

REGULAMIN „DYŻUR EKSPERTA”

§ 1

Regulamin „Dyżur Eksperta”, zwany dalej Regulaminem, określa:

- 1) zasady i sposób udzielania – w ramach działalności Stowarzyszenia PRO BONO FAMILIAE z siedzibą we Wrześni - porad przez ekspertów (doradców) z różnych dziedzin życia społecznego, prawnego, finansowego, gospodarczego, zdrowotnego czy społecznego, w tym w szczególności z zakresu prawa, promocji i ochrony zdrowia, ochrony praw konsumentów, opieki społecznej, doradztwa finansowego i kredytowego, psychologii, logopedii, promocji zatrudnienia, rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych,
- 2) obowiązki i uprawnienia ekspertów i osób korzystających z porad.

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają :

- 1) Stowarzyszenie – Stowarzyszenie PRO BONO FAMILIAE z siedzibą we Wrześni, przy ul. Kościelnej 19,
- 2) Biuro Stowarzyszenia – pomieszczenia zajmowane przez Stowarzyszenie w budynku we Wrześni, przy ul. Staszica 14,
- 3) porada - ustna (ewentualnie pisemna) konsultacja lub informacja udzielona przez eksperta z określonej dziedziny osobie, która zwróciła się do eksperta o pomoc i wsparcie w rozwiązaniu zaistniałego problemu czy wyjaśnieniu możliwości i instrumentów przysługujących danej osobie, wskazaniu jej praw czy też obowiązków i zasad ich realizacji,
- 4) Ekspert/doradca - osoba fizyczna, świadcząca bezpłatnie (w ramach wolontariatu) porady w ramach organizowanych przez Stowarzyszenie Dyżurów Eksperta,
- 5) Dyżur Eksperta – świadczenie bezpłatnej porady przez eksperta/doradcę w wyznaczonych harmonogramem terminach w biurze Stowarzyszenia lub jego siedzibie,
- 6) Klient - osoba korzystająca z porad świadczonych w ramach Dyżuru Eksperta.

§ 3

Porady udzielane są osobom zameldowanym lub zamieszkującym teren województwa wielkopolskiego, którzy zgłoszą potrzebę uzyskania takiej pomocy.

1. Porady udzielane będą zgodnie z zasadami:
 - 1) bezpłatności - świadczone w siedzibie lub biurze Stowarzyszenia porady są całkowicie bezpłatne;
 - 2) bezstronności - osoba udzielająca porady nie kieruje się własnymi opiniami, przekonaniem i wartościami, nie ocenia Klienta i jego działań oraz nie angażuje się po żadnej ze stron konfliktu;
 - 3) poufności - zapewnienie zachowania tajemnicy o fakcie pobytu Klienta w punkcie porad, jak i o udzielonych informacjach;
 - 4) niezależności - osoba udzielająca porady nie kieruje się interesem kogokolwiek, tylko dobrem samego Klienta;
 - 5) aktualności i rzetelności informacji - informacje są zgodne z obowiązującymi przepisami oraz z aktualną ofertą instytucji i organizacji działających na rzecz obywateli;
 - 6) samodzielności Klienta - osoba udzielająca porady nie może podejmować decyzji za Klienta, podaje tylko istniejące możliwości rozwiązania jego problemu. Klient sam dokonuje wyboru działania;
 - 7) powszechności dostępu mieszkańców, wskazanych w § 3 Regulaminu do oferowanych usług.
2. Porada jest udzielana Klientowi w oparciu o przedstawiony przez niego stan faktyczny i dokumenty. Proponowane przez eksperta możliwe ścieżki postępowania są oparte o ten stan oraz okazane dokumenty. Nieujawienie wszelkich informacji faktycznych i prawnych może skutkować tym, że porada nie będzie adekwatna do istniejącego problemu. Ekspert nie ponosi odpowiedzialności za udzielenie porady odpowiadającej na problem przedstawiony przez Klienta niezgodnie z prawdą.
3. W wyniku rozmowy z Klientem ekspert proponuje Klientowi możliwe ścieżki rozwiązania problemu. Decyzja, którą z proponowanych ścieżek wybrać, należy do samego Klienta. Ekspert wspiera Klienta w samodzielnym rozwiązaniu problemu lub kieruje do instytucji, która specjalizuje się w danej sprawie. Ekspert informuje również, jakie mogą być konsekwencje podjętych przez Klienta decyzji.
4. Ekspert w zakresie porad prawnych nie świadczy zastępstwa procesowego, w szczególności nie podejmuje żadnych działań w imieniu i na rzecz Klienta przed sądami lub organami administracji. Podejmując działanie w swojej sprawie, Klient czyni to we własnym imieniu i na własną odpowiedzialność.
5. Stowarzyszenie oraz ekspert nie udzielają żadnej gwarancji, że skorzystanie z udzielonych informacji przyniesie pożądane przez Klienta rezultaty.
6. Zakres poradnictwa prawnego nie obejmuje pisemnego sporządzania pozwów, prywatnych aktów oskarżenia, apelacji, zażaleń, odpowiedzi na pozew, skarg konstytucyjnych oraz skarg do Trybunału Konstytucyjnego lub organów Unii Europejskiej, a także innych pism procesowych.
7. Ekspert nie może udzielić porady w sprawie:
 - 1) której wynik zależy od jego osoby lub majątku,
 - 2) którego przedmiot nie leży w zakresie kompetencji/kwalifikacji eksperta,

- 3) w której wcześniej występował jako pełnomocnik po którejkolwiek ze stron (dotyczy porady prawnej),
- 4) przeciwko osobie bliskiej albo osobie, z którą ma poważny zatarg osobisty.
8. Eksperci nie mogą udzielić porady, która ułatwiałaby popełnienie przestępstwa albo umożliwiałaby uniknięcia odpowiedzialności karnej za przestępstwo popełnione w przyszłości.
9. W przypadku, gdy Klient swoją postawą wyraża lekceważenie wobec eksperta, przede wszystkim w sytuacji, gdy zachowuje się wobec niego w sposób powszechnie uznany za agresywny, albo nie zgłaszając się na umówione spotkanie lub nie kontaktując się ze Stowarzyszeniem lub ekspertem, Stowarzyszenie może odmówić udzielenia porady.
10. Eksperci nie pobierają żadnych opłat od Klienta.

§ 5

1. Porady udzielane są osobiście zgodnie z harmonogramem ustalonym przez Stowarzyszenie.
2. Eksperci świadczą usługi przez jedną godzinę (60 min.) jeden raz w miesiącu. Ilość godzin przewidzianych na Dyżur Eksperta, jak i rozkład Dyżurów Eksperta może ulec zmianie.
3. W przypadku niemożności udzielenia porady z uwagi na przekroczenie czasu przewidzianego w harmonogramie na Dyżur Eksperta, Klient zostanie umówiony na kolejny termin spotkania.
4. W przypadku dużej ilości Klientów zainteresowanych udzielaniem porad z danej dziedziny Stowarzyszenie może wprowadzić zapisy telefoniczne lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. Procedura zgłoszenia do otrzymania porady w przypadku wprowadzenia zapisów telefonicznych lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, obejmuje:
 - 1) zwrócenie się telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej przez Klienta do Stowarzyszenia po poradę w ramach Dyżuru Eksperta,
 - 2) wstępną weryfikację spełnienia przez klientów wymogów formalnych otrzymania porady,
 - 3) ustalenie rodzaju i zakresu potrzebnej porady,
 - 4) ustalenie terminu i sposobu udzielenia porady.
6. W przypadku wprowadzenia zapisów, stosownie do ust. 4 niniejszego §, Klienci nie umówieni wcześniej na spotkanie przyjmowani będą tylko w wyjątkowych sytuacjach. Porada może zostać im udzielona tylko w przypadku wolnego terminu eksperta. W innym przypadku Klient zostanie umówiony na najbliższy wolny termin.
7. Klient na odrębnym formularzu składa pisemne oświadczenie, że zapoznał się z Regulaminem i akceptuje go oraz, że wnioskuje o udzielenie porady.
8. Ekspert :
 - 1) udzieli porady, informacji obywatelskiej na tym samym dyżurze, jeśli jej charakter na to pozwala,
 - 2) w przypadku, gdy Klient nie przedstawia doradcy potrzebnych do udzielenia porady, informacji dokumentów, doradca w celu ich dostarczenia umawia Klienta na inny dyżur, w terminie uzgodnionym przez obie strony,
 - 3) w przypadku, gdy przedstawiony problem wymaga głębszej analizy dokumentów sprawy lub też udzielenie porady podczas jednego dyżuru nie jest z innych przyczyn możliwe ekspert

umawia Klienta na inny wybrany przez niego dyżur i udziela porady po przeanalizowaniu sprawy.

§ 6

Wszystkie informacje i dane uzyskane podczas udzielania porad odnoszące się do Klienta objęte są rygorem poufności oraz zakazem upubliczniania ich i przetwarzania.

§ 7

Regulamin został przyjęty uchwałą Zarządu Stowarzyszenia z dnia 6 maja 2013 r. i wchodzi w życie z dniem 13 maja 2013 r.

Oświadczenie Eksperta

Oświadczam, że zapoznałem/am się z treścią Regulaminu „Dyżur Eksperta”.
Zobowiązuję się do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.

.....
(miejsowość, data)

.....
(podpis eksperta)