

DSF-XI.690.284.2020

Koordynatorzy Wojewódzcy

Szanowni Państwo Koordynatorzy,

W dniach 7-8 października 2020 r. pracownicy Wydziału Nieodpłatnej Pomocy Prawnej i Poradnictwa Obywatelskiego przeprowadzili badanie funkcjonowania systemu telefonicznych zapisów na porady udzielane na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (Dz. U. z 2019 r. poz. 294 i z 2020 r. poz. 875 i 1086). Decyzja o sposobie doboru powiatów do badania była podjęta na podstawie rodzaju poszukiwanych informacji i w oparciu o dobór przypadkowy. Weryfikowano m.in., czy:

- 1) na stronach internetowych kilkudziesięciu powiatów jest opublikowany numer telefonu przeznaczony do zapisów;
- 2) w trakcie rozmowy przedstawiono rodzaje świadczonych usług (NPP/NPO);
- 3) czy wskazano formy świadczonych usług;
- 4) czy zaproponowano wybór punkt;
- 5) czy informacje zostały przedstawione w sposób zrozumiały.

Badania powyższe ujawniły szereg problemów w funkcjonowaniu systemu zapisów telefonicznych skutkujących wyciągnięciem wniosku, że na szczeblu powiatów rekomendowane jest włączenie działań mających na celu zwiększenie efektywności procesu zapisów telefonicznych na nieodpłatną pomoc, by lepiej służyć obywatelom szczególnie w trudnym czasie pandemii. Wobec powyższego rekomendować należy dokonanie usprawnień mających na celu wyeliminowanie stwierdzonych nieprawidłowości oraz upowszechnianie dobrych praktyk w systemie telefonicznych zapisów na porady.

Z przeprowadzonych rozmów wynika, że odnalezienie na **stronach internetowych** niektórych powiatów numeru telefonu przeznaczonego do umówienia terminu wizyty jest

trudne. W tym względzie zalecane jest przynajmniej wyeksponowanie oferty na stronie głównej w formie zakładki NPP i NPO, a najlepiej jej promowanie w formie kafelka z krótkim tekstem informującym o ofercie i zachęcającym do korzystania z niej. Negatywnie należy ocenić sytuacje, w których do znalezienia numeru telefonu służącego do zapisów na nieodpłatne porady konieczne było posłużenie się wyszukiwarką na stronie internetowej powiatu. Taka praktyka sprawia, że informacja o numerze telefonu trafia wyłącznie do osób, które jej poszukują, a nie do szerszego kręgu odbiorców. Wspomnieć przy tym należy, że z nieodpłatnej pomocy bardzo często korzystają osoby starsze lub nieporadne, a także takie, które nie posiadają biegłości w posługiwaniu się Internetem. Wychodząc naprzeciw tym potrzebom zespół Wydziału Nieodpłatnej Pomocy Prawnej i Poradnictwa Obywatelskiego przygotował propozycję kilku haseł promujących system nieodpłatnej pomocy stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego pisma. Hasła mogą być zamieszczone na banerach w dowolnej graficznej formie mającej na celu przekazanie treści informacyjnych i reklamowych odnoszących się do systemu pomocy prawnej. Propozycje haseł mogą być także udostępniane powiatom, również na potrzeby ich stron internetowych.

Wiele powiatów dysponuje specjalnym **numerem kontaktowym** przeznaczonym do zapisów na nieodpłatną pomoc, nie jest to jednak regułą. Zalecić należy zapewnienie specjalnego numeru kontaktowego na zapisy. Sytuacja, w której dzwoniący pod wskazany numer dodzwonił się do któregoś z wydziałów starostwa zamiast pod wyłączny numer przeznaczony do zapisów, może doprowadzić do dezorientowania osób poszukujących pomocy i rezygnacji z usługi. Należy zwrócić uwagę, iż jeden z kontrolowanych powiatów w ogóle nie udostępnia numeru telefonu, a zapisy prowadzi tylko za pośrednictwem internetowego modułu udostępnionego przez Ministerstwo Sprawiedliwości w ramach systemu teleinformatycznego. Taka praktyka jest sprzeczna z art. 8 ust. 5 ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej. Prowadzenie zapisów na nieodpłatną pomoc tylko za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, uniemożliwia osobom nie posiadającym dostępu do Internetu dokonanie zapisu i skorzystanie z usługi. Z ustaleń pracowników ministerstwa wynika również, że tylko w niektórych powiatach linia telefoniczna do dokonywania zapisów była powiązana z godzinami pracy starostwa. W skrajnym przypadku na telefoniczne zapisy przeznaczono zaledwie 2 godziny dziennie. Rekomendować należy udostępnienie możliwości telefonicznych zapisów na porady w najdłuższym możliwym czasokresie.

