



Regulamin Stowarzyszenia „mali bracia Ubogich” dotyczący realizowania bezpłatnych porad specjalistycznych w ramach projektu pt. „*Pamięć. Przyjaźń. Pomoc*” - *działania na rzecz osamotnionych osób starszych, w tym żyjących ofiar narodowych socjalizmów.*

## 1. Zdefiniowany zakres świadczonych usług:

Stowarzyszenie „mali bracia Ubogich” zwane dalej Stowarzyszeniem w ramach realizowanego projektu pt. „*Pamięć. Przyjaźń. Pomoc*” - *działania na rzecz osamotnionych osób starszych, w tym żyjących ofiar Narodowych Socjalizmów* zwanego dalej projektem udziela bezpłatnych porad specjalistycznych osobom starszym z dziedzin m.in. psychologii oraz prawa.

Jeden dyżur w ramach porad z dziedziny prawa i psychologii trwa 180 minut. Jedna porada w ramach specjalizacji w czasie trwania dyżuru trwa ok. 45-60 minut. Wyjątkowo porada może trwać maksymalnie 80 minut w zależności od ilości zarejestrowanych beneficjentów.

### Zakres porady z dziedziny prawa:

- Specjalista udziela porady prawnej w dziedzinie m.in. prawa karnego, prawa cywilnego, nieruchomości i prawa spadkowego, prawa konsumenta, dochodzenia należności, prawa pracy i ubezpieczeń społecznych.
- Specjalista udziela porady z zakresu swojej specjalizacji na podstawie przedstawionej przez beneficjenta dokumentacji sprawy (o ile wymaga tego przypadek beneficjenta).
- Beneficjent zobowiązany jest w trakcie rejestracji na poradę u pracownika Stowarzyszenia przedstawić możliwie najdokładniej, czego oczekuje od specjalisty.
- Po wcześniejszym zarejestrowaniu, specjalista udziela porady w warunkach zapewnionych przez Stowarzyszenie:

a) osobiście w przypadku obecności zarejestrowanego beneficjenta w miejscu udzielania porady,

b) telefonicznie na koszt Stowarzyszenia w przypadku fizycznej nieobecności zarejestrowanego beneficjenta (o ile pozwala na to zakres sprawy).

W wyjątkowych przypadkach (niepełnosprawność beneficjenta i utrudniony kontakt zdalny w postaci rozmowy telefonicznej) porada może odbyć się w miejscu wskazanym przez beneficjenta (np. w miejscu zamieszkania).

- Specjalista udziela porady zarówno ustnej (np. polecenie dalszych kroków w sprawie) jak i pisemnej (np. może pomóc w przygotowaniu odpowiedniego pisma), korzystając przy

Stowarzyszenie „mali bracia Ubogich”  
ul. Gen. W. Andersa 13  
00-159 Warszawa  
tel./fax (+48) 22 635 13 64  
www.malibracia.org.pl  
info@malibracia.org.pl

NIP: 822-20-92-679  
KRS 0000160750  
Konto Bank Zachodni WBK XXVII o/Warszawa  
95 1090 1043 0000 0001 0112 4551

tym z materiałów biurowych i narzędzi biurowych udostępnionych przez Stowarzyszenie.

- Jeżeli charakter, zawłość sprawy i szczególnie trudna sytuacja beneficjenta wymaga dokładnej analizy przedstawionych przez beneficjenta dokumentów lub szczegółowych przepisów prawa, specjalista może zgłosić konieczność wykonania kopii dokumentów i umówienia kolejnego terminu porady.

#### Zakres porady z dziedziny psychologii:

- Specjalista udziela porady w dziedzinie m.in. psychologii rozwoju człowieka, psychologii środowiska, emocji i motywacji, psychologii rodziny, psychologii klinicznej.
- Specjalista udziela porady z zakresu swojej specjalizacji na podstawie przedstawionej przez beneficjenta dokumentacji (jeśli jest taka potrzeba).
- Beneficjent zobowiązany jest w trakcie rejestracji na poradę u pracownika Stowarzyszenia przedstawić możliwie najdokładniej, czego oczekuje od specjalisty.
- Specjalista udziela porady w warunkach zapewnionych przez Stowarzyszenie:

a) osobiście w przypadku obecności zarejestrowanego beneficjenta w miejscu udzielania porady,

b) telefonicznie na koszt Stowarzyszenia w przypadku fizycznej nieobecności zarejestrowanego beneficjenta (o ile pozwala na to przypadek beneficjenta).

W wyjątkowych przypadkach (niepełnosprawność beneficjenta i utrudniony kontakt zdalny w postaci rozmowy telefonicznej) porada może odbyć się w miejscu wskazanym przez beneficjenta (np. w miejscu zamieszkania).

- Specjalista udziela porady zarówno ustnej (polecenie dalszych kroków dot. problemu) jak i pisemnej (może pomóc w przygotowaniu odpowiedniego pisma, opracować odpowiednie ćwiczenia dla beneficjenta), korzystając przy tym z materiałów biurowych i narzędzi biurowych udostępnionych przez Stowarzyszenie.

## **2. Warunki, na jakich udzielane są bezpłatne porady, a także ograniczenia dot. udzielanej porady wg dziedziny.**

Porady udzielane są w wyznaczonych do tego przez Stowarzyszenie warunkach na zasadach poufności (tj. podczas udzielania porady obecny jest jedynie beneficjent oraz specjalista). Porady w odpowiednich przypadkach udzielane są również telefonicznie na koszt Stowarzyszenia lub w skrajnych przypadkach poprzez spotkanie specjalisty z beneficjentem poza biurem Stowarzyszenia.

Warunkiem skorzystania z bezpłatnej porady jest wiek beneficjenta (osoby powyżej 70 r.ż.) oraz zakres świadczonych przez specjalistę Stowarzyszeniu „mali bracia Ubogich” usług. Bazując na przedstawionym przez beneficjenta opisie problemu, specjalista może udzielić porady bądź odmówić jej udzielenia ze względu na zakres problemu wykraczający poza granice umowy ze Stowarzyszeniem.

W przypadku niemożności przeprowadzenia porady z uwagi na nieodpowiednie zachowanie

Stowarzyszenie „mali bracia Ubogich”  
ul. Gen. W. Andersa 13  
00-159 Warszawa  
tel./fax (+48) 22 635 13 64  
www.malibracia.org.pl  
info@malibracia.org.pl

NIP: 822-20-92-679  
KRS 0000160750  
Konto Bank Zachodni WBK XXVII o/Warszawa  
95 1090 1043 0000 0001 0112 4551

beneficjenta (np. agresywność, stan wskazujący na spożycie alkoholu lub innych używek itp.) specjalista może odmówić jej przeprowadzenia.

Ograniczenia odnośnie wybranej porady:

Porada w dziedzinie prawa:

1. Specjalista nie ma obowiązku udzielić porady z zakresu swojej specjalizacji na podstawie przedstawionej przez beneficjenta dokumentacji sprawy przekraczającej 10 stron w formacie A4,
2. specjalista nie ma obowiązku udzielić porady z zakresu swojej specjalizacji w przypadku sprawy procesowej, wieloletniej, której omówienie przekracza zakres czasowy udzielanej porady (60 minut),
3. specjalista nie może reprezentować beneficjenta w sądzie w ramach bezpłatnej porady specjalistycznej Stowarzyszenia „mbU”.

Porada w dziedzinie psychologii:

1. Specjalista nie może prowadzić kompleksowej terapii beneficjenta w ramach bezpłatnej porady specjalistycznej Stowarzyszenia „mbU”. Beneficjent może korzystać wielokrotnie z porady, dopóki specjalista uzna to za konieczne.

### **3. Grupa docelowa, do której kierowane są porady Stowarzyszenia**

Grupą docelową, do której kierowane są porady Stowarzyszenia są osoby starsze po 70 r.ż. Nie ma górnej granicy wieku. W razie konieczności, takich jak wątpliwości co do wieku beneficjenta, Stowarzyszenie może poprosić o okazanie dowodu tożsamości ze zdjęciem i datą urodzenia.

Zarejestrowanego beneficjenta może reprezentować członek rodziny bądź wyznaczony przez beneficjenta opiekun po przedstawieniu podpisanego przez beneficjenta wyrażenia zgody na takie reprezentowanie. Stowarzyszenie w ramach projektu nie udziela porad osobom poniżej 70 r.ż. Beneficjent nie może też korzystać z porady w imieniu młodszych (poniżej 70 r.ż) członków rodziny czy znajomych.

### **4. Sposób zapewnienia beneficjentom możliwości zgłaszania skarg lub uwag dotyczących jakości otrzymanej informacji oraz porad**

Wszelkie skargi oraz uwagi dotyczące jakości otrzymanej informacji oraz porad należy kierować w pierwszej kolejności do osoby odpowiedzialnej za realizację akcji bezpłatnych porad specjalistycznych w Stowarzyszeniu, tj. do odpowiedniego pracownika warszawskiego oddziału Stowarzyszenia lub koordynatora projektu. W dalszej części do jej/jego przełożonego, aż ostatecznie do Zarządu Stowarzyszenia.

### **5. Odpłatność porad**

Specjalistyczne porady dla osób 65+ udzielane przez Stowarzyszenie w ramach projektu są nieodpłatnie. Nie ma możliwości wniesienia opłaty w jakiegokolwiek wysokości w celu zarejestrowania beneficjenta przed innymi beneficjentami. O rejestracji beneficjentów decyduje kolejność zgłoszeń.

Stowarzyszenie „mali bracia Ubogich”  
ul. Gen. W. Andersa 13  
00-159 Warszawa  
tel./fax (+48) 22 635 13 64  
www.malibracia.org.pl  
info@malibracia.org.pl

NIP: 822-20-92-679  
KRS 0000160750  
Konto Bank Zachodni WBK XXVII o/Warszawa  
95 1090 1043 0000 0001 0112 4551

## 6. Sposoby rejestracji na poradę

Rejestracja beneficjenta na wybraną poradę odbywa się w następujący sposób:

- beneficjent może skontaktować się telefonicznie z biurem Stowarzyszenia i dowiedzieć się o najbliższych terminach dyżurów oraz warunkach udzielania porady,
- beneficjent może pojawić się osobiście w biurze Stowarzyszenia i dowiedzieć się o najbliższych terminach dyżurów oraz warunkach udzielania porady,
- beneficjent może skontaktować się poprzez pocztę tradycyjną lub elektroniczną z biurem Stowarzyszenia w odpowiednim dla swojego miejsca zamieszkania mieście i dowiedzieć się o najbliższych terminach dyżurów oraz warunkach udzielania porady.

**Przy rejestracji na każdą poradę beneficjent zobowiązany jest podać swoje imię, nazwisko, wiek oraz telefon kontaktowy.**

Dodatkowe informacje:

- przy rejestracji na poradę prawną beneficjent zobowiązany jest poinformować osobę rejestrującą na poradę o tematykę sprawy i ilości dokumentacji dotyczącej sprawy,

## 7. Forma dokumentowania rejestracji oraz porady

Bezpłatne porady specjalistyczne realizowane przez Stowarzyszenie w ramach projektu dokumentowane są za pomocą:

### a) Formularza rejestracji beneficjentów

Koordynator projektu, w ramach którego realizowana jest akcja bezpłatnych porad specjalistycznych wypełnia osobne formularze rejestracji odnośnie każdej ze specjalizacji i każdego specjalisty (załącznik F1).

### b) Karty dyżuru specjalisty

Specjalista danej dziedziny zobowiązany jest wypełnić odpowiednią kartę dyżuru specjalisty w trakcie lub bezpośrednio po udzielonej beneficjentowi porady oraz złożyć na niej swój podpis. Dokument zobowiązuje do podpisu także beneficjenta porady (załącznik K1 i K2).

## 8. Postanowienia końcowe

Wszelkie kwestie niewymienione w niniejszym Regulaminie należy niezwłocznie zgłosić pracownikowi Stowarzyszenia „mali bracia Ubogich”.

Stowarzyszenie „mali bracia Ubogich”  
ul. Gen. W. Andersa 13  
00-159 Warszawa  
tel./fax (+48) 22 635 13 64  
www.malibracia.org.pl  
info@malibracia.org.pl

NIP: 822-20-92-679  
KRS 0000160750  
Konto Bank Zachodni WBK XXVII o/Warszawa  
95 1090 1043 0000 0001 0112 4551