

Warszawa, dnia 31 grudnia 2018 r.

Poz. 2492

**ROZPORZĄDZENIE
MINISTRA SPRAWIEDLIWOŚCI**

z dnia 21 grudnia 2018 r.

w sprawie nieodpłatnej pomocy prawnej oraz nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego

Na podstawie art. 13 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (Dz. U. z 2017 r. poz. 2030 oraz z 2018 r. poz. 1467 i 2212) zarządza się, co następuje:

§ 1. Rozporządzenie określa:

- 1) sposób udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej i świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, w tym wymogi dotyczące lokalu, w którym będzie usytuowany punkt, w którym udzielana będzie nieodpłatna pomoc prawna lub świadczone będzie nieodpłatne poradnictwo obywatelskie, zwany dalej „punktem”;
- 2) wzór karty informacyjnej poradnictwa, o której mowa w art. 5 ust. 5 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej;
- 3) wzór karty nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, zwanej dalej „kartą pomocy”;
- 4) sposób gromadzenia i przekazywania opinii osób uprawnionych o udzielonej pomocy;
- 5) sposób dokonywania przez wojewodę oceny wybranych porad udzielonych w ramach świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego w punkcie;
- 6) zakres i sposób przekazywania przez starostę zbiorczej informacji o wykonaniu zadań, o których mowa w art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej, na obszarze powiatu.

§ 2. Użyte w rozporządzeniu skróty oznaczają:

- 1) ustawa – ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej;
- 2) osoba udzielająca nieodpłatnej pomocy prawnej – osobę, o której mowa odpowiednio w art. 5 ust. 1 i art. 11 ust. 3 ustawy;
- 3) osoba świadcząca nieodpłatne poradnictwo obywatelskie – osobę, o której mowa w art. 11 ust. 3a ustawy;
- 4) mediator – osobę, o której mowa w art. 4a ust. 6 ustawy.

§ 3. 1. Udzielanie nieodpłatnej pomocy prawnej oraz świadczenie nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego odbywa się w punktach nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego usytuowanych w lokalach, o których mowa w art. 8 ust. 10 ustawy.

2. Dostęp do lokali, o których mowa w art. 8 ust. 10 ustawy, usytuowanych na terenie powiatu, uwzględnia potrzeby osób niepełnosprawnych.

3. Osobie uprawnionej udziela się nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczy nieodpłatne poradnictwo obywatelskie osobiście, z wyłączeniem użycia środków porozumiewania się na odległość, z zastrzeżeniem § 4 ust. 2.

§ 4. 1. Osobom, o których mowa w art. 8 ust. 8 ustawy, może być udzielana nieodpłatna pomoc prawna lub świadczone nieodpłatne poradnictwo obywatelskie, z wyłączeniem nieodpłatnej mediacji, również przez zorganizowanie wizyty w miejscu zamieszkania tych osób 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.

2. Osoby, o których mowa w art. 8 ust. 8 ustawy, które zgłoszą uzasadnioną potrzebę komunikacji za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, przed uzyskaniem nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego składają staroście, w formie papierowej lub elektronicznej, oświadczenie, o którym mowa w art. 4 ust. 2 ustawy, wraz ze wskazaniem okoliczności to uzasadniających oraz dostępnych tej osobie środków porozumiewania się na odległość. Osoba udzielająca nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadcząca nieodpłatne poradnictwo obywatelskie, po otrzymaniu od starosty drogą elektroniczną oświadczenia i danych kontaktowych osoby uprawnionej, porozumiewa się z nią w umówionym terminie.

§ 5. 1. W lokalu, w którym jest udzielana nieodpłatna pomoc prawna lub świadczone nieodpłatne poradnictwo obywatelskie, zapewnia się:

- 1) wyodrębnione pomieszczenie przeznaczone do udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego umożliwiające zachowanie dyskrecji przy uzyskiwaniu tej pomocy przez osoby uprawnione, przy czym w przypadku prowadzenia w lokalu nieodpłatnej mediacji, pomieszczenie wyposaża się w stół wraz z miejscami siedzącymi dla co najmniej czterech osób;
- 2) miejsce przeznaczone dla osób oczekujących na udzielenie nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczenie nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego;
- 3) dostęp do instalacji energetycznej, telekomunikacyjnej oraz dostęp do Internetu, przy czym w pomieszczeniu, o którym mowa w pkt 1, zapewnia się komputer z dostępem do oprogramowania do edycji tekstów, oprogramowania umożliwiającego przysyłanie, odbieranie danych i porozumiewanie się na odległość środkami komunikacji elektronicznej i komputerowego systemu informacji prawnej, wraz z bazą aktów prawnych, w tym przepisów prawa powszechnie obowiązującego, orzecznictwa i materiałów pomocniczych, z dostępem do bazy aktów prawa miejscowego obowiązującego na obszarze danego powiatu i powiatów ościennych, w tym gmin wchodzących w skład danego powiatu, a także dostęp do drukarki, urządzenia pozwalającego na przenoszenie dokumentacji do postaci elektronicznej oraz do materiałów biurowych.

2. Wyposażenie lokalu zapewnia bezpieczne przechowywanie dokumentów zawierających dane osobowe, w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osobom nieupoważnionym.

3. W oznaczeniu lokalu określa się, czy jest w nim udzielana nieodpłatna pomoc prawna, w tym nieodpłatna mediacja, albo świadczone nieodpłatne poradnictwo obywatelskie, w tym nieodpłatna mediacja, albo udzielana nieodpłatna pomoc prawna, świadczone nieodpłatne poradnictwo obywatelskie, w tym nieodpłatna mediacja, przy czym w oznaczeniu określa się również dni i godziny dyżurów, a także dane kontaktowe potrzebne do zgłoszenia wizyty, o których mowa w art. 8 ust. 5 ustawy.

4. W miejscu przeznaczonym dla osób oczekujących na udzielenie nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczenie nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego udostępnia się:

- 1) informacje o zasadach i zakresie udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej i świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz osobach uprawnionych do ich otrzymania;
- 2) listę jednostek nieodpłatnego poradnictwa, o której mowa w art. 8a ust. 1 ustawy, zawierającą również informacje o tematycznych infoliniach oraz innych formach poradnictwa świadczonego za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, a także wskazanie punktów usytuowanych w lokalach z dogodnym dostępem dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich;
- 3) karty informacyjne poradnictwa dotyczące nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnej mediacji, nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, o ile jest świadczone w danym powiecie, a także poradnictwa dla osób pokrzywdzonych przestępstwem;
- 4) o ile jest to możliwe, karty informacyjne poradnictwa innego typu niż wymienione w pkt 3, dostępnego dla mieszkańców powiatu;
- 5) zamkniętą, nieprzezroczystą i oznakowaną urnę, w której osoba uprawniona osobiście umieszcza wypełnioną część B karty pomocy;
- 6) informację o możliwości przekazywania przez osoby uprawnione opinii o udzielonej nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczonym nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim.

5. Podczas udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, w pomieszczeniu, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, przebywają wyłącznie: osoba udzielająca nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadcząca nieodpłatne poradnictwo obywatelskie, osoba uprawniona, a także osoby, na których obecność osoba uprawniona wyraziła zgodę.

§ 6. Karta informacyjna poradnictwa, zawierająca ofertę jednostki nieodpłatnego poradnictwa, o której mowa w art. 5 ust. 5 ustawy, jest sporządzana według wzoru, który jest określony w załączniku nr 1 do rozporządzenia.

§ 7. 1. Mediator, przystępując do przeprowadzenia mediacji, o której mowa w art. 4a ust. 1 pkt 4 ustawy:

- 1) informuje o istocie, zasadach i przebiegu mediacji;
- 2) weryfikuje, czy osoba uprawniona wnosząca o przeprowadzenie mediacji oraz druga strona wyrażają zgodę na wystąpienie do mediacji.

2. Mediator, przeprowadzając mediację, wspiera strony w znalezieniu przez nie satysfakcjonującego porozumienia.

3. Mediacja może być prowadzona:

- 1) z udziałem stron jednocześnie lub
- 2) z każdą ze stron osobno, lub
- 3) z udziałem stron jednocześnie, a w razie potrzeby z każdą ze stron osobno.

4. Jeśli podczas przeprowadzania mediacji, o której mowa w art. 4a ust. 1 pkt 4 ustawy, doszło do zawarcia porozumienia, mediator spisuje uzgodnienia stron w projekcie ugody i przedkłada stronom.

5. Na zakończenie mediacji mediator sporządza protokół z przeprowadzonej mediacji, który przekazuje każdej ze stron. Jeśli strony w wyniku mediacji zawarły ugody, stanowi ona załącznik do protokołu.

6. Protokół, o którym mowa w ust. 5, załącza się do karty pomocy po uprzednim usunięciu danych osobowych i wszelkich innych danych umożliwiających identyfikację stron.

§ 8. 1. Każdy przypadek udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego dokumentuje się przez wypełnienie karty pomocy, której wzór jest określony w załączniku nr 2 do rozporządzenia. Karta pomocy składa się z części A i części B.

2. W części A karty pomocy zamieszcza się dane dotyczące kategorii sprawy, stanowiącej sprawę zasadniczą, zgodnie z wykazem, który jest określony w załączniku nr 3 do rozporządzenia.

3. Część A karty pomocy wypełnia osoba udzielająca nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadcząca nieodpłatne poradnictwo obywatelskie, przy czym pozycje zawierające informacje dotyczące osoby uprawnionej mogą być wypełnione przy udziale tej osoby.

4. Część B karty pomocy, obejmującą opinię osoby uprawnionej o udzielonej nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczonym nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim, wypełnia osobiście osoba uprawniona, z wyjątkiem danych zawartych w pkt 1 tej części karty pomocy. Po udzielonej nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczonym nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim osobie uprawnionej przekazuje się część B karty pomocy, uprzednio wypełnioną w zakresie danych zawartych w pkt 1, a także opatrzoną pieczęcią komórki organizacyjnej starostwa powiatowego obsługującego pod względem organizacyjno-technicznym zadanie, o którym mowa w art. 8 ust. 1 ustawy. Wypełnienie części B karty pomocy, obejmującej opinię osoby uprawnionej, jest dobrowolne.

5. Części B karty pomocy nie przekazuje się osobie uprawnionej w przypadku udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego poza punktem lub za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Po udzielonej nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczonym nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim osobę uprawnioną informuje się o możliwości przekazania anonimowej opinii o udzielonej nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczonym nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim pod wskazanym numerem telefonu lub adresem poczty elektronicznej lub listownie, bezpośrednio do komórki organizacyjnej starostwa powiatowego obsługującej pod względem organizacyjno-technicznym zadanie, o którym mowa w art. 8 ust. 1 ustawy. Anonimowa opinia jest dołączana do części B karty pomocy wypełnionej w zakresie danych zawartych w pkt 1. Przepisy ust. 9 oraz § 9 ust. 1 i 2 stosuje się odpowiednio.

6. Część A i B karty pomocy opatruje się danymi o miejscu oraz dacie jej sporządzenia, imieniem i nazwiskiem lub symbolem identyfikującym osobę udzielającą nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczącą nieodpłatne poradnictwo obywatelskie oraz danymi dotyczącymi punktu i dyżuru nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego. Symbol identyfikujący osobę udzielającą nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczącą nieodpłatne poradnictwo obywatelskie składa się z nazwy powiatu, w którym jest zlokalizowany punkt nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, oraz nadanego przez starostę numeru punktu zlokalizowanego na terenie powiatu i numeru osoby udzielającej nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczącej nieodpłatne poradnictwo obywatelskie w danym punkcie.

7. W przypadku gdy osoba uprawniona wyrazi zgodę na wypełnienie części B karty pomocy, zapewnia się jej miejsce i warunki do anonimowego jej wypełnienia. Osoba uprawniona osobiście umieszcza wypełnioną część B karty pomocy w urnie, o której mowa w § 5 ust. 4 pkt 5. Osoba udzielająca nieodpłatnej pomocy prawnej, osoba świadcząca nieodpłatne poradnictwo obywatelskie i mediator nie mają dostępu do zawartości tej urny.

8. Część A wypełnionej karty pomocy oraz oświadczenie, o którym mowa w art. 4 ust. 2 ustawy, przekazuje się właściwemu staroście w terminie i w sposób, o którym mowa w art. 7 ust. 3 ustawy.

9. Starosta co najmniej raz w miesiącu odbiera części B karty pomocy zgromadzone w urnie, o której mowa w § 5 ust. 4 pkt 5. Zgromadzone w ten sposób opinie, przekazane na formularzach opatrzonych pieczęcią komórki organizacyjnej starostwa powiatowego obsługującego pod względem organizacyjno-technicznym zadanie, o którym mowa w art. 8 ust. 1 ustawy, stanowią podstawę przeprowadzenia analizy, o której mowa w art. 7 ust. 5 ustawy, a także są przekazywane do wykorzystania w ramach sprawowanej kontroli nad wykonywaniem umowy przez organizację pozarządową, o której mowa w art. 11 ust. 8 ustawy.

§ 9. 1. Starosta co najmniej raz w miesiącu przekazuje dziekanom właściwej okręgowej rady adwokackiej lub rady okręgowej izby radców prawnych zawarte w części B kart pomocy opinie osób uprawnionych o udzielonej nieodpłatnej pomocy prawnej, które mogą mieć wpływ na sposób wykonania przez właściwą okręgową radę adwokacką albo właściwą radę okręgowej izby radców prawnych zobowiązania, o którym mowa w art. 10 ust. 1 pkt 2 ustawy.

2. Starosta co najmniej raz w miesiącu przekazuje właściwej organizacji pozarządowej zawarte w części B kart pomocy opinie osób uprawnionych o udzielonej nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczonym poradnictwie obywatelskim, które mogą mieć wpływ na sposób realizacji przez organizację standardów obsługi oraz sprawowanie wewnętrznego systemu kontroli jakości nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego z uwzględnieniem treści dokumentu dołączonego do wniosku o wpis na listę, o którym mowa w art. 11d ust. 8 pkt 4 ustawy.

3. Opinie, o których mowa w ust. 1 i 2, są przekazywane drogą elektroniczną.

4. Przed przekazaniem opinii, o których mowa w ust. 1, starosta dokonuje powiązania tych opinii z imieniem i nazwiskiem osoby, która udzielała w danym dniu nieodpłatnej pomocy prawnej podczas dyżuru w punktach powierzonych do prowadzenia adwokatom lub radcom prawnym.

5. Opinie osób uprawnionych zawarte w części B karty pomocy przekazuje się podmiotom, o których mowa w ust. 1 i 2. Starosta usuwa wszelkie dane zawarte w części B karty pomocy, które mogłyby identyfikować osobę uprawnioną, a także nie przekazuje opinii w formie kopii pisma odręcznego osoby uprawnionej.

6. Karty pomocy, o których mowa w § 8, w tym opinie, mogą być udostępniane wojewodzie i Ministrowi Sprawiedliwości, na ich wniosek stosownie do potrzeb, w szczególności drogą elektroniczną.

§ 10. 1. W celu dokonania oceny, o której mowa w art. 11d ust. 11 ustawy, wojewoda w sposób losowy dokonuje wyboru co najmniej 1% porad udzielonych w ramach świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego z każdego punktu usytuowanego na obszarze powiatów wchodzących w skład danego województwa, które następnie przekazuje doradcy posiadającemu rekomendację podmiotu, o którym mowa w art. 11b ust. 1 ustawy, zlecając mu opracowanie recenzji przekazanych porad.

2. W celu zagwarantowania bezstronności opracowywanych recenzji, wojewoda przekazuje doradcy karty pomocy w sposób uniemożliwiający identyfikację punktu, organizacji prowadzącej punkt oraz osoby świadczącej nieodpłatne poradnictwo obywatelskie w punkcie.

3. Doradca, o którym mowa w ust. 1, przedkłada wojewodzie recenzję obejmującą wnioski sformułowane na podstawie kryteriów:

- 1) adekwatności udzielonej porady do indywidualnej sytuacji osoby uprawnionej i rozpoznanego problemu, w tym czy porada jest kompletna pod względem przedstawionych opcji rozwiązań oraz czy w razie potrzeby sporządzono wspólnie z osobą uprawnioną plan działania w celu wsparcia w samodzielnym rozwiązaniu problemu;
- 2) prawidłowości udzielonej informacji o uprawnieniach i obowiązkach, w tym w miarę potrzeby trafności wskazania instytucji lub innej jednostki wspierającej w załatwieniu sprawy.

4. Recenzja może zawierać inne uwagi i wnioski recenzenta.

5. Termin dokonania oceny, o której mowa w ust. 1, nie może być dłuższy niż miesiąc od dnia otrzymania recenzji. Wojewoda przekazuje właściwemu staroście dokonaną ocenę, w szczególności w celu uwzględnienia w bieżących działaniach starosty podejmowanych w ramach kontroli, o której mowa w art. 11 ust. 8 ustawy.

§ 11. 1. Starosta sporządza zbiorczą informację, o której mowa w art. 12 ust. 1 ustawy, na podstawie kart pomocy przekazanych mu za okres kwartału ze wszystkich punktów nieodpłatnej pomocy prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego zlokalizowanych na obszarze powiatu, którą przekazuje, za pośrednictwem właściwego wojewody, Ministrowi Sprawiedliwości, w terminie określonym w art. 12 ust. 1 ustawy. Wzór zbiorczej informacji jest określony w załączniku nr 4 do rozporządzenia.

2. Właściwy wojewoda przekazuje Ministrowi Sprawiedliwości zbiorcze informacje z poszczególnych powiatów oraz zliczenie tych informacji dla terenu województwa. Zbiorcze informacje mogą być przekazywane drogą elektroniczną.

§ 12. Rozporządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2019 r.¹⁾

Minister Sprawiedliwości: wz. *M. Wójcik*

¹⁾ Niniejsze rozporządzenie było poprzedzone rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości z dnia 15 grudnia 2015 r. w sprawie sposobu udzielania i dokumentowania nieodpłatnej pomocy prawnej (Dz. U. z 2018 r. poz. 318), które traci moc na podstawie art. 17 ustawy z dnia 15 czerwca 2018 r. o zmianie ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej oraz edukacji prawnej oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 1467) z dniem wejścia w życie niniejszego rozporządzenia.

Załączniki do rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości
z dnia 21 grudnia 2018 r. (poz. 2492)

Załącznik nr 1**WZÓR****KARTA INFORMACYJNA PORADNICTWA¹**

.....
Tytuł usługi²

Opis usługi

**Kto może
skorzystać**

Forma zapisu

Inne informacje

Jednostka prowadząca	adres	dni i godziny dyżurów	telefon, e-mail, www³
---------------------------------	--------------	------------------------------	---

.....			
.....			
.....			
.....			
.....			

¹ Karta informacyjna poradnictwa może zawierać znaki graficzne lub kolorystykę zgodne z identyfikacją wizualną przyjętą w danym powiecie, regionie lub przez jednostkę organizującą dany rodzaj poradnictwa. Na karcie informacyjnej poradnictwa w jej ostatecznej postaci nie uwidacznia się objaśnień oznaczonych pismem pochylonym

² W przypadku tytułu usługi podaje się jej nazwę lub tematykę lub określa się grupę adresatów poradnictwa.

³ W karcie informacyjnej poradnictwa dotyczącej usług świadczonych na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (Dz. U. z 2017 r. poz. 2030, z późn. zm.) nie podaje się odrębnych danych o numerze telefonu, adresie poczty elektronicznej czy stronach internetowych podmiotów prowadzących każdy punkt nieodpłatnej pomocy prawnej lub poradnictwa obywatelskiego, a jedynie dane kontaktowe do dokonywania zgłoszeń osób uprawnionych w danym powiecie, w szczególności numer telefonu wskazany przez starostę.

WZÓR

KARTA POMOCY – część A

Poz.	Dokumentowane dane
1.	Dziedzina prawa, z której udzielono nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego¹: ☐ prawo rodzinne ☐ prawo pracy ☐ sprawa z zakresu rozpoczęcia działalności gospodarczej ☐ prawo cywilne ☐ prawo ubezpieczeń społecznych, prawa do opieki zdrowotnej ☐ prawo administracyjne z wyjątkiem prawa podatkowego ☐ prawo podatkowe ☐ prawo karne ☐ inne
2.	Kategoria sprawy² z zakresu nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego zgodnie z trzycyfrowym numerem z wykazu, o którym mowa w § 8 ust. 2 rozporządzenia:
3.	Forma udzielonej nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczonego nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego³: ☐ poinformowanie osoby uprawnionej o obowiązującym stanie prawnym, o przysługujących jej uprawnieniach lub o spoczywających na niej obowiązkach, w tym w związku z toczącym się postępowaniem przygotowawczym, administracyjnym, sądowym lub sądownoadministracyjnym ☐ wskazanie osobie uprawnionej sposobu rozwiązania jej problemu prawnego ☐ sporządzenie projektu pisma w sprawach, o których mowa w art. 3 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym

¹ Zaznaczyć właściwe. Można zaznaczyć kilka odpowiedzi.² Należy wskazać tylko jedną kategorię. W przypadku przedstawienia kilku problemów ściśle ze sobą powiązanych należy wskazać problem zasadniczy. W przypadku przedstawienia kilku różnych niepowiązanych problemów dla każdej sprawy należy wypełnić osobną kartę pomocy i przypisać odpowiednią kategorię.³ Zaznaczyć właściwe. Można zaznaczyć kilka odpowiedzi.

	poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej (Dz. U. z 2017 r. poz. 2030, z późn. zm.), z wyłączeniem pism procesowych w toczącym się postępowaniu przygotowawczym lub sądowym i pism w toczącym się postępowaniu sądowoadministracyjnym ☐ 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 sądowoadministracyjnym ☐ poinformowanie osoby uprawnionej o obowiązującym stanie prawnym i możliwościach skorzystania z polubownych metod rozwiązywania sporów, w szczególności mediacji ☐ sporządzenie umowy o mediację lub wniosku o przeprowadzenie mediacji ☐ przygotowanie projektu wniosku o przeprowadzenie postępowania mediacyjnego w sprawie karnej ☐ przeprowadzenie mediacji ☐ udzielenie pomocy w sporządzeniu do sądu wniosku o zatwierdzenie ugody zawartej przed mediatorem ☐ porada obywatelska ☐ porada obywatelska ze sporządzeniem wspólnie z osobą uprawnioną planu działania ☐ przekazanie osobie uprawnionej informacji o innych jednostkach nieodpłatnego poradnictwa, o których mowa w art. 5 ust. 4 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej – tematyka poradnictwa, o której poinformowano: <table border="0"> <tr> <td>☐ rodzinne</td><td>☐ prawa pacjenta</td></tr> <tr> <td>☐ psychologiczne</td><td>☐ ubezpieczenia społeczne</td></tr> <tr> <td>☐ pedagogiczne</td><td>☐ prawo podatkowe</td></tr> <tr> <td>☐ z zakresu pomocy społecznej</td><td>☐ prawo pracy</td></tr> <tr> <td>☐ rozwiązywanie problemów alkoholowych i innych uzależnień</td><td>☐ dla osób bezrobotnych</td></tr> <tr> <td>☐ przeciwdziałanie przemocy w rodzinie</td><td>☐ dla osób w sporze z podmiotami rynku finansowego</td></tr> </table>	☐ rodzinne	☐ prawa pacjenta	☐ psychologiczne	☐ ubezpieczenia społeczne	☐ pedagogiczne	☐ prawo podatkowe	☐ z zakresu pomocy społecznej	☐ prawo pracy	☐ rozwiązywanie problemów alkoholowych i innych uzależnień	☐ dla osób bezrobotnych	☐ przeciwdziałanie przemocy w rodzinie	☐ dla osób w sporze z podmiotami rynku finansowego
☐ rodzinne	☐ prawa pacjenta												
☐ psychologiczne	☐ ubezpieczenia społeczne												
☐ pedagogiczne	☐ prawo podatkowe												
☐ z zakresu pomocy społecznej	☐ prawo pracy												
☐ rozwiązywanie problemów alkoholowych i innych uzależnień	☐ dla osób bezrobotnych												
☐ przeciwdziałanie przemocy w rodzinie	☐ dla osób w sporze z podmiotami rynku finansowego												

	☐ poradnictwo w ramach interwencji kryzysowej ☐ prawa konsumenta ☐ prawa dziecka ☐ dla osób pokrzywdzonych przestępstwem ☐ inne												
4.	Czas⁴ poświęcony na udzielenie nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczenie nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego w sprawie zgłoszonej podczas danej wizyty, z uwzględnieniem łącznego nakładu czasu na wizytę i bezpośrednią obsługę osoby uprawnionej oraz na inne czynności, w tym analizę i sporządzanie projektu pisma: <table> <tr> <td>☐ do 15 min.</td><td>☐ powyżej 2 godz. do 3 godz.</td></tr> <tr> <td>☐ powyżej 15 min. do 30 min.</td><td>☐ powyżej 3 godz. do 4 godz.</td></tr> <tr> <td>☐ powyżej 30 min. do 45 min.</td><td>☐ powyżej 4 godz. do 5 godz.</td></tr> <tr> <td>☐ powyżej 45 min. do 60 min.</td><td>☐ powyżej 5 godz. do 6 godz.</td></tr> <tr> <td>☐ powyżej 1 godz. do 1 godz. 30 min.</td><td>☐ powyżej 6 godz. do 7 godz.</td></tr> <tr> <td>☐ powyżej 1 godz. 30 min. do 2 godz.</td><td>☐ powyżej 7 godz.</td></tr> </table>	☐ do 15 min.	☐ powyżej 2 godz. do 3 godz.	☐ powyżej 15 min. do 30 min.	☐ powyżej 3 godz. do 4 godz.	☐ powyżej 30 min. do 45 min.	☐ powyżej 4 godz. do 5 godz.	☐ powyżej 45 min. do 60 min.	☐ powyżej 5 godz. do 6 godz.	☐ powyżej 1 godz. do 1 godz. 30 min.	☐ powyżej 6 godz. do 7 godz.	☐ powyżej 1 godz. 30 min. do 2 godz.	☐ powyżej 7 godz.
☐ do 15 min.	☐ powyżej 2 godz. do 3 godz.												
☐ powyżej 15 min. do 30 min.	☐ powyżej 3 godz. do 4 godz.												
☐ powyżej 30 min. do 45 min.	☐ powyżej 4 godz. do 5 godz.												
☐ powyżej 45 min. do 60 min.	☐ powyżej 5 godz. do 6 godz.												
☐ powyżej 1 godz. do 1 godz. 30 min.	☐ powyżej 6 godz. do 7 godz.												
☐ powyżej 1 godz. 30 min. do 2 godz.	☐ powyżej 7 godz.												
5.	W przypadku przeprowadzenia mediacji, o której mowa w art. 4a ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej⁵:												
5.1	Łączny czas trwania wszystkich spotkań mediacyjnych, o których mowa w art. 4a ust. 1 pkt 4, i czynności, o których mowa w art. 4a ust. 1 pkt 5 (bez udzielania pomocy, o której mowa w art. 4a ust. 1 pkt 1–3 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej): <table> <tr> <td>☐ do 30 min.</td><td>☐ powyżej 6 godz. do 7 godz.</td></tr> <tr> <td>☐ powyżej 30 min. do 1 godz.</td><td>☐ powyżej 7 godz. do 8 godz.</td></tr> <tr> <td>☐ powyżej 1 godz. do 2 godz.</td><td>☐ powyżej 8 godz. do 9 godz.</td></tr> <tr> <td>☐ powyżej 2 godz. do 3 godz.</td><td>☐ powyżej 9 godz. do 10 godz.</td></tr> <tr> <td>☐ powyżej 3 godz. do 4 godz.</td><td>☐ powyżej 10 godz. do 11 godz.</td></tr> </table>	☐ do 30 min.	☐ powyżej 6 godz. do 7 godz.	☐ powyżej 30 min. do 1 godz.	☐ powyżej 7 godz. do 8 godz.	☐ powyżej 1 godz. do 2 godz.	☐ powyżej 8 godz. do 9 godz.	☐ powyżej 2 godz. do 3 godz.	☐ powyżej 9 godz. do 10 godz.	☐ powyżej 3 godz. do 4 godz.	☐ powyżej 10 godz. do 11 godz.		
☐ do 30 min.	☐ powyżej 6 godz. do 7 godz.												
☐ powyżej 30 min. do 1 godz.	☐ powyżej 7 godz. do 8 godz.												
☐ powyżej 1 godz. do 2 godz.	☐ powyżej 8 godz. do 9 godz.												
☐ powyżej 2 godz. do 3 godz.	☐ powyżej 9 godz. do 10 godz.												
☐ powyżej 3 godz. do 4 godz.	☐ powyżej 10 godz. do 11 godz.												

⁴ Rubryka nie dotyczy odbytych spotkań mediacyjnych i sporządzania wniosku o zatwierdzenie ugody przez sąd, o których mowa w art. 4a ust. 1 pkt 4 i pkt 5 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej, które dokumentuje się w rubryce nr 5.1.

⁵ Rubryki 5.1-5.3 wypełnić jednorazowo, po zakończeniu wszystkich spotkań mediacyjnych.

	☐ powyżej 4 godz. do 5 godz.	☐ powyżej 11 godz. do 12 godz.
	☐ powyżej 5 godz. do 6 godz.	☐ powyżej 12 godz.
5.2	Liczba wszystkich spotkań mediacyjnych (jw.):	
	☐ 1	☐ 4
	☐ 2	☐ 5
	☐ 3	☐ 6
	☐ 7 lub więcej	
5.3	Czy w wyniku mediacji zawarto ugodę:	
	☐ TAK	☐ NIE
6.	ANONIMOWY OPIS⁶ SPRAWY DO NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ LUB PORADNICTWA OBYWATELSKIEGO (opcjonalnie można załączyć – pod warunkiem uprzedniej anonimizacji – opis sprawy sporządzony na osobnej kartce papieru lub dokumentację otrzymaną od osoby uprawnionej podczas udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego)	

⁶ Poza wszelkimi danymi osobowymi należy również pominąć opis wszystkich faktów, które mogą bezsprzecznie identyfikować osobę, np. faktów znanych publicznie.

7.	ANONIMOWY OPIS⁷ UDZIELONEJ NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ LUB ŚWIADCZONEGO NIEODPŁATNEGO PORADNICTWA OBYWATELSKIEGO (opcjonalnie można załączyć – pod warunkiem uprzedniej anonimizacji – opis sporządzony na osobnej kartce papieru lub dokumentację sporządzoną podczas udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego)

⁷ Poza wszelkimi danymi osobowymi należy również pominąć opis wszystkich faktów, które mogą bezspornie identyfikować osobę, np. faktów znanych publicznie. W przypadku przeprowadzenia nieodpłatnej mediacji załącza się protokół z przeprowadzonej mediacji wraz z ugodą, o ile została zawarta.

8.	DODATKOWE ADNOTACJE

Informacje dotyczące osoby uprawnionej	
9.	W przypadku pomocy prawnej lub porady obywatelskiej w sprawie kontynuowanej podczas kolejnych spotkań – kolejny numer wizyty osoby uprawnionej w tej samej sprawie, według oświadczenia osoby uprawnionej: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 lub więcej
10.	Wiek osoby korzystającej z nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego: ☐ do 18 roku życia ☐ powyżej 18 do 25 lat ☐ powyżej 25 do 35 lat ☐ powyżej 35 do 45 lat ☐ powyżej 45 do 55 lat ☐ powyżej 55 do 60 lat ☐ powyżej 60 do 65 lat ☐ powyżej 65 do 75 lat ☐ powyżej 75 do 85 lat ☐ powyżej 85 lat
11.	Płeć osoby korzystającej z nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego: ☐ kobieta ☐ mężczyzna
12.	Wykształcenie osoby korzystającej z nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego: ☐ wyższe II stopnia ☐ wyższe I stopnia (inżynier, licencjat) ☐ policealne ☐ średnie zawodowe ☐ średnie ogólnokształcące ☐ zasadnicze zawodowe ☐ gimnazjalne ☐ podstawowe ☐ pozostałe
13.	Średni miesięczny dochód netto na osobę w gospodarstwie domowym osoby korzystającej z nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego: ☐ bez dochodu ☐ do 600 zł ☐ powyżej 600 zł do 1000 zł ☐ powyżej 1000 zł do 1500 zł ☐ powyżej 1500 zł do 2000 zł ☐ powyżej 2000 zł

14.	Źródło dochodu w gospodarstwie domowym⁸: <table border="0"><tr><td>☐ praca</td><td>☐ świadczenie przedemerytalne</td></tr><tr><td>☐ prowadzący działalność gospodarczą</td><td>☐ alimenty</td></tr><tr><td>☐ na utrzymaniu rodziny</td><td>☐ zasiłek dla bezrobotnych/stypendium finansowane z Funduszu Pracy</td></tr><tr><td>☐ emerytura</td><td>☐ zasiłki</td></tr><tr><td>☐ renta z tytułu niezdolności do pracy</td><td>☐ stypendia dla uczących się</td></tr><tr><td>☐ renta socjalna</td><td>☐ inne</td></tr><tr><td>☐ renta rodzinna</td><td></td></tr></table>	☐ praca	☐ świadczenie przedemerytalne	☐ prowadzący działalność gospodarczą	☐ alimenty	☐ na utrzymaniu rodziny	☐ zasiłek dla bezrobotnych/stypendium finansowane z Funduszu Pracy	☐ emerytura	☐ zasiłki	☐ renta z tytułu niezdolności do pracy	☐ stypendia dla uczących się	☐ renta socjalna	☐ inne	☐ renta rodzinna	
☐ praca	☐ świadczenie przedemerytalne														
☐ prowadzący działalność gospodarczą	☐ alimenty														
☐ na utrzymaniu rodziny	☐ zasiłek dla bezrobotnych/stypendium finansowane z Funduszu Pracy														
☐ emerytura	☐ zasiłki														
☐ renta z tytułu niezdolności do pracy	☐ stypendia dla uczących się														
☐ renta socjalna	☐ inne														
☐ renta rodzinna															
15.	Liczba członków gospodarstwa domowego osoby korzystającej z nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego: <table border="0"><tr><td>☐ 1</td><td>☐ 4</td><td>☐ 7 lub więcej</td></tr><tr><td>☐ 2</td><td>☐ 5</td><td></td></tr><tr><td>☐ 3</td><td>☐ 6</td><td></td></tr></table>	☐ 1	☐ 4	☐ 7 lub więcej	☐ 2	☐ 5		☐ 3	☐ 6						
☐ 1	☐ 4	☐ 7 lub więcej													
☐ 2	☐ 5														
☐ 3	☐ 6														
16.	Miejsce zamieszkania osoby korzystającej z nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego: ☐ wieś ☐ miasto do 10 000 mieszkańców ☐ miasto powyżej 10 000 do 25 000 mieszkańców ☐ miasto powyżej 25 000 do 100 000 mieszkańców ☐ miasto powyżej 100 000 mieszkańców														
17.	Osoba korzystająca z nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego⁹: ☐ wyraziła zgodę na anonimowe przekazanie swojej opinii odnośnie do udzielonej pomocy prawnej i poradnictwa obywatelskiego poprzez wypełnienie i przekazanie części B karty pomocy ☐ nie wyraziła zgody na wypełnienie i przekazanie części B karty pomocy														

⁸ Zaznaczyć właściwe. Można zaznaczyć kilka odpowiedzi.

⁹ Jednocześnie osoba udzielająca nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego okazuje osobie uprawnionej „Kartę pomocy-część B” z prośbą o dobrowolne anonimowe jej wypełnienie i umieszczenie karty w wyznaczonym miejscu.

18.	Nr lub inne oznaczenie porady¹⁰:
19.	Dane dotyczące punktu i dyżuru
	Miejscowość ulica i nr domu Data Imię i nazwisko lub symbol identyfikujący osobę udzielającą pomocy prawnej lub poradnictwa obywatelskiego (w formule: Nazwa powiatu/Numer punktu w powiecie/Numer osoby w danym punkcie) Punkt prowadzony przez: ☐ adwokatów ☐ radców prawnych ☐ organizację pozarządową o nazwie Dyżur: ☐ nieodpłatnej pomocy prawnej ☐ nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego
20.	Inne miejsce lub szczególna forma udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego¹¹:
	☐ telefonicznie ☐ pocztą elektroniczną ☐ przez komunikator internetowy ☐ w formie wideorozmowy ☐ w miejscu zamieszkania osoby, która nie mogła przybyć osobiście w miejscu wyposażonym w odpowiednie urządzenie, ułatwiające porozumiewanie się z osobami doświadczającymi trudności w komunikowaniu się ☐ w miejscu z dostępnym wsparciem tłumacza języka migowego ☐ inne

¹⁰ Rubryka opcjonalna.

¹¹ Zaznaczyć tylko w przypadkach, gdy porada nie była udzielana w trakcie wizyty osoby uprawnionej w punkcie.

KARTA POMOCY – część B¹²

Szanowna Pani/Szanowny Panie,

*uprzejmie prosimy o dokonanie **anonimowej oceny** udzielonej nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego. Pani/Pana opinia posłuży analizie i sformułowaniu wniosków na temat działalności punktu.*

Dziękujemy za czas poświęcony na wypełnienie ankiety!

1.	Dane dotyczące punktu i dyżuru
	Miejscowość ulica i nr domu
	Data
	Imię i nazwisko lub symbol identyfikujący osobę udzielającą pomocy prawnej lub poradnictwa obywatelskiego (w formule: Nazwa powiatu/Numer punktu w powiecie/Numer osoby w danym punkcie)
	Punkt prowadzony przez:
	☐ adwokatów
	☐ radców prawnych
	☐ organizację pozarządową o nazwie
	Dyżur:
	☐ nieodpłatnej pomocy prawnej
	☐ nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego
	Inne miejsce lub szczególna forma:
	☐ za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość
	☐ poza punktem

¹² „Kartę pomocy-część B” osoba udzielająca nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego na koniec wizyty w punkcie (albo na zakończenie wszystkich spotkań medacyjnych) przekazuje osobie uprawnionej z prośbą o dobrowolne anonimowe jej wypełnienie i umieszczenie karty w wyznaczonym miejscu.

Strona 1 „Karty pomocy-część B” drukowana jest jednostronnie, strony 2 i 3 – dwustronnie.

OPINIA	
2.	Czy spotkał(a) się Pan(i) z życzliwym przyjęciem w punkcie? ☐ zdecydowanie tak (uprzejmy sposób obsługi) ☐ raczej tak ☐ raczej nie ☐ zdecydowanie nie (nieuprzejmy sposób obsługi)
3.	Czy informacje zostały przedstawione w sposób zrozumiały? ☐ zdecydowanie tak ☐ raczej tak ☐ raczej nie ☐ zdecydowanie nie
4.	Czy po uzyskaniu porady lub po przeprowadzonej mediacji wie Pan(i), jakie dalsze kroki można podjąć? ☐ zdecydowanie tak ☐ raczej tak ☐ raczej nie ☐ zdecydowanie nie
5.	Czy lokal, w którym zorganizowany jest punkt, jest dogodnie położony? ☐ zdecydowanie tak ☐ raczej tak ☐ raczej nie ☐ zdecydowanie nie
6.	Czy lokal, w którym zorganizowany jest punkt, jest czytelnie oznakowany? ☐ zdecydowanie tak ☐ raczej tak ☐ raczej nie ☐ zdecydowanie nie

7.	Czy został(a) Pan(i) przyjęty(-ta) w punkcie w umówionym terminie? ☐ zdecydowanie tak ☐ raczej tak ☐ raczej nie ☐ zdecydowanie nie								
8.	Skąd dowiedział(a) się Pan(i) o działalności punktu? <table border="0"><tr><td>☐ inni klienci punktów</td><td>☐ prasa</td></tr><tr><td>☐ internet</td><td>☐ radio</td></tr><tr><td>☐ plakaty</td><td>☐ telewizja</td></tr><tr><td>☐ ulotki lub broszury</td><td>☐ w inny sposób – jaki?</td></tr></table>	☐ inni klienci punktów	☐ prasa	☐ internet	☐ radio	☐ plakaty	☐ telewizja	☐ ulotki lub broszury	☐ w inny sposób – jaki?
☐ inni klienci punktów	☐ prasa								
☐ internet	☐ radio								
☐ plakaty	☐ telewizja								
☐ ulotki lub broszury	☐ w inny sposób – jaki?								
9.	Uwagi własne i ewentualnie propozycje usprawnień działalności								
10.	Czy zgadza się Pan(i) na udostępnienie numeru telefonu kontaktowego w celu zasięgnięcia opinii o udzielonej nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim? ☐ tak – proszę o wpisanie numeru telefonu: ☐ nie								
<i>Wypełnioną ankietę prosimy złożyć bezpośrednio do specjalnie przygotowanej urny przeznaczonej na opinie.</i> <i>Dziękujemy!</i>									

[Miejsce na oznaczenie pieczętką komórki organizacyjnej starostwa powiatowego obsługującej pod względem organizacyjno-technicznym realizację zadania polegającego na udzielaniu nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczeniu nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego]

KATEGORIE SPRAW Z ZAKRESU NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ
LUB NIEODPŁATNEGO PORADNICTWA OBYWATELSKIEGO

1. LOKAL MIESZKALNY

1.1. Brak lokalu mieszkalnego

- 1.1.1. warunki uzyskania lokalu mieszkalnego
- 1.1.2. odmowa przyznania lokalu mieszkalnego
- 1.1.3. inne

1.2. Uzyskanie prawa do lokalu mieszkalnego po krewnym lub znajomym (dotyczy lokalu mieszkalnego komunalnego, lokatorskiego, zakładowego, resortowego i innego z wyłączeniem lokalu mieszkalnego własnościowego i spółdzielczego własnościowego, który należy ująć w kategoriach dotyczących WŁASNOŚCI lub DZIEDZICZENIA)

- 1.2.1. uzyskanie prawa do lokalu mieszkalnego po śmierci najemcy lub członka spółdzielni
- 1.2.2. uzyskanie prawa do lokalu mieszkalnego po opuszczeniu przez najemcę lub członka spółdzielni
- 1.2.3. inne

1.3. Utrata lokalu mieszkalnego

- 1.3.1. pozbawienie tytułu prawnego do lokalu mieszkalnego (w tym wypowiedzenie umowy najmu, wykluczenie z członkostwa spółdzielni, licytacja)
- 1.3.2. eksmisja
- 1.3.3. lokal po eksmisji (w tym pomieszczenie tymczasowe, lokal socjalny)
- 1.3.4. inne

1.4. Sytuacje konfliktowe

- 1.4.1. możliwości eksmisji lokatora lub współlokatora
- 1.4.2. możliwości eksmisji lokatora innego lokalu mieszkalnego
- 1.4.3. wyegzekwowanie wyroku sądowego
- 1.4.4. inne konflikty sąsiedzkie
- 1.4.5. konflikty z zarządcą
- 1.4.6. inne

1.5. Użytkowanie lokalu mieszkalnego

- 1.5.1. wysokość opłat
- 1.5.2. odpowiedzialność osób współmieszkających za opłaty
- 1.5.3. odpowiedzialność za naprawy lub remonty
- 1.5.4. lokal mieszkalny na czas remontu lub rozbiórki
- 1.5.5. zamiana lokalu mieszkalnego
- 1.5.6. adaptacja lokalu mieszkalnego
- 1.5.7. lokal mieszkalny po rozwodzie
- 1.5.8. inne

1.6. Dysponowanie lokalem mieszkalnym (z wyłączeniem dysponowania lokalem mieszkalnym własnościowym i spółdzielczym własnościowym)

- 1.6.1. możliwości przekazania tytułu prawnego do lokalu mieszkalnego
- 1.6.2. wynajem całości lub części lokalu mieszkalnego niebędącego własnością
- 1.6.3. użyczenie całości lub części lokalu mieszkalnego niebędącego własnością
- 1.6.4. inne

1.7. Uzyskanie prawa własności do lokalu mieszkalnego

1.7.1. procedury związane z uzyskaniem prawa własności lokalu mieszkalnego

1.7.2. wstrzymanie lub odmowa przekształcenia prawa do lokalu mieszkalnego

1.7.3. inne

1.8. Kupno lokalu mieszkalnego na rynku pierwotnym lub wtórnym

1.8.1. procedury związane z kupnem lokalu mieszkalnego

1.8.2. koszty związane z kupnem lokalu mieszkalnego (opłaty notarialne, podatek od czynności cywilnoprawnych)

1.8.3. zadatek lub zaliczka

1.8.4. agencje pośredniczące w zakupie lokali mieszkalnych (agencje nieruchomości, firmy deweloperskie)

1.8.5. inne

1.9. Inne

1.9.1. inne.

2. PRZESTĘPSTWA I WYKROCZENIA**2.1. Pokrzywdzeni**

2.1.1. uprawnienia i obowiązki, procedury – w postępowaniu przygotowawczym, sądowym i wykonawczym, w sprawach o wykroczenia (w tym bezpłatna pomoc tłumacza)

2.1.2. osoba małoletnia, ubezwłasnowolniona, nieporadna

2.1.3. pełnomocnik pokrzywdzonego

2.1.4. oskarżyciel posiłkowy

2.1.5. środki odwoławcze

2.1.6. naprawienie szkody, zadośćuczynienie, nawiazka odszkodowanie, kompensata

2.1.7. inne

2.2. Świadkowie

2.2.1. uprawnienia i obowiązki, procedury – w postępowaniu przygotowawczym, sądowym i wykonawczym, w sprawach o wykroczenia

2.2.2. osoba małoletnia

2.2.3. przesłuchanie w miejscu pobytu, na odległość, z wyłączeniem jawności

2.2.4. prawo odmowy złożenia zeznań

2.2.5. inne

2.3. Podejrzani, oskarżeni i obwinieni

2.3.1. uprawnienia i obowiązki, procedury – w postępowaniu przygotowawczym, sądowym i wykonawczym, w sprawach o wykroczenia (w tym bezpłatna pomoc tłumacza)

2.3.2. obrońca z urzędu

2.3.3. środki przymusu wraz z środkami zapobiegawczymi (w tym zabezpieczenie majątkowe, zatrzymanie, tymczasowe aresztowanie, dozór policji, zmiana środka, zmiana, uchylenia, przedłużanie środka)

2.3.4. postępowania szczególne

2.3.5. środki odwoławcze

2.3.6. inne

2.4. Skazani

2.4.1. uprawnienia i obowiązki, procedury

2.4.2. warunki odbywania kary (w tym dostęp do opieki medycznej, nagrody, przepustki, przeludnienie w celach, palący w celi)

2.4.3. postępowanie egzekucyjne

2.4.4. odroczenie wykonywania kary pozbawienia wolności

2.4.5. przerwa w wykonywaniu kary pozbawienia wolności

2.4.6. dozór elektroniczny

- 2.4.7. warunkowe przedterminowe zwolnienie
- 2.4.8. wykonanie zawieszonej kary pozbawienia wolności
- 2.4.9. kara zastępcza (w tym zamiana grzywny na areszt)
- 2.4.10. wyrok łączny
- 2.4.11. naprawienie szkody, zadośćuczynienie, nawiązka, odszkodowanie
- 2.4.12. grzywny
- 2.4.13. pomoc postpenitencjarna dla skazanych i ich rodzin (w tym finansowa)
- 2.4.14. przygotowanie do opuszczenia zakładu (w tym programy wolnościowe)
- 2.4.15. niesłuszne skazanie
- 2.4.16. zatarcie skazania
- 2.4.17. inne

2.5. Inne

- 2.5.1. inne.

3. RODZINA

3.1. Zawarcie małżeństwa

- 3.1.1. zawarcie małżeństwa
- 3.1.2. zawarcie małżeństwa przez osoby niepełnoletnie lub ubezwłasnowolnione
- 3.1.3. zawarcie małżeństwa w placówce zamkniętej
- 3.1.4. zawarcie małżeństwa z obcokrajowcem
- 3.1.5. inne

3.2. Relacje w rodzinie

- 3.2.1. zaangażowanie w funkcjonowanie rodziny i wspólne spędzanie czasu
- 3.2.2. naprawa relacji rodzinnych
- 3.2.3. sprawowanie opieki nad niesamodzielnym członkiem rodziny (nie dotyczy małoletnich)
- 3.2.4. utrata bliskich i relacje po stracie
- 3.2.5. podział obowiązków i prowadzenie gospodarstwa domowego
- 3.2.6. zarządzanie finansami rodziny
- 3.2.7. partycypowanie w kosztach utrzymania rodziny
- 3.2.8. inne

3.3. Ustanie małżeństwa

- 3.3.1. sposoby rozwiązania małżeństwa, rozwód a separacja, orzekanie o winie
- 3.3.2. postępowanie sądowe (w tym przebieg, koszty, pomoc prawna z urzędu, dowody, świadkowie)
- 3.3.3. inne

3.4. Majątek małżonków

- 3.4.1. majątek wspólny a majątek osobisty
- 3.4.2. majątkowe umowy małżeńskie
- 3.4.3. podział majątku
- 3.4.4. inne

3.5. Dzieci

- 3.5.1. pochodzenie dziecka (w tym ustalenie ojcostwa, zaprzeczenie)
- 3.5.2. uprawnienia do sprawowania władzy rodzicielskiej (w tym władza rodzicielska, ograniczenie i pozbawienie władzy rodzicielskiej, przywracanie władzy rodzicielskiej, ustanowienie opiekuna prawnego, zastrzeżenia do sposobu wykonywania władzy rodzicielskiej)
- 3.5.3. sposób opieki i metody wychowawcze
- 3.5.4. problemy wychowawcze
- 3.5.5. plan wychowawczy po rozwodzie

- 3.5.6. kontakty rodziców z dziećmi (w tym brak kontaktu, ograniczenie kontaktu, przywrócenie kontaktu)
- 3.5.7. kontakty dziadków z wnukami (brak kontaktu, ograniczenie kontaktu, przywrócenie kontaktu)
- 3.5.8. adopcja, rodzina zastępcza
- 3.5.9. inne
- 3.6. Dochodzenie alimentów**
 - 3.6.1. uzyskanie alimentów na dziecko
 - 3.6.2. uzyskanie alimentów na członków rodziny
 - 3.6.3. wysokość alimentów, w tym podnoszenie świadczeń
 - 3.6.4. trudności w egzekwowaniu alimentów
 - 3.6.5. inne
- 3.7. Zobowiązania alimentacyjne**
 - 3.7.1. zasadność
 - 3.7.2. wysokość, w tym obniżenie alimentów
 - 3.7.3. inne
- 3.8. Dysfunkcje w rodzinie**
 - 3.8.1. uzależnienie członka rodziny
 - 3.8.2. przemoc domowa
 - 3.8.3. inne
- 3.9. Konkubinat**
 - 3.9.1. uprawnienia konkubentów (w tym legalizacja związku, dziedziczenie)
 - 3.9.2. majątek konkubentów
 - 3.9.3. inne
- 3.10. Inne**
 - 3.10.1. inne.

4. DZIEDZICZENIE

- 4. 1. Dziedziczenie ustawowe**
 - 4.1.1. uprawnieni do dziedziczenia
 - 4.1.2. zrzeczenie się spadku
 - 4.1.3. przyjęcie spadku
 - 4.1.4. odpowiedzialność za długi spadkowe
 - 4.1.5. dział spadku
 - 4.1.6. inne
- 4.2. Dziedziczenie testamentowe**
 - 4.2.1. przyjęcie spadku
 - 4.2.2. podważanie testamentu
 - 4.2.3. wykonanie zapisów
 - 4.2.4. dział spadku
 - 4.2.5. inne
- 4.3. Zachowek**
 - 4.3.1. uprawnieni do zachowku
 - 4.3.2. kwestionowanie wydziedziczenia
 - 4.3.3. uzyskanie zachowku
 - 4.3.4. wysokość zachowku
 - 4.3.5. przedawnienie
 - 4.3.6. inne
- 4.4. Inne**
 - 4.4.1. inne.

5. OPIEKA I KSZTAŁCENIE

5.1. Opieka nad dziećmi

- 5.1.1. żłobki
- 5.1.2. przedszkola
- 5.1.3. inne

5.2. Edukacja

- 5.2.1. obowiązek szkolny (w tym wybór szkoły)
- 5.2.2. prawa i obowiązki ucznia
- 5.2.3. prawa i obowiązki rodziców lub opiekunów
- 5.2.4. zapewnienie opieki nad uczniami
- 5.2.5. konflikty w środowisku szkolnym (w tym między uczniami, uczniami a nauczycielami, nauczycielami a rodzicami)
- 5.2.6. problemy wychowawcze w placówce
- 5.2.7. problemy z nauką w placówce
- 5.2.8. przemoc w szkole
- 5.2.9. dowóz dzieci do szkół
- 5.2.10. inne

5.3. Studia wyższe

- 5.3.1. rekrutacja
- 5.3.2. opłaty
- 5.3.3. inne

5.4. Edukacja nieformalna

- 5.4.1. uniwersytety III wieku
- 5.4.2. zajęcia pozaszkolne
- 5.4.3. inne

5.5. Inne

- 5.5.1. inne.

6. WŁASNOŚĆ RZECZY RUCHOMYCH I NIERUCHOMOŚCI Z WYŁĄCZENIEM DZIEDZICZENIA

6.1. Nabycie i uregulowanie własności

- 6.1.1. kupno
- 6.1.2. zasiedzenie
- 6.1.3. spory graniczne
- 6.1.4. naruszenie własności i posiadania
- 6.1.5. służebności
- 6.1.6. inne

6.2. Dysponowanie własnością

- 6.2.1. wynajem całości lub części lokalu mieszkalnego będącego własnością
- 6.2.2. użyczenie całości lub części lokalu mieszkalnego będącego własnością
- 6.2.3. sprzedaż
- 6.2.4. możliwości przekazania za życia i na wypadek śmierci
- 6.2.5. wydziedziczenie przez aktualnego właściciela (pozbawienie prawa do zachowku)
- 6.2.6. cofnięcie dyspozycji (w tym odwołanie darowizny, zmiana testamentu)
- 6.2.7. współwłasność
- 6.2.8. inne

6.3. Sprawy konsumenckie

- 6.3.1. wadliwy towar
- 6.3.2. nienależyte wykonanie usługi

6.3.3. problemy z wycofaniem się z umowy

6.3.4. problemy z bankiem

6.3.5. inne

6.4. Inne

6.4.1. inne.

7. ŚWIADCZENIA I ZASIŁKI

7.1. Świadczenia z pomocy społecznej

7.1.1. zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, wysokość, procedury)

7.1.2. odmowa przyznania

7.1.3. inne

7.2. Świadczenia z tytułu bezrobocia

7.2.1. zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, wysokość, procedury)

7.2.2. odmowa przyznania

7.2.3. świadczenia pieniężne

7.2.4. inne formy pomocy

7.2.5. nienależnie pobrane świadczenie (w tym: warunki uznania świadczenia za nienależnie pobrane, odroczenia terminu płatności lub rozłożenia na raty)

7.2.6. inne

7.3. Świadczenia rodzinne i wychowawcze

7.3.1. zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, wysokość, procedury)

7.3.2. odmowa przyznania

7.3.3. inne

7.4. Świadczenia związane ze sprawowaniem opieki nad osobą niepełnosprawną oraz zasiłek i dodatek pielęgnacyjny

7.4.1. zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, wysokość, procedury)

7.4.2. odmowa przyznania

7.4.3. inne

7.5. Świadczenia z tytułu choroby i wypadku przy pracy (w tym zasiłek rehabilitacyjny, opiekuńczy, chorobowy, jednorazowe odszkodowanie)

7.5.1. zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, wysokość, procedury)

7.5.2. odmowa przyznania

7.5.3. inne

7.6. Zasiłki macierzyńskie i rodzicielskie

7.6.1. zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, wysokość, procedury)

7.6.2. odmowa przyznania

7.6.3. inne

7.7. Fundusz alimentacyjny

7.7.1. zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, wysokość, procedury)

7.7.2. odmowa przyznania

7.7.3. inne

7.8. Emerytury

7.8.1. zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, procedury, z wyłączeniem określenia wysokości, świadczenie w drodze wyjątku)

7.8.2. kapitał początkowy

7.8.3. otwarte fundusze emerytalne

7.8.4. zmiana wysokości świadczenia

7.8.5. odmowa przyznania

7.8.6. łączenie pracy z emeryturą

7.8.7. inne

7.9. Renta rodzinna

7.9.1. zasady przyznawania (w tym: warunki, procedury, świadczenie w drodze wyjątku)

7.9.2. kwestionowanie wysokości świadczenia

7.9.3. odmowa przyznania

7.9.4. inne

7.10. Renta z tytułu niezdolności do pracy i renta socjalna

7.10.1. zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, procedury, świadczenie w drodze wyjątku)

7.10.2. kwestionowanie orzeczenia

7.10.3. kwestionowanie wysokości świadczenia

7.10.4. łączenie renty z pracą

7.10.5. odmowa przyznania

7.10.6. inne

7.11. Dopłaty do utrzymania lokali mieszkalnych (w tym dodatek mieszkaniowy i energetyczny)

7.11.1. zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, wysokość, procedury)

7.11.2. odmowa przyznania

7.11.3. inne

7.12. Stypendia

7.12.1. zasady przyznawania

7.12.2. odmowy przyznania

7.12.3. inne

7.13. Inne

7.13.1. inne.

8. ZADŁUŻENIA**8.1. Mieszkaniowe**

8.1.1. trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.1.2. sprawa w sądzie

8.1.3. egzekucja komornicza, koszty komornicze

8.1.4. inne

8.2. Alimentacyjne

8.2.1. trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.2.2. egzekucja

8.2.3. sankcje za uchylenie się od obowiązku alimentacyjnego

8.2.4. inne

8.3. Z tytułu kredytów i pożyczek

8.3.1. trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.3.2. przejęcie długu (w tym skargi na firmy windykacyjne, procedura, pobieranie dodatkowych opłat)

8.3.3. sankcje (w tym umieszczenie na liście dłużników, podejrzenie o wyłudzenie kredytu)

8.3.4. sprawa w sądzie, nakaz zapłaty i inne tytuły egzekucyjne

8.3.5. egzekucja komornicza

8.3.6. kwestionowanie wysokości długu

8.3.7. inne

8.4. Odpowiedzialność poręczycieli lub odpowiedzialność za zadłużenia innych

8.4.1. zasadność roszczenia

8.4.2. trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.4.3. przejęcie długu

8.4.4. sprawa w sądzie, nakaz zapłaty i inne tytuły egzekucyjne

8.4.5. egzekucja komornicza

8.4.6. kwestionowanie wysokości długu

8.4.7. inne

8.5. Wobec ZUS

8.5.1. kwestionowanie zasadności długu

8.5.2. trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.5.3. kwestionowanie wysokości

8.5.4. egzekucja

8.5.5. inne

8.6. Podatkowe

8.6.1. kwestionowanie zasadności długu

8.6.2. trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.6.3. kwestionowanie wysokości

8.6.4. egzekucja

8.6.5. inne

8.7. Nienależnie pobrane świadczenia

8.7.1. kwestionowanie zasadności długu

8.7.2. trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.7.3. kwestionowanie wysokości

8.7.4. egzekucja

8.7.5. inne

8.8. Kary finansowe (mandaty, grzywny)

8.8.1. podważanie zasadności

8.8.2. trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.8.3. sprawa w sądzie

8.8.4. egzekucja

8.8.5. inne

8.9. Długi spadkowe

8.9.1. podważanie zasadności

8.9.2. trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.9.3. sprawa w sądzie

8.9.4. egzekucja

8.9.5. inne

8.10. Długi niejednorodne (w tym sprawy dotyczące jednocześnie kilku rodzajów długów, np. pochodzących z kredytów oraz długów alimentacyjnych lub mieszkaniowych)

8.10.1. trudności ze spłatą długów (etap przedsądowy)

8.10.2. przejęcie długu

8.10.3. sprawa w sądzie

8.10.4. sankcje (w tym związane z długami alimentacyjnymi, wyłudzeniem kredytu, umieszczeniem na liście dłużników)

8.10.5. egzekucja

8.10.6. inne

8.11. Nadmierne zadłużenie

8.11.1. możliwość ogłoszenia upadłości konsumenckiej

8.11.2. przygotowanie wniosku o upadłość konsumencką

8.11.3. postępowanie upadłościowe

8.11.4. oddalenie, zwrot wniosku

8.11.5. inne

8.12. Inne

8.12.1. inne.

9. ROSZCZENIA I ZOBOWIĄZANIA FINANSOWE

9.1. Roszczenia z tytułu wyrządzonej szkody

- 9.1.1. zasady dochodzenia roszczeń
- 9.1.2. wysokość
- 9.1.3. egzekucja należności
- 9.1.4. spór z firmą ubezpieczeniową
- 9.1.5. inne

9.2. Roszczenia z tytułu odebranego majątku (w tym w okresie po drugiej wojnie światowej).

- 9.2.1. zasady dochodzenia roszczeń
- 9.2.2. wysokość
- 9.2.3. egzekucja należności
- 9.2.4. inne

9.3. Odzyskiwanie pożyczek

- 9.3.1. sposób dochodzenia roszczeń
- 9.3.2. odsetki
- 9.3.3. egzekucja należności
- 9.3.4. inne

9.4. Podatki

- 9.4.1. wysokość
- 9.4.2. ulgi
- 9.4.3. inne

9.5. Inne

- 9.5.1. inne.

10. ZATRUDNIENIE

10.1. Sprawa na etapie przed podjęciem pracy

- 10.1.1. warunki umowy (w tym składki, dotyczy także umów cywilnoprawnych)
- 10.1.2. założenie działalności gospodarczej (w tym składki)
- 10.1.3. brak umowy
- 10.1.4. inne

10.2. Uprawnienia związane z zatrudnieniem

- 10.2.1. związane z ciążą
- 10.2.2. związane z rodzicielstwem, urlopy macierzyńskie i wychowawcze (z wyłączeniem zasiłków macierzyńskich, wychowawczych, opiekuńczych)
- 10.2.3. związane z niepełnosprawnością
- 10.2.4. związane z wiekiem
- 10.2.5. branżowe
- 10.2.6. urlopy wypoczynkowe i bezpłatne
- 10.2.7. inne

10.3. Warunki pracy (sprawa na etapie po podjęciu pracy)

- 10.3.1. zmiana warunków (w tym kierowanie do innej pracy, zmiana wynagrodzenia)
- 10.3.2. zastrzeżenia do warunków pracy
- 10.3.3. wypadki przy pracy
- 10.3.4. inne

10.4. Wynagrodzenia i dodatki

- 10.4.1. opóźnienia w wypłacie wynagrodzenia, brak lub wypłata części wynagrodzenia
- 10.4.2. prawo do dodatków (w tym premie, nadgodziny)

10.4.3. świadczenia związane z odejściem z pracy

10.4.4. brak odprowadzania składek na ZUS

10.4.5. inne

10.5. Przedłużanie i rozwiązywanie umów (w tym cywilnoprawnych)

10.5.1. kontynuacja umowy, umowy czasowe, umowy na okres próbny

10.5.2. sposoby rozwiązania umów, przez pracodawcę lub pracownika, okresy wypowiedzenia

10.5.3. uprawnienia związane z rozwiązaniem umowy o pracę (w tym odszkodowanie przy zwolnieniu grupowym, wolne dni na szukanie pracy)

10.5.4. kwestionowanie zasadności wypowiedzenia umowy, niesłuszne wypowiedzenie

10.5.5. świadectwa pracy, brak świadectwa pracy, kwestionowanie informacji zawartych w świadectwie pracy

10.5.6. inne

10.6. Konflikty w pracy

10.6.1. nagany, kary, odpowiedzialność materialna

10.6.2. mobbing (w tym ze strony przełożonych i współpracowników)

10.6.3. dyskryminacja, molestowanie

10.6.4. inne

10.7. Inne

10.7.1. inne.

11. ZDROWIE

11.1. Ubezpieczenie zdrowotne

11.1.1. brak ubezpieczenia

11.1.2. dokumenty potwierdzające ubezpieczenie, potwierdzenie ubezpieczenia

11.1.3. inne

11.2. Opieka medyczna

11.2.1. dostępność do leczenia

11.2.2. dokumentacja medyczna

11.2.3. błędy lekarskie

11.2.4. dofinansowanie leczenia i sprzętu

11.2.5. skargi na poziom usług

11.2.6. inne

11.3. Orzekanie o niepełnosprawności lub stopniu niepełnosprawności (dotyczy tylko orzekania pozarentowego, z wyłączeniem ZUS)

11.3.1. uzyskanie orzeczenia o niepełnosprawności lub stopniu niepełnosprawności

11.3.2. kwestionowanie orzeczenia, w tym odwołania

11.3.3. uprawnienia wynikające z orzeczenia

11.3.4. inne

11.4. System wsparcia i opieki nad osobami niesamodzielnymi (w tym chorymi psychicznie)

11.4.1. usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania (w tym zakres usług, zmiana opiekuna)

11.4.2. opieka instytucjonalna

11.4.3. ubezwłasnowolnienie

11.4.4. przymusowe leczenie chorych psychicznie

11.4.5. inne

11.5. Inne

11.5.1. inne.

12. URZĘDY I SĄDY

12.1. Dokumenty tożsamości, potwierdzenia miejsca zamieszkania, akty stanu cywilnego i inne

- 12.1.1. problemy z wyrobieniem i uzyskaniem dokumentów (w tym opłaty i odpisy)
- 12.1.2. błędy w dokumentach
- 12.1.3. potwierdzenie miejsca zamieszkania (w tym zameldowanie)
- 12.1.4. inne

12.2. Postępowanie przed organem lub urzędem (kategoria dotyczy jedynie zapytań o charakterze ogólnym – w każdym przypadku, gdy osoba uprawniona ujawnia konkretną tematykę sprawy sądowej lub urzędowej, należy ją skategoryzować pod numerem odpowiedniej kategorii tematycznej z rozdziałów 1–11)

- 12.2.1. nieznanomość treści przepisów
- 12.2.2. procedura (w tym terminy, doręczanie, odwołania, wgląd w dokumentację sprawy, wznowienie postępowania, koszty)
- 12.2.3. jakość obsługi (w tym skargi na urzędników)
- 12.2.4. inne

12.3. Postępowanie przed sądem (kategoria dotyczy jedynie zapytań o charakterze ogólnym – w każdym przypadku, gdy osoba uprawniona ujawnia konkretną tematykę sprawy sądowej lub urzędowej, należy ją skategoryzować pod numerem odpowiedniej kategorii tematycznej z rozdziałów 1–11)

- 12.3.1. nieznanomość treści przepisów
- 12.3.2. możliwość zmiany orzeczenia sądu
- 12.3.3. procedura sądowa (w tym terminy, doręczenia, reprezentowanie przez członka rodziny, pełnomocnik z urzędu, koszty)
- 12.3.4. niezadowolenie z pracy wymiaru sprawiedliwości (w tym skargi na pełnomocnika, zastrzeżenia do bezstronności sędziego i innych pracowników sądu)
- 12.3.5. inne

12.4. Problemy osób niemających obywatelstwa polskiego

- 12.4.1. uregulowanie pobytu w Rzeczypospolitej Polskiej
- 12.4.2. uzyskanie obywatelstwa polskiego
- 12.4.3. uzyskanie uprawnienia do wykonywania pracy
- 12.4.4. inne

12.5. Inne

- 12.5.1. inne.

WZÓR

ZBIORCZA INFORMACJA o wykonaniu zadania polegającego na udzielaniu nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz edukacji prawnej sporządzona przez Starostę/Prezydenta Miasta za kwartał roku				
Lp.	Rodzaj danych	Liczba w punktach prowadzonych przez		
		adwokatów lub radców prawnych	organizacje pozarządowe	
			pomoc prawna	pomoc prawna
I.	ZADANIA Z ZAKRESU NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ LUB NIEODPŁATNEGO PORADNICTWA OBYWATELSKIEGO			
1.	Liczba osób (kart), którym udzielono pomocy			
1.1.	liczba osób (kart), którym udzielono pomocy			
2.	Dziedzina prawa, której dotyczyła nieodpłatna pomoc prawna			
2.1.	prawo rodzinne			
2.2.	prawo pracy			
2.3.	sprawa z zakresu rozpoczęcia działalności gospodarczej			
2.4.	prawo cywilne			
2.5.	prawo ubezpieczeń społecznych, prawa do opieki zdrowotnej			
2.6.	prawo administracyjne z wyjątkiem prawa podatkowego			
2.7.	prawo podatkowe			
2.8.	prawo karne			
2.9.	inne			
3.	Kategoria sprawy, z której udzielono nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego (wyszczególnić liczbę spraw zgłaszanych w poszczególnych kategoriach spraw, o których mowa w § 8 ust. 2 rozporządzenia)			

3.1.	LOKAL MIESZKALNY			
3.1.1.	Brak lokalu mieszkalnego			
3.1.1.1.	warunki uzyskania lokalu mieszkalnego			
3.1.1.2.	odmowa przyznania lokalu mieszkalnego			
3.1.1.3.	inne			
3.1.2.	Uzyskanie prawa do lokalu mieszkalnego po krewnym lub znajomym (dotyczy lokalu mieszkalnego komunalnego, lokatorskiego, zakładowego, resortowego i innego z wyłączeniem lokalu mieszkalnego własnościowego i spółdzielczego własnościowego, które należy ująć w kategoriach dotyczących WŁASNOŚCI lub DZIEDZICZENIA)			
3.1.2.1.	uzyskanie prawa do lokalu mieszkalnego po śmierci najemcy/członka spółdzielni			
3.1.2.2.	uzyskanie prawa do lokalu mieszkalnego po opuszczeniu przez najemcę/członka spółdzielni			
3.1.2.3.	inne			
3.1.3.	Utrata lokalu mieszkalnego			
3.1.3.1.	pozbawienie tytułu prawnego do lokalu mieszkalnego (w tym wypowiedzenie umowy najmu/wykluczenie z członkostwa spółdzielni, licytacja)			
3.1.3.2.	eksmisja			
3.1.3.3.	lokal po eksmisji (w tym pomieszczenie tymczasowe, lokal socjalny)			
3.1.3.4.	inne			
3.1.4.	Sytuacje konfliktowe			
3.1.4.1.	możliwości eksmisji lokatora lub współlokatora			
3.1.4.2.	możliwości eksmisji lokatora innego lokalu mieszkalnego			
3.1.4.3.	wyegzekwowanie wyroku sądowego			
3.1.4.4.	inne konflikty sąsiedzkie			
3.1.4.5.	konflikty z zarządcą			
3.1.4.6.	inne			
3.1.5.	Użytkowanie lokalu mieszkalnego			
3.1.5.1.	wysokość opłat			
3.1.5.2.	odpowiedzialność osób współmieszkających za opłaty			
3.1.5.3.	odpowiedzialność za naprawy/remonty			
3.1.5.4.	lokal mieszkalny na czas remontu/rozbiórki			
3.1.5.5.	zamiana lokalu mieszkalnego			

3.1.5.6.	adaptacja lokalu mieszkalnego			
3.1.5.7.	lokal mieszkalny po rozwodzie			
3.1.5.8.	Inne			
3.1.6.	Dysponowanie lokalem mieszkalnym (z wyłączeniem dysponowania lokalem mieszkalnym własnościowym i spółdzielczym własnościowym)			
3.1.6.1.	możliwości przekazania tytułu prawnego			
3.1.6.2.	wynajem całości lub części lokalu mieszkalnego niebędącego własnością			
3.1.6.3.	użyczenie całości lub części lokalu mieszkalnego niebędącego własnością			
3.1.6.4.	Inne			
3.1.7.	Uzyskanie prawa własności do lokalu mieszkalnego			
3.1.7.1.	procedury związane z uzyskaniem prawa własności			
3.1.7.2.	wstrzymanie/odmowa przekształcenia prawa do lokalu mieszkalnego			
3.1.7.3.	Inne			
3.1.8.	Kupno lokalu mieszkalnego zarówno na rynku pierwotnym lub wtórnym			
3.1.8.1.	procedury związane z kupnem lokalu mieszkalnego			
3.1.8.2.	koszty związane z kupnem lokalu mieszkalnego (opłaty notarialne, podatek od czynności cywilnoprawnych)			
3.1.8.3.	zadatek/zaliczka			
3.1.8.4.	agencje pośredniczące w zakupie lokali mieszkalnych (agencje nieruchomości, firmy deweloperskie)			
3.1.8.5.	Inne			
3.1.9.	Inne			
3.1.9.1.	Inne			
3.2.	PRZESTĘPSTWA I WYKROCZENIA			
3.2.1.	Pokrzywdzeni			
3.2.1.1.	uprawnienia i obowiązki, procedury – w postępowaniu przygotowawczym, sądowym i wykonawczym, w sprawach o wykroczenia (w tym bezpłatna pomoc tłumacza)			
3.2.1.2.	osoba małoletnia, ubezwłasnowolniona, nieporadna			
3.2.1.3.	pełnomocnik pokrzywdzonego			
3.2.1.4.	oskarżyciel posiłkowy			
3.2.1.5.	środki odwoławcze			

3.2.1.6.	naprawienie szkody, zadośćuczynienie, nawiązka odszkodowanie, kompensata			
3.2.1.7.	inne			
3.2.2.	Świadkowie			
3.2.2.1.	uprawnienia i obowiązki, procedury – w postępowaniu przygotowawczym, sądowym i wykonawczym, w sprawach o wykroczenia			
3.2.2.2.	osoba małoletnia			
3.2.2.3.	przesłuchanie w miejscu pobytu, na odległość, z wyłączeniem jawności			
3.2.2.4.	prawo odmowy złożenia zeznań			
3.2.2.5.	inne			
3.2.3.	Podejrzani, oskarżeni i obwinieni			
3.2.3.1.	uprawnienia i obowiązki, procedury – w postępowaniu przygotowawczym, sądowym i wykonawczym, w sprawach o wykroczenia (w tym bezpłatna pomoc tłumacza)			
3.2.3.2.	obrońca z urzędu			
3.2.3.3.	środki przymusu wraz z środkami zapobiegawczymi (w tym zabezpieczenie majątkowe, zatrzymanie, tymczasowe aresztowanie, dozór policji, zmiana środka, zmiana, uchyleń, przedłużanie środka)			
3.2.3.4.	postępowania szczególne			
3.2.3.5.	środki odwoławcze			
3.2.3.6.	Inne			
3.2.4.	Skazani			
3.2.4.1.	uprawnienia i obowiązki, procedury			
3.2.4.2.	warunki odbywania kary (w tym dostęp do opieki medycznej, nagrody, przepustki, przeludnienie w celach, pałacy w celi)			
3.2.4.3.	postępowanie egzekucyjne			
3.2.4.4.	odroczenie wykonywania kary pozbawienia wolności			
3.2.4.5.	przerwa w wykonywaniu kary pozbawienia wolności			
3.2.4.6.	dozór elektroniczny			
3.2.4.7.	warunkowe przedterminowe zwolnienie			
3.2.4.8.	wykonanie zawieszanej kary pozbawienia wolności			
3.2.4.9.	kara zastępcza (w tym zamiana grzywny na areszt)			
3.2.4.10.	wyrok łączny			
3.2.4.11.	naprawienie szkody, zadośćuczynienie, nawiązka, odszkodowanie			

3.2.4.12.	grzywny			
3.2.4.13.	pomoc postpenitencjarna dla skazanych i ich rodzin (w tym finansowa)			
3.2.4.14.	przygotowanie do opuszczenia zakładu (w tym programy wolnościowe)			
3.2.4.15.	niesłuszne skazanie			
3.2.4.16.	zatarcie skazania			
3.2.4.17.	inne			
3.2.5.	Inne			
3.2.5.1.	inne			
3.3.	RODZINA			
3.3.1.	Zawarcie małżeństwa			
3.3.1.1.	zawarcie małżeństwa			
3.3.1.2.	zawarcie małżeństwa przez osoby niepełnoletnie, ubezwłasnowolnione			
3.3.1.3.	zawarcie małżeństwa w placówce zamkniętej			
3.3.1.4.	zawarcie małżeństwa z obcokrajowcem			
3.3.1.5.	inne			
3.3.2.	Relacje w rodzinie			
3.3.2.1.	zaangażowanie w funkcjonowanie rodziny i wspólne spędzanie czasu			
3.3.2.2.	naprawa relacji rodzinnych			
3.3.2.3.	sprawowanie opieki nad niesamodzielnym członkiem rodziny (nie dotyczy małoletnich)			
3.3.2.4.	utrata bliskich i relacje po stracie			
3.3.2.5.	podział obowiązków i prowadzenie gospodarstwa domowego			
3.3.2.6.	zarządzanie finansami rodziny			
3.3.2.7.	partycypowanie w kosztach utrzymania rodziny			
3.3.2.8.	inne			
3.3.3.	Ustanie małżeństwa			
3.3.3.1.	sposoby rozwiązania małżeństwa, rozwód a separacja, orzekanie o winie			
3.3.3.2.	postępowanie sądowe (w tym przebieg, koszty, pomoc prawna z urzędu, dowody, świadkowie)			
3.3.3.3.	inne			
3.3.4.	Majątek małżonków			
3.3.4.1.	majątek wspólny a majątek osobisty			

3.3.4.2.	majątkowe umowy małżeńskie			
3.3.4.3.	podział majątku			
3.3.4.4.	Inne			
3.3.5.	Dzieci			
3.3.5.1.	pochodzenie dziecka (w tym ustalenie ojcostwa, zaprzeczenie)			
3.3.5.2.	uprawnienia do sprawowania władzy rodzicielskiej (w tym władza rodzicielska, ograniczenie i pozbawienie władzy rodzicielskiej, przywracanie władzy rodzicielskiej, ustanowienie opiekuna prawnego, zastrzeżenia do sposobu wykonywania władzy rodzicielskiej)			
3.3.5.3.	sposób opieki i metody wychowawcze			
3.3.5.4.	problemy wychowawcze			
3.3.5.5.	plan wychowawczy po rozwodzie			
3.3.5.6.	kontakty rodziców z dziećmi (w tym brak kontaktu, ograniczenie kontaktu, przywrócenie kontaktu)			
3.3.5.7.	kontakty dziadków z wnukami (brak kontaktu, ograniczenie kontaktu, przywrócenie kontaktu)			
3.3.5.8.	adopcja, rodzina zastępcza			
3.3.5.9.	Inne			
3.3.6.	Dochodzenie alimentów			
3.3.6.1.	uzyskanie alimentów na dziecko			
3.3.6.2.	uzyskanie alimentów na członków rodziny			
3.3.6.3.	wysokość alimentów w tym podnoszenie świadczeń			
3.3.6.4.	trudności w egzekwowaniu alimentów			
3.3.6.5.	Inne			
3.3.7.	Zobowiązania alimentacyjne			
3.3.7.1.	zasadność			
3.3.7.2.	wysokość w tym obniżenie alimentów			
3.3.7.3.	Inne			
3.3.8.	Dysfunkcje w rodzinie			
3.3.8.1.	uzależnienie członka rodziny			
3.3.8.2.	przemoc domowa			
3.3.8.3.	inne			
3.3.9.	Konkubinat			
3.3.9.1.	uprawnienia konkubentów (w tym legalizacja związku, dziedziczenie)			

3.3.9.2.	majątek konkubentów			
3.3.9.3.	inne			
3.3.10.	Inne			
3.3.10.1.	inne			
3.4.	DZIEDZICZENIE			
3.4.1.	Dziedziczenie ustawowe			
3.4.1.1.	uprawnieni do dziedziczenia			
3.4.1.2.	zrzeczenie się spadku			
3.4.1.3.	przyjęcie spadku			
3.4.1.4.	odpowiedzialność za długi spadkowe			
3.4.1.5.	dział spadku			
3.4.1.6.	inne			
3.4.2.	Dziedziczenie testamentowe			
3.4.2.1.	przyjęcie spadku			
3.4.2.2.	podważanie testamentu			
3.4.2.3.	wykonanie zapisów			
3.4.2.4.	dział spadku			
3.4.2.5.	inne			
3.4.3.	Zachowek			
3.4.3.1.	uprawnieni do zachowku			
3.4.3.2.	kwestionowanie wydziedziczenia			
3.4.3.3.	uzyskanie zachowku			
3.4.3.4.	wysokość zachowku			
3.4.3.5.	przedawnienie			
3.4.3.6.	inne			
3.4.4.	Inne			
3.4.4.1.	inne			
3.5.	OPIEKA I KSZTAŁCENIE			
3.5.1.	Opieka nad dziećmi			
3.5.1.1.	żłobki			
3.5.1.2.	przedszkola			
3.5.1.3.	inne			

3.5.2.	Edukacja			
3.5.2.1.	obowiązek szkolny (w tym wybór szkoły)			
3.5.2.2.	prawa i obowiązki ucznia			
3.5.2.3.	prawa i obowiązki rodziców lub opiekunów			
3.5.2.4.	zapewnienie opieki nad uczniami			
3.5.2.5.	konflikty w środowisku szkolnym (w tym między uczniami, uczniami a nauczycielami, nauczycielami a rodzicami)			
3.5.2.6.	problemy wychowawcze w placówce			
3.5.2.7.	problemy z nauką w placówce			
3.5.2.8.	przemoc w szkole			
3.5.2.9.	dowóz dzieci do szkół			
3.5.2.10.	Inne			
3.5.3.	Studia wyższe			
3.5.3.1.	rekrutacja			
3.5.3.2.	opłaty			
3.5.3.3.	inne			
3.5.4.	Edukacja nieformalna			
3.5.4.1.	uniwersytety III wieku			
3.5.4.2.	zajęcia pozaszkolne			
3.5.4.3.	inne			
3.5.5.	Inne			
3.5.5.1.	inne			
3.6.	WŁASNOŚĆ RZECZY RUCHOMYCH I NIERUCHOMOŚCI Z WYŁĄCZENIEM DZIEDZICZENIA			
3.6.1.	Nabycie i uregulowanie własności			
3.6.1.1.	kupno			
3.6.1.2.	zasiedzenie			
3.6.1.3.	spory graniczne			
3.6.1.4.	naruszenie własności i posiadania			
3.6.1.5.	służebności			
3.6.1.6.	inne			
3.6.2.	Dysponowanie własnością			
3.6.2.1.	wynajem całości lub części lokalu mieszkalnego będącego własnością			

3.6.2.2.	użyczenie całości lub części lokalu mieszkalnego będącego własnością			
3.6.2.3.	sprzedaż			
3.6.2.4.	możliwości przekazania za życia i na wypadek śmierci			
3.6.2.5.	wydziedziczenie przez aktualnego właściciela (pozbawienie prawa do zachowku)			
3.6.2.6.	cofnięcie dyspozycji (w tym odwołanie darowizny, zmiana testamentu)			
3.6.2.7.	współwłasność			
3.6.2.8.	inne			
3.6.3.	Sprawy konsumenckie			
3.6.3.1.	wadliwy towar			
3.6.3.2.	nienależyte wykonanie usługi			
3.6.3.3.	problemy z wycofaniem się z umowy			
3.6.3.4.	problemy z bankiem			
3.6.3.5.	inne			
3.6.4.	Inne			
3.6.4.1.	inne			
3.7.	ŚWIADCZENIA I ZASIŁKI			
3.7.1.	Świadczenia z pomocy społecznej			
3.7.1.1.	zasady przyznawania (w tym rodzaje, warunki, wysokość, procedury)			
3.7.1.2.	odmowa przyznania świadczenia			
3.7.1.3.	inne			
3.7.2.	Świadczenia z tytułu bezrobocia			
3.7.2.1.	zasady przyznawania (w tym rodzaje, rodzaje, wysokość, procedury)			
3.7.2.2.	odmowa przyznania			
3.7.2.3.	świadczenia pieniężne			
3.7.2.4.	inne formy pomocy			
3.7.2.5.	nienależnie pobrane świadczenie (w tym: warunki uznania świadczenia za nienależnie pobrane, odroczenia terminu płatności lub rozłożenia na raty)			
3.7.2.6.	inne			
3.7.3.	Świadczenia rodzinne i wychowawcze			
3.7.3.1.	zasady przyznawania (w tym rodzaje, warunki, wysokość, procedury)			
3.7.3.2.	odmowa przyznania			
3.7.3.3.	inne			

3.7.4.	Świadczenia związane ze sprawowaniem opieki nad osobą niepełnosprawną oraz zasiłek i dodatek pielęgnacyjny			
3.7.4.1.	zasady przyznawania (w tym rodzaje, warunki, wysokość, procedury)			
3.7.4.2.	odmowa przyznania			
3.7.4.3.	inne			
3.7.5.	Świadczenia z tytułu choroby i wypadku przy pracy (w tym zasiłek rehabilitacyjny, opiekuńczy, chorobowy, jednorazowe odszkodowanie)			
3.7.5.1.	zasady przyznawania (w tym rodzaje, warunki, wysokość, procedury)			
3.7.5.2.	odmowa przyznania			
3.7.5.3.	inne			
3.7.6.	Zasiłki macierzyńskie i rodzicielskie			
3.7.6.1.	zasady przyznawania (w tym rodzaje, warunki, wysokość, procedury)			
3.7.6.2.	odmowa przyznania			
3.7.6.3.	inne			
3.7.7.	Fundusz alimentacyjny			
3.7.7.1.	zasady przyznawania (w tym rodzaje, warunki, wysokość, procedury)			
3.7.7.2.	odmowa przyznania			
3.7.7.3.	inne			
3.7.8.	Emerytury			
3.7.8.1.	zasady przyznawania (w tym rodzaje, warunki, kryteria, procedury, z wyłączeniem określenia wysokości, świadczenie w drodze wyjątku)			
3.7.8.2.	kapitał początkowy			
3.7.8.3.	otwarte fundusze emerytalne			
3.7.8.4.	zmiana wysokości świadczenia			
3.7.8.5.	odmowa przyznania			
3.7.8.6.	łączenie pracy z emeryturą			
3.7.8.7.	inne			
3.7.9.	Renta rodzinna			
3.7.9.1.	zasady przyznawania (w tym warunki, procedury, świadczenie w drodze wyjątku)			
3.7.9.2.	kwestionowanie wysokości świadczenia			
3.7.9.3.	odmowa przyznania			
3.7.9.4.	inne			

3.7.10.	Renta z tytułu niezdolności do pracy i renta socjalna			
3.7.10.1.	zasady przyznawania (w tym rodzaje, warunki, procedury, świadczenie w drodze wyjątku)			
3.7.10.2.	kwestionowanie orzeczenia			
3.7.10.3.	kwestionowanie wysokości świadczenia			
3.7.10.4.	łączenie renty z pracą			
3.7.10.5.	odmowa przyznania			
3.7.10.6.	Inne			
3.7.11.	Dopłaty do utrzymania lokalu mieszkalnego (w tym dodatek mieszkaniowy i energetyczny)			
3.7.11.1.	zasady przyznawania (w tym rodzaje, warunki, wysokość, procedury)			
3.7.11.2.	odmowa przyznania			
3.7.11.3.	inne			
3.7.12.	Stypendia			
3.7.12.1.	zasady przyznawania			
3.7.12.2.	odmowy przyznania			
3.7.12.3.	inne			
3.7.13.	Inne			
3.7.13.1.	inne			
3.8.	ZADŁUŻENIA			
3.8.1.	Mieszkaniowe			
3.8.1.1.	trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)			
3.8.1.2.	sprawa w sądzie			
3.8.1.3.	egzekucja komornicza, koszty komornicze			
3.8.1.4.	inne			
3.8.2.	Alimentacyjne			
3.8.2.1.	trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)			
3.8.2.2.	egzekucja			
3.8.2.3.	sankcje za uchylenie się od obowiązku alimentacyjnego			
3.8.2.4.	inne			
3.8.3.	Z tytułu kredytów i pożyczek			
3.8.3.1.	trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)			
3.8.3.2.	przejęcie długu (w tym skargi na firmy windykacyjne, procedura, pobieranie dodatkowych opłat)			

3.8.3.3.	sankcje (w tym umieszczenie na liście dłużników, podejrzenie o wyłudzenie kredytu)			
3.8.3.4.	sprawa w sądzie, nakaz zapłaty i inne tytuły egzekucyjne			
3.8.3.5.	egzekucja komornicza			
3.8.3.6.	kwestionowanie wysokości długu			
3.8.3.7.	inne			
3.8.4.	Odpowiedzialność poręczycieli lub odpowiedzialność za zadłużenia innych			
3.8.4.1.	zasadność roszczenia			
3.8.4.2.	trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)			
3.8.4.3.	przejęcie długu			
3.8.4.4.	sprawa w sądzie, nakaz zapłaty i inne tytuły egzekucyjne			
3.8.4.5.	egzekucja komornicza			
3.8.4.6.	kwestionowanie wysokości długu			
3.8.4.7.	inne			
3.8.5.	Wobec ZUS			
3.8.5.1.	kwestionowanie zasadności długu			
3.8.5.2.	trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)			
3.8.5.3.	kwestionowanie wysokości			
3.8.5.4.	egzekucja			
3.8.5.5.	inne			
3.8.6.	Podatkowe			
3.8.6.1.	kwestionowanie zasadności długu			
3.8.6.2.	trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)			
3.8.6.3.	kwestionowanie wysokości			
3.8.6.4.	egzekucja			
3.8.6.5.	inne			
3.8.7.	Nienależnie pobrane świadczenia			
3.8.7.1.	kwestionowanie zasadności długu			
3.8.7.2.	trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)			
3.8.7.3.	kwestionowanie wysokości			
3.8.7.4.	egzekucja			
3.8.7.5.	inne			

3.8.8.	Kary finansowe (mandaty, grzywny)		
3.8.8.1.	podważanie zasadności		
3.8.8.2.	trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)		
3.8.8.3.	sprawa w sądzie		
3.8.8.4.	egzekucja		
3.8.8.5.	inne		
3.8.9.	Długi spadkowe		
3.8.9.1.	podważanie zasadności		
3.8.9.2.	trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)		
3.8.9.3.	sprawa w sądzie		
3.8.9.4.	egzekucja		
3.8.9.5.	inne		
3.8.10.	Długi niejednorodne (w tym sprawy dotyczące jednocześnie kilku rodzajów długów, np. pochodzących z kredytów oraz długów alimentacyjnych lub mieszkaniowych)		
3.8.10.1.	trudności ze spłatą długów (etap przedsądowy)		
3.8.10.2.	przejęcie długu		
3.8.10.3.	sprawa w sądzie		
3.8.10.4.	sankcje (w tym związane z długami alimentacyjnymi, wyłudzeniem kredytu, umieszczeniem na liście dłużników)		
3.8.10.5.	egzekucja		
3.8.10.6.	inne		
3.8.11.	Nadmierne zadłużenie		
3.8.11.1.	możliwość ogłoszenia upadłości konsumenckiej		
3.8.11.2.	przygotowanie wniosku o upadłość konsumencką		
3.8.11.3.	postępowanie upadłościowe		
3.8.11.4.	oddalenie, zwrot wniosku		
3.8.11.5.	inne		
3.8.12.	Inne		
3.8.12.1.	inne		
3.9.	ROSZCZENIA I ZOBOWIĄZANIA FINANSOWE		
3.9.1.	Roszczenia z tytułu wyrządzonej szkody		
3.9.1.1.	zasady dochodzenia roszczeń		
3.9.1.2.	wysokość		

3.9.1.3.	egzekucja należności			
3.9.1.4.	spór z firmą ubezpieczeniową			
3.9.1.5.	inne			
3.9.2.	Roszczenia z tytułu odebranego majątku (w tym w okresie po drugiej wojnie światowej)			
3.9.2.1.	zasady dochodzenia roszczeń			
3.9.2.2.	wysokość			
3.9.2.3.	egzekucja należności			
3.9.2.4.	inne			
3.9.3.	Odzyskiwanie pożyczek			
3.9.3.1.	sposób dochodzenia roszczeń			
3.9.3.2.	odsetki			
3.9.3.3.	egzekucja należności			
3.9.3.4.	inne			
3.9.4.	Podatki			
3.9.4.1.	wysokość			
3.9.4.2.	ulgi			
3.9.4.3.	inne			
3.9.5.	Inne			
3.9.5.1.	inne			
3.10.	ZATRUDNIENIE			
3.10.1.	Sprawa na etapie przed podjęciem pracy			
3.10.1.1.	warunki umowy (w tym składki, dotyczy także umów cywilnoprawnych)			
3.10.1.2.	założenie działalności gospodarczej (w tym składki)			
3.10.1.3.	brak umowy			
3.10.1.4.	inne			
3.10.2.	Uprawnienia związane z zatrudnieniem			
3.10.2.1.	związane z ciążą			
3.10.2.2.	związane z rodzicielstwem, urlopy macierzyńskie i wychowawcze, z wyłączeniem zasiłków macierzyńskich, wychowawczych, opiekuńczych			
3.10.2.3.	związane z niepełnosprawnością			
3.10.2.4.	związane z wiekiem			

3.10.2.5.	branżowe			
3.10.2.6.	urlopy wypoczynkowe i bezpłatne			
3.10.2.7.	inne			
3.10.3.	Warunki pracy (sprawa na etapie po podjęciu pracy)			
3.10.3.1.	zmiana warunków (w tym kierowanie do innej pracy, zmiana wynagrodzenia)			
3.10.3.2.	zastrzeżenia do warunków pracy			
3.10.3.3.	wypadki przy pracy			
3.10.3.4.	inne			
3.10.4.	Wynagrodzenia i dodatki			
3.10.4.1.	opóźnienia w wypłacie wynagrodzenia, brak lub wypłata części wynagrodzenia			
3.10.4.2.	prawo do dodatków (w tym premie, nadgodziny)			
3.10.4.3.	świadczenia związane z odejściem z pracy			
3.10.4.4.	brak odprowadzania składek na ZUS			
3.10.4.5.	inne			
3.10.5.	Przedłużanie i rozwiązywanie umów (w tym cywilnoprawnych)			
3.10.5.1.	kontynuacja umowy, umowy czasowe, umowy na okres próbny			
3.10.5.2.	sposoby rozwiązania umów, przez pracodawcę lub pracownika, okresy wypowiedzenia			
3.10.5.3.	uprawnienia związane z rozwiązaniem umowy o pracę (w tym odszkodowanie przy zwolnieniu grupowym, wolne dni na szukanie pracy)			
3.10.5.4.	kwestionowanie zasadności wypowiedzenia umowy, niesłuszne wypowiedzenie			
3.10.5.5.	świadcstwa pracy, brak świadectwa pracy, kwestionowanie informacji zawartych w świadectwie pracy			
3.10.5.6.	inne			
3.10.6.	Konflikty w pracy			
3.10.6.1.	nagany, kary, odpowiedzialność materialna			
3.10.6.2.	mobbing (w tym ze strony przełożonych i współpracowników)			
3.10.6.3.	dyskryminacja, molestowanie			
3.10.6.4.	inne			
3.10.7.	Inne			
3.10.7.1.	inne			

3.11.	ZDROWIE		
3.11.1.	Ubezpieczenie zdrowotne		
3.11.1.1.	brak ubezpieczenia		
3.11.1.2.	dokumenty potwierdzające ubezpieczenie, potwierdzenie ubezpieczenia		
3.11.1.3.	inne		
3.11.2.	Opieka medyczna		
3.11.2.1.	dostępność do leczenia		
3.11.2.2.	dokumentacja medyczna		
3.11.2.3.	błędy lekarskie		
3.11.2.4.	dofinansowanie leczenia i sprzętu		
3.11.2.5.	skargi na poziom usług		
3.11.2.6.	inne		
3.11.3.	Orzekanie o niepełnosprawności lub stopniu niepełnosprawności (dotyczy tylko orzekania pozarentowego, z wyłączeniem ZUS)		
3.11.3.1.	uzyskanie orzeczenia o niepełnosprawności lub stopniu niepełnosprawności		
3.11.3.2.	kwestionowanie orzeczenia, w tym odwołania		
3.11.3.3.	uprawnienia wynikające z orzeczenia		
3.11.3.4.	inne		
3.11.4.	System wsparcia i opieki nad osobami niesamodzielnymi (w tym chorymi psychicznie)		
3.11.4.1.	usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania (w tym zakres usług, zmiana opiekuna)		
3.11.4.2.	opieka instytucjonalna		
3.11.4.3.	ubezwłasnowolnienie		
3.11.4.4.	przymusowe leczenie chorych psychicznie		
3.11.4.5.	inne		
3.11.5.	Inne		
3.11.5.1.	inne		
3.12.	URZĘDY I SĄDY		
3.12.1.	Dokumenty tożsamości, potwierdzenia miejsca zamieszkania, akty stanu cywilnego i inne		
3.12.1.1.	problemy z wyrobieniem i uzyskaniem dokumentów (w tym opłaty i odpisy)		
3.12.1.2.	błędy w dokumentach		
3.12.1.3.	potwierdzenie miejsca zamieszkania (w tym zameldowanie)		
3.12.1.4.	inne		

3.12.2.	Postępowanie przed organem lub urzędem (kategoria dotyczy jedynie zapytań o charakterze ogólnym, w każdym przypadku, gdy osoba uprawniona ujawnia konkretną tematykę sprawy sądowej lub urzędowej, należy kategoryzować ją pod numerem odpowiedniej kategorii tematycznej z rozdziałów 1–11)		
3.12.2.1.	nieznajomość treści przepisów		
3.12.2.2.	procedura (w tym terminy, doręczanie, odwołania, wgląd w dokumentację sprawy, wznowienie postępowania, koszty)		
3.12.2.3.	jakość obsługi (w tym skargi na urzędników)		
3.12.2.4.	inne		
3.12.3.	Postępowanie przed sądem (kategoria dotyczy jedynie zapytań o charakterze ogólnym, w każdym przypadku, gdy osoba uprawniona ujawnia konkretną tematykę sprawy sądowej lub urzędowej, należy kategoryzować pod numerem odpowiedniej kategorii tematycznej z rozdziałów 1–11)		
3.12.3.1.	nieznajomość treści przepisów		
3.12.3.2.	możliwość zmiany orzeczenia sądu		
3.12.3.3.	procedura sądowa (w tym terminy, doręczenia, reprezentowanie przez członka rodziny, pełnomocnik z urzędu, koszty)		
3.12.3.4.	niezadowolenie z pracy wymiaru sprawiedliwości (w tym skargi na pełnomocnika, zastrzeżenia do bezstronności sędziego i innych pracowników sądu)		
3.12.3.5.	inne		
3.12.4.	Problemy osób niemających obywatelstwa polskiego		
3.12.4.1.	uregulowanie pobytu w Polsce		
3.12.4.2.	uzyskanie obywatelstwa polskiego		
3.12.4.3.	uzyskanie uprawnienia do wykonywania pracy		
3.12.4.4.	inne		
3.12.5.	Inne		
3.12.5.1.	inne		
4.	Forma udzielonej nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczonego nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego		
4.1.	poinformowanie osoby uprawnionej o obowiązującym stanie prawnym, o przysługujących jej uprawnieniach lub o spoczywających na niej obowiązkach, w tym w związku z toczącym się postępowaniem przygotowawczym, administracyjnym, sądowym lub sądowoadministracyjnym		
4.2.	wskazanie osobie uprawnionej sposobu rozwiązania jej problemu prawnego		
4.3.	sporządzenie projektu pisma w sprawach, o których mowa w art. 3 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji		

	prawnej (Dz. U. z 2017 r. poz. 2030, z późn. zm.), z wyłączeniem pism procesowych w toczącym się postępowaniu przygotowawczym lub sądowym i pism w toczącym się postępowaniu sądowoadministracyjnym			
4.4.	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 sądowoadministracyjnym			
4.5.	poinformowanie osoby uprawnionej o obowiązującym stanie prawnym i możliwościach skorzystania z polubownych metod rozwiązywania sporów, w szczególności mediacji			
4.6.	sporządzenie umowy o mediację lub wniosku o przeprowadzenie mediacji			
4.7.	przygotowanie projektu wniosku o przeprowadzenie postępowania mediacyjnego w sprawie karnej			
4.8.	przeprowadzenie mediacji			
4.9.	udzielenie pomocy w sporządzeniu do sądu wniosku o zatwierdzenie ugody zawartej przed mediatorem			
4.10.	porada obywatelska			
4.11.	porada obywatelska ze sporządzeniem wspólnie z osobą uprawnioną planu działania			
4.12.	przekazanie osobie uprawnionej informacji o innych jednostkach poradnictwa, o których mowa w art. 5 ust. 4 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej – podać ile razy wskazywano tematy poradnictwa, wg kategorii z poniższej listy			
4.12.1.	rodzinne			
4.12.2.	psychologiczne			
4.12.3.	pedagogiczne			
4.12.4.	z zakresu pomocy społecznej			
4.12.5.	rozwiązywania problemów alkoholowych i innych uzależnień			
4.12.6.	przeciwdziałania przemocy w rodzinie			
4.12.7.	poradnictwo w ramach interwencji kryzysowej			
4.12.8.	z zakresu praw konsumentów			
4.12.9.	praw dziecka			
4.12.10.	praw pacjenta			
4.12.11.	ubezpieczeń społecznych			
4.12.12.	prawa podatkowego			
4.12.13.	prawa pracy			
4.12.14.	dla osób bezrobotnych			
4.12.15.	dla osób w sporze z podmiotami rynku finansowego			

4.12.16.	dla osób pokrzywdzonych przestępstwem			
4.12.17.	inne			
5.	Czas poświęcony na udzielenie nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczenie nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego w sprawie zgłoszonej podczas danej wizyty, z uwzględnieniem łącznego nakładu czasu na wizytę i bezpośrednią obsługę osoby uprawnionej oraz na inne czynności, w tym analizę i sporządzanie projektu pisma			
5.1.	do 15 minut			
5.2.	powyżej 15 minut do 30 minut			
5.3.	powyżej 30 minut do 45 minut			
5.4.	powyżej 45 minut do 60 minut			
5.5.	powyżej 1 godz. do 1 godz. 30 min.			
5.6.	powyżej 1 godz. 30 min. do 2 godz.			
5.7.	powyżej 2 godz. do 3 godz.			
5.8.	powyżej 3 godz. do 4 godz.			
5.9.	powyżej 4 godz. do 5 godz.			
5.10.	powyżej 5 godz. do 6 godz.			
5.11.	powyżej 6 godz. do 7 godz.			
5.12.	powyżej 7 godz.			
6.	W przypadku przeprowadzenia mediacji, o której mowa w art. 4a ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej			
6.1.	Łączny czas trwania wszystkich spotkań mediacyjnych, o których mowa w art. 4a ust. 1 pkt 4 (z przybliżeniem do godziny, bez udzielenia pomocy, o której mowa w art. 4a ust. 1 pkt 1–3 i pkt 5 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej)			
6.1.1.	do 30 min.			
6.1.2.	powyżej 30 min. do 1 godz.			
6.1.3.	powyżej 1 godz. do 2 godz.			
6.1.4.	powyżej 2 godz. do 3 godz.			
6.1.5.	powyżej 3 godz. do 4 godz.			
6.1.6.	powyżej 4 godz. do 5 godz.			
6.1.7.	powyżej 5 godz. do 6 godz.			
6.1.8.	powyżej 6 godz. do 7 godz.			
6.1.9.	powyżej 7 godz. do 8 godz.			
6.1.10.	powyżej 8 godz. do 9 godz.			
6.1.11.	powyżej 9 godz. do 10 godz.			
6.1.12.	powyżej 10 godz. do 11 godz.			
6.1.13.	powyżej 11 godz. do 12 godz.			
6.1.14.	powyżej 12 godz.			

6.2.	Liczba wszystkich spotkań mediacyjnych jw.			
6.2.1.	1			
6.2.2.	2			
6.2.3.	3			
6.2.4.	4			
6.2.5.	5			
6.2.6.	6			
6.2.7.	7 lub więcej			
6.3.	Czy w wyniku mediacji zawarto ugodę			
6.3.1.	tak			
6.3.2.	nie			
7.	Informacje dotyczące osób uprawnionych			
7.1.	W przypadku pomocy prawnej lub porady obywatelskiej w sprawie kontynuowanej podczas kolejnych spotkań – kolejny numer wizyty osoby uprawnionej w tej samej sprawie wg oświadczenia osoby uprawnionej			
7.1.1.	1			
7.1.2.	2			
7.1.3.	3			
7.1.4.	4			
7.1.5.	5			
7.1.6.	6			
7.1.7.	7 lub więcej			
7.2.	Wiek osoby korzystającej z nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego			
7.2.1.	do 18 roku życia			
7.2.2.	powyżej 18 do 25 lat			
7.2.3.	powyżej 25 do 35 lat			
7.2.4.	powyżej 35 do 45 lat			
7.2.5.	powyżej 45 do 55 lat			
7.2.6.	powyżej 55 do 60 lat			
7.2.7.	powyżej 60 do 65 lat			
7.2.8.	powyżej 65 do 75 lat			
7.2.9.	powyżej 75 do 85 lat			
7.2.10.	powyżej 85 lat			

8.	Płeć osoby korzystającej z nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego			
8.1.	kobieta			
8.2.	mężczyzna			
9.	Wykształcenie osoby korzystającej z nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego			
9.1.	wyższe II stopnia			
9.2.	wyższe I stopnia (inżynier, licencjat)			
9.3.	policealne			
9.4.	średnie zawodowe			
9.5.	średnie ogólnokształcące			
9.6.	zasadnicze zawodowe			
9.7.	gimnazjalne			
9.8.	podstawowe			
9.9.	pozostałe			
10.	Średni miesięczny dochód netto na osobę w gospodarstwie domowym osoby korzystającej z nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego			
10.1.	bez dochodu			
10.2.	do 600 zł			
10.3.	powyżej 600 zł do 1000 zł			
10.4.	powyżej 1000 zł do 1500 zł			
10.5.	powyżej 1500 zł do 2000 zł			
10.6.	powyżej 2000 zł			
11.	Źródło dochodu w gospodarstwie domowym			
11.1.	praca			
11.2.	prowadzący działalność gospodarczą			
11.3.	na utrzymaniu rodziny			
11.4.	emerytura			
11.5.	renta z tytułu niezdolności do pracy			
11.6.	renta socjalna			
11.7.	renta rodzinna			
11.8.	świadczenie przedemerytalne			
11.9.	alimenty			
11.10.	zasiłek dla bezrobotnych/stypendium finansowane z Funduszu Pracy			

11.11.	zasiłki			
11.12.	stypendia dla uczących się			
11.13.	inne			
12.	Liczba członków gospodarstwa domowego osoby korzystającej z nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego			
12.1.	1			
12.2.	2			
12.3.	3			
12.4.	4			
12.5.	5			
12.6.	6			
12.7.	7 lub więcej			
13.	Miejsce zamieszkania osoby korzystającej z nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego			
13.1.	wieś			
13.2.	miasto do 10 000 mieszkańców			
13.3.	miasto powyżej 10 000 do 25 000 mieszkańców			
13.4.	miasto powyżej 25 000 do 100 000 mieszkańców			
13.5.	miasto powyżej 100 000 mieszkańców			
14.	Dane dotyczące zgód na wyrażenie opinii o działalności nieodpłatnej pomocy prawnej i poradnictwa obywatelskiego			
14.1.	Liczba osób, które wyraziły zgodę na wyrażenie opinii przez wypełnienie karty pomocy – części B			
14.2.	Liczba osób, które NIE wyraziły zgody na wyrażenie opinii przez wypełnienie karty pomocy – części B			
15.	Inne miejsce lub szczególna forma udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego			
15.1.	telefonicznie			
15.2.	pocztą elektroniczną			
15.3.	przez komunikator internetowy			
15.4.	w formie wideorozmowy			
15.5.	w miejscu zamieszkania osoby, która nie mogła przybyć osobiście			
15.6.	w miejscu wyposażonym w odpowiedni sprzęt, uławiający porozumiewanie się z osobami doświadczającymi trudności w komunikowaniu się			
15.7.	w miejscu z dostępnym wsparciem tłumacza języka migowego			
15.8.	inne			

16.	Liczba odpowiedzi na pytanie: Czy spotkał/a się Pan/i z życzliwym przyjęciem w punkcie?			
16.1.	zdecydowanie tak (uprzejmy sposób obsługi)			
16.2.	raczej tak			
16.3.	raczej nie			
16.4.	zdecydowanie nie (nieuprzejmy sposób obsługi)			
17.	Liczba odpowiedzi na pytanie: Czy informacje zostały przedstawione w sposób zrozumiały?			
17.1.	zdecydowanie tak			
17.2.	raczej tak			
17.3.	raczej nie			
17.4.	zdecydowanie nie			
18.	Liczba odpowiedzi na pytanie: Czy po uzyskaniu porad lub po przeprowadzonej mediacji wie Pan/i, jakie dalsze kroki można podjąć?			
18.1.	zdecydowanie tak			
18.2.	raczej tak			
18.3.	raczej nie			
18.4.	zdecydowanie nie			
19.	Liczba odpowiedzi na pytanie: Czy lokal, w którym zorganizowany jest punkt, jest dogodnie położony?			
19.1.	zdecydowanie tak			
19.2.	raczej tak			
19.3.	raczej nie			
19.4.	zdecydowanie nie			
20.	Liczba odpowiedzi na pytanie: Czy lokal, w którym zorganizowany jest punkt, jest czytelnie oznakowany?			
20.1.	zdecydowanie tak			
20.2.	raczej tak			
20.3.	raczej nie			
20.4.	zdecydowanie nie			
21.	Liczba odpowiedzi na pytanie: Czy został/a Pan/i przyjęty/a w punkcie w umówionym terminie?			
21.1.	zdecydowanie tak			
21.2.	raczej tak			
21.3.	raczej nie			
21.4.	zdecydowanie nie			
22.	Liczba odpowiedzi na pytanie: Skąd Pan/i dowiedział/a się o działalności punktu?			
22.1.	inni klienci punktów			
22.2.	internet			

22.3.	plakaty			
22.4.	ulotki lub broszury			
22.5.	prasa			
22.6.	radio			
22.7.	telewizja			
22.8.	w inny sposób			
23.	Liczba osób, które w ramach opinii zgłosiły uwagi własne i ewentualnie propozycje usprawnień działalności			
24.	Liczba osób, które zgodziły się na udostępnienie numeru telefonu kontaktowego w celu zasięgnięcia szerszej opinii o udzielonej pomocy prawnej lub poradzie obywatelskiej			
II.	REALIZACJA ZADAŃ Z ZAKRESU EDUKACJI PRAWNEJ			
1.	Liczba i formy zrealizowanych zadań z zakresu edukacji prawnej – wypełnić, o ile w danym kwartale zadania takie były zrealizowane			
1.1.	Liczba zrealizowanych zadań z zakresu edukacji prawnej w kwartale, według ich form w tym:			
1.1.1.	wykłady			
1.1.2.	warsztaty			
1.1.3.	informatory i poradniki w wersji papierowej			
1.1.4.	internetowe serwisy edukacyjne, informatory i poradniki w wersji elektronicznej			
1.1.5.	audycje w mediach			
1.1.6.	publikacje w mediach			
1.1.7.	kampania społeczna			
1.1.8.	inne formy			
1.2.	Tematyka zadań z zakresu edukacji prawnej realizowanych w danym kwartale – podać liczbę przedsięwzięć z zakresu edukacji prawnej o danej tematyce (przypisać do każdej rubryki tematycznej liczbę przedsięwzięć realizowanych w danym kwartale; jeśli dane przedsięwzięcie obejmowało więcej niż jeden obszar tematyczny, można je wykazać jednocześnie w liczbach podawanych w kilku rubrykach)			
1.2.1.	lokale mieszkalne, z wyłączeniem lokali mieszkalnych własnościowych			
1.2.2.	przestępstwa i wykroczenia			
1.2.3.	rodzina			
1.2.4.	dziedziczenie			
1.2.5.	opieka i kształcenie			
1.2.6.	własność rzeczy ruchomych, lokali mieszkalnych i innych nieruchomości, z wyłączeniem dziedziczenia			
1.2.7.	świadczenia i zasiłki			

1.2.8.	zadłużenia	
1.2.9.	roszczenia i zobowiązania finansowe	
1.2.10.	zatrudnienie	
1.2.11.	zdrowie	
1.2.12.	urzędy i sądy	
1.2.13.	inne	
2.	Czy starosta w umowach z organizacjami na powierzenie prowadzenia punktu w danym roku określił preferowane formy realizacji zadań z zakresu edukacji prawnej, o których mowa w art. 11 ust. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej?	
2.1.	tak	
2.2.	nie	