

# PORADNIK

DLA OSÓB POSZUKUJĄCYCH  
I KORZYSTAJĄCYCH  
Z NIEODPŁATNEJ POMOCY  
PRAWNEJ I OBYWATELSKIEJ



Katarzyna Furman-Łajszczak

# PORADNIK

DLA OSÓB POSZUKUJĄCYCH  
I KORZYSTAJĄCYCH  
Z NIEODPŁATNEJ POMOCY  
PRAWNEJ I OBYWATELSKIEJ

Opracowanie:  
Fundacja Uniwersyteckich Poradni Prawnych



Fundacja Uniwersyteckich  
Poradni Prawnych



Wydawnictwo C.H.Beck

*Redakcja:*  
Agnieszka Fiutak

*Projekt okładki i opracowanie graficzne:*  
Robert Rogiński

*Redaktor naukowy:*  
dr Marta J. Skrodzka

Publikacja jest dofinansowana w ramach projektu „Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Egzemplarz bezpłatny.

© **Wydawnictwo C.H.Beck 2015**

Wydawnictwo C.H.Beck Sp. z o.o.  
ul. Bonifraterska 17, 00-203 Warszawa

*Skład i łamanie:* DTP Service  
*Druk i oprawa:* Perfect, Warszawa

ISBN 978-83-255-7393-5



ISBN e-book 978-83-255-7394-2

## SPIS TREŚCI

Czym jest bezpłatne poradnictwo prawne i obywatelskie, co zawiera poradnik, do czego może mi służyć, jak go używać? .....	7
Jakiej pomocy i gdzie mogę szukać? .....	11
Krótką charakterystyką wybranych podmiotów świadczących pomoc .....	14
Jakiej pomocy potrzebuję? .....	18
Co powinnam/powiniennem zrobić, aby otrzymać poradę? .....	20
Czy można odmówić mi porady? .....	22
Kto udzieli mi pomocy i porady? .....	24
Czy mój problem będzie rozwiązany natychmiast? ....	25
Czy w trakcie udzielania mi pomocy będą ciążyły na mnie jakieś obowiązki? .....	26
Czego mogę oczekiwać od instytucji i osób świadczących pomoc prawną i obywatelską? .....	28
Co jeśli ucieka mi termin na złożenie pisma do sądu czy urzędu? .....	29

Czy może się zdarzyć, że w trakcie udzielania porady zostanie podjęta decyzja o zaprzestaniu mi pomocy? .....	30
W jaki sposób mogę uzyskać pomoc? .....	32
Gdzie jeszcze mogę się zwrócić o pomoc? .....	35
Jak korzystać z aktów prawnych dostępnych w internecie? .....	39
Strony internetowe, na których dostępne są akty prawne oraz orzeczenia sądów .....	40
Poradnicze akcje organizowane cyklicznie .....	43
Przykłady telefonicznych informatorów .....	45
Czy wiesz, że... .....	47



## CZYM JEST BEZPŁATNE PORADNICTWO PRAWNE I OBYWATELSKIE, CO ZAWIERA PORADNIK, DO CZEGO MOŻE MI SŁUŻYĆ, JAK GO UŻYWAĆ?

Poradnik ma być łatwym w obsłudze narzędziem służącym wszystkim zainteresowanym poradnictwem prawnym oraz obywatelskim.

Poradnictwo to rozumiane jest jako rodzaj usług adresowanych do podmiotów doświadczających problemów życiowych i prawnych w celu wzmocnienia ich podmiotowości oraz po to, by ich sprawy toczyły się sprawiedliwie. Jego odbiorcami są przede wszystkim osoby fizyczne, osoby prawne, jak również grupy obywateli.

Poradnictwo polega na udzielaniu:

- a) **informacji prawnych**, tj. dostarczaniu zgłaszającym się podmiotom informacji o regulacjach prawnych odnoszących się do ich sytuacji;
- b) **porad prawnych**, tj. opracowaniu i przekazaniu zgłaszającym się podmiotom rzetelnych, skonkretyzowanych i zindywidualizowanych zestawów informacji odnoszących się do przedstawionego przez nie prob-

lemu prawnego oraz, w razie potrzeby, pomocy w jego rozwiązaniu; porad prawnych udziela osoba z wyższym wykształceniem prawniczym lub działający pod odpowiednim nadzorem student prawa;

- c) **porad obywatelskich**, tj. opracowaniu i przekazaniu zgłaszającym się podmiotom rzetelnych, skonkretyzowanych i zindywidualizowanych zestawów informacji o różnych możliwościach rozwiązania problemu i o związanych z nimi konsekwencjach, wspieraniu ich – z poszanowaniem samodzielności w podejmowaniu decyzji – w dokonaniu wyboru sposobu postępowania oraz, w razie potrzeby, sporządzeniu wspólnie z nimi planu działania i pomocy w jego realizowaniu; porad obywatelskich udziela osoba z odpowiednimi kwalifikacjami, w oparciu o posiadane zasoby informacyjne dotyczące przepisów prawa i ich stosowania.

Treść poradnika ma w swym założeniu stanowić wsparcie dla wszystkich tych, którzy szukają nieodpłatnej pomocy prawnej na terenie Polski.

Informacje adresowane są do wszystkich, którzy zdecydowali się rozwiązać problemy prawne oraz obywatelskie, z jakimi się borykają.

W poradniku, w sposób jasny i przystępny, przedstawione są zasady pomocy, jaka może zostać udzielona osobom nią zainteresowanym przez poszczególne, pokazane



na **mapie poradnictwa podmioty** (<http://www.mapa-poradnictwa.org>).

Krok po kroku można się dowiedzieć, gdzie i jakiej pomocy można oczekiwać oraz jak należy się przygotować do spotkania z osobą jej udzielającej.

Dla przejrzystości i łatwości przyswajania treści zawartych w poradniku zastosowano w nim następujące skróty redakcyjne:

- „porada” – oznacza zarówno poradę prawną, jak i obywatelską;
- „pomoc” – wszelkie informacje ważne dla sprawy uzyskane od podmiotów świadczących poradnictwo;
- „podmioty świadczące poradnictwo prawne i obywatelskie” – wszystkie te miejsca, w których może być świadczona pomoc oraz można uzyskać porady;
- „pomoc prawna pozasądowa” – pomoc uzyskana przed rozpoczęciem sprawy w sądzie lub sprawy toczącej się przed organami administracji publicznej – decydująca o podjęciu właściwych czynności w ewentualnej przyszłej sprawie sądowej lub przed organami administracji publicznej;
- „pomoc prawna sądowa” – pomoc udzielana już po rozpoczęciu sprawy w sądzie, jak również w sprawach toczących się przed organami administracji publicznej;
- „problem”, „sprawa” – problem prawny lub obywatelski;

- „stan faktyczny” – wszelkie informacje istotne dla sprawy i mogące się okazać pomocne w jej rozwiązaniu;
- „dokumenty” – wszelkie pisma, notatki, akty notarialne, umowy, testamenty, pozwы, apelacje, wyroki, decyzje administracyjne, które mogą być przydatne w sprawie;
- „klient”, „beneficjent” – osoba zwracająca się z prośbą o pomoc;
- „konsultacja” – porada ustna;
- „opinia” – wypowiedź pisemna.

Informacji o możliwości uzyskania porad można również szukać w mediach lokalnych (gazetkach osiedlowych, dzielnicowych, telewizjach regionalnych, regionalnych rozgłośniach radiowych), a także w mediach ogólnopolskich (radio i telewizji, czasopismach, dziennikach).



## JAKIEJ POMOCY I GDZIE MOGĘ SZUKAĆ?

Należy zwrócić uwagę, że istnieje wiele miejsc, w których obywatele naszego kraju, a także cudzoziemcy, mogą się ubiegać o bezpłatną pomoc.

Po 1989 r. zaczęły w Polsce działać nie tylko podmioty publiczne, których jednym z zadań jest świadczenie pomocy obywatelom, samorządowe, ale również organizacje pozarządowe (organizacje społeczne). Przed 1989 r. pomoc udzielana była m.in. przez związki zawodowe, Komitet Obrony Robotników, Polski Komitet Pomocy Społecznej, jednak dopiero wraz z demokratycznymi przemianami możemy mówić o udzielaniu pomocy na dużą skalę.

**Obecnie** bezpłatną pomoc świadczą zarówno podmioty publiczne, jak i niepubliczne (organizacje pozarządowe: fundacje i stowarzyszenia). Pomoc dostępna jest na poziomie lokalnym, regionalnym oraz krajowym.

**Zobacz**, jakie podmioty świadczą poradnictwo prawne dla obywateli: <http://www.mapapoporadnictwa.org/>

Należy pamiętać, że podmioty świadczące nieodpłatną pomoc są często wyspecjalizowane w świadczeniu pomocy konkretnym grupom odbiorców, a także jedynie w pewnym zakresie spraw. Trzeba zatem zapoznać się z profilem podmiotu – wykorzystując w tym celu narzędzie stworzone na potrzeby projektu.

Zastanów się, do jakiej grupy odbiorców pomocy należysz, np.: czy jesteś osobą samotnie wychowującą dzieci, dyskryminowanym pracownikiem, osobą starszą czy też dopiero wchodzącą w dorosłość. Wiele organizacji pozarządowych świadczy wyspecjalizowane poradnictwo, np. udziela wsparcia ofiarom przemocy, dzieciom, samotnym rodzicom.

Spróbuj określić problem, z którym się borykasz, np.: czy chodzi o niezapłacone rachunki, problemy finansowe powstałe na skutek zaciągniętych kredytów, sprawa dotyczy problemów rodzinnych czy pracowniczych (konfliktów z pracodawcą, niewypłaconego wynagrodzenia).

Jeśli masz wątpliwości co do tego, jak swój problem zakwalifikować, skorzystaj po prostu z podanych w poradniku danych teleadresowych i zadzwoń do wybranego podmiotu, aby zapytać, czy może się podjąć pomocy.

Pamiętaj, że mogą się zdarzyć sytuacje, w których udzielona pomoc nie będzie Cię satysfakcjonować. Może tak się stać np. wtedy, kiedy osoby ją zapewniające nie znajdą dla Ciebie prawnych możliwości wyjścia z sytuacji, w której

się znajdujesz. Kiedy ocenią, że zostały już wykorzystane wszystkie dozwolone prawem mechanizmy działania. Niestety życie wiąże się również z ponoszeniem odpowiedzialności za własne działania i obowiązki, które się na siebie nakłada (również w momencie podpisywania umów, oświadczeń czy aktów notarialnych).

**Nie zwlekaj!** Skontaktuj się z wybranym podmiotem i dowiedz się, jak w pełni korzystać ze swoich praw! Popraw swoją sytuację! Nie wstydź się zwrócić o pomoc. Dzięki bezpłatnym poradom prawnym i obywatelskim Twoja sytuacja może jedynie ulec poprawie.

Pamiętaj również o tym, że w wielu przypadkach ważne jest zachowanie terminów na podjęcie określonych działań. Terminy te wynikają z przepisów prawa. Każdorazowo informuj osoby udzielające Ci pomocy o swoich przypuszczeniach i wątpliwościach związanych z upływem czasu na dokonanie czynności.

Zobacz, gdzie się zwrócić z określonymi kategoriami spraw: <http://www.mapaporadnictwa.org>



## KRÓTKA CHARAKTERYSTYKA WYBRANYCH PODMIOTÓW ŚWIADCZĄCYCH POMOC

1. **Biura obsługi interesantów w sądach** – biura działające w poszczególnych sądach, udzielające pomocy interesantom, których sprawy mogą się toczyć lub już się toczą w danym sądzie.

2. **Biura poselskie i senatorskie** – prowadzone przez parlamentarzystów biura, w których można uzyskać nie tylko pomoc w konkretnej sprawie, ale również sygnalizować problemy dotyczące większej grupy osób.

3. **Organizacje pozarządowe** – stowarzyszenia, fundacje oraz utworzone na podstawie przepisów ustaw osoby prawne lub jednostki nieposiadające osobowości prawnej, które nie są jednostkami sektora finansów publicznych oraz nie działają w celu osiągnięcia zysku. Bezpłatne poradnictwo świadczone jest m.in. przez:

➤ **biura porad obywatelskich** – działającą na terenie kraju sieć biur, których celem istnienia jest zapewnienie obywatelom wiedzy o przysługujących im prawach, pozwalającej w aktywny i skuteczny sposób rozwiązy-

wać problemy, a także podejmować działania na rzecz pożądaných społecznie zmian,

- **Federacja Konsumentów** – organizacja pozarządowa chroniąca indywidualnego konsumenta, zapewniająca m.in. porady prawne,
- **studenckie poradnie prawne** – 25 działających przy wyższych uczelniach na terenie całego kraju poradni prawnych, w których porad udzielają studenci pod opieką pracowników naukowych.

4. **Ośrodki pomocy społecznej** – jednostki organizacyjne, które wykonują zadania pomocy społecznej w gminach.

5. **Ośrodki pomocy dla osób pokrzywdzonych przestępstwem** – prowadzone przez różne podmioty wyspecjalizowane punkty świadczące pomoc osobom, które dotknęło niezgodne z prawem działanie osób trzecich. Sieć ośrodków współpracuje ze sobą na rzecz osób pokrzywdzonych przestępstwem.

6. **Ośrodki interwencji kryzysowej** – ich prowadzenie należy do działań powiatu. Interwencja kryzysowa rozumiana jest jako zespół interdyscyplinarnych działań podejmowanych na rzecz rodzin oraz osób, które znajdują się w stanie kryzysu.

7. **Państwowa Inspekcja Pracy** – organ powołany do sprawowania nadzoru i kontroli przestrzegania prawa pracy,

w szczególności przepisów oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, a także legalności zatrudnienia.

8. **Powiatowe centra pomocy rodzinie** – jednostki organizacyjne działające na rzecz dobra dzieci i rodziny w danym powiecie.

9. **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.

10. **Rzecznicy konsumentów** – w Polsce działają miejsca lub powiatowi rzecznicy konsumentów, których zadaniem jest m.in. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

11. **Rzecznicy praw pacjenta szpitali psychiatrycznych** – są pracownikami Biura Rzecznika Praw Pacjenta, którzy swoją pracę wykonują na terenie danego szpitala psychiatrycznego w Polsce.

12. **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.



13. **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.

14. **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 wypłacaniu.



## JAKIEJ POMOCY POTRZEBUJĘ?

Zanim skontaktujesz się z wybranym podmiotem, zastanów się, jakiej pomocy potrzebujesz w danym momencie i jakiej pomocy oczekujesz od osób, do których się zwrócisz.

Pomyśl, czy zadowolisz się poradą ustną, czy bardziej odpowiada Ci forma pisemna, do której będziesz mógł wielokrotnie wracać.

Czy potrzebujesz pomocy w napisaniu pisma do sądu, urzędu, organu administracji, pracodawcy?

Czy potrzebujesz pomocy jednorazowej, czy też oczekujesz wsparcia długoterminowego?

Czy potrzebujesz pomocy przedsądowej, czy już na sali sądowej?

Czy starasz się o pomoc w związku z sytuacją, która dotyczy Ciebie bezpośrednio, czy też pomagasz znajomej osobie?

**Postaraj się spisać swoje oczekiwania na kartce i posilkuj się tym podczas pierwszego kontaktu z wybranym podmiotem. Zapytaj osobę, z którą będziesz rozmawiał, czy dany podmiot jest w stanie takiej pomocy Ci udzielić.**

Część podmiotów udziela większej pomocy (nie tylko porad, ale również pomocy psychologicznej czy finansowej), nie wahaj się więc zapytać o te inne możliwości.

Jeśli udzielenie odpowiedzi na powyższe pytania sprawia Ci trudność, nie przejmuj się! W podmiotach, do których się zgłosisz, pomogą Ci sformułować na nie odpowiedź.



## CO POWINNAM/POWINIENEM ZROBIĆ, ABY OTRZYMAĆ PORADĘ?

Starając się o poradę w wybranym miejscu, należy przede wszystkim pamiętać o tym, żeby osobom pracującym nad naszą sprawą dostarczyć możliwie wszystkich informacji dotyczących problemu, z którym się zwracamy.

Zależnie od rodzaju sprawy ważne jest, aby zgromadzić możliwie jak największą liczbę dokumentów, które mogą się okazać istotne (wszelkie dokumenty papierowe, takie jak umowy, akty notarialne, pisma otrzymane z urzędów, decyzje urzędowe – to tylko przykłady dokumentów).

**Im więcej danych otrzymają osoby nam pomagające, tym większa szansa na uzyskanie pomocnej porady w konkretnej, indywidualnej sytuacji.**

**Pamiętaj**, że istotne mogą się okazać daty przypisane pewnym wydarzeniom z przeszłości – spróbuj je wynotować na kartce. Nie wahaj się podpierać taką sściągą w trakcie rozmowy z osobami, które będą Ci udzielać porady.

Zastanów się, czego oczekujesz od ludzi, którzy będą pracować nad Twoim problemem. Możesz spisać na kartce pytania, które chcesz zadać, a także podzielić się swoimi wątpliwościami.

Jeśli już wcześniej korzystałeś z pomocy innego podmiotu w danej sprawie, poinformuj o tym osoby, do których zwracasz się o pomoc.

Czasami zdarza się, że chcesz uzyskać poradę dotyczącą pewnego stanu faktycznego, a nie dysponujesz żadnymi dokumentami. W takim wypadku osoby jej udzielające oprą się na obowiązujących przepisach i rzeczywistości prawnej i udzielą odpowiedzi jak najbardziej ogólnej. Brak dokumentów nie przekreśla zatem możliwości uzyskania porady.

Podmioty świadczące pomoc, które pozyskują dane swoich klientów, jak również gromadzą ich dokumenty, są zobowiązane do przestrzegania zasad związanych z ich przechowywaniem i przetwarzaniem, jakie nakłada na nich Ustawa o ochronie danych osobowych. Jeśli dojdzie do naruszenia przepisów ww. ustawy, podmiot musi ponieść odpowiedzialność za swoje działania.



## **CZY MOŻNA ODMÓWIĆ MI PORADY?**

W związku z tym, że wielu jest potrzebujących porady, w niektórych podmiotach prowadzone są zapisy klientów na odległe w czasie terminy. Może się zatem zdarzyć, że nie otrzymasz pomocy. Można zostać poproszonym o ponowny kontakt w późniejszym terminie lub odesłanym do innego podmiotu.

W takiej sytuacji należy się upewnić, że wskazany podmiot również świadczy pomoc nieodpłatnie, i niezwłocznie się z nim skontaktować.

W niektórych punktach pomoc może nie zostać udzielona, jeśli jest zbyt krótki termin na sporządzenie odpowiednich pism w sprawie (np. apelacji czy sprzeciwu od wyroku nakazowego).

Może się zdarzyć, że dany podmiot świadczy porady jedynie określonej, wybranej grupie odbiorców. Należy również pamiętać, że mogą istnieć podmioty, które decyzję o udzieleniu porady podejmują w oparciu o kryteria przyjęte

na potrzeby swojej pracy. Niektóre z nich w ocenie dostępności porady dla konkretnej osoby mogą wziąć pod uwagę jej dochody czy też miejsce zamieszkania.



## KTO UDZIELI MI POMOCY I PORADY?

W zależności od podmiotu, do którego zwrócisz się o pomoc, do podjęcia Twojej sprawy mogą być wyznaczone różne osoby.

W poradniach działających przy uczelniach wyższych będą to **studenci pod opieką merytoryczną pracowników naukowych**.

W punktach związanych z organami administracji terytorialnej mogą to być zatrudnione w nich osoby, np. **pracownicy socjalni lub współpracujący z instytucjami publicznymi prawnicy**.

W punktach prowadzonych przez organizacje pozarządowe mogą to być odpowiednio **przeszkoleni wolontariusze**, ale również **wykwalfikowani doradcy lub prawnicy** (często dysponujący tytułem zawodowym radcy prawnego lub adwokata).

To, kto udzieli Ci porady, zależy będzie od typu sprawy i podmiotu, do którego zwracasz się o pomoc.






## **CZY MÓJ PROBLEM BĘDZIE ROZWIĄZANY NATYCHMIAST?**

Jeśli zwracasz się z problemem wymagającym np. krótkiej ustnej porady (do miejsca wyspecjalizowanego w konsultacjach), możesz uzyskać pomoc niemal bez zwłoki, w zależności od zasad udzielania porad, które obowiązują w danym podmiocie.

Jeśli jednak z pomocą, której oczekujesz, wiąże się sporządzenie pisma, pozwu, odpowiedzi na pismo, które otrzymałeś z urzędu czy banku, musisz przygotować się na to, że pomoc zostanie Ci udzielona dopiero po pewnym czasie – koniecznym na sporządzenie danego dokumentu.

Może się również zdarzyć, że pierwsze spotkanie nie będzie wystarczające do dokonania oceny sytuacji, w której się znajdujesz, i przedstawienia Ci możliwości działania. W takim przypadku zostaniesz zaproszony na kolejne.

**Czasami trzeba się uzbroić w cierpliwość.**



## **CZY W TRAKCIE UDZIELANIA MI POMOCY BĘDĄ CIĄŻYŁY NA MNIE JAKIEŚ OBOWIĄZKI?**

Oczywiście, jak w każdej sytuacji, Ty sam jesteś współodpowiedzialny za to, jaka pomoc i w jaki sposób zostanie Ci udzielona.

Przede wszystkim – korzystając z wytycznych zawartych w poradniku – wybierz odpowiedni podmiot, w którym będziesz się starał o poradę, i przygotuj się do spotkania, korzystając z naszych podpowiedzi, jak to zrobić.


Jeśli zostaniesz poproszony o doniesienie dokumentów i zostanie Ci wyznaczony termin, uczyni to bez przekraczania terminu. Pamiętaj, że osób, które znajdują się w podobnej sytuacji, jest wiele i że każda czeka na swoją kolej. Staraj się nie marnować czasu innych i nie pozbawiać szans na uzyskanie pomocy.

Jeśli pierwsze spotkanie zostanie wyznaczone w terminie, który Ci nie odpowiada, nie bój się o tym poinformować i poprosić o jego przełożenie.

**Pamiętaj**, żeby zawsze odwoływać zaplanowane spotkanie, jeśli nie będziesz mógł na nie dotrzeć. Zrób to jak najszybciej – oszczędzisz w ten sposób czas, który jest zarezerwowany na oczekiwanie Cię.

**Bardzo ważne** jest podanie prawidłowych danych, szczególnie numeru telefonu, pod którym będziesz dostępny dla osób udzielających Ci pomocy. Jeśli nie dysponujesz telefonem komórkowym, zastanów się, w jakich godzinach można zastać Cię w domu lub u znajomych, i podaj tę informację podmiotowi, którego jesteś klientem.

**Bardzo ważne** jest, abyś zawsze informował o planowanych wyjazdach czy hospitalizacji.



## **CZEGO MOGĘ OCZEKIWAĆ OD INSTYTUCJI I OSÓB ŚWIADCZĄCYCH POMOC PRAWNĄ I OBYWATELSKĄ?**

Warto wiedzieć, że podmioty świadczące pomoc mogą zostać pociągnięte do odpowiedzialności w razie udzielenia porady, która pogorszyłaby sytuację klienta, np. gdy porada jest niezgodna ze stanem prawnym, a działania beneficjenta oparte na jej treści przysporzyły mu kłopotów.

Niektóre podmioty obowiązują standardy poradnictwa określone na piśmie. Tymi podmiotami są m.in. uniwersyteckie poradnie prawne i biura porad obywatelskich:

<http://www.fupp.org.pl/index.php?id=standardy>

<http://www.bpo.stowdeb.pl/zbpo.html>

Warto się z nimi zapoznać, aby móc się na nie powołać w razie ewentualnego problemu w trakcie uzyskiwania pomocy.




## CO JEŚLI UCIEKA MI TERMIN NA ZŁOŻENIE PISMA DO SĄDU CZY URZĘDU?

Jeśli otrzymałeś pismo z sądu czy urzędu lub wezwanie do zajęcia stanowiska i możesz się domyślać, że obowiązuje termin na podjęcie działania, natychmiast skontaktuj się z wybranym przez siebie podmiotem.

Uczyn to jak najszybciej, każdy dzień zwłoki może się bowiem wiązać ze zmniejszeniem prawdopodobieństwa uzyskania pomocy – pamiętaj, że osoby pomagające muszą mieć odpowiedni czas na pracę nad Twoją sprawą, jak również musisz się liczyć z oczekiwaniem na spotkanie.

**Bardzo ważne** jest, abyś – już podczas rozmowy telefonicznej – poinformował o rodzaju pisma, jakie otrzymałeś, oraz o tym, że Twoim zdaniem obowiązuje termin na dokonanie w danej sprawie pewnych czynności. Podkreśl, że oczekujesz pomocy w jak najkrótszym terminie.



## **CZY MOŻE SIĘ ZDARZYĆ, ŻE W TRAKCIE UDZIELANIA PORADY ZOSTANIE PODJĘTA DECYZJA O ZAPRZESTANIU MI POMOCY?**

Takie sytuacje mogą mieć miejsce w przypadku np. rażącego łamania regulaminu funkcjonowania podmiotu udzielającego porad czy też zasad współżycia społecznego (np. przychodzenie na spotkania pod wpływem alkoholu, środków odurzających).

W przypadku porady prawnej może się tak również zdarzyć w sytuacji, gdy okaże się, że równolegle korzystasz z pomocy prawnika legitymującego się tytułem zawodowym radcy prawnego lub adwokata (dotyczy to także aplikantów radcowskich i adwokackich). Taka sytuacja może mieć miejsce np. w uniwersyteckich poradniach prawnych, których regulaminy funkcjonowania nie pozwalają na działanie studentów równolegle do przedstawicieli samorządów prawniczych.

**Jeśli nie wykazesz się odpowiednim zainteresowaniem sprawą, z którą się zgłosiłeś, np. nie można**

**przez dłuższy czas nawiązać z Tobą kontaktu, sam również nie podejmujesz działań zmierzających do skontaktowania się z podmiotem, może się okazać, że sprawa została zawieszona – czyli zdecydowano o zaprzestaniu zajmowania się sprawą do chwili podjęcia działań czy kontaktu ze strony klienta.**



## W JAKI SPOSÓB MOGĘ UZYSKAĆ POMOC?

Pomoc dostarczana jest wszelkimi możliwymi kanałami informacji, co wpływa na jej powszechną dostępność w przypadku zróżnicowanych grup odbiorców.

Poradnictwo prawne i obywatelskie świadczone jest następującymi drogami:

- osobiście: w punktach porad,
- telefonicznie,
- listownie,
- drogą elektroniczną (e-mail/poradniki internetowe),
- broszury o charakterze informacyjnym (papierowe).

**Bezpośrednie zwrócenie się do podmiotu udzielającego pomocy** jest najczęściej spotykaną formą pomocy, z której skorzystać mogą osoby niedysponujące narzędziami elektronicznej komunikacji czy też telefonem. Kontakt osobisty pozwala na dogłębne przedstawienie stanu faktycznego sprawy.

Niektóre punkty świadczące poradnictwo prowadzą **rozmowy telefoniczne** ze swoimi klientami. Mają one



najczęściej charakter konsultacji. Osoba udzielająca porady nie ma wglądu do dokumentów przedmiotowej sprawy, dlatego tak ważne jest prawidłowe przygotowanie się do rozmowy. Można to uczynić, spisując stan faktyczny na kartce i posiłkując się nim podczas rozmowy.

Pamiętaj, żeby w trakcie rozmowy powiedzieć wszystko, co jest Ci wiadome w sprawie. Nie bagatelizuj żadnego szczegółu. Przydatność podanych przez Ciebie faktów oceni osoba przeprowadzająca z Tobą rozmowę.

**Korespondencja listowna** z beneficjentami prowadzona jest najczęściej w sprawach osób osadzonych oraz tymczasowo aresztowanych – dla których tylko taki kontakt jest możliwy. Do listów można dołączyć dokumenty.

Niektóre podmioty wykorzystują w kontaktach z beneficjentami również **elektroniczne narzędzia wymiany informacji**: pocztę elektroniczną (e-mail) oraz komunikatory internetowe (np. Gadu-Gadu). Żeby skorzystać z pomocy świadczonej tą drogą, należy mieć możliwość skorzystania z komputera. To duże udogodnienie dla tych, których aktywność ograniczona jest do przestrzeni domowej, a posługujących się komputerem. Ta droga świadczenia pomocy jest także ważna dla osób pragnących zachować pewien rodzaj anonimowości – zwracających się w kwestiach dla nich krępujących (np. zatrzymanych za posiadanie substancji odurzających).

Dostarczanie beneficjentom **papierowych broszur o charakterze informacyjnym** daje możliwość powszechnego dostępu do podstawowych i kompleksowych informacji, często pomaga podjąć decyzję co do dalszych działań.



## **GDZIE JESZCZE MOGĘ SIĘ ZWRÓCIĆ O POMOC?**

W związku z członkostwem Polski w Unii Europejskiej obywatele naszego kraju mogą również skorzystać z pomocy następujących podmiotów:

### **SOLVIT**

---

Jest to bezpłatny i nieformalny system pośredniczący w rozwiązywaniu sporów z administracją publiczną innego państwa członkowskiego UE (oraz Norwegii, Liechtensteinu i Islandii), powstałych w związku z niewłaściwym stosowaniem przepisów prawa unijnego.

Z pomocy SOLVIT-u skorzystać mogą również przedsiębiorcy.

W Polsce Centrum SOLVIT funkcjonuje od maja 2004 r. i działa w Departamencie Spraw Europejskich w Ministerstwie Gospodarki.

Po wejściu na stronę internetową <http://ec.europa.eu/solvit/> należy wybrać zdanie napisane w języku polskim: PL Skuteczne rozwiązywanie problemów w Europie. Od tej chwili wszystkie informacje są dostępne w języku polskim.

Sprawę zgłasza się poprzez wypełnienie odpowiedniego formularza, dostępnego on-line (tzn. działającego w ramach strony internetowej). Osoba zgłaszająca może określić, w jakim terminie oczekuje pomocy (do wyboru jest termin tygodniowy oraz 10-dniowy). W formularzu konieczne jest podanie swoich danych kontaktowych oraz szczegółowe opisanie zagadnienia. Można również dołączyć załączniki. Osoba wysyłająca formularz musi również przeczytać oraz zaakceptować treść oświadczenia o ochronie prywatności.

SOLVIT jest nieformalnym sposobem rozwiązywania problemów, co oznacza, że nie jest mechanizmem właściwym w przypadku, gdy zostały już wszczęte formalne procedury prawne.

System SOLVIT przedstawia rozwiązanie problemu. Wnioskodawca nie ma obowiązku zaakceptowania proponowanego rozwiązania. Ma on również możliwość jego zakwestionowania w ramach struktury SOLVIT. Zawsze też może nadal wstąpić na drogę sądową przed sądem krajowym lub wnieść formalną skargę do Komisji Europejskiej.

## **YOUR EUROPE ADVICE**

---

Porady świadczone są drogą elektroniczną. Po wpisaniu w wyszukiwarce powyższego hasła otwiera się strona w języku angielskim – w jej prawym górnym rogu można wybrać język polski.

Porady adresowane są do obywateli UE.

Dotyczyć mogą m.in. pracy i podróży w Unii Europejskiej, terminów na dokonanie rejestracji samochodu w wybranym kraju UE, zasad wypłacania emerytur czy też prowadzenia ponadgranicznych postępowań rozwodowych.

System działa jako strona WWW, którą wyszukać można poprzez wpisanie w wyszukiwarkę słów: „Your Europe Advice”.

Pytanie zadaje się za pomocą formularza dostępnego on-line. Konieczne jest posiadanie adresu e-mail, odpowiedź bowiem jest przesyłana na skrzynkę e-mailową. Powinna nadejść w ciągu tygodnia od przesłania zapytania.

Na stronie internetowej jest również szczegółowo opisana możliwość kontaktu telefonicznego.

## **Pomocne adresy internetowe:**

---

1. Enterprise Europe Network (dla firm):

[http://www.enterprise-europe-network.ec.europa.eu/index\\_en.htm](http://www.enterprise-europe-network.ec.europa.eu/index_en.htm)

2. Sieć europejskich centrów konsumenckich (dla konsumentów):

[http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm)

3. Sieć europejskich centrów konsumenckich (sprawy między konsumentami a firmami):

[http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm)

4. IN-NET (problemy związane z bankami lub innymi instytucjami finansowymi):

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/how\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/how_en.htm)

5. Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich (skargi wnoszone przeciwko instytucjom UE): <http://ombudsman.europa.eu/>



## **JAK KORZYSTAĆ Z AKTÓW PRAWNYCH DOSTĘPNYCH W INTERNECIE?**

Osoby zainteresowane pogłębieniem swojej znajomości przepisów prawa mogą korzystać z wielu aktów prawnych dostępnych w Internecie.

Trzeba jednak pamiętać, że aby móc skorzystać w sposób efektywny z aktu prawnego (ustawy, rozporządzenia), musi on być aktualny na dzień szukania informacji.

Należy zatem zawsze korzystać ze stron internetowych, których treści są aktualizowane (nie poleca się korzystania z pojedynczych plików PDF, które można spotkać w Internecie).

Korzystanie z odpowiedniej strony WWW daje gwarancję otrzymania informacji, którymi będzie się można posłużyć bez ryzyka odwołania się do archiwalnych, nieobowiązujących już aktów prawnych.



## **STRONY INTERNETOWE, NA KTÓRYCH DOSTĘPNE SĄ AKTY PRAWNE ORAZ ORZECZENIA SĄDÓW**

### **sejmometr.pl**

**<http://sejmometr.pl/prawo>**

**[http://sejmometr.pl/sp\\_orzeczenia](http://sejmometr.pl/sp_orzeczenia)**

Na stronie znajdują się akty prawne, nad którymi dopiero toczą się prace, a także te już obowiązujące, jak również orzeczenia. Wyszukiwanie odbywa się poprzez wpisanie w odpowiednim polu nazwy szukanego aktu prawnego. Znajdziemy tu również treść interpelacji i zapytań poselskich oraz informacje ich dotyczące.

### **isap.sejm.gov.pl**

Strona zawiera opisy bibliograficzne i teksty aktów prawnych opublikowanych w wydawnictwach urzędowych: Dzienniku Ustaw oraz Monitorze Polskim, wydawanych przez Prezesa Rady Ministrów. Możliwe jest dokonywanie wyszukiwań według roczników czy też haseł.



### **<http://www.lex.pl/dziennik-ustaw>**

Można tu wyszukiwać akty prawne zarówno przy użyciu wyszukiwarki hasłowej, jak i wybierając odpowiednie roczniki.

### **<http://eur-lex.europa.eu/pl/index.htm>**

Dzięki stronie dostępne są akty prawne Unii Europejskiej (traktaty, umowy międzynarodowe, obowiązujące prawodawstwo, akty prawne w wersji ujednoliconej). Dostępne są również treści zapytań poselskich oraz orzecznictwo. Wyszukiwanie odbywa się poprzez mechanizmy proste (m.in. według słowa, numeru dokumentu, daty), jak również zaawansowane.

### **[legeo.pl](http://legeo.pl)**

Na stronie znajduje się pole automatycznego wyszukiwania haseł.

### **<http://orzeczenia.nsa.gov.pl/cbo/query>**

Strona zawiera centralną bazę orzeczeń sądów administracyjnych. Znajdujące się w niej orzeczenia są zanonimizowane. Interesujące nas orzeczenie można wyszukać zarówno wpisując odpowiednią sygnaturę, jak i słowa kluczowe.

## **<http://orzeczenia.ms.gov.pl/>**

Dzięki stronie umożliwiony jest dostęp do orzeczeń sądów powszechnych (rejonowych, okręgowych oraz apelacyjnych). Wyszukiwarka proponuje wyszukiwanie proste, zaawansowane, a także poprzez hasła tematyczne.

## **Ogólna zasada odczytywania treści orzeczeń**

---

Posługując się orzeczeniem wydanym przez sąd, należy pamiętać, że jego treść musi być odczytywana na tle całego systemu prawnego, jak również dorobku orzecznictwa, czyli pozostałych orzeczeń, które zapadły w podobnych sprawach.

Tezy wypowiedane w orzeczeniu muszą być odniesione do stanu faktycznego sprawy, którą próbujemy rozwiązać. Stan faktyczny oraz prawny musi być na tyle zbliżony, aby rozstrzygnięcie można było odnieść również do danej sytuacji.

Każdorazowo warto zatem skonsultować się z doradcami lub prawnikami, którzy pomogą w zrozumieniu treści orzeczenia.



## PORADNICZE AKCJE ORGANIZOWANE CYKLICZNIE

Wychodząc naprzeciw wielkiemu zapotrzebowaniu społecznemu na bezpłatne porady prawne, samorządy zawodowe (zrzeszające radców prawnych, adwokatów, komorników czy notariuszy) rokrocznie organizują akcje polegające na świadczeniu darmowej pomocy prawnej wszystkim potrzebującym, którzy zgłoszą chęć uczestnictwa w nich.

Od kilku lat przez radców prawnych prowadzona jest akcja pod nazwą: „**Niebieski Parasol**”, w ramach której pomocą otoczeni są nie tylko obywatele, ale i przedsiębiorcy. Akcja ta cieszy się zawsze dużym zainteresowaniem, dlatego ważne jest śledzenie informacji o niej. Można to czynić na stronie internetowej Krajowej Izby Radców Prawnych w zakładce poświęconej „Niebieskiemu Parasolowi”: [www.niebieskiparasol.info](http://www.niebieskiparasol.info).

Również notariusze przygotowują akcje poradnicze. **Dzień Otwarty Notariatu** – pod taką nazwą prowadzona jest akcja – odbył się już trzy razy. Każdego roku przyciągał kilka tysięcy osób. Wśród klientów byli właściciele nieruchomości, spadkobiercy porządkujący odziedziczony majątek, osoby planujące wzięcie kredytu hipotecznego.

Więcej informacji na stronie: [www.krn.org.pl](http://www.krn.org.pl).

Dużym zainteresowaniem cieszy się również dzień bezpłatnego poradnictwa świadczonego przez komorników. Krajowa Rada Komornicza zaprasza na **Dzień Otwarty Komorników**, który każdego roku poświęcony jest innego rodzaju problemowi (np. eksmisji).

Więcej informacji na stronie: **[www.komornik.pl](http://www.komornik.pl)**.

Organizowane są czasami również akcje doraźnej pomocy przeznaczone dla konkretnych osób. Porady mogą być udzielane np. w związku z Dniem Osób Niepełnosprawnych czy też Międzynarodowym Dniem Ofiar Przestępstw. Do akcji Tydzień Pomocy Ofiarom Przestępstw co roku włączają się m.in.: Naczelna Rada Adwokacka, Prokuratura Generalna, Rzecznik Praw Obywatelskich, Rzecznik Praw Dziecka, Krajowa Izba Radców Prawnych, Krajowa Rada Kuratorów, Krajowa Rada Komornicza oraz Policja. Informacje o dyżurach można znaleźć m.in. na stronie: [www.adwokatura.pl](http://www.adwokatura.pl).



## **PRZYKŁADY TELEFONICZYCH INFORMATORIÓW**

### **Krajowa Informacja Podatkowa:**

czynna od poniedziałku do piątku w godz. 7.00–18.00

Infolinia:

z tel. stacjonarnego: **801 055 055**,

tel. kom.: **(22) 330 0330**,

z zagranicy: **+48 22 3300330**, [www.kip.gov.pl](http://www.kip.gov.pl)

### **Centrum Informacji Służby Celnej:**

Centrum Informacji Służby Celnej – infolinia **801 470 477**

Bezpłatny Krajowy Telefon Interwencyjny – **800 060 000**

### **Rzecznik Praw Obywatelskich:**

**800 676 676**

Telefon jest czynny: poniedziałek w godz. 10.00–18.00,

wtorek–piątek w godz. 8.00–16.00

### **Dla rodzin osób zaginionych – Fundacja ITAKA:**

tel. **22 654 70 70**, czynny 24 h 7 dni w tygodniu

**Młodzieżowy telefon zaufania:**

tel. **192 88**, czynny w dni powszednie

**Narkotyki – narkomania ogólnopolski telefon zaufania:**

tel. **801 199 990**, codziennie w godz. 16.00–21.00

**Policyjny telefon zaufania:**

tel. **800 120 226**

**Niebieska linia:**

tel. **800 120 002**, telefon prawny: tel. **22 666 28 50**,  
poniedziałek i wtorek w godz. 17.00–21.00

Infolinia Ogólnopolskiego Pogotowia dla Ofiar Przemocy  
w Rodzinie czynne pon.–sob. w godz. 10.00–22.00,  
niedziela i święta w godz. 8.00–16.00



## CZY WIESZ, ŻE...

- Świadczeniem poradnictwa zajmują się zarówno profesjonalni prawnicy, przynależący do samorządów zawodowych (adwokaci, radcowie prawni), jak i osoby mające tylko wykształcenie prawnicze czy osoby z doświadczeniem w określonej dziedzinie, studenci oraz wolontariusze.
- Zarówno organizacje pozarządowe, jak i instytucje publiczne starają się świadczyć usługi poradnicze kompleksowo – w wymiarze prawnym i psychologicznym czy socjalnym.
- W Polsce do dzisiaj nie uchwalono ustawy regulującej dostęp do bezpłatnej pozasądowej pomocy prawnej.
- Większość deklarowanych problemów mieści się w obszarze prawa cywilnego, w nim zaś większość stanowią problemy prawa rodzinnego.
- Najpowszechniej stosowanym sposobem świadczenia poradnictwa jest kontakt bezpośredni w punkcie udzielania porad i – rzadziej – poradnictwo telefoniczne. Nowe technologie są wykorzystywane marginalnie,

przy czym najczęściej korzystają z nich organizacje pozarządowe.

- Większość osób czerpie wiedzę na temat możliwości uzyskania bezpłatnej porady prawnej bądź obywatelskiej od rodziny lub znajomych, a nie z Internetu.
- Z bezpłatnej pomocy biur porad prawnych i obywatelskich w większości korzystają kobiety (68,9% badanych), zaś średnia wieku beneficjentów wynosi 45 lat.
- Głównym deklarowanym obciążeniem związanym z korzystaniem z nieodpłatnej pomocy prawnej są emocje i stres – co interesujące, obciążenie to częściej wskazują mężczyźni niż kobiety.
- Zdecydowana większość osób (94%) deklaruje zadowolenie z uzyskanej porady.
- Niezależnie od skomplikowania problemu – nie rezygnuj ze zwrócenia się o pomoc!