Znaczne zastrzeżenia budzi treść większości przeprowadzonych rozmów telefonicznych. Zalecić należy, aby taka rozmowa rozpoczynała się **weryfikacją potrzeb** beneficjenta i propozycją dostosowania do nich rodzaju porady (NPP czy NPO). Istotne jest ustalenie, czy porada ma mieć charakter stricte prawny, czy bardziej ogólny, jak również zasugerowanie rozmówcy zapis odpowiednio do prawnika lub doradcy obywatelskiego. Warto również już na tym etapie rozmowy wskazać na możliwość skorzystania z pomocy mediatora. Osoby dokonujące zapisów częstokroć nie wiedziały, a powinny wiedzieć na czym polega poradnictwo obywatelskie. Dlatego przypomnieć należy, iż stosownie do art. 3a ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej - nieodpłatne poradnictwo obywatelskie obejmuje działania dostosowane do indywidualnej sytuacji osoby uprawnionej, zmierzające do podniesienia świadomości tej osoby o przysługujących jej uprawnieniach lub spoczywających na niej obowiązkach oraz wsparcia w samodzielnym rozwiązywaniu problemu, w tym, w razie potrzeby, sporządzenie wspólnie z osobą uprawnioną planu działania i pomoc w jego realizacji. Nieodpłatne poradnictwo obywatelskie obejmuje w szczególności porady dla osób zadłużonych i porady z zakresu spraw mieszkaniowych oraz zabezpieczenia społecznego. Praktykę automatycznego proponowania pomocy prawnika należy zatem ocenić jako nieprawidłową.

Z testowych rozmów często wynikało, że nie występuje zainteresowanie poradami w ramach nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego lub jest ono niewielkie. Zakładamy, że jest to spowodowane wciąż niewielką świadomością społeczną oferty pomocy systemu NPP i NPO oraz brakiem działań promocyjnych. W trudnym czasie pandemii obywatele borykają się z życiowymi problemami i z pewnością byłiby zainteresowani uzyskaniem pomocy, gdyby wiedzieli, jak ją uzyskać. Wobec powyższego zalecić należy intensyfikację działań promocyjnych systemu pomocowego szczególnie w zakresie poradnictwa obywatelskiego. W najbliższych dniach odbywać się będą konkursy na powierzenie wykonywania zadań z zakresu ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej. Warto zwrócić uwagę członkom komisji konkursowych właśnie na kwestię oferowanych działań promocyjnych przez organizacje pozarządowe startujące w konkursach.

Część punktów funkcjonuje zdalnie, a część stacjonarnie. Podczas testowych zapisów nie informowano o **możliwości uzyskania pomocy w obu trybach**. Brakowało przedstawienia oferty alternatywnej – na zasadzie „W naszym powiecie jest świadczona pomoc w trybie zdalnym, ale stacjonarnie można uzyskać poradę w sąsiednim powiecie” lub

odwrotnie. Warto doprowadzić do tego, aby powiaty były przygotowane do udzielania tego rodzaju wskazówek.

Wreszcie należy zwrócić uwagę na szczególnie niepokojącą okoliczność – wystąpiło wiele przypadków **nieodbierania połączeń**, pomimo iż telefon był wykonany we wskazanych na stronie internetowej godzinach. Prowadzi to do wniosku, że wielu z potencjalnych beneficjentów może nie uzyskiwać pomocy z powodu braku odbierania telefonu dedykowanego zapisom. Wobec powyższego należy zalecić szczególną uwagę przy zapewnieniu obsługi numeru telefonu dedykowanego do zapisów. Z kolei w wypadkach losowych, gdy nie uda się odebrać telefonu należałoby podjąć próbę oddzwonienia do osoby poszukującej pomocy.

Z uwagi na odnotowane nieprawidłowości w zakresie funkcjonowania systemu telefonicznych zapisów na porady uzasadnionym jest powtórzenie badania, którego wyniki zostaną Państwu przekazane w oddzielnym piśmie. Na zakończenie uprzejmie informuję, że przedstawione wyżej sugestie mają charakter jedynie zaleceń i mają na celu ułatwienie realizacji powierzonych obowiązków.

Z wyrazami szacunku

Aleksandra Siemianowska

dyrektor

Departament Strategii i Funduszy Europejskich

/podpisano elektronicznie/

Załącznik:

Propozycje haseł promujących system nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego