Publikacja dostępna
w Bibliotece INPRIS
na stronie internetowej
www.inpris.pl

Paweł Maranowski
Agata Witkowska

Krajowe podmioty udzielające porad i informacji prawnych i obywatelskich

Opracowanie powstało w ramach projektu „Opracowanie kompleksowych i trwałych mechanizmów wsparcia dla poradnictwa prawnego i obywatelskiego w Polsce” (www.ppio.eu) współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej.

Warszawa 2012

Krajowe podmioty udzielające porad i informacji prawnych i obywatelskich

W analizie wzięto pod uwagę następujące instytucje:

- Prokuratura;
- Biura Obsługi Interesantów w sądach;
- Federacja Konsumentów;
- Ośrodki Pomocy Społecznej i Powiatowe Centra pomocy Rodzinie;
- Urząd Skarbowy;
- Państwową Inspekcję Pracy;
- Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem;
- Uniwersyteckie Poradnie Prawne;
- Związek Biur Porad Obywatelskich;
- Rzecznik Praw Obywatelskich;
- Rzecznik Praw Pacjenta;
- Rzecznik Praw Pacjenta Szpitali Psychiatrycznych;
- Rzecznik Praw Konsumenta;
- Rzecznik Praw Ubezpieczonych;
- Stowarzyszenie Konsumentów;
- Biura porad prawnych i obywatelskich w ramach PO KL.

Analizy zawierają między innymi takie informacje jak:

- Podstawa prawna działania instytucji;
- Rodzaj zadań jakie powyższe instytucje realizują w ramach bezpłatnego poradnictwa prawnego;
- Ewentualne akcje, w jakie instytucje angażują się, udzielając również w ramach nich bezpłatnych porad prawnych („Dni Otwarte", „Tydzień Pomocy Ofiarom Przestępstw" itp.)
- Analiza danych zastanych w zakresie:
    - przyjmowania interesantów oraz przyjmowania skarg;
    - skali bezpłatnego poradnictwa prawnego i pomocy prawnej (czyli: liczba porad prawnych udzielanych bezpośrednio, telefonicznie, pisemnie; liczba napisanych pozwów; udział w rozprawach sądowych; liczba przeprowadzonych mediacji; liczba wystąpień pisemnych do organów administracji państwowej oraz podmiotów gospodarczych).

Biuro obsługi interesantów w sądach powszechnych w aspekcie udzielania bezpłatnych porad prawnych

Biura obsługi interesantów w sądach powszechnych tworzone są na mocy zarządzeń prezesów sądów. Uprawnienia prezesów sądów wynikają z ustawy o ustroju sądów powszechnych[1] oraz wydanego na jej podstawie rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 lutego 2007 r.- Regulamin urzędowania sądów powszechnych[2]. Art. 41 ww. ustawy stanowi, iż prezes sądu odpowiedzialny jest za kierowanie sądem oraz pełni czynności z zakresu administracji sądowej. Czynności z zakresu administracji sądowej mające na celu zapewnienie warunków do realizacji podstawowej działalności sądów są wykonywane w oddziałach i innych wydzielonych komórkach organizacyjnych sądów. Tworzone są w porozumieniu z Ministrem Sprawiedliwości przez prezesa sądu apelacyjnego, przy czym w wydziałach sądu okręgowego i sądów rejonowych z obszaru właściwości sądu okręgowego - na uzasadniony wniosek prezesa sądu okręgowego.

Według danych na dzień 1 stycznia 2011 r. na obszarze Polski funkcjonuje 321 sądów rejonowych, 45 okręgowych, 11 apelacyjnych. W latach 2008 – 2009 utworzono 85 biur obsługi interesantów, kolejne 90 w latach 2010 - 2011 w ramach realizowanego przez Ministerstwo Sprawiedliwości projektu „Ułatwianie dostępu do wymiaru sprawiedliwości", współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki[3].

Na postawie **projektu rozporządzenia z 13 czerwca 2011 r. zmieniającego rozporządzenie – Regulamin urzędowania sądów powszechnych**, biura obsługi interesantów będą utworzone przy każdym sądzie. Według projektu rozporządzenia, jeśli warunki techniczne sądu na to pozwalają, w skład biura wchodzą: biuro podawcze, kasa sądu (lub urządzenie umożliwiające dokonanie wpłaty) oraz czytelnia. Wyjątkowo, jeżeli ze względów technicznych lub organizacyjnych brak jest możliwości wyodrębnienia przestrzeni na utworzenie kompleksowego biura obsługi interesantów, bądź nawet samodzielnego biura wyodrębnionego organizacyjnie, albo z innych względów nie byłoby to racjonalne, zadania biura realizuje wyznaczony przez prezesa sądu pracownik biura podawczego w ramach wydzielonego punktu informacyjnego.

[1] Ustawa z dnia 27 lipca 2001 r. Prawo o ustroju sądów powszechnych.
[2] Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 23 lutego 2007 r. Regulamin urzędowania sądów powszechnych
[3] Projekt rozporządzenia z 13 czerwca 2011 r. zmieniającego rozporządzenie – Regulamin urzędowania sądów powszechnych, źródło: http://bip.ms.gov.pl/pl/projekty-aktow-prawnych/prawo-panstwowe/

Do zadań biura należy w szczególności:

1) kierowanie interesantów, w zależności od celu wizyty w sądzie do odpowiednich komórek organizacyjnych sądu;

2) opieka nad świadkami i pokrzywdzonymi, polegająca na udzielaniu informacji, w razie potrzeby odprowadzaniu do odpowiednich pomieszczeń i zapewnieniu doraźnej stosownej pomocy, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych

3) udostępnianie informacji o sposobach wszczęcia postępowania i podstawowych dokumentach, które należy złożyć przy wnoszeniu sprawy do sądu, kosztach sądowych, sposobie ubiegania się o zwolnienie od kosztów sądowych, przesłankach ustanowienia obrońcy lub pełnomocnika z urzędu, rodzajach środków odwoławczych i terminach do ich wniesienia, terminach i miejscach rozpraw;

4) udostępnianie list kancelarii adwokackich, radcowskich, notarialnych, komorniczych, tłumaczy przysięgłych, lekarzy sądowych oraz instytucji, których działalność wiąże się z ochroną praw człowieka wraz z informacją o ich adresach;

5) udostępnianie formularzy sądowych i wzorów pism;

6) informowanie o wydziałach w sądzie, ich właściwości i lokalizacji, podawanie numerów telefonów i godzin urzędowania, adresu strony internetowej i poczty elektronicznej, a także adresów innych sądów, organów i urzędów centralnych oraz kierowanie do właściwych sal rozpraw;

7) przyjmowanie pism i wniosków, a w poniedziałek po godzinie 1600 również wydawanie interesantom przygotowanych przez sekretariat dokumentów, po złożeniu pisemnego opłaconego wniosku, jeśli wymagają tego przepisy szczególne[4].

Do zadań biura należy ponadto wykonywanie czynności z zakresu zadań biura podawczego, kasy i czytelni, jeżeli zostaną włączone organizacyjnie do biura obsługi interesantów, w tym w szczególności:

1) przyjmowanie korespondencji wpływającej do sądu i znakowanie jej pieczęcią wpływu;

2) rozdzielanie przyjętej korespondencji pomiędzy poszczególne komórki organizacyjne, stosownie do wewnętrznych ustaleń w tym zakresie określonych przez prezesa sądu w instrukcji kancelaryjnej;

3) przyjmowanie pism do wysłania i ich ekspedycja;

4) ustalenia z pocztą w zakresie ekspedycji przesyłek;

5) udostępnianie akt do przeglądania.[5]

[4] Ibidem
[5] Ibidem

Projekt przewiduje również udzielanie informacji telefonicznie o rozpoznawanej sprawie, w szczególności o: sygnaturze akt sprawy; terminach posiedzeń i rozpraw; dacie i treści rozstrzygnięcia, którego dotyczy zapytanie oraz czynności dotyczących postępowania międzyinstancyjnego.

Informacje dotyczące sądów, w tym biur obsługi interesantów będą dostępne także na stronach internetowych sądów, których sposób prowadzenia oraz zakres umieszczanych informacji powinien spełniać standardy określone przez Ministra Sprawiedliwości. Przewidziana jest także możliwość udzielania informacji drogą elektroniczną.

Założenia projektu w zakresie utworzenia biur obsługi interesantów w sądach są niezwykle istotne, bowiem szczegółowo określają ich funkcjonowanie. Określa nie tylko kompleksowy zakres działania, ale również wyznacza standardy architektoniczne, które zakładają takie usytuowanie biur, aby były one łatwe do odnalezienia, a także dostępne dla osób niepełnosprawnych. Biura mają być tworzone etapowo, co oznacza, że nawet w przypadku braku możliwości utworzenia takiego biura, muszą funkcjonować przynajmniej punkty informacyjne w obrębie biura podawczego.

Szczególna rola biur obsługi interesantów będzie polegać przede wszystkim na udzielaniu podstawowych informacji z zakresu postępowania sądowego, danych teleadresowych sądów i właściwości wydziałów. Zasadą ma być nie tyle udzielanie ustnych informacji, ale wydawanie broszur informacyjnych. Projekt zakłada również określenie godzin przyjęć interesantów tak, aby były one przystępne i umożliwiały załatwienie spraw, także raz w tygodniu po godzinie 16.

W projekcie podkreślone jest również to, **iż udzielane informacje nie mają charakteru porad prawnych.**

Przepisy dotyczące utworzenia biur obsługi interesantów wchodzą w życie 1 września 2012 r[6].

Prokuratura w systemie bezpłatnego poradnictwa prawnego

Zarówno ustawa z 20 czerwca 1985 r. o prokuraturze[7], jak i rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 24 marca 2010 r. - Regulamin wewnętrznego urzędowania powszechnych jednostek

[6] Ibidem
[7] Ustawa o prokuraturze, źródło: http://www.pg.gov.pl/index.php?0,726, Stan na dzień 13 kwietnia 2012 r.

organizacyjnych prokuratury nie mówią wprost o obowiązku prokuratorów do udzielania bezpłatnych porad prawnych[8]. Podstawowe zadania prokuratury wynikają bezpośrednio z art. 2 ustawy o prokuraturze i dotyczą one strzeżenia praworządności oraz ściągania przestępstw. Sposób wykonywania tych zadań wylicza enumeratywnie art. 3 ustawy o prokuraturze. Z punktu widzenia ochrony interesów obywateli kluczowym jest art. 3 ust. 1 pkt 2 ustawy o prokuraturze konstytuujący prawo prokuratora

Realizacja zadań prokuratora wynika również z faktu, iż na podstawie art. 67 Regulaminu, **prokuratorzy zobligowani są do przyjmowania interesantów**. Do przyjmowania interesantów zobowiązani są: Prokurator Generalny i jego zastępcy lub wyznaczeni prokuratorzy i pracownicy Prokuratury Generalnej. W pozostałych jednostkach organizacyjnych są to odpowiednio: prokurator apelacyjny, okręgowy i rejonowy , ich zastępcy lub wyznaczeni prokuratorzy i pracownicy prokuratury. Odbywa się to w godzinach wyznaczonych przez kierownika jednostki organizacyjnej, przy czym co najmniej raz w tygodniu przyjęcia powinny się odbywać w ustalonym dniu po godzinach urzędowania. Czas przyjęć interesantów nie może być krótszy niż połowa czasu urzędowania jednostki[9].

Przyjęcia interesantów w Prokuraturze Generalnej , prokuraturach okręgowych oraz jednostkach podległych odbywają się w wyznaczonych dniach, a także w razie potrzeby i nagłej sytuacji, poza wyznaczonymi terminami. Dane dotyczące dni i godzin przyjęć interesantów umieszczone są na stronie internetowej prokuratury oraz wywieszone na tablicy informacyjnej każdej jednostki.

Interesanci przyjmowani się przez Prokuratorów Rejonowych i ich Zastępców, a także, w nagłych wypadkach, przez prokuratorów pełniących dyżury. W Prokuraturze Okręgowej interesantów przyjmuje Prokurator Okręgowy i jego Zastępcy oraz Naczelnicy Wydziałów. W Prokuraturze Generalnej interesantów przyjmuje Prokurator Generalny i jego zastępcy.

W **Prokuraturze Okręgowej Warszawa - Praga w Warszawie** wprowadzono w 2011 r. rejestr przyjęć interesantów, z którego wynika, iż przyjęto łącznie 27 osób. W Prokuraturach Rejonowych okręgu warszawsko – praskiego również jest różna praktyka odnotowywania przyjęć interesantów. Zeszyty przyjęć interesantów prowadzone są w Prokuraturach Rejonowych Warszawa Praga Północ i Południe, a od 2011r. – w Wołominie. Jak wynika z wpisów w 2010r. w Prokuraturze Rejonowej

[8] i rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 24 marca 2010 r. - Regulamin wewnętrznego urzędowania powszechnych jednostek organizacyjnych prokuratury, źródło: http://www.pg.gov.pl/index.php?0,726, Stan na dzień 13 kwietnia 2012 r.

[9] Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 24 marca 2010 r. - Regulamin wewnętrznego urzędowania powszechnych jednostek organizacyjnych prokuratury, źródło: http://www.pg.gov.pl/index.php?0,726, Stan na dzień 13 kwietnia 2012 r.

Warszawa Praga Południe przyjęto 4 osoby (jest to informacja wynikająca z zapisów i nie oddającą faktycznej liczby przyjętych interesantów), w PR Warszawa Praga Północ – 22 osoby. W 2011r. na Pradze Północ – 18 osób, na Pradze Południe – 97 osób, zaś w Wołominie – 31 osób. Brak jest informacji o ilości osób przyjętych w pozostałych Prokuraturach Rejonowych[10].

Różne praktyki ewidencjonowania przyjęć interesantów w prokuraturach (bądź ich brak) pokazują, że trudno jest określić faktyczną skalę tego zjawiska.

***

W ramach przyjmowania interesantów prokurator **może udzielać porad** związanych z postępowaniem przygotowawczym, ale także szerszych, jeśli wynika to z wypowiedzi interesanta. Prokurator może udzielić porady jak należy rozwiązać dany problem prawny i wówczas może podjąć działania prawne. Jego zadania nie ograniczają się tylko do ścigania przestępstw, ale ma **on prawo do wytaczania powództw** w sprawach karnych i cywilnych oraz składanie wniosków i udziału w postępowaniu sądowym w sprawach cywilnych, ze stosunku pracy i ubezpieczeń społecznych, jeżeli tego wymaga ochrona praworządności, interesu społecznego, własności lub praw obywateli (art. 3 ust. 1 pkt 2 ustawy o prokuraturze).

Na podstawie tych uprawnień, w 2010 r. prokuratorzy zainicjowali łącznie 20.682 postępowania sądowe przez[11]:

- wytoczenie 4.406 powództw, w tym 520 o naprawienie szkody, 342 - o orzeczenie przepadku niegodziwego wzbogacenia (art. 412 k.c.), 26 - z zakresu prawa pracy, 66 - o ustalenie ojcostwa, 1.107 - o zaprzeczenie ojcostwa, 90 - o ustalenie bezskuteczności uznania ojcostwa (unieważnienie uznania dziecka), 251 - o zasądzenie lub podwyższenie alimentów oraz 2.004 powództw innego rodzaju;
- wniesienie 16.276 wniosków wszczynających postępowanie nieprocesowe, w tym 2.944 wnioski dotyczące stosunków rodzinnych, 2.004 – o ubezwłasnowolnienie oraz 10.375 o zastosowanie przymusowego leczenia wobec osób nadużywających alkoholu.

Nadto prokuratorzy:

- wstąpili do 18.392 postępowań cywilnych wszczętych przez inne podmioty,
- wnieśli 119 apelacji od orzeczeń sądów cywilnych pierwszej instancji.

[10] Informacja uzyskana dnia 17.05.2012 r. od rzecznika prasowego Prokuratury Okręgowej Warszawa – Praga Renaty Mazur.
[11] Sprawozdanie Prokuratora Generalnego z rocznej działalności prokuratury w 2010 roku, źródło: www.pg.gov.pl.

Prokuratorzy są także aktywni w zakresie prawa administracyjnego i postępowania sądowoadministracyjnego, a aktywność tę realizują na dwóch płaszczyznach[12]:

- inicjowanie lub wstępowanie do toczących się przed organami administracji publicznej postępowań administracyjnych;
- aktywność w postępowaniu przed sądami administracyjnymi.

W 2010 r. prokuratorzy zbadali 40.552 sprawy z zakresu prawa administracyjnego. Konsekwencją tego było zainicjowanie łącznie 16.994 postępowań administracyjnych. Wnieśli 191 odwołań od decyzji nieostatecznych, 780 sprzeciwów od decyzji ostatecznych, a ponadto skierowali 15.316 wniosków o wszczęcie postępowania administracyjnego. Skierowano także 115 wniosków o uchylenie uchwał jednostek samorządu terytorialnego oraz 14 wniosków o uchylenie rozporządzeń organów administracji rządowej. Zaś w zakresie dotyczącym postępowania sądowoadministracyjnego prokuratorzy wnieśli 492 skargi do wojewódzkiego sądu administracyjnego oraz skierowali 25 skarg kasacyjnych. Wnieśli także 61 zażaleń, wzięli udział w rozpoznaniu 483 skarg przez wojewódzkie sądy administracyjne, w tym uczestniczyli w 195 sprawach ze skarg innych podmiotów.

***

Duże znaczenie mają podejmowane akcje, w ramach których prokuratorzy udzielają obywatelom porad prawnym. Takim przykładem jest organizowany corocznie ogólnopolski Tydzień Pomocy Ofiarom Przestępstw. W ramach Tygodnia prokuratorzy pełnią dyżury, podczas których udzielają bezpłatnych, praktycznych porad nie tylko o tym jak zgłosić zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa, ale także pomagają ocenić czy zachowanie partnera to już znęcanie, jak udokumentować obrażenia ciała, utrwalić dowody czy też co należy uczynić w przypadku bycia nękanym telefonami. Jak słusznie zauważyła Prokuratura Krajowa, potrzeba kompleksowego udzielenia pomocy prawnej ofiarom przestępstw wymaga zaangażowania wielu prokuratorów, w tym zajmujących się działalnością pozakarną. Konieczność ta jest podyktowana niską świadomością społeczną na temat szerokich możliwości, jakie posiada prokurator w zakresie prawa cywilnego i administracyjnego[13]. Należy dodać, iż prokuratorska aktywność w trakcie Tygodnia nie ogranicza się wyłącznie do pełnienia dyżurów, w trakcie których udzielane są porady prawne, ale również przejawia się w innych przedsięwzięciach, takich jak udział prokuratorów w programach

[12] Ibidem.
[13] Tydzień Pomocy Ofiarom Przestępstw - rok 2010 – sprawozdanie, źródło: http://ms.gov.pl/pl/dzialalnosc/pokrzywdzeni-przestepstwem/tydzien-pomocy-ofiarom-przestepstw/news,3047,tydzien-pomocy-ofiarom-przestepstw---rok-2010--.html.

telewizyjnych, nawiązywanie współpracy z organizacjami pozarządowymi czy też organizowanie szkoleń[14]. Inicjatywa ta cieszy się dużą popularnością wśród obywateli, czego dowodem jest frekwencja obejmująca co roku kilka tysięcy osób.

Bezpłatne poradnictwo prawne w ramach ośrodków pomocy społecznej oraz powiatowych centrów pomocy rodzinie

Zgodnie z ustawą z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, zarówno **ośrodki pomocy społecznej**, jak i **powiatowe centra pomocy rodzinie** są jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej[15].

Zaspokajanie zbiorowych potrzeb wspólnoty w zakresie zapewnienia pomocy społecznej na poziomie gminy należy do zadań własnych samorządu gminnego, zaś na poziomie powiatu odpowiednio do samorządu powiatowego, a gwarancją wykonywania tych zadań jest ustawowy obowiązek tworzenia ośrodków pomocy społecznej[16] oraz powiatowych centrów pomocy rodzinie[17]. Na mocy ustawy o pomocy społecznej, świadczenia z pomocy społecznej obejmują tzw. poradnictwo specjalistyczne, obejmujące w szczególności poradnictwo prawne, psychologiczne i rodzinne, określane jako świadczenia niepieniężne[18]. Poradnictwo prawne realizowane jest przez udzielanie informacji o obowiązujących przepisach z zakresu prawa rodzinnego i opiekuńczego, zabezpieczenia społecznego, ochrony praw lokatorów[19]. Odrębną instytucją jest instytucja interwencji kryzysowej, która poprzez swoją definicję obejmuje również udzielanie poradnictwa specjalistycznego[20]. Co istotne, poradnictwo specjalistyczne przysługuje osobom i rodzinom wykazującym trudności lub potrzebę wsparcia w rozwiązywaniu problemów życiowych, bez względu na posiadany dochód. Podobnie w przypadku interwencji kryzysowej, gdzie również wysokość dochodów osób znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej nie odgrywa roli[21]. Ponadto udzielanie świadczeń w postaci poradnictwa nie wymaga wydania decyzji administracyjnej[22].

---

[14] Jak wyżej.
[15] Art. 6 pkt 5 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z dnia 15 kwietnia 2004 r.), źródło: http://www.lex.pl/du-akt/-/akt/dz-u-04-64-593, stan na dzień 7.05.2012 r.
[16] Art. 7 pkt 6 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz.U. 1990 nr 16 poz. 95), źródło: http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19900160095, stan na dzień 7.05.2012 r.
[17] Art. 19 pkt 19 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z dnia 15 kwietnia 2004 r.), źródło: http://www.lex.pl/du-akt/-/akt/dz-u-04-64-593, stan na dzień 7.05.2012 r.
[18] Art. 36 pkt 2 ppkt g w zw. z art. 46 ust. 1, źródło: jw
[19] Art. 46 ust. 2, źródło: jw
[20] Art. 47, źródło jw
[21] Art. 46 ust. 2 oraz art. 47 ust. 2, źródło: jw
[22] Art. 106 ust. 2, źródło: jw

W przypadku obu tych instytucji analizowanych w kontekście udzielania bezpłatnego poradnictwa prawnego, znaczącą rolę pełnią ich kierownicy. Posiadają oni bowiem **prawo do wytoczenia na rzecz obywateli powództwa o roszczenia alimentacyjne**. W postępowaniu przed sądem stosuje się odpowiednio przepisy o udziale prokuratora w postępowaniu cywilnym[23], co oznacza, iż kierownik ośrodka pomocy społecznej bądź powiatowego centrum pomocy rodzinie powinien wskazać w pozwie osobę, na rzecz której wytacza powództwo, a sąd zobowiązany jest ją o tym zawiadomić. Osoba ta ma prawo wstąpić do postępowania na każdym jej etapie w charakterze powoda (wtedy stosuje się odpowiednio przepisy o współuczestnictwie jednolitym). Wyrok prawomocny zapadły w sprawie wytoczonej przez kierownika ma powagę rzeczy osądzonej pomiędzy stroną, na rzecz której prokurator wytoczył powództwo a strona przeciwną (nie pozbawia to jednak strony zainteresowanej, która nie brała udziału w sporze, możności dochodzenia swoich roszczeń w całości lub w tej części, w której nie zostały zasądzone)[24].

Powiatowe centra pomocy rodzinie pełnią również istotną rolę w **zakresie udzielania pomocy uchodźcom**. Cudzoziemiec, któremu władze polskie nadały status uchodźcy ma prawo ubiegać się o pomoc, której celem jest wsparcie procesu jego integracji ze społeczeństwem polskim. Pomocy udziela starosta - poprzez działające w jego imieniu powiatowe centrum pomocy rodzinie – właściwe ze względu na miejsce zamieszkania cudzoziemca. Pomoc ta realizowana jest w ramach indywidualnego programu integracji uzgodnionego między powiatowym centrum pomocy rodzinie a uchodźcą określającego wysokość, zakres i formy pomocy, w zależności od indywidualnej sytuacji życiowej uchodźcy i jego rodziny[25]. Powiatowe centrum pomocy rodzinie udziela uchodźcy informacji dotyczącej pomocy określonej w programie; współdziała z uchodźcą w zakresie wspierania go w kontaktach ze środowiskiem lokalnym; pomaga w uzyskaniu możliwości zamieszkania czy też udziela pomocy w podejmowaniu działań wynikających z indywidualnej sytuacji życiowej uchodźcy[26].

Urząd skarbowy – bezpłatne poradnictwo prawne

[23] Art. 110 ust. 5 oraz art. 112 ust. 3, źródło: jw
[24] Art. 55 – 60, Tytuł II Prokurator, Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks Postępowania Cywilnego (Dz.U.1964.43.296), źródło: http://www.lex.pl/akt-prawny/-/akt/dz-u-64-43-296-u, Stan na dzień 7.05.2012 r.
[25] Art. 93 ust. 1 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z dnia 15 kwietnia 2004 r.), źródło: http://www.lex.pl/du-akt/-/akt/dz-u-04-64-593, stan na dzień 7.05.2012 r.
[26] Art. 93 ust. 2, źródło: jw

Urzędy skarbowe są państwowymi jednostkami budżetowymi działającymi na podstawie ustawy z dnia 21 czerwca 1996 r. o urzędach i izbach skarbowych[27] oraz ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – ordynacja podatkowa[28]. Realizacja zadania informacji obywateli z zakresu prawa podatkowego nie wynika formalnie z żadnej z tych ustaw, lecz z regulaminów urzędów skarbowych. Regulamin urzędu skarbowego określa jego strukturę organizacyjną wraz ze szczegółowym zakresem zadań poszczególnych komórek organizacyjnych. W każdym z urzędów funkcjonuje dział obsługi bezpośredniej, w ramach którego m.in. udzielane są niezbędne informacje z zakresu właściwości rzeczowej Urzędu, informacje w zakresie przepisów podatkowych oraz o sposobie załatwiania spraw w urzędzie czy też dokonywana jest weryfikacja pod względem formalnym składanych dokumentów[29].

Nie mniejsze znaczenie mają działania informacyjne prowadzone przez poszczególne urzędy skarbowe, które mają na celu przybliżenie obywatelowi zasady funkcjonowania samego urzędu oraz treści przepisów prawno – podatkowych. Mogą być to „Dni Otwarte", w ramach których prowadzone są szkolenia i prezentacje (np. dotyczące elektronicznego składania deklaracji)[30]. To również zaangażowanie się urzędów skarbowych w inicjatywy innych instytucji, czego przykładem jest włączenie się Urzędu Skarbowego w Puławach w akcję „Dzień Poradnictwa – Załóż Firmę", w trakcie którego jego pracownicy służyli pomocą udzielając odpowiedzi w zakresie podatku dochodowego od osób fizycznych, podatku od towarów i usług oraz identyfikacji podatników[31].

Na przeciw potrzebom obywateli w zakresie wyjaśniania zawiłości prawa podatkowego wyszło również Ministerstwo Finansów, tworząc instytucję Krajowej Informacji Podatkowej. Dzięki niej każdy podatnik może uzyskać informacje na takie tematy jak podatek dochodowy od osób fizycznych, podatek dochodowy od osób prawnych, podatek od towarów i usług, podatek od czynności cywilnoprawnych czy też podatku od spadków i darowizn. Informacje te podatnik może uzyskać poprzez stronę internetową Ministerstwa Finansów (w zakładkach Podatki i Administracja

[27] Ustawa z dnia 21 czerwca 1996 r. o urzędach i izbach skarbowych, źródło: http://bip.mf.gov.pl/_files_/administracja_skarbowa/akty_prawne/ustawa_o_urzedach_i_izbach_skarbowych_z_dnia_21_czerwca_1996_r..pdf, Stan na dzień 16 kwietnia 2012 r.
[28] Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Ordynacja podatkowa, źródło: http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19971370926, Stan na dzień 16 kwietnia 2012 r.
[29] Na przykładzie regulaminu Urzędu Skarbowego w Świeciu: http://www.izba-skarbowa.bydgoszcz.pl/files/US0415/Regulamin_US_Swiecie.pdf oraz regulaminu Urzędu Skarbowego w Przemyślu: http://www.bip.is.rzeszow.pl/przemysl/, Stan na dzień 16 kwietnia 2012 r.
[30] Dzień Otwarty w Urzędzie Skarbowym w Przemyślu 10.03.2012 r., źródło: http://www.bip.is.rzeszow.pl/przemysl/, Stan na dzień 16 kwietnia 2012 r.
[31] Źródło: http://www.mf.gov.pl/dokument.php?const=4&dzial=609&id=80630 oraz http://www.mf.gov.pl/dokument.php?const=4&dzial=609&id=75629&PortalMF=d4f9b091709%25, Stan na dzień 16 kwietnia 2012 r.

Podatkowa) oraz Krajowej Informacji Podatkowej (www.kip.gov.pl), a także telefonicznie dzięki uruchomionej infolinii.

Krajowa Informacja Podatkowa funkcjonuje od 3 lipca 2006 r. Obejmuje ona zakres podatku dochodowego od osób fizycznych, podatku dochodowego od osób prawnych, podatku od towarów i usług, podatku od czynności cywilnoprawnych, podatków od spadków i darowizn, procedur obowiązujących w administracji podatkowej oraz przesyłania deklaracji w formie elektronicznej. Usługa oferowana przez Krajową Informację Podatkową ma za zadanie wyjaśnić podatnikom wątpliwości związane z polskim prawem podatkowym. Dostępna jest w godzinach od 7.00 do 18.00. Stworzenie Krajowej Informacji Podatkowej było inicjatywą Ministra Finansów. Sieć została stworzona na bazie doświadczeń Wielkopolskiego Centrum Informacji Podatkowej w Lesznie, które funkcjonowało od 2000 r. Sieć przygotowana jest do obsłużenia około miliona połączeń w ciągu roku. Polska przy tworzeniu sieci biur KIP korzystała z pomocy ekspertów francuskich[32].

Ilość Urzędów Skarbowych w Polsce: 352

Państwowa Inspekcja Pracy

Podstawą prawną działania Państwowej Inspekcji Prawa (PIP) jest ustawa o Państwowej Inspekcji Pracy z dnia 13 kwietnia 2007 r. [33] Jej ustawowymi organami są: Główny Inspektor Pracy, okręgowi inspektorzy pracy oraz inspektorzy pracy, działający w ramach właściwości terytorialnej okręgowych inspektoratów pracy.

W zakresie pomocy prawnej, do zadań Państwowej Inspekcji Pracy należy:

- udzielanie porad służących ograniczaniu zagrożeń dla życia i zdrowia pracowników, a także w zakresie przestrzegania prawa pracy;
- prawo wnoszenia powództw, a za zgodą osoby zainteresowanej – uczestnictwo w postępowaniu przed sądem pracy, w sprawach o ustalenie istnienia stosunku pracy;
- na pisemny wniosek osoby zainteresowanej, udzielanie informacji o minimalnych warunkach zatrudnienia pracowników, określonych w Kodeksie Pracy.

Okręgowy inspektor pracy odpowiedzialny jest za przeprowadzanie postępowań kontrolnych związanych z przestrzeganiem prawa pracy i w tym zakresie współdziała ze związkami zawodowymi,

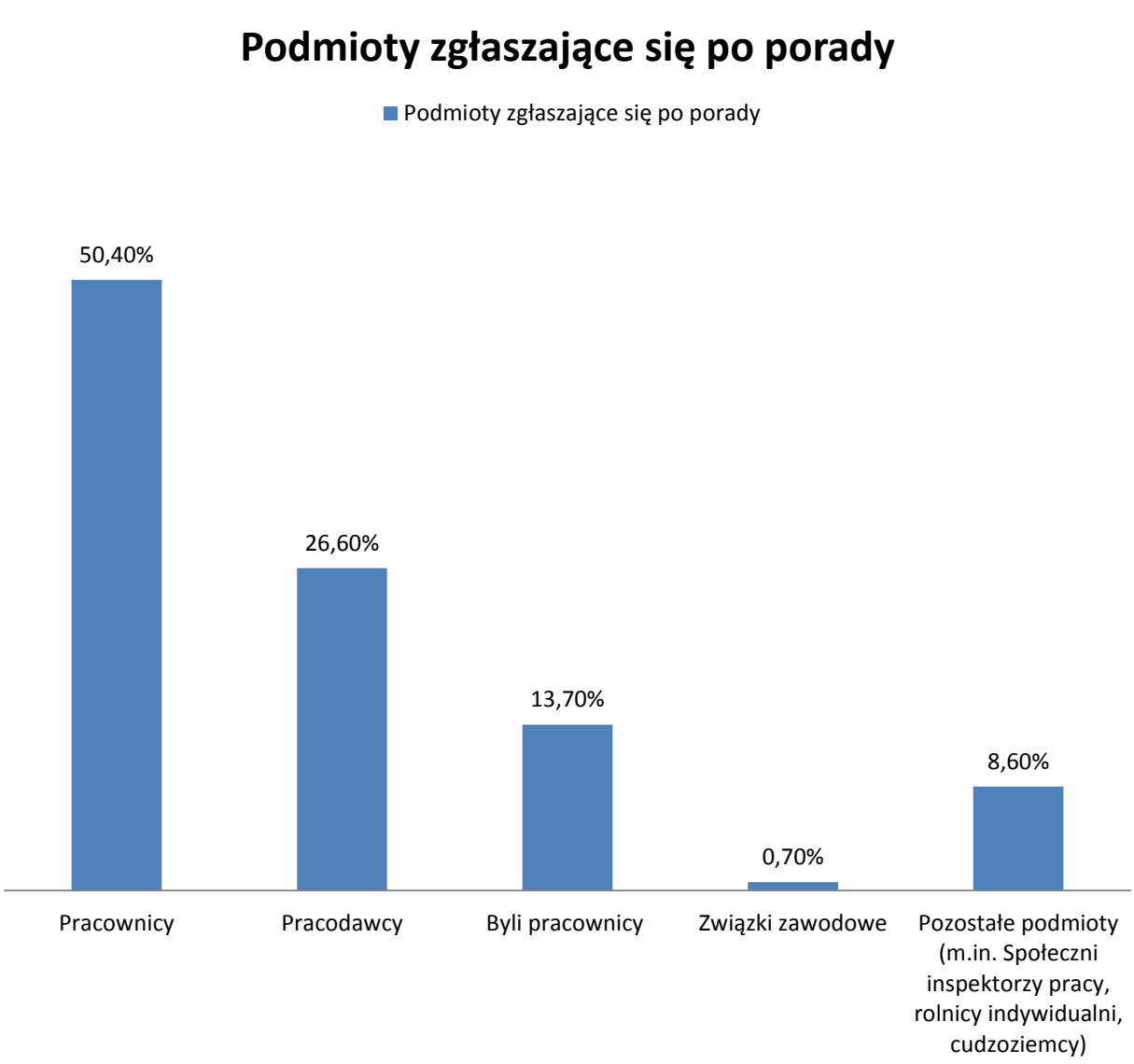
[32] Krajowa Informacja Podatkowa. Jednolita informacja podatkowa dostępna dla wszystkich, źródło: http://www.mf.gov.pl/_files_/aktualnoci/2006/pazdziernik/kip_info.pdf, stan na dzień 18.10.2012 r.
[33] Ustawa o Państwowej Inspekcji Pracy z dnia 13 kwietnia 2007 r. (Dz.U. 2007 Nr 89 poz. 589)

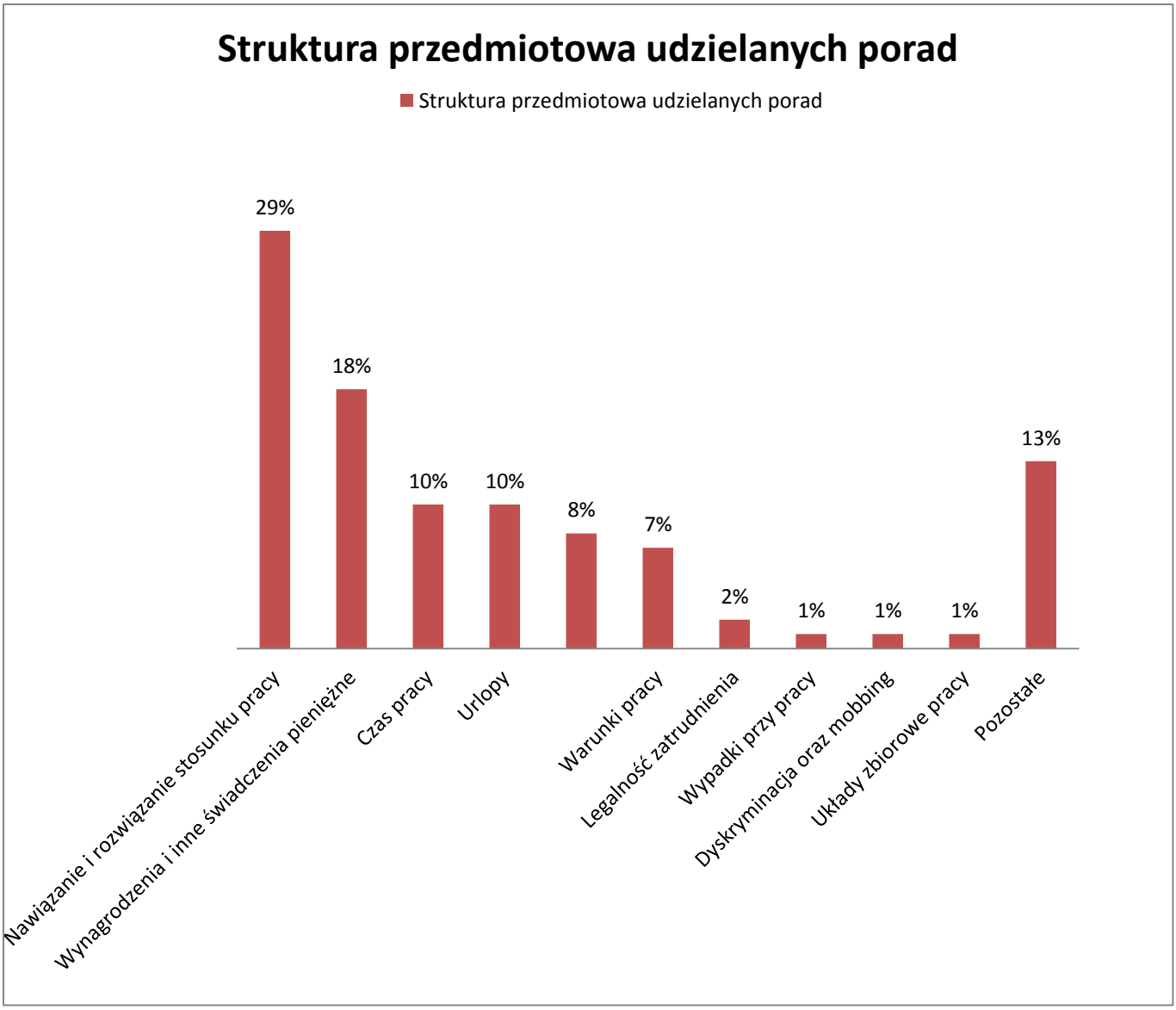
organizacjami samorządu załogi, radami pracowników i społeczną inspekcją. Współdziałanie obejmuje m.in. udzielanie porad i informacji z zakresu prawa pracy.

W zakres świadczonych porad wchodzą **„porady prawne”** i **„porady techniczne”.** Porada prawna obejmuje sprawy z zakresu: stosunku pracy, wynagrodzenia za pracę i innych świadczeń wynikających ze stosunku pracy, czasu pracy, urlopów, ochrony pracy kobiet, zatrudnienia młodocianych oraz zatrudnienia osób niepełnosprawnych. Porady techniczne obejmują kwestie zawarte w rozdziale X Kodeksu Pracy, m.in.: wymagania dotyczące obiektów budowlanych, pomieszczeń pracy i pomieszczeń higieniczno - sanitarnych, organizację szkoleń bhp dla pracowników, organizację profilaktycznej opieki lekarskiej dla pracowników, przepisy określające minimalne wymogi w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy dla różnych stanowisk pracy, przepisy dotyczące wypadków przy pracy oraz chorób zawodowych[34].

W 2011 r. udzielono łącznie prawie 934 tyś. bezpłatnych porad, w tym prawie 676 tyś. porad prawnych (72%) i prawie 258 tyś. porad technicznych (28%). W 2011 r. po porady zgłaszali się najczęściej[35]:

[34] Państwowa Inspekcja Pracy, Okręgowy Inspektorat Pracy we Wrocławiu, źródło: www.wroclaw.oip.pl
[35] Sprawozdanie Głównego Inspektora Pracy z działalności Państwowej Inspekcji Pracy w 2011 roku, źródło: www.pip.gov.pl


Podmioty zgłaszające się po porady
Podmioty zgłaszające się po porady
50,40%
26,60%
13,70%
0,70%
8,60%
Pracownicy
Pracodawcy
Byli pracownicy
Związki zawodowe
Pozostałe podmioty (m.in. Społeczni inspektorzy pracy, rolnicy indywidualni, cudzoziemcy)



W tabelach 1 i 2 przedstawiono również dodatkowe dane z lat poprzednich, dotyczące struktury zgłaszanych skarg oraz struktury przedmiotowej udzielonych porad.

Tabela 1. Struktura przedmiotowa zgłaszanych skarg w latach 2006 - 2011[36]

Struktura przedmiotowa zgłaszanych skarg	**Rok 2006**	**Rok 2007**	**Rok 2008**	**Rok 2009**	**Rok 2010**	**Rok 2011**
wynagrodzenie i inne świadczenia pieniężne	38%	34%	36%	38%	37%	37%
nawiązywanie i rozwiązywanie stosunku pracy	18%	19%	20%	20%	19%	20%
czas pracy	13%	14%	12%	10%	12%	10%
bezpieczeństwo i higiena pracy	nd	nd	14%	nd	nd	nd

[36] Tamże

warunki pracy	10%	12%	nd	18%	20%	19%
urlopy	3%	3%	2%	3%	3%	2%
dyskryminacja i mobbing	3%	4%	2%	2%	nd	nd
uprawnienia związane z rodzicielstwem	nd	1%	nd	nd	nd	nd
legalność zatrudnienia i inne pracy zarobkowej	nd	nd	3%	4%	4%	4%
pozostałe	15%	13%	11%	5%	5%	8%
SUMA	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Tabela 2. Struktura przedmiotowa udzielanych porad w latach 2006 - 2011[37]

stosunek pracy	27%	28%	28%	29%	27%	29%
wynagrodzenie za pracę oraz inne świadczenia pieniężne	18%	19%	19%	19%	17%	18%
czas pracy	14%	15%	15%	15%	11%	10%
urlop	10%	11%	11%	9%	10%	10%
uprawnienia zw. z rodzicielstwem, zatrudnianie młodocianych	nd	7%	8%	9%	7%	8%
ochrona pracy kobiet, zatrudnianie młodocianych	6%	nd	nd	nd	nd	nd
bhp, warunki pracy	6%	3%	3%	5%	5%	7%
dyskryminacja oraz mobbing	nd	2%	2%	2%	1%	1%
legalność zatrudnienia	nd	nd	nd	nd	2%	2%
wypadki przy pracy	nd	nd	1%	1%	2%	1%
układy zbiorowe pracy	nd	nd	nd	nd	nd	1%
pozostałe	19%	15%	13%	11%	18%	13%
SUMA	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

[37] Tamże

Należy dodać, iż Okręgowe Inspektoraty Pracy udzielają porad prawnych i technicznych zainteresowanej osobie nie tylko poprzez osobisty kontakt z nią, ale wiele z nich uruchomiło infolinię, dzięki której poradę można uzyskać telefonicznie. Większość z OIP – ów posiada również stronę internetową, na której dostępnych jest wiele informacji prawnych oraz porad prawnych (w ramach sekcji „Najczęściej zadawane pytania"). W podobny sposób działa strona główna Państwowej Inspekcji Pracy.

Ośrodki Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem

Informacje ogólne

Sieć Pomocy Ofiarom Przestępstw (SPOP) to przedsięwzięcie organizowane przez Ministerstwo Sprawiedliwości i finansowane głównie z Funduszy Unii Europejskiej. Jego celem jest stworzenie spójnego systemu pomocy dla szerokiej gamy osób pokrzywdzonych przestępstwem. Idea stworzenia SPOP stanowi wyraz realizacji postanowień Decyzji Ramowej Rady Unii Europejskiej z dnia 15 marca 2001 r. o pozycji ofiar w postępowaniu karnym (2001/220/WSiSW). Celem tego programu jest zapewnienie ochrony oraz pomocy prawnej i psychologicznej osobom pokrzywdzonym przestępstwem, która polegać ma na wykorzystaniu dotychczasowych zasobów i bazy lokalowej organizacji opierających swoją działalność na pomocy prawnej, społecznej i psychologicznej świadczonej osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Tak kompleksową pomoc osobom pokrzywdzonym zapewnić ma nawiązanie współpracy interdyscyplinarnej pomiędzy instytucjami zajmującymi się tą tematyką. Całościowy charakter systemu implikuje konieczność współpracy między jednostkami samorządu terytorialnego, wymiarem sprawiedliwości, samorządami prawniczymi, policją, przedstawicielami kościołów oraz instytucjami powołanymi do niesienia pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Rolę koordynującą te działania miałyby pełnić **Ośrodki Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przestępstwem**[38].

Najważniejszym założeniem projektu było utworzenie 16 Ośrodków Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przestępstwem, funkcjonujących w każdym województwie. Ośrodki te działają przy organizacjach samorządowych, pozarządowych i kościelnych, świadczących od wielu lat pomoc prawna i psychologiczną osobom pokrzywdzonym przestępstwem i wyłanianych przez Ministerstwo

[38] Sprawozdanie merytoryczne z działalności ośrodków dla osób pokrzywdzonych przestępstwem w okresie 1 stycznia – 31 grudnia 2001 r., Departament Praw Człowieka, Ministerstwo Sprawiedliwości

Sprawiedliwości w drodze konkursu. W ośrodkach udzielana jest pomoc prawna i psychologiczna. W jej udzielanie zaangażowani są wolontariusze pełniący rolę opiekunów ofiar[39].

Do kwietnia 2010 r. działalność Ośrodków była finansowana z funduszy Unii Europejskiej. Obecnie, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości z dnia 3 stycznia 2012 r. organizacje zajmujące się problematyką pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem mają możliwość uzyskania dofinasowania na swoją działalność z Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej, co ma na celu ich uniezależnienie od środków unijnych. Finansowanie działalności Ośrodków powinno odbywać się także ze środków własnych w ramach działalności statutowej organizacji pozarządowej, przy której dany Ośrodek działa (działalność gospodarcza lub odpłatna działalność pożytku publicznego). Ponadto finansowanie może odbywać się z innych źródeł, jak np. wpłaty na cele statutowe[40].

16.12.2011 r. Ministerstwo Sprawiedliwości podpisało z Komisją Europejską nową umowę, na mocy której rozpoczęto realizację projektu „Wzmacnianie i rozbudowa Sieci Pomocy Ofiarom Przestępstw". Jest on wciąż w trakcie realizacji (do 31.12.2013) i zakłada rozwój istniejących już Ośrodków, ale również powstanie nowych, tym razem na poziomie powiatów, poprzez tworzenie filii Ośrodków Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przestępstwem lub punktów pomocy przy współpracy lokalnych instytucji pomocowych np. w Powiatowych Centrach Pomocy Rodzinie, w Miejskich lub Gminnych Ośrodkach Pomocy Społecznej[41].

