

BROSZURA INFORMACYJNA

Z ZAKRESU NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ I NIEODPŁATNEGO PORADNICTWA OBYWATELSKIEGO



Od początku 2016 roku, na terenie całej Polski działa system nieodpłatnej pomocy prawnej, wprowadzony ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 roku o nieodpłatnej pomocy prawnej oraz edukacji prawnej. Od 1 stycznia 2019r. – na podstawie nowelizacji ustawy - dodatkowo oprócz punktów nieodpłatnej pomocy prawnej, działają również punkty poradnictwa obywatelskiego. Stopniowo została wprowadzona również usługa nieodpłatnej mediacji. Dzięki współpracy rządu, samorządu i organizacji pozarządowych system gwarantuje bezpłatny dostęp do porad prawnych oraz poradnictwa obywatelskiego i mediacji w lokalnych społecznościach.

ZAKRES UDZIELANEJ POMOCY PRAWNEJ

Nieodpłatna pomoc prawna obejmuje:

1. poinformowanie osoby fizycznej, zwanej dalej „osobą uprawnioną”, o obowiązującym stanie prawnym oraz przysługujących jej uprawnieniach lub spoczywających na niej obowiązkach, w tym w związku z toczącym się postępowaniem przygotowawczym, administracyjnym, sądowym lub sądowno administracyjnym lub
2. wskazanie osobie uprawnionej sposobu rozwiązania jej problemu prawnego, lub
3. sporządzenie projektu pisma w sprawach, o których mowa w pkt 1 i 2, z wyłączeniem pism procesowych w toczącym się postępowaniu przygotowawczym lub sądowym i pism w toczącym się postępowaniu sądowno administracyjnym, lub
4. nieodpłatną mediację (w 2019 roku fakultatywnie, a od 2020 roku obligatoryjnie), lub
5. sporządzenie projektu pisma o zwolnienie od kosztów sądowych lub ustanowienie pełnomocnika z urzędu w postępowaniu sądowym lub ustanowienie adwokata, radcy prawnego, doradcy podatkowego lub rzecznika patentowego w postępowaniu sądowno administracyjnym oraz

poinformowanie o kosztach postępowania i ryzyku finansowym związanym ze skierowaniem sprawy na drogę postępowania sądowego.

CZYM JEST PORADNICTWO OBYWATELSKIE?

Poradnictwo obywatelskie obejmuje działania dostosowane do indywidualnej sytuacji osoby uprawnionej, zmierza do podniesienia świadomości tej osoby o przysługujących jej uprawnieniach lub spoczywających na niej obowiązkach oraz wsparcia w samodzielnym rozwiązaniu problemu. W razie potrzeby, sporządza się wspólnie z osobą uprawnioną plan działania i wspomaga jego realizację. Nieodpłatne poradnictwo obywatelskie obejmuje między innymi porady dla osób zadłużonych i porady z zakresu spraw mieszkaniowych oraz z zakresu zabezpieczenia społecznego. W zakresie poradnictwa obywatelskiego może wchodzić również nieodpłatna mediacja.

KTO MOŻE UZYSKAĆ POMOC PRAWNĄ /PORADĘ ?

Od początku 2019 roku z nieodpłatnej pomocy prawnej oraz z nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego może skorzystać **każda osoba**, której nie stać na uzyskanie odpłatnej porady i która złoży stosowne oświadczenie w punkcie.

CZY NALEŻY UMÓWIĆ WIZYTĘ W PUNKCIE?

By móc skorzystać z porady prawnej lub obywatelskiej w danym powiecie należy zadzwonić do Starostwa i umówić wizytę w punkcie. Osoba, która dokonuje zapisów telefonicznych, powinna wskazać osobie uprawnionej konkretny termin. O kolejności uzyskania nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego decyduje kolejność zgłoszeń, po umówieniu terminu wizyty.

W Powiecie Nakielskim dokonuje się rejestracji pod numerem **tel. 536-928-218 lub 52-325-17-24** lub pisząc na adres mailowy: ewelina.ciszewska@pcpr-naklo.pl

Kobiecie w ciąży może zostać udzielona nieodpłatna pomoc prawna lub świadczone nieodpłatne poradnictwo obywatelskie poza kolejnością. Dopuszczalne jest ustalenie innej kolejności również z innych ważnych powodów np. w przypadku upływającego terminu załatwienia sprawy.

Osoby, które ze względu na niepełnosprawność ruchową nie są w stanie przybyć do punktu lub doświadczają trudności w komunikowaniu się mogą uzyskać nieodpłatne porady również za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (telefon, Internet), przez zorganizowanie wizyty w ich miejscu zamieszkania lub w miejscu wyposażonym w urządzenie ułatwiające porozumiewanie się z osobami doświadczającymi trudności w komunikowaniu się lub w miejscu, w którym zapewnia się możliwość skorzystania z pomocy tłumacza języka migowego.

KTO UDZIELA POMOCY/ PORAD ?

Nieodpłatna pomoc prawna udzielana jest przez prawników, w tym adwokatów i radców prawnych.

Nieodpłatne poradnictwo obywatelskie świadczone jest przez osobę, która ma status doradcy obywatelskiego.

Wymienione osoby udzielają również informacji na temat możliwości skorzystania z mediacji, mogą sporządzić zaproszenie do rozmów i inne pisma.

CZY POMOC JEST CAŁKOWICIE BEZPŁATNA?

Tak, cały zakres pomocy udzielanej w ramach systemu nieodpłatnej pomocy prawnej oraz nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego jest całkowicie nieodpłatny.

GDZIE JEST UDZIELANA POMOC/PORADY?

SZUBIN

Internat Zespołu Szkół Ponadgimnazjalnych
im. E. Chroboczek, ul. Kochanowskiego 1

nieodpłatne poradnictwo obywatelskie
w poniedziałki, środy i piątki
w godz. od 11.30 – 15.30,
natomiast wtorki od 11.00-15.00

SADKI

Budynek Urzędu Gminy Sadki,
ul. Strażacka 11

nieodpłatne poradnictwo obywatelskie
w każdy czwartek
w godz. od 11.30 – 15.30

MROCZA

Budynek Miejsko-Gminnego Ośrodka
Pomocy Społecznej w Mroczy,
ul. Łąkowa 7

nieodpłatna pomoc prawna udzielana we
wtorki i czwartki
w godz. od 11.00 – 15.00

KCYNIA

Budynek Miejsko-Gminnego Ośrodka Pomocy
Społecznej w Kcyni, ul. Libelta 28

nieodpłatna pomoc prawna udzielana
w każdy poniedziałek w godz. od 12.00 – 16.00,
oraz w każdą środę i piątek
w godz. od 11.00 – 15.00

NAKŁO NAD NOTECIĄ

Budynek Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Nakle nad Notecią, ul. Dąbrowskiego 46

nieodpłatna pomoc prawna udzielana w poniedziałki, wtorki, środy, czwartki, piątki
w godz. od 11.00 – 15.00

ORGANY I INSTYTUCJE GDZIE MOGĘ UZYSKAĆ POMOC

- **Biura Obsługi Interesantów w Sądach** – to biura działające w poszczególnych sądach, udzielające pomocy interesantom, których sprawy mogą toczyć się lub już się toczą w danym sądzie. Numer telefonu na infolinię do BOI podawany jest na stronie internetowej każdego Sądu.
- **Biura Poselskie i Senatorskie** – biura prowadzone przez parlamentarzystów, w których można uzyskać nie tylko pomoc w konkretnej sprawie, ale również sygnalizować problemy dotyczące większej grupy osób.
- **Organizacje pozarządowe** – stowarzyszenia, fundacje oraz utworzone na podstawie przepisów ustawy osoby prawne lub jednostki nieposiadające osobowości prawnej, które nie są jednostkami sektora finansów publicznych oraz które nie działają w celu osiągnięcia zysku.

Bezpłatne poradnictwo świadczone jest m.in. przez:

- **Studenckie Poradnie Prawne** – poradnie prawne działające przy wyższych uczelniach na terenie całego kraju, w których porad udzielają studenci pod opieką pracowników naukowych,
- **Biura Porad Obywatelskich** – działająca na terenie kraju sieć biur, których celem istnienia jest zapewnienie obywatelom wiedzy o przysługujących im prawach, która pozwalałaby w aktywny i skuteczny sposób rozwiązywać problemy, a także podejmować działania na rzecz pożądanых społecznie zmian,
- **Federacja Konsumentów** - organizacja pozarządowa chroniąca indywidualnego konsumenta, zapewniająca m.in. porady prawne.
- **Ośrodki Pomocy Społecznej** – jednostki organizacyjne, które wykonują zadania pomocy społecznej w gminach.
- **Ośrodki Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przepięstwem** – prowadzone przez różne podmioty, wyspecjalizowane punkty świadczące pomoc osobom, których dotknęło niezgodne z prawem działanie osób trzecich. Sieć ośrodków współpracuje ze sobą na rzecz osób pokrzywdzonych przestępwem.
- **Ośrodki Interwencji Kryzysowej** – ich prowadzenie należy do działań powiatu, najczęściej znajdują się w budynkach Starostw Powiatowych.
Interwencja kryzysowa rozumiana jest jako zespół interdyscyplinarnych działań, podejmowanych na rzecz rodzin oraz osób, które znajdują się w stanie kryzysu.
- **Państwowa Inspekcja Pracy** – organ powołany do sprawowania nadzoru i kontroli przestrzegania prawa pracy, w szczególności przepisów i zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, a także legalności zatrudnienia.
Porad prawnych z zakresu prawa pracy udziela Centrum Poradnictwa Państwowej Inspekcji Pracy. Numery telefonów na infolinię (porady prawne) oraz godziny otwarcia CPPIP na stronie internetowej http://www.bip.pip.gov.pl/pl/bip/porady_wszystkie
- **Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie** – jednostki organizacyjne działające na rzecz dobra dzieci i rodziny w danym powiecie.
- **Powiatowe Urzędy Pracy** – podmioty zajmujące się badaniem i analizowaniem rynku pracy, udzielaniem informacji osobom bezrobotnym oraz pośrednictwem zawodowym dla osób poszukujących pracy na terenie powiatu.

- **Rzecznicy Praw Konsumentów** – w Polsce działają miejscy lub powiatowi Rzecznicy Praw Konsumentów, których zadaniem jest m.in. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

801 440 220 – INFOLINIA KONSUMENCKA - (22) 290 89 16

Połączenie płatne (zgodnie z taryfą operatora). Infolinia czynna od poniedziałku od piątku w godzinach od 8:00 do 18:00.

Bezpłatną pomoc prawną w sprawach indywidualnych konsumenci mogą uzyskać m.in. u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów. Dane teleadresowe rzeczników można uzyskać w urzędach miasta lub powiatu lub skorzystać z wyszukiwarki instytucji udzielających pomocy konsumenckiej pod adresem internetowym:

<https://uokik.gov.pl/pomoc.php>

Konsumenty mogą uzyskać bezpłatną poradę prawną pod adresem:

porady@dlakonsumentow.pl

Konsultanci udzielają odpowiedzi w ciągu 5 dni roboczych, natomiast w przypadku spraw wymagających analizy dokumentów, termin ten wynosi maksymalnie 10 dni roboczych.

- **Rzecznik Praw Obywatelskich** - stoi na straży wolności i praw człowieka i obywatela określonych w Konstytucji, w tym realizacji zasady równego traktowania. W przypadku naruszenia praw przez władzę publiczną - każdy polski obywatel, cudzoziemiec i bezpaństwowiec może złożyć wniosek do Rzecznika, potocznie nazywany skargą, o pomoc w ochronie swoich praw. Można to uczynić: za pośrednictwem poczty, osobiście, za pomocą elektronicznej skrzynki podawczej - ePUAP, za pomocą formularza elektronicznego, w języku migowym. Wniosek ten jest zwolniony z jakichkolwiek opłat. Każdy obywatel może również **skorzystać z infolinii obywatelskiej, pod numerem 800 676 676**. Połączenie to jest bezpłatne z telefonów stacjonarnych oraz telefonów komórkowych.

Do Rzecznika można się zwrócić także przychodząc osobiście do biura w Warszawie lub do biur Pełnomocników Terenowych RPO w Gdańsku, Katowicach, Wrocławiu lub do punktu przyjęć interesantów w Bydgoszczy, Częstochowie, Kielcach, Lublinie, Szczecinie, Słupsku. Wszystkie adresy znajdują się na stronie Rzecznika: www.rpo.gov.p

Projekt „Obywatel” to rządowa ogólnopolska infolinia oraz portal dla obywateli dotyczący wszelkich spraw urzędowych. **Infolinia: 222 500 115** – Infolinia dla obywateli . Dzwoniąc pod ten numer telefonu można uzyskać informacje, gdzie powinno się załatwić konkretną sprawę urzędową. Na stronie internetowej www.obywatel.gov.pl dowiesz się, jak załatwić sprawę urzędową, np. wyrobić prawo jazdy, dowód, czy paszport, ile to kosztuje, jakie dokumenty należy wypełnić oraz gdzie się zgłosić. Serwis systematyzuje usługi według typowych zdarzeń życiowych. Posiada również zakładkę, która umożliwia wyszukanie odpowiedniej instytucji publicznej najbliższej miejsca zamieszkania.

- **Rzecznicy Praw Pacjenta Szpitali Psychiatrycznych** – są pracownikami Biura Rzecznika Praw Pacjenta, którzy swoją pracę wykonują na terenie danego szpitala psychiatrycznego w Polsce.
- **Rzecznik Praw Pacjenta** – Każda osoba, której prawa jako pacjenta zostały naruszone lub są niewłaściwie realizowane, może skontaktować się z ogólnopolską Infolinią Rzecznika Prawa Pacjenta. Bezpłatna pomoc udzielana jest od poniedziałku do piątku, w **godzinach 9.00 - 21.00, pod numerem 800 190 590**. Dyżurujący na infolinii pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta udzielają informacji o zagadnieniach związanych z opieką zdrowotną, wyjaśniają zasady udzielania świadczeń zdrowotnych oraz działanie systemu ochrony zdrowia w Polsce.

Wskazują przysługujące środki prawne oraz doradzają, co zrobić w przypadku, gdy łamane są prawa pacjenta. W sytuacjach wyjątkowych podejmują również interwencje.

- **NARODOWY FUNDUSZ ZDROWIA (NFZ)**

Telefony informacyjne dla pacjentów w Centrali Narodowego Funduszu Zdrowia, infolinia-800 392 976 oraz 22 572 60 42.

Informacja na temat wszystkich infolinii NFZ, w tym bezpłatnych Infolinii kolejkowych w poszczególnych województwach, znajdują się na stronie internetowej:

<http://nfz.gov.pl/kontakt/infolinie-nfz/>

Strona internetowa: <http://www.nfz.gov.pl/>

- **Rzecznik Finansowy - Biuro Rzecznika Finansowego** prowadzi poradnictwo w ramach dyżuru telefonicznego ekspertów:

- z zakresu ubezpieczeń gospodarczych (ubezpieczenia komunikacyjne; na życie; NNW; domów; mieszkań; turystyczne; kredytów; małych i średnich przedsiębiorstw; rolnych etc.), pomoc można uzyskać **pod numerem 22 333 73 28, od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 - 18:00,**

- z zakresu zabezpieczenia emerytalnego – dla członków Otwartych Funduszy Emerytalnych, uczestników Pracowniczych Programów Emerytalnych oraz osób korzystających z indywidualnych kont emerytalnych - **pod numerem 22 333 73 26 lub 22 333 73 27, od poniedziałku do piątku w godzinach 11:00 - 15:00,**

- z zakresu problemów z bankami i na rynku kapitałowym odbywa się pod numerem **22 333 73 25, w poniedziałki, wtorki, czwartki i piątki w godzinach 8.00 - 10.00 oraz w środy w godzinach 8.00 - 15.00.**

- **Specjalistyczne Ośrodki Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie** – ośrodki, których pomoc może polegać m.in. na zapewnieniu schronienia ofiarom przemocy w rodzinie, ochronie ofiar przemocy w rodzinie przed osobą stosującą przemoc w rodzinie, udzieleniu natychmiastowej pomocy psychologicznej, medycznej i wsparcia, wdrożeniu planu pomocy.

- **Urzędy Centralne** – termin oznaczający kierownika organu, urzędu lub jednostki o innej nazwie, podlegającego Radzie Ministrów, Prezesowi Rady Ministrów czy ministrowi i utworzonego na podstawie szczególnej ustawy.

- **Centrum Informacji Konsumentkiej** - w sprawach związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych - na przykład spór z operatorem telefonicznym - i pocztowych można uzyskać pomoc w Centrum Informacji Konsumentkiej działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Porady udzielane są od poniedziałku do piątku w godzinach **8:15 - 16:15 pod numerami: 801 900 853 lub 22 534 91 74.** Dodatkowo spory o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub o świadczenie usług pocztowych rozpatruje polubowny sąd konsumencki przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE).

- **Zakład Ubezpieczeń Społecznych** – instytucja publicznoprawna realizująca zadania z zakresu ubezpieczeń społecznych w Polsce. Realizacja przepisów o ubezpieczeniach społecznych polega głównie na gromadzeniu składek emerytalnych obywateli oraz ich wypłacania;

Infolinia: (22) 560 16 00 – ZUS, Centrum Obsługi Telefonicznej Kontakt z konsultantami ZUS: w dni robocze pon. – pt. w godz. 7.00–18.00.

Automatyczny System Informacyjny dostępny: 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

- **Komisja Ochrony Praw Pasażerów** - w sprawach spornych na linii konsument - przewoźnik lotniczy należy zwracać się do Komisji Ochrony Praw Pasażerów przy Prezesie Urzędu Lotnictwa Cywilnego pod numerem **22 520 74 84**. Konsument, który chciałby zasięgnąć porady związanej z podróżami kolejowymi i sporem z przewoźnikiem, mogą kontaktować się z Rzecznikiem Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego. Przy UTK uruchomiona została Infolinia dla Pasażerów pod numerem **801 044 080** (dla telefonów stacjonarnych) oraz **22 460 40 80** (dla telefonów komórkowych) od poniedziałku do piątku w godzinach **08:15 - 16:15**.
- **Rzecznik Praw Dziecka** - stoi na straży praw dziecka, a w szczególności: prawa do życia i ochrony zdrowia, prawa do wychowania w rodzinie, prawa do godziwych warunków socjalnych, prawa do nauki.
800 12 12 12 – DZIECIĘCY TELEFON ZAUFANIA RZECZNIKA PRAW DZIECKA
Połączenie bezpłatne. Telefon jest całodobowy. Od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8.15 do 20.00 dyżury pełnią pracownicy Dziecięcego Telefonu Zaufania. Po godzinie 20.00 oraz w dni wolne od pracy rozmowy są nagrywane, a następnie odsłuchiwane przez pracowników DTZ w następnym dniu roboczym. Mogą dzwonić również dorośli zgłaszający problemy dotyczące praw dziecka.
- **Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia”** - jest zadaniem realizowanym przez Stowarzyszenie na Rzecz Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia” (www.niebieskalinia.org) na zlecenie Państwowej Agencji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych (www.parpa.pl).

Infolinia „Niebieska Linia” skierowana jest do:

osób doznających przemocy,

świadków przemocy,

przedstawicieli służb i organizacji pozarządowych pracujących w obszarze przeciwdziałania przemocy w rodzinie.

Infolinia 800 120 002 działa codziennie przez 24 godziny na dobę.

w tym:

- dyżur w języku angielskim – poniedziałki w godzinach 18.00–22.00

- dyżur w języku rosyjskim – wtorki w godzinach 18.00–22.00

- SKYPE – dyżur w języku migowym – pogotowie.niebieska.linia

(poniedziałki w godzinach 13.00-15.00)

Dyżury prawne odbywają się pod numerem telefonu **22 666 28 50**

w poniedziałki i wtorki w godzinach 17:00–21:00 oraz pod numerem

infolinii **800 120 002** w środy w godzinach 18:00–22:00.

Konsultacje dla przedstawicieli służb i organizacji pozarządowych odbywają się pod numerem telefonu **22 250 63 12** w środy, w godzinach 10:00–13:00. **800 120 002**

ANONIMOWI ALKOHOLICY, PROBLEMY Z UZALEŻNIENIAMI

Infolinia **801 033 242** – ANONIMOWI ALKOHOLICY czynna jest codziennie w godzinach od 8.00 do 22.00, połączenie jest płatne (zgodnie z taryfikatorem operatora).

Infolinia skierowana jest do osób z problemem alkoholowym, osób zainteresowanych tym problemem np. członków rodziny alkoholika lub osób zawodowo zajmujących się problemem alkoholowym (tzw. Profesjonalistów).

Infolinia **801 19 99 90** – OGÓLNOPOLSKI TELEFON ZAUFANIA NARKOTYKI - NARKOMANIA. Czynny codziennie, w godz. 16.00–21.00.

Pod tym numerem otrzymasz wsparcie w przypadku, gdy Twoim problemem są narkotyki i uzależnienie od narkotyków. Możesz zadzwonić zarówno wtedy, gdy problem dotyczy Ciebie, jak i bliskiej Ci osoby

Infolinia **800 120 289** – OGÓLNOPOLSKA INFOLINIA KARAN Połączenie bezpłatne. Od poniedziałku do piątku w godz. 9.00–17.00.

Infolinia skierowana jest do osób używających, nadużywających, uzależnionych od substancji psychoaktywnych (narkotyki, dopalacze), alkoholu, uzależnień behawioralnych: od hazardu, gier komputerowych, internetu, zakupów, telefonów komórkowych i innych, oraz dla ich bliskich (rodziców, partnerów), oraz dla osób z rodzin, w których występuje problem uzależnienia (DDA, DDD).

Infolinia **801 14 00 68** – POMARAŃCZOWA LINIA DLA MŁODZIEŻY i RODZICÓW . W dni powszechnie w godz. 14.00-20.00.

Pomarańczowa Linia - to program informacyjno-konsultacyjny dla rodziców dzieci pijących alkohol i zażywających narkotyki. Głównym celem programu jest wstępna konsultacja telefoniczna lub on-line oraz pomoc w dotarciu do specjalistycznych placówek zajmujących się tego rodzaju problematyką. Program jest formą wsparcia dla rodziców i opiekunów, obawiających się o bezpieczeństwo i zdrowie swoich dzieci, czujących się bezradnie wobec faktu sięgania przez nastolatka po alkohol i/lub inne środki psychoaktywne (narkotyki, leki, itp.). Informacje i konsultacje dla rodziców i młodzieży, którym picie alkoholu, zażywanie narkotyków lub inne zachowania o cechach uzależnienia utrudniają funkcjonowanie i porozumiewanie się ze sobą. Infolinie i telefony dla dorosłych i ich rodzin – uzależnienia .

Infolinia **801 889 880** – TELEFON ZAUFANIA DLA OSÓB UZALEŻNIONYCH OD HAZARDU, INTERNETU, SEKSU, ZAKUPÓW, PRACY CZY JEDZENIA . Połączenie płatne Koszt połączenia z telefonów stacjonarnych to koszt jednego impulsu, według taryfy operatora. Koszt połączenia z telefonów komórkowych – cena za każdą minutę, zależnie od taryfy operatora. Codziennie (także w weekendy) w godz. 17.00–22.00.