie elektronicznej oraz papierowej aktach (w wersji papierowej obejmuje to: formularz logsheet oraz dokumentacja sprawy w formie decyzji i pism procesowych). Dodatkowo, podstawowe dane zbierane są w raporcie ogólnym na temat prowadzonych spraw, uzupełnianym w okresach miesięcznych. Dane te są podstawą dokumentacji projektu oraz sprawozdawczości projektowej.
4. Przetwarzanie danych osobowych beneficjentów odbywa się zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych (RODO) określonymi przez Politykę bezpieczeństwa CPPHN, wyłącznie przez osoby do tego upoważnione.

## Kwalifikacje osób świadczących pomoc prawną

1. Porady prawne, włącznie ze sporządzaniem pism procesowych, udzielane są wyłącznie przez wykwalifikowanych prawników.
2. Centrum może również angażować w prowadzenie swoich działań studentów prawa i inne osoby, które po odpowiednim przeszkoleniu mogą asystować prawnikowi podczas świadczenia pomocy prawnej, a także udzielać ogólnej informacji prawnej (np. poprzez infolinię Centrum) działając pod merytorycznym nadzorem prawnika.
3. Prawnicy bez odpowiedniego doświadczenia udzielają pomocy prawnej pod nadzorem merytorycznym prawnika nadzorującego.
4. Wszyscy prawnicy Centrum mają obowiązek stałego podnoszenia swych kwalifikacji oraz znajomości aktualnego stanu prawnego jak i praktyki w sprawach objętych pomocą prawną Centrum.

## Standardy udzielanej pomocy prawnej

1. Prawnik udzielający porady powinien przekazywać wszystkie informacje w sposób rzetelny, konkretny i wyczerpujący.

2. Prawnik udzielający porady nie przekazuje informacji, której nie jest pewien lub w oparciu o niepełne i niepewne informacje przekazane przez beneficjenta. W razie wątpliwości, posiadane informacje należy w odpowiednim czasie sprawdzić lub uzupełnić.
3. W razie potrzeby, a zwłaszcza w trudnych lub skomplikowanych sprawach, osoba udzielająca porady lub informacji powinna się skonsultować z innym prawnikiem przed skierowaniem informacji zwrotnej do beneficjenta oraz przed podjęciem kolejnych kroków prawnych.
4. Ani osoba udzielająca porady ani Centrum nie ponoszą odpowiedzialności za udzieloną informację lub poradę, jeśli:
  - przedstawiając stan faktyczny bądź prawny beneficjent wprowadził pracownika w błąd.
  - błąd w udzielonej poradzie lub informacji był popełniony przez pracownika nieumyślnie.
5. Osoba udzielająca porady powinna w miarę możliwości starać się zaktywizować beneficjenta do działania i samodzielnego wykonywania potrzebnych czynności, mając jednakże na uwadze szczególną sytuację i szczególne potrzeby beneficjenta (związane w szczególności z jego wiekiem, stanem zdrowia, niepełnosprawnością).
6. Osoba udzielająca porady nie może podejmować samodzielnie decyzji odnośnie kierunku działania w sprawie, bez uwzględnienia życzeń i potrzeb beneficjenta. W każdym przypadku należy zadbać o rzetelne przedstawienie beneficjentowi wszystkich przewidzianych przez prawo możliwości działania i wspólnie ustalić z nim kolejne etapy działania.

#### **Poufność porad i przekazywanie informacji na temat beneficjenta**

1. Wszystkie informacje przekazywane przez beneficjenta w trakcie konsultacji z prawnikiem traktowane są jako poufne. Prawnik prowadzący sprawę może jednakże konsultować się w sprawie z innym prawnikiem Centrum.
2. Obowiązuje bezwzględny zakaz przekazywania informacji na temat beneficjenta, aktualnego stanu jego sprawy, przekazywanych przez niego dokumentów oraz jego oświadczeń i decyzji osobom trzecim, za wyjątkiem sytuacji, gdy beneficjent wyraźnie wskazał konkretną osobę do kontaktu, a on sam nie ma możliwości bezpośredniego kontaktu z prawnikiem.
3. W każdym przypadku prawnik udzielający pomocy prawnej działa w taki sposób aby nie korzystać w komunikacji z beneficjentem z żadnych pośredników, za wyjątkiem niezbędnego w sprawie tłumacza.

#### **Komunikacja i współpraca prawnika z beneficjentem**

1. W czasie udzielania porad prawnik komunikuje się z beneficjentem w sposób kulturalny i z poszanowaniem godności osobistej. Każda porada prawna rozpoczyna się od przedstawienia się prawnika (przynajmniej z imienia) oraz przedstawienia reprezentowanej organizacji wraz z informacją o nieodpłatności oferowanej pomocy prawnej i jej zasadach.
2. Prawnik udzielający pomocy prawnej dba o odpowiedni - neutralny i profesjonalny wygląd i ubiór podczas wykonywania swoich zadań. W trakcie świadczenia pomocy prawnej w ośrodkach dla osób ubiegających się o ochronę oraz w ośrodkach strzeżonych sugerowane jest korzystanie z odzieży roboczej - koszulek, kamizelek i bluz z logotypem Centrum.
3. W razie gdy beneficjent jest pod wpływem silnych emocji, prawnik udziela pomocy prawnej w asyście drugiego prawnika lub innej osoby, a w razie zachowania agresywnego może odmówić świadczenia pomocy.
4. Prawnik udzielający porad dba o zapewnienie, w miarę możliwości, odpowiednich warunków do przeprowadzenia spokojnej i poufnej rozmowy z beneficjentem, bez udziału osób trzecich.
5. Prawnik udzielający pomocy prawnej w żadnej sytuacji nie składa beneficjentowi żadnych

obietnic odnośnie spodziewanego wyniku postępowania prawnego, ani w sposób bezpośredni ani pośredni.

6. Podczas pierwszej konsultacji prawnik ustala z beneficjentem dogodny sposób dalszej komunikacji i odbiera od beneficjenta dane pozwalające na dalszy kontakt, a także pozostawia dane kontaktowe Centrum wraz ze swoim imieniem. Domyślnym adresem email do kontaktu z beneficjentami jest adres: [porady@pomocprawna.org](mailto:porady@pomocprawna.org)

7. Zakazane jest przekazywanie beneficjentom indywidualnych numerów (prywatnych) komórek do prawników czy innych pracowników Centrum, poza numerami podanymi do publicznej wiadomości na stronie Centrum jak i innych prywatnych danych kontaktowych.

8. Zakazane jest przyjmowanie jakichkolwiek prezentów lub innych dowodów wdzięczności od beneficjentów, a także podejmowanie jakichkolwiek innych działań względem beneficjenta, które mogłyby wpłynąć na naruszenie bezstronności i profesjonalizmu współpracy.

9. Zakazane jest odsyłanie beneficjenta do usług konkretnych komercyjnych kancelarii prawnych.

### **Odmowa udzielenia lub wstrzymanie pomocy prawnej**

1. Osoba udzielająca porady może odmówić prowadzenia sprawy bądź udzielenia porady, jeśli:

- sprawa wykracza poza zakres działania Centrum, albo osoba zgłaszająca się po poradę nie należy do kategorii osób kwalifikujących się do pomocy prawnej Centrum w danym okresie (może to być uzależnione od realizowanych projektów)
- jest to niezgodne z jej sumieniem lub stanowiłoby konflikt interesów. Prawnik wskazuje wówczas inne możliwości uzyskania porady w danej sprawie, odsyłając do innego prawnika lub innej organizacji świadczącej pomoc prawną.

2. Pomoc prawna może zostać wstrzymana, lub można jej odmówić również w sytuacji gdy osoba zwracająca się po taką pomoc:

- odnosi się do prawnika w sposób sprzeczny z podstawowymi zasadami współżycia społecznego, obraża go, grozi, umyślnie wprowadza w błąd, bądź próbuje nakłonić do działań nieetycznych lub sprzecznych z obowiązującym w Polsce prawem;
- osoba nie współpracuje z prawnikiem działającym w jego sprawie lub nie odpowiada na ponawiane próby komunikacji, nie przekazuje na bieżąco istotnych dla sprawy informacji, w tym nie przekazuje wydanych w sprawie decyzji;
- osoba nie współpracuje z prawnikiem działającym w jego sprawie, nie zgadza się z oceną jego sytuacji przedstawioną przez prawnika, nie zgadza się na strategię działania zaproponowaną przez prawnika, bądź też żąda określonych działań, które w ocenie tego prawnika są w danej sytuacji faktycznej nieuzasadnione lub niemożliwe,
- osoba ta korzysta jednocześnie z usług innego prawnika lub innej organizacji pozarządowej świadczącej pomoc prawną.

### **Wnoszenie skarg na jakość pomocy prawnej**

1. Każda osoba, która jest niezadowolona z pomocy oferowanej przez Centrum Pomocy Prawnej im. Haliny Nieć, albo chciałaby zgłosić niewłaściwe zachowanie, czy też inną formę naruszenia zasad etyki i prawa, może złożyć zawierającą te zarzuty skargę.

2. Skargi przyjmowane są na piśmie, za pośrednictwem poczty zwykłej lub poczty elektronicznej na adres Centrum:

Centrum Pomocy Prawnej im. Haliny Nieć  
Ul. Krowoderska 11/7

31-141 Kraków

[biuro@pomocprawna.org](mailto:biuro@pomocprawna.org)

3. Skargi powinny zawierać szczegółowy opis zdarzeń i zachowań, których dotyczą, ze wskazaniem osób, których skarga dotyczy oraz miejsca i terminu powstania naruszenia. Skargi powinny zawierać kontakt zwrotny, w celu umożliwienia dalszej korespondencji i wyjaśnienia sprawy. Skargi mogą być sformułowane w języku innym niż polski.

#### **Termin rozpatrzenia skargi**

Skargi są rozpatrywane w terminie 30 dni od ich wpłynięcia. W przypadku gdy skarga sformułowana jest w języku innym niż polski i wymaga zapewnienia zewnętrznego tłumaczenia, ten okres może być wydłużony do 60 dni. Odpowiedzi na skargi formułowane są na piśmie i odsyłane pod wskazany adres kontaktowy, w języku zrozumiałym dla beneficjenta.

#### **Podmiot rozpatrujący skargi**

Co do zasady skargi rozpatrywane są przez **Zarząd Centrum**. W przypadku, gdy skarga dotyczy członka Zarządu, nie bierze on udziału w rozpatrywaniu skargi. W przypadku, gdy skarga dotyczy dwóch lub trzech członków Zarządu, do rozpatrzenia skargi powoływane są w odpowiedniej ilości inne osoby – spośród członków zwykłych stowarzyszenia.

Osoba niezadowolona ze sposobu rozpatrzenia jego skargi informowana jest o możliwości skierowania skargi również do **Przedstawicielstwa UNHCR w Polsce**, jeżeli skarga dotyczy osoby ubiegającej się o ochronę międzynarodową w Polsce lub uchodźcy.

W odniesieniu do procedury składania skarg stosuje się **zasadę poufności**. Podmiot rozpatrujący skargę informuje jednak osobę, której skarga dotyczy o sformułowanych wobec niej zarzutach i wysłuchuje jej wyjaśnień przed podjęciem decyzji co do właściwego sposobu rozstrzygnięcia sprawy.

#### **Zastosowanie przepisów prawa**

Ponadto, w sprawach, których dotyczą skargi zastosowane zostaną ogólne **przepisy kodeksu cywilnego i kodeksu karnego**. W przypadku, gdy skarga ujawnia konflikt między pracownikami lub współpracownikami Centrum, podjęte zostają działania w celu polubownego rozwiązania sporu, zgodnie z zapisami **Statutu Stowarzyszenia**. W przypadku niemożliwości osiągnięcia przez strony porozumienia, stosowane są odpowiednie przepisy prawa powszechnego.

#### **Specjalna procedura skargowa w przypadku podejrzenia przemy seksualnej lub innych nadużyć**

Wykorzystywanie seksualne i nadużycia seksualne to zachowania niedopuszczalne i zabronione przez prawo. Centrum Pomocy Prawnej im. Haliny Nieć z najwyższą wnikliwością rozpatruje skargi dotyczące zarzutów przemy seksualnej lub innych nadużyć przypisywanych pracownikom lub współpracownikom Centrum, w szczególności w sytuacji, gdy działania te skierowane są przeciwko beneficjentowi pomocy udzielanej przez Centrum.

#### **Czym jest wykorzystywanie seksualne?**

Jakiegokolwiek faktyczne wykorzystanie lub usiłowanie wykorzystania trudnego położenia innej osoby, swojej dominującej pozycji lub zaufania w celach seksualnych.

### **Czym jest nadużycie seksualne?**

Jakiegokolwiek faktyczna lub zagrażająca aktywność seksualna przeprowadzona przy użyciu siły lub w warunkach nierówności lub przymusu.

Wykorzystywanie seksualne i nadużycie seksualne może się przydarzyć każdemu – mężczyznom, kobietom, chłopcom i dziewczętom – w każdym wieku i w każdych okolicznościach.

Zgodnie z zasadami Kodeksu Etycznego Centrum Pomocy Prawnej im. Haliny Nieć, jak i zgodnie ze standardami postępowania ONZ, które wiążą CPPHN jako organizację partnerską UNHCR, pracownicy i współpracownicy CPPHN nie mogą:

1. Współżyć z kimkolwiek w zamian za pieniądze, zatrudnienie, preferencyjne traktowanie, towary lub usługi
2. Współżyć z jakimkolwiek dzieckiem w wieku poniżej 18 lat
3. Angażować się w jakąkolwiek inną formę poniżającego, degradującego zachowania lub zachowania prowadzącego do wyzysku seksualnego.

### **Zgłaszanie podejrzeń wykorzystywania seksualnego i nadużyć**

Każda osoba, która powzięła informację odnośnie przypadku wykorzystywania seksualnego i nadużyć ze strony pracownika lub współpracownika CPPHN, bądź ma obawy lub podejrzenia dotyczące takiego przypadku, może złożyć skargę.

Skargi przyjmowane są na piśmie, za pośrednictwem poczty zwykłej lub poczty elektronicznej na adres Centrum.

Skargi powinny zawierać szczegółowy opis zdarzeń i zachowań, których dotyczą, ze wskazaniem osób, których skarga dotyczy oraz miejsca i terminu powstania naruszenia. Skargi powinny zawierać kontakt zwrotny, w celu umożliwienia dalszej korespondencji i wyjaśnienia sprawy. Skargi mogą być sformułowane w języku innym niż polski.

### **Skargi można składać również na adres:**

UNHCR Polska: [polwacomplain@unhcr.org](mailto:polwacomplain@unhcr.org)

Biuro Inspektora Generalnego UNHCR (IGO) w siedzibie UNHCR:

E-mail: [inspector@unhcr.org](mailto:inspector@unhcr.org)

Poufny faks: +41 22 739 7380

Adres pocztowy: UNHCR, 94 Rue de Montbrillant, 1202 Genewa, Szwajcaria

**Każde zgłoszenie będzie traktowane z dyskrecją i zostanie zachowana ścisła poufność.**

**Data aktualnej wersji dokumentu: 1.01.2024**