Zakres działania Ośrodków dostosowany jest do lokalnych potrzeb i możliwości. Każdy z nich musi spełniać minimalne standardy kadrowe, tj. muszą być zatrudnione następujące:

- koordynator, który odpowiada za organizację pracy Ośrodka oraz reprezentuje go na zewnątrz;
- specjalista z zakresu prawa – absolwent studiów prawniczych, posiadający specjalne umiejętności do udzielania pomocy prawnej osobom pokrzywdzonym przestępstwem;
- specjalista z zakresu psychologii – absolwent studiów psychologicznych, pedagogicznych lub innych kierunkowych, posiadający kompetencje do udzielania pomocy psychologicznej osobom pokrzywdzonym przestępstwem;

[39] Sieć Pomocy Ofiarom Przestępstw, źródło: http://www.msw.gov.pl/portal/pl/2/7510/Siec_Pomocy_Ofiarom_Przestepstw.html, 6.09.12

[40] Sprawozdanie merytoryczne z działalności ośrodków dla osób pokrzywdzonych przestępstwem w okresie 1 stycznia – 31 grudnia 2001 r., Departament Praw Człowieka, Ministerstwo Sprawiedliwości

[41] Wzmacnianie i rozbudowa sieci pomocy ofiarom przestępstw w Polsce – konferencja Ministerstwa Sprawiedliwości, źródło: http://ms.gov.pl/pl/informacje/news,3841,wzmacnianie-i-rozbudowa-sieci-pomocy-ofiarom.html, 6.09.12

- pracownik administracyjno – biurowy/ pracownik pierwszego kontaktu – osoba, która musi posiadać specyficzne umiejętności, ponieważ jest odpowiedzialna za pierwszy kontakt z osobą szukającą pomocy, a ponadto musi posiadać wiedzę o zakresie i sposobie świadczenia pomocy przez Ośrodki;
- asystent pokrzywdzonego – największe novum jeśli chodzi o system pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Asystent pokrzywdzonego działa jako wolontariusz, a jego praca jest podstawą działalności Ośrodków. Jest przydzielany grupom szczególnie wrażliwym, a więc przede wszystkim osobom małoletnim, starszym oraz nieporadnym życiowo, którzy stali się ofiarami w szczególności takich przestępstw jak: przestępstwa przeciwko życiu, przestępstwa domowe oraz przestępstwa popełnione na tle seksualnym . Pomoc asystenta jest nielimitowana, zatem może towarzyszyć on osobie pokrzywdzonej przestępstwem zarówno przed wszczęciem postępowania, w jego trakcie, jak i po jego zakończeniu. Decyzję o przyznaniu asystenta podejmuje koordynator Ośrodka, informując o tym jednocześnie osobę pokrzywdzoną. Rodzaj pomocy jest określany indywidualnie przez asystenta na podstawie rzeczywistych potrzeb osoby pokrzywdzonej[42]. Jak wynika ze sprawozdania, instytucja asystenta pokrzywdzonego, nie jest wdrażana i realizowana w każdym z województw z powodzeniem. Należy tego upatrywać przede wszystkim w następujących przyczynach: niski wiek wolontariuszy; brak doświadczenia w pomocy pokrzywdzonym; brak uprawnień do występowania u boku pokrzywdzonego w postępowaniu przygotowawczym i sądowym; brak zaufania osoby pokrzywdzonej do przekazywania osobistych informacji[43].

Standardy

Ośrodki Pomocy dla Osób Pokrzywdzonych Przestępstwem muszą spełniać określone standardy w następujących obszarach[44]:

1. **Nadzór wewnętrzny i zewnętrzny**
2. **Ewaluacja**
3. **Bazy danych**
4. **Rejestr usług**

Ad. 1

[42] Sprawozdanie merytoryczne z działalności ośrodków dla osób pokrzywdzonych przestępstwem w okresie 1 stycznia – 31 grudnia 2001 r., Departament Praw Człowieka, Ministerstwo Sprawiedliwości
[43] Ibidem
[44] Ibidem

Wewnętrzny nadzór w zakresie merytorycznym i finansowym sprawuje koordynator Ośrodka we współpracy z osobą odpowiedzialną za księgowość. Ponadto koordynatorzy zobowiązani są do składania Ministerstwu Sprawiedliwości kwartalnych sprawozdań ze swojej działalności. Nadzór merytoryczny sprawowany jest dzięki regularnym spotkaniom zespołu, analizie dokumentów oraz wgląd w działania poszczególnych osób pracujących w Ośrodku.

Zewnętrzny nadzór nad Ośrodkami w zakresie merytorycznym i finansowym sprawuje Ministerstwo Sprawiedliwości, które w razie stwierdzenia uchybień może m.in. cofnąć akredytację.

Ad. 2

Ewaluacja działań Ośrodków obejmuje takie czynności jak: wymiana informacji między koordynatorami; kwartalne sprawozdania składane do Ministerstwa Sprawiedliwości; fakultatywne ankiety wypełniane przez osoby korzystające z usług Ośrodków oceniające ich pracę.

Ad. 3

Ośrodki obligatoryjnie prowadzą lokalną bazę danych instytucji i placówek świadczących pomoc prawną i psychologiczną osobom pokrzywdzonym przestępstwem. Ponadto każdy z Ośrodków powinien mieć dostęp do podobnej bazy tworzonej na szczeblu centralnym. Są to instrumenty, które mają na celu usieciowienie podmiotów świadczących pomoc osobom pokrzywdzonym przestępstwem.

Ad. 4

Ośrodki zobligowane są również do prowadzenia rejestru usług, w których zawierają się dane teleadresowe osoby pokrzywdzonej, datę oraz rodzaj udzielonej pomocy[45].

Świadczenie pomocy prawnej

Pomoc prawna świadczona przez Ośrodki Pomocy Osobom Pokrzywdzonym Przestępstwem obejmuje udzielanie informacji prawnych, mających zastosowanie w konkretnej sytuacji, na podstawie faktów przedstawionych przez osobę pokrzywdzoną. Jest to ten rodzaj pomocy, która może być świadczona w różnorodny sposób. Poza kontaktem bezpośrednim, Ośrodki wykorzystują metody kontaktu pośredniego z osobą pokrzywdzoną. Należą do nich:

- działania z wykorzystaniem telefonu;
- działania z wykorzystaniem poczty tradycyjnej/elektronicznej;

[45] Ibidem

- działania z wykorzystaniem technik internetowych (komunikatory, internetowe forum dyskusyjne).[46]

Działania z wykorzystaniem telefonu mogą również przybierać różną formę: telefonu informacyjnego; telefonu problemowego skierowanego do konkretnej grupy (np. do kobiet); telefonu interwencyjnego lub telefonu zaufania.

W ramach projektu, każdy z Ośrodków został wyposażony w sprzęt komputerowy, co miało na celu przede wszystkim ułatwienie kontaktu z poszczególnymi Ośrodkami oraz zapewnienie dostępu do informacji w zakresie pomocy osobom poszkodowanym przestępstwem. Są one dostępne na stronach internetowych poszczególnych Ośrodków oraz na stronie poświęconej pokrzywdzonym (www.pokrzywdzeni.gov.pl). Ponadto dostępne są komunikatory internetowe pozwalające na natychmiastowe przesyłanie komunikatów pomiędzy dwoma lub więcej komputerami, poprzez sieć komputerową oraz inne usługi internetowe, np. fora dyskusyjne[47].

Pracownicy Ośrodków, udzielając pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem, muszą kierować się pewnymi zasadami z uwagi na trudną sytuację osób, które zwracają się po tę pomoc. Do tych zasad należą:

- szacunek i troska o godność
- poufność;
- dostępność;
- równość;
- nieodpłatność;
- neutralność;
- rzetelność[48].

W 2011 r. udzielono 13 884 porady prawne. Dotyczyły one: przemocy fizycznej, przemocy psychicznej, przemocy seksualnej, przemocy wobec dzieci, ostrego zaniedbywania, mobbingu i innych sytuacji kryzysowych[49].

Mimo pewnych mankamentów, Sieć Pomocy Ofiarom Przestępstw jest efektywnym systemem, głównie dzięki swojej kompleksowości (nielimitowana w czasie pomoc prawnika i psychologa), dostępności i szybkości (brak długich kolejek).

[46] Ibidem
[47] Ibidem
[48] Ibidem
[49] Ibidem

Uniwersyteckie Poradnie Prawne (Fundacja Uniwersyteckich Poradni Prawnych)

Program Uniwersyteckich Poradni Prawnych, finansowany przez Fundację Uniwersyteckich Poradni Prawnych, pełni dwojaką funkcję. Po pierwsze jest ważnym elementem kształcenia studentów prawa, po drugie jego celem jest niesienie pomocy prawnej osobom ubogim.

Pierwsza poradnia prawna rozpoczęła swoją działalność 1 października 1997 r. na Wydziale Prawa Uniwersytetu Jagiellońskiego. Idea Uniwersyteckich Poradni Prawnych wywodzi się z amerykańskiej koncepcji „legal clinics" i stanowi połączenie praktycznej nauki prawa z niesieniem pomocy prawnej osobom, które nie są w stanie opłacić usług prawnika.

Polski program Uniwersyteckich Poradni Prawnych jest obecnie największym przedsięwzięciem tego typu w regionie Europy Środkowo – Wschodniej. Należy bowiem wspomnieć, iż idea klinik prawa jest niemal zupełnie nieznana w Europie Zachodniej.

Porady prawne udzielane są przez studentów prawa nadzorowanych przez pracowników naukowych Wydziałów Prawa. Studenci udzielają porad pisząc opinie, przygotowując pisma procesowe, wnioski, odwołania, zażalenia, skargi oraz podejmując interwencje. W ramach Poradni funkcjonują różne sekcje zajmujące się poszczególnymi problemami prawnymi, np.: sekcje cywilne, sekcje administracyjne, sekcje prawa pracy, sekcje praw kobiet czy sekcje praw uchodźców. Klienci trafiają do Uniwersyteckich Poradni Prawnych również za pośrednictwem między innymi: Ośrodków Pomocy Społecznej, Fundacji Helsińskiej, Caritas, Monar, kancelarii parafialnych, biur poselskich, Centrum Praw Kobiet, Biura Wysokiego Komisarza ONZ ds. Uchodźców, Biur Porad Obywatelskich czy Fundacji La Strada.

Poniżej w tabelach znajdują się informacje statystyczne związane z funkcjonowaniem Uniwersyteckich Poradni Prawnych zrzeszonych w FUPP.

Tabela 1. Liczba rodzajów spraw, w których poradnie udzielały pomocy w latach 2003 – 2011[50]

Rodzaje spraw	**rok 2003/4**	**rok 2005/6**	**rok 2006/7**	**rok 2007/8**	**rok 2008/9**	**rok 2009/10**	**rok 2010/11**
Administracyjne	432	563	421	474	523	577	653
Cywilne	1408	2397	2327	2622	2769	3214	3934
Finansowe	179	190	106	103	171	174	119

[50] Na podstawie rocznych (rok akademicki) podsumowań z działalności Fundacji Uniwersyteckich Poradni Prawnych. Brak jest sprawozdania z roku akademickiego 2004/2005

Inne	448	361	416	493	511	514	693
Karne	1046	1680	2012	2004	2190	2148	2620
Lokalowe i spółdzielcze	484	633	591	832	838	916	761
NGO	8	96	14	37	11	4	6
Niepełnosprawni	71	16	15	18	19	14	11
Pomoc społeczna	129	95	50	79	78	109	63
Praca i bezrobocie	696	1114	992	1124	1132	1120	1148
Przemoc wobec kobiet	18	31	29	16	11	28	19
Rodzinne	947	1409	1180	1303	1434	1608	1521
Służba zdrowia	51	38	31	47	60	45	48
Spadkowe	394	878	817	1010	1010	1094	1033
Uchodźcy i cudzoziemcy	285	332	398	436	318	334	157
SUMA	6596	9833	9399	10598	11075	11899	12786

Tabela 2. Liczba spraw z podziałem na kliniki prawa w latach 2003 - 2011[51]

Miejscowość	**rok 2003/4**	**rok 2005/6**	**rok 2006/7**	**rok 2007/8**	**rok 2008/9**	**rok 2009/10**	**rok 2010/11**
Białystok (UwB)	533	452	249	379	467	599	620
Białystok (WSAP)	52	129	101	114	156	127	57
Gdańsk	129	393	293	304	323	309	496
Katowice	80	980	791	703	529	632	916
Kraków	873	762	880	1098	1011	1011	834
Kraków (CM	nd	26	57	75	20	nd	nd

[51] Tamże

UJ)							
Kraków (KA im. AFM)	nd	nd	nd	nd	nd	73	162
Lublin (KUL)	72	241	328	255	313	349	245
Lublin (UMCS)	103	175	184	222	152	207	206
Łódź	300	258	258	303	380	433	453
Olsztyn (ASPPiEE)	nd	54	325	416	228	nd	nd
Olsztyn (Stow.)	nd	nd	nd	nd	nd	257	nd
Olsztyn (UW-M)	nd	245	127	320	335	525	214
Opole	64	120	121	176	191	226	307
Poznań	756	718	329	478	786	717	734
Rzeszów	158	253	334	259	249	318	322
Słubice	253	554	454	548	597	479	367
SUMA	8736	15231	14230	16247	16811	18162	18719
Szczecin	552	622	586	486	441	343	349
Toruń	147	155	201	145	182	163	187
Warszawa (AI)	1315	2284	1958	2384	2347	2654	3274
Warszawa (ALK)	nd	nd	nd	nd	208	218	233
Warszawa (EWSPIA)	nd	nd	nd	178	212	324	319
Warszawa (UKSW)	nd	38	38	68	73	53	27
Warszawa (UW)	1030	821	1012	1018	1159	1046	1215
Warszawa (WSHiP)	nd	131	205	167	200	107	119
Warszawa (WSPiZ)	nd	100	80	68	nd	nd	nd

Warszawa (WSZiP)	nd	241	98	60	94	184	35
Wrocław	177	119	390	373	421	546	1095
SUMA	6594	9871	9399	10597	11074	11900	12786

Działalność Uniwersyteckich Poradni Prawnych

Uniwersytecką Poradnią Prawną kieruje kierownik poradnik, który jest samodzielnym pracownikiem naukowym. Sprawuje on nadzór merytoryczny nad studentami świadczącymi pomoc prawną w Poradni. Kierownik posiada również uprawnienia do przekazania nadzoru innej osobie, która jednakże również musi być pracownikiem naukowym uczelni bądź doktorantem. Funkcje techniczno – organizacyjne mogą pełnić także inne osoby. Kierownik ma prawo do ustalenia maksymalnej ilości spraw, jakimi zajmują się studenci w ramach świadczenia pomocy prawnej, aby nie doprowadzić do ich przeciążenia i w rezultacie do obniżenia jakości świadczonych porad.

Każda z Uniwersyteckich Poradni Prawnych musi zapewnić funkcjonowanie sekretariatu, gdzie co najmniej jedna osoba zajmuje się stałym prowadzeniem spraw administracyjnych i sekretarskich. Sekretariat powinny być otwarty w każdy dzień roboczy przez przynajmniej godzinę, a jeśli nie jest to możliwe, w regularnie wyznaczonych porach, jednak nie mniej niż dwa razy w tygodniu przez co najmniej godzinę.

Osoba korzystająca z usług Uniwersyteckiej Poradni Prawnej informowana jest na piśmie o zasadach świadczenia pomocy prawnej, tj.:

- o fakcie udzielania porad prawnych przez studenta prawa;
- o udzielaniu porad wyłącznie na piśmie;
- o tym, iż porada prawna udzielana jest wyłącznie osobie ubogiej;
- o tym, iż ani student ani pracownik Poradni nie mogą odmówić złożenia zeznań dotyczących prowadzonej sprawy oraz odpowiedzi na pytanie sądu, prokuratora lub innego uprawnionego organu;
- o tym, iż Poradnia nie prowadzi spraw, w których działa adwokat lub radca prawny reprezentujący klienta.

Osobą uprawnioną do uzyskania porady prawnej jest wyłącznie osoba, której nie stać na pokrycie pracy prawnika. W celu sprawdzenia kwalifikowalności danego klienta do uzyskania pomocy prawnej, Poradnia odbiera od niego oświadczenie o niekorzystnej sytuacji finansowej, a razie wątpliwości

może wystąpić o dodatkowe wyjaśnienia. Badając sytuację finansową danej osoby, Poradnia bierze nie tylko wysokość majątku, ale także płynność majątkową. Pomoc prawną mogą uzyskać także osoby prawne, której majątek nie jest płynny.

Poradnia prowadzi spis swoich byłych i aktualnych klientów. Przed podjęciem sprawy, jest zobligowana do ustalenia czy nie zachodzą żadne konflikty interesów. Nie może, ponadto, prowadzić spraw, w których może wystąpić konflikt interesu klienta z interesem uczelni, personelu Poradni lub studenta.

Działalność Poradni podlega ubezpieczeniu od odpowiedzialności cywilnej, przy czym suma gwarancyjna nie może być niższa niż 10 tyś. euro. Każdy klient Poradni zobowiązany jest, przed podjęciem sprawy, do podpisania oświadczenia o wyrażeniu zgody na wyłącznie odpowiedzialności odszkodowawczej z wyjątkiem szkody z winy umyślnej.

Wszelkie informacje dotyczące ilości i rodzaju spraw prowadzonych przez Poradnię, informacje o liczbie studentów i opiekunów oraz wszelkie dodatkowe informacje przekazywane są do dnia 31 lipca każdego roku Fundacji Uniwersyteckich Poradni Prawnych.

Związek Biur Porad Obywatelskich

Związek Biur Porad Obywatelskich (ZBPO) jest ogólnopolskim stowarzyszeniem niezależnych organizacji społecznych, którego głównym celem jest zapewnienie obywatelom dostępu do informacji o przysługujących im prawach, tak aby potrafili samodzielnie i skutecznie rozwiązywać swoje problemy. Jest to istotą poradnictwa obywatelskiego, w ramach którego doradca współpracuje z klientem by ten uzyskał wszelkie informacje na temat swoich praw i obowiązków oraz umiał samodzielnie wybrać optymalne dla siebie rozwiązanie[52].

Polskie Biura Porad Obywatelskich powstały na wzór brytyjskich biur Citizens Advice Bureaux, których utworzenie było odpowiedzą na społeczne potrzeby czasu wojny. Pierwsze polskie BPO zostało utworzone w 1996 r., co było związane z nowymi potrzebami społeczeństwa płynącymi z faktu przemian gospodarczych i ustrojowych ostatnich lat oraz konieczności budowania świadomości obywatelskiej.

[52] Poradnictwo obywatelskie, źródło: http://www.zbpo.org.pl/page/pl/co_robi_bpo/definicja_poradnictw/, 17.09.12

Związek Biur Porad Obywatelskich działa od 1998 r. i aktualnie zrzesza 29 Biur. Biura zatrudniają zarówno płatny personel, jak i wolontariuszy. Każda z tych osób jest przeszkolonym doradcą. Ich praca musi być zgodna z przyjętymi przez Związek standardami, co ma pomóc zapewnić wysoką jakość świadczonych usług. Do standardów ZBPO zaliczamy:

- dostępność Biura i informacji dla klienta;
- profesjonalny personel;
- udział wolontariuszy;
- centralny oraz lokalny system informacji;
- udzielanie porad wg jednolitego systemu;
- dokumentacja wg jednolitego wzoru (ankieta, karta sprawy klienta, dokumenty dodatkowe);
- wspólny znak graficzny;
- finansowanie BPO;
- niezależność BPO;
- Samodzielność BPO[53].

Osoby udzielające porad w ramach BPO nie posiadają wykształcenia prawniczego, zatem powstaje konieczność stworzenia odpowiedniego systemu informacyjnego, który będzie wychodził naprzeciw oczekiwaniom klientów w zakresie uzyskania kompleksowej porady. Autorami systemu informacyjnego są sami doradcy, którzy najlepiej potrafią ocenić jaki rodzaj informacji jest niezbędny oraz w jakim językiem powinny być napisane, aby były zrozumiałe dla odbiorców. Praca autorów systemu jest koordynowana przez jedną, wyznaczoną do tego osobę, która jednocześnie przygotowuje krótkie opracowania przepisów mających wejść w życie, a mogą być istotne z punktu widzenia potrzeb klientów BPO.

BPO dostępne są dla wszystkich, bez względu na płeć, wiek, rasę, wykształcenie, status majątkowy. Przychodząc do siedziby Biura, klient w pierwszej kolejności spotyka się z osobą pierwszego kontaktu, która udziela wszelkich informacji na temat zasad świadczenia usług w ramach BPO, a następnie odbywa rozmowę z doradcą, przy zachowaniu zasad dyskrecji i poufności. Po konsultacji z innymi doradcami i wykorzystaniu dostępnych informacji, doradca proponuje kilka możliwych rozwiązań, pozostawiając wybór samemu klientowi. Doradca stanowi wsparcie dla klienta w realizacji dokonanego wyboru, np.: poprzez napisanie pisma do urzędu czy skierowania do właściwego urzędu[54].

[53] Standardy jakości pracy i świadczonych usług przez BPO, źródło: http://www.zbpo.org.pl/page/pl/o_nas/jak_dzialamy/standardy_1/, stan na dzień 17.09.12
[54] Udzielanie porad w BPO, źródło: http://www.zbpo.org.pl/page/pl/co_robi_bpo/jak_udzielana_jest_p/, 17.09.12

Porady udzielane przez BPO dotyczą spraw: mieszkaniowych, rodzinnych, świadczeń socjalnych, świadczeń z ubezpieczenia społecznego oraz zatrudnienia i bezrobocia. Informacje udzielane są w sprawach: imigracji/repatriacji, finansowych, niepełnosprawności, relacji obywatel – instytucja, pozbawienia wolności, spadkowych, konsumenckich, stosunków międzyludzkich oraz własności[55].

Ilość udzielanych porad udzielanych przez BPO stale wzrastają. W 2001 r. przyjęto ponad 18 000 spraw, najczęściej dotyczących problemów mieszkaniowych, rodzinnych, pracy oraz tzw. roszczeń cywilnych. W 2002 r. przyjęto prawie 31 000 spraw, głównie mieszkaniowych, rodzinnych i dotyczących ubezpieczeń. W 2003 r. udzielono ponad 32 000 porad, najczęściej dotyczących spraw relacji obywatel – urząd, rodzinnych, mieszkaniowych oraz zatrudnienia/bezrobocia[56].

Rzecznik Praw Obywatelskich

W myśl ustawy z dnia 15 lipca 1987 r.[57], Rzecznik Praw Obywatelskich (RPO) **stoi na straży wolności i praw człowieka i obywatela określonych w Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej oraz innych aktach normatywnych, w tym również na straży realizacji zasady równego traktowania.** W tym zakresie bada czy wskutek działania lub zaniechania organów, organizacji i instytucji, obowiązanych do przestrzegania i realizacji tych wolności i praw, nie nastąpiło naruszenie prawa, a także zasad współżycia i sprawiedliwości społecznej. W sprawach dzieci RPO współpracuje z Rzecznikiem Praw Dziecka. Rzecznik podejmuje czynności przewidziane w ustawie, jeżeli poweźmie wiadomość wskazującą na naruszenie wolności i praw człowieka i obywatela, w tym zasady równego traktowania. Ponadto Rzecznik regularnie sprawdza sposób traktowania osób pozbawionych wolności. Podjęcie czynności przez Rzecznika następuje na wniosek obywateli (lub ich organizacji), na wniosek organów samorządów, na wniosek Rzecznika Praw Dziecka lub z własnej inicjatywy. Zadania te Rzecznik wykonuje przy pomocy Biura Rzecznika Praw Obywatelskich. Ponadto, za zgodą Sejmu, może ustanowić swoich pełnomocników terenowych.

Ustawa nie stanowi wprost o tym, iż RPO jest organem udzielającym nieodpłatnych porad prawnych i obywatelskich. Niemniej jednak, ustawowy zakres zadań Rzecznika wskazuje, iż osoby zgłaszające się do Rzecznika potrzebują pomocy prawnej, która może oznaczać podjęcie sprawy bądź wskazanie przysługujących środków działania. Dużym ułatwieniem dla osoby zgłaszającej wniosek do Rzecznika

[55] Poradnictwo obywatelskie, źródło: http://www.zbpo.org.pl/page/pl/co_robi_bpo/definicja_poradnictw/, 17.09.12
[56] http://www.zbpo.org.pl/page/pl/o_nas/kim_jestesmy/historia/, 17.09.12
[57] Ustawa z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz. U 1987 Nr 21 poz. 123)

jest fakt, iż nie jest obciążony koniecznością zachowania szczególnej formy oraz jest wolny od opłat. Jedynym wymogiem jest określenie przedmiotu sprawy, wnioskodawcy oraz osoby, której wolności i prawa sprawa dotyczy.

Z ustawy wynika, iż o podjęcie czynności przez Rzecznika może wnioskować nie tylko osoba fizyczna, ale także organizacja obywateli oraz organ samorządu. Można zatem przyjąć, że podmiotowym zakresem działań podejmowanych przez Rzecznika w celu ochrony wolności i praw człowieka i obywatela objęte są nie tylko osoby fizyczne (obywatele polscy, cudzoziemcy i apatrydzi), ale i osoby prawne, a nawet jednostki organizacyjne nie mające osobowości prawnej[58].

W 2010 r. obywatele i cudzoziemcy zwrócili się do Rzecznika w 56 641 sprawach, w tym w 26 575 nowych. W zeszłym roku pracownicy przyjęli także 6217 osób, które zgłosiły się do Biura Rzecznika oraz udzielili 20 763 porad, informacji i wyjaśnień w trakcie rozmów telefonicznych[59]. Statystyki z ostatnich lat dotyczące rodzajów spraw zostały przedstawione poniżej:

Tabela 1. Liczebność rodzajów spraw, które zostały rozpatrzone przez RPO w latach 2009 - 2011

	Rok 2009	**Rok 2010**	**Rok 2011**
prawo karne	7728	6937	11374
prawo cywilne	nd	nd	6830
prawo administracyjne i gospodarcze	nd	nd	5634
prawo pracy i zabezpieczenia społeczne	5257	4316	4946
prawo cywilne i gospodarka nieruchomościami	4959	4441	nd
prawo karne wykonawcze	4295	4421	nd
prawo administracyjne i sprawy mieszkaniowe	3374	nd	nd
prawo gospodarcze, ochrona praw konsumenta, daniny publiczne	3067	nd	nd
prawo konstytucyjne i międzynarodowe	nd	3907	3138
administracja publiczna, zdrowie i ochrona cudzoziemców	nd	3733	nd
inne	8389	6493	421

[58] A. Zieliński, Glosa do postanowienia SN z dnia 18 stycznia 2002 r., III RN 199/00. Teza nr 1, PiP.2002.6.99, 33841/1 (Dz.U.2001.14.147)
[59] Działalność, oficjalna strona Rzecznika Praw Obywatelskich, http://www.rpo.gov.pl/index.php?md=1387&s=1, 3.09.2012

SUMA	37069	34248	32343

Tabela 2. Liczba rodzajów spraw, które podjęto do prowadzenia przez RPO w latach 2009 - 2011

	Rok 2009	**Rok 2010**	**Rok 2011**
prawo karne	3345	2561	4786
prawo cywilne	1450	966	1295
prawo administracyjne i gospodarcze	nd	nd	758
prawo pracy i zabezpieczenia społeczne	1450	966	1295
prawo cywilne i gospodarka nieruchomościami	1173	nd	nd
prawo karne wykonawcze	2630	2362	nd
prawo administracyjne i sprawy mieszkaniowe	1189	794	nd
prawo gospodarcze, ochrona praw konsumenta, daniny publiczne	nd	742	nd
prawo konstytucyjne i międzynarodowe	nd	nd	823
administracja publiczna, zdrowie i ochrona cudzoziemców	1113	1843	nd
inne	2066	2542	101
SUMA	14416	12776	9058

Tabela 3. Liczba rodzajów spraw, które są przedmiotem nowych spraw w latach 2009 - 2011

	Rok 2009	**Rok 2010**	**Rok 2011**
prawo karne	5543	5297	9051
prawo cywilne	nd	nd	5757
prawo administracyjne i gospodarcze	nd	nd	5189
prawo pracy i zabezpieczenia społeczne	4342	3532	4161
prawo cywilne i gospodarka nieruchomościami	3901	3324	nd
prawo karne wykonawcze	2916	3354	154
prawo administracyjne i sprawy mieszkaniowe	2747	2090	nd

prawo gospodarcze, ochrona praw konsumenta, daniny publiczne	2901	2583	nd
prawo konstytucyjne i międzynarodowe	1919	3685	2965
administracja publiczna, zdrowie i ochrona cudzoziemców	3863	2041	nd
prawo żołnierzy i funkcjonariuszy służb publicznych	2970	390	nd
inne	304	279	214
SUMA	31406	26575	27491

Działalność RPO w latach 2006 – 2010 objęła również **Programy współpracy z organizacjami pozarządowymi**, w ramach których podjęto działania w zakresie poradnictwa prawnego i obywatelskiego. Udział Rzecznika oznaczał w tym przypadku:

- objęcie honorowym patronatem działalności poradniczej poszczególnych organizacji (np.: Śląska Fundacja Obywatelska LEX CIVIS w Katowicach, pod patronatem RPO, realizuje projekt "i_spoko – Internetowy Serwis Prawno-Obywatelski Katowice-Opole" współfinansowany z MPiPS w ramach Programu Operacyjnego Fundusz Inicjatyw Obywatelskich);
- udział w seminariach poświęconych poradnictwu (np. dotyczącemu wypracowywaniu standardów o świadczeniu nieodpłatnej pomocy prawnej);
- podpisanie dokumentów o współpracy z trzynastoma Uniwersyteckimi Poradniami Prawnymi, Fundacją Academia Iuris, Stowarzyszeniem „Biuro Bezpłatnej Pomocy Prawnej w Prudniku" oraz Dolnośląskim Stowarzyszeniem Pomocy Ofiarom Przestępstw "Karta 99" we Wrocławiu;
- podpisanie dokumentów o współpracy z siecią Biur Porad Obywatelskich (2005 r.)[60].

Jedną z ostatnich inicjatyw Rzecznika, jest uruchomienie dostępnej dla wszystkich, bezpłatnej infolinii (rozpoczęła swoją działalność 16.04.2012 o godzinie 10.00). Dzwoniąc na bezpłatną infolinię można uzyskać podstawową wiedzę na temat praw człowieka i kompetencjach RPO, a także dowiedzieć się wszystkiego na temat prawa antydyskryminacyjnego. Pracownicy infolinii udzielają niezbędnych informacji w tym zakresie bądź pomagają skierować sprawę do właściwej instytucji. Infolinia dostępna jest 2 dni w tygodniu (poniedziałek 10.00 – 18.00 oraz wtorek 8.00 – 16.00)[61].

[60] Oficjalna strona RPO, http://www.rpo.gov.pl/index.php?md=1076, 3.09.2012
[61] Ibidem, http://www.rpo.gov.pl/?md=9745, 3.09.2012

Znaczenie ma również działalność wydawnicza Rzecznika Praw Obywatelskich. Na stronie internetowej RPO, obok licznych informacji i sprawozdań, dostępne są ulotki i informatory zawierające podstawowe wiadomości z zakresu praw i obowiązków człowieka i obywatela.

Są to działania istotne, bowiem podkreślają konieczność podniesienia świadomości prawnej i obywatelskiej społeczeństwa. Stanowią również wyraz wyjścia naprzeciw oczekiwaniom społeczeństwa, jak bowiem wynika z danych, w ponad 50 % spraw, które wpływają do Rzecznika, poucza się wnioskującego o przysługujących mu prawach[62]. Dowodzi to ogromnej potrzebie zwiększenia świadomości prawnej obywateli oraz wypracowania rozwiązań systemowych.

Rzecznik Praw Pacjenta

Pozycję ustrojową oraz zakres kompetencji Rzecznika Praw Pacjenta reguluje ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta[63]. Rzecznik jest centralnym organem administracji rządowej właściwym w sprawach ochrony praw pacjentów. Nadzór nad jego działalnością sprawuję Prezes Rady Ministrów. Rzecznik wykonuje swoje zadania przy pomocy Biura Rzecznika Praw Pacjenta.

Do ustawowych zadań Rzecznika Praw Pacjenta, w zakresie udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej, należy:

- prowadzenie postępowań w sprawach praktyk naruszających zbiorowe prawa pacjentów;
- wszczęcie postępowania wyjaśniającego w razie powzięcia wiadomości co najmniej uprawdopodabniającej naruszenie praw pacjenta;
- może wszcząć postępowanie bądź wstąpić do toczącego się postępowania (na prawach przysługujących prokuratorowi) w sprawach cywilnych dotyczących naruszenia praw pacjenta;
- analiza skarg pacjentów w celu określenia zagrożeń i obszarów w systemie ochrony zdrowia wymagających naprawy[64].

Nie mniejsze znaczenie dla ochrony praw pacjenta mają działania Rzecznika w zakresie:

[62] Oficjalna strona Rzecznika Praw Obywatelskich, http://www.rpo.gov.pl/index.php?md=1555&s=1, 3.09.2012
[63] Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. 2009 Nr 52 poz. 417)
[64] Art. 47 w zw. z art. 50 – 53 oraz art. 55, ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz.U. 2009 Nr 52 poz. 417)

- popularyzacji wiedzy o prawach pacjenta dzięki opracowywaniu i wydawaniu publikacji oraz prowadzeniu programów edukacyjnych;
- współpracy z organami władzy publicznej, organizacjami pozarządowymi, społecznymi i zawodowymi, do których celów statutowych należy ochrona praw pacjenta[65].

Działania Rzecznika w zakresie ochrony praw pacjenta mają charakter interwencyjny, bowiem są następstwem powzięcia wiadomości o uprawdopodobnieniu naruszenia praw pacjenta. Powzięcie wiadomości stanowi impuls do wszczęcia postępowania wyjaśniającego. Jej źródłem może być wniosek osoby zainteresowanej bądź informacje własne Rzecznika. Po zapoznaniu się z wnioskiem Rzecznik może: podjąć sprawę; poprzestać na wskazaniu wnioskodawcy przysługujących mu lub pacjentowi środków prawnych; przekazać sprawę według właściwości lub może nie podejmować sprawy, informując o tym jednocześnie wnioskodawcę i pacjenta[66]. W 2011 r. skierowano do Rzecznika 10 161 pism, w których pacjenci i ich bliscy oraz instytucje związane z ochroną praw pacjenta informują o uprawdopodobnieniu naruszenia praw pacjenta. Spośród nich 4 157 pism stanowiły impuls do podjęcia sprawy i prowadzenia w trybie ustawy.

Aby dotrzeć do jak największej liczby osób, zgłoszenie może być dokonane także za pośrednictwem ogólnopolskiej bezpłatnej infolinii, czynnej od poniedziałku do piątku od 9.00 do 21.00. Za pośrednictwem połączenia telefonicznego diagnozowane są problemy związane z prawami pacjenta, jak również udzielane są stosowne wyjaśnienia i porady. W 2011 r. zarejestrowano 22 725 rozmów telefonicznych.

Osoba zainteresowana kontaktem z Rzecznikiem, może również zgłosić się osobiście w siedzibie Biura (od poniedziałku do piątku), po wcześniejszym umówieniu się i skonsultować problem bezpośrednio z Rzecznikiem bądź jego Zastępcą. W 2011 r. do Biura Rzecznika zgłosiło się osobiście 445 osób[67]. Statystyki z lat poprzednich zawierają dane w poniższej tabeli.

[65] Art. 47, Ibidem
[66] Art. 51, Ibidem
[67] Sprawozdanie z realizacji zadań wynikających z ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. z 2012 r. poz. 159) oraz przestrzegania praw pacjenta na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Okres od dnia 1 stycznia do 31 grudnia 2011

Tabela 1. Liczba spraw przyjętych przez BRPP z podziałem na formę zgłoszenia sprawy w latach 2009 i 2010[68]

Kolumna1	rok 2009	rok 2010
Infolinia Biura Rzecznika Praw Pacjenta	2382	12612
Za pośrednictwem pism oraz poczty elektronicznej	1903	7979
Zgłoszenie osobiste w BRPP	38	283
SUMA	**4323**	**20874**

Rzecznicy Praw Pacjenta Szpitali Psychiatrycznych

W myśl ustawy o ochronie zdrowia psychicznego z dnia 19 sierpnia 1994 r. (Dz.U. 1994 Nr 111 poz. 535) osoby korzystające ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez szpitale psychiatryczne mają prawo do pomocy w ochronie swoich praw. Ochrona tych praw należy do zadań Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego. Rzecznicy Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego pełnią swoje zadania od 2006 r. Początkowo byli pracownikami Biura Praw Pacjenta przy Ministrze Zdrowia, lecz od maja 2009 r. stali się pracownikami Biura Rzecznika Praw Pacjenta, które jednocześnie sprawuje nad nimi nadzór merytoryczny. W 2011 r. zatrudnionych było 26 Rzeczników realizujących swoje zadania w łącznie 47 placówkach opieki zdrowotnej na terenie 14 województw. Każdy z nich musi spełniać określone wymogi: być łatwo dostępny (konieczność spędzania większości czasu na wizytach oddziałów); musi być rozpoznawalny (musi budzić zaufanie) oraz musi być niezależny od dyrektora szpitala[69].

W zakresie ochrony praw pacjentów szpitala psychiatrycznego Rzecznik może w szczególności:

- świadczyć pomoc w dochodzeniu praw w sprawach związanych z przyjęciem, leczeniem, warunkami pobytu i wypisaniem ze szpitala psychiatrycznego;
- wyjaśniać lub świadczyć pomoc w wyjaśnianiu ustnych i pisemnych skarg tych osób;

[68] Sprawozdanie z realizacji zadań wynikających z ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. z 2009 r. Nr 52, poz. 417, z późn. Zm.) oraz przestrzegania praw pacjenta na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Okres od dnia 21 maja 209 r. do dnia 31 grudnia 2009 oraz drugie Sprawozdanie za okres od dnia 1 stycznia 2010 r. do dnia 31 grudnia 2010 r.

[69] Sprawozdanie z realizacji zadań wynikających z ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. z 2012 r. poz. 159) oraz przestrzegania praw pacjenta na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Okres od dnia 1 stycznia do 31 grudnia 2011

- współpracować z rodziną, przedstawicielem ustawowym, opiekunem prawnym lub faktycznym tych osób;
- inicjować i prowadzić działalność edukacyjno – informacyjną w zakresie praw osób korzystających ze świadczeń zdrowotnych udzielanych przez szpital psychiatryczny[70].

W zakresie ochrony praw pacjenta szpitala psychiatrycznego Rzecznik Praw Pacjenta współpracuje z Rzecznikiem Praw Obywatelskich, Rzecznikiem Praw Dziecka oraz konsultantem krajowym i konsultantami wojewódzkimi w dziedzinie psychiatrii.

Rzecznik Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego w celu realizacji swoich ustawowych ma prawo wstępu do pomieszczeń szpitala psychiatrycznego związanych z udzielaniem świadczeń zdrowotnych; występowania do personelu leczniczego o usunięcie przyczyny skargi bądź zaistniałych naruszeń; wglądu do dokumentacji medycznej; porozumiewania się z osobami korzystającymi ze świadczeń zdrowotnych w szpitalach psychiatrycznych. Zaś kierownik placówki, o której mowa, ma zapewnić Rzecznikowi możliwość wykonywania jego zadań ustawowych, co oznacza, że w szczególności musi umożliwiać przyjmowanie skarg od pacjentów oraz udostępniać pomieszczenia przeznaczone do odbywania spotkań Rzecznika z pacjentami, ich przedstawicielami ustawowymi i opiekunami[71].

Działalność Rzecznika może mieć charakter działalności interwencyjnej, doradczej, informacyjno – edukacyjnej oraz kontrolnej. Do Rzecznika Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego można zwrócić się bezpośrednio, telefonicznie, w formie pisemnej lub składając pisma (skargi, wnioski, pytania) do skrzynki umieszczonej na drzwiach gabinetu Rzecznika. Informacje o możliwości kontaktu z Rzecznikiem muszą być umieszczone w widocznym miejscu w izbie przyjęć oraz oddziałach szpitala psychiatrycznego. Coraz częściej takie informacje można odnaleźć na stronach internetowych szpitali.

Działalność interwencyjna wiąże się z reagowaniem na każdy sygnał uprawdopodobniający naruszenie praw pacjenta, który może pochodzić zarówno od pacjentów, jak i od ich rodzin czy też personelu medycznego. W tym zakresie interwencje Rzecznika mogą mieć charakter „miękki", co oznacza możliwość załatwiania spraw w drodze ugody, mediacji, łagodzenia sporów, wyjaśniania nieporozumień powstałych między pacjentem a personelem medycznym bądź mogą być to

[70] Art. 10b ustawy o ochronie zdrowia psychicznego z dnia 19 sierpnia 1994 r. (Dz.U. 1994 Nr 111 poz. 535)
[71] Art. 10b ustawy o ochronie zdrowia psychicznego z dnia 19 sierpnia 1994 r. (Dz.U. 1994 Nr 111 poz. 535)

interwencje o charakterze „twardym" polegające na złożeniu wniosku o bezzwłoczne usunięcie naruszeń praw pacjenta[72].

Działalność informacyjna polega na wyjaśnianiu obowiązujących przepisów prawa i stanowi najczęstszą formę pomocy udzielanej przez Rzeczników. Pomoc ta wiąże się z indywidualnymi spotkaniami, w trakcie których omawiane są problematyczne kwestie z pacjentami i ich rodzinami. Często problemy te wykraczają poza kwestie związane z ochroną praw pacjenta, dlatego Rzecznik wskazuje właściwe dla danej sprawy instytucje. W ramach tego rodzaju działalności Rzecznik pomaga również w sporządzaniu pism urzędowych, takich jak: wniosek o przyznanie pełnomocnika z urzędu, wniosek o wydanie opinii biegłego czy wniosek o udostępnienie kopii dokumentacji medycznej[73].

Działalność informacyjno – edukacyjna polega przede wszystkim na podnoszeniu świadomości pacjentów z zakresu obowiązujących przepisów prawa (w szczególności z zakresu praw człowieka, praw pacjenta, kwestii związanych z ubezwłasnowolnieniem). Najczęściej odbywa się to poprzez spotkania i dyskusje organizowane w poszczególnych placówkach, dostosowane do potrzeb pacjentów.

Działalność kontrolna oznacza systematyczne pozyskiwanie informacji o pacjentach, w szczególności o tym czy są informowani o przysługujących im prawach i obowiązkach, a także o sposobie ich traktowania przez personel medyczny oraz analizowane jest bezpieczeństwo pacjentów.

W 2011 r. do Rzeczników Praw Pacjenta Szpitala Psychiatrycznego wpłynęło i zostało rozpatrzonych 8 233 spraw.

Rzecznik Praw Ubezpieczonych

Pozycję ustrojową oraz zakres zadań Rzecznika Ubezpieczonych określa ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych[74]. Jest to jedna z tzw. pakietowych ustaw normujących zagadnienia z zakresu ubezpieczeń. Celem tej ustawy było

[72] Sprawozdanie z realizacji zadań wynikających z ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. z 2012 r. poz. 159) oraz przestrzegania praw pacjenta na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Okres od dnia 1 stycznia do 31 grudnia 2011

[73] Ibidem

[74] Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (Dz.U.2011.234.1388)

zapewnienie zgodności przepisów dotyczących kwestii ubezpieczenia (zwłaszcza obowiązkowego) z konstytucyjnymi prawami i swobodami obywatelskimi.

Ustawa ta stanowi, iż Rzecznik Ubezpieczonych reprezentuje interesy osób ubezpieczających, ubezpieczonych, uposażonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia, członków funduszy emerytalnych, uczestników pracowniczych programów emerytalnych, osób otrzymujących emeryturę kapitałową lub osób przez nie uposażonych. W celu realizacji tych zadań Rzecznik Ubezpieczonych współpracuje w szczególności z krajowymi i zagranicznymi organizacjami konsumenckimi oraz Rzecznikiem Praw Obywatelskich[75].

W zakresie działalności obejmującej nieodpłatne poradnictwo prawne oraz informację prawną, do zadań Rzecznika należy podejmowanie działań w zakresie ochrony osób, których interesy reprezentuje, a w szczególności:

- rozpatrywanie skarg w indywidualnych sprawach kierowanych do Rzecznika;
- stwarzanie możliwości polubownego i pojednawczego rozstrzygania sporów między:
  i) ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a zakładami ubezpieczeń,
  ii) ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a agentami ubezpieczeniowymi,
  iii) ubezpieczającymi, ubezpieczonymi, uposażonymi lub uprawnionymi z umów ubezpieczenia a brokerami ubezpieczeniowymi,
  iv) towarzystwami emerytalnymi a członkami funduszy emerytalnych oraz wynikłych z uczestnictwa w pracowniczych programach emerytalnych, w szczególności poprzez organizowanie sądów polubownych do rozpatrywania tych sporów;
- inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej w dziedzinie ochrony ubezpieczających, ubezpieczonych, uposażonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia, członków funduszy emerytalnych, uczestników pracowniczych programów emerytalnych, osób otrzymujących emeryturę kapitałową, lub osób uposażonych[76].

W sprawach indywidualnych, na wniosek zainteresowanej osoby, Rzecznik może występować do zakładów ubezpieczeń, funduszy emerytalnych, towarzystw emerytalnych, Zakładu Ubezpieczeń

[75] Art. 5 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (Dz.U.2011.234.1388)
[76] Art. 20, Ibidem

Społecznych, Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego, Polskiego Biura Ubezpieczeń Komunikacyjnych o udzielenie informacji lub wyjaśnień[77].

Bezpośrednią formą pomocy konsumentom i innym podmiotom jest przyjmowanie i rozpatrywanie skarg. Do Biura Rzecznika Ubezpieczonych w 2011 r. wpłynęło 14 356 pisemnych skarg zgłaszanych w indywidualnych sprawach z zakresu problematyki ubezpieczeń gospodarczych, co stanowi wzrost o ponad 20 % w stosunku do roku poprzedniego[78]. Należy nadmienić, iż od początku funkcjonowania urzędu Rzecznika Ubezpieczonych, liczba wnoszonych skarg systematycznie wzrasta. Niewielki spadek zanotowany był jedynie w 2002 r. w związku z uruchomieniem innych sposobów otrzymania porady prawnej od Rzecznika, tj. drogą telefoniczną i elektroniczną.

Skargi napływają bezpośrednio od ubezpieczonych, ubezpieczających, uposażonych i uprawnionych z umowy ubezpieczenia, jak również za pośrednictwem innych podmiotów. Coraz większą rolę w tym zakresie odgrywają kancelarie adwokackie i radcowskie, a także powiatowi i miejscy rzecznicy konsumentów, z którymi Rzecznik Ubezpieczonych współpracuje. W 2011 r. skargi najczęściej dotyczyły: ubezpieczeń na życie, pozostałych ubezpieczeń osobowych oraz ubezpieczeń majątkowych (obejmujących najliczniejszą grupę skarg dotyczących ubezpieczeń komunikacyjnych), a także ubezpieczeń mienia i budynków gospodarstw rolnych[79].

Szczegółowe statystyki dotyczące tematyki skarg i ich źródła znajdują się w poniższych tabelach.

Tabela 1. Tematyka skarg z zakresu ubezpieczeń gospodarczych w latach 2009 – 2011[80]

Tematyka skarg z zakresu ubezpieczeń gospodarczych	**rok 2009**	**rok 2010**	**rok 2011**
Dział I, Ubezpieczenia zawarte przed 1989 r. (tzw. Stary portfel)	89	50	26
Dział I, Ubezpieczenia zawarte po 1989: ubezpieczenia na życie	367	458	583
Dział I, Ubezpieczenia zawarte po 1989: ubezieczenia posagowe, zapotrzenia dzieci	11	8	16
Dział I, Ubezpieczenia zawarte po 1989: ubezpieczenia na życie z ub. funduszem kapitałowym	107	103	146
Dział I, Ubezpieczenia zawarte po 1989: ubezpieczenia rentowe	1	6	2
Dział I, Ubezpieczenia zawarte po 1989: ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe (z opcją NNW)	584	831	1063

[77] Art. 26 ust. 4, Ibidem
[78] Sprawozdanie Rzecznika Ubezpieczonych za rok 2011, www.rzu.gov.pl, 5.09.2012
[79] Sprawozdanie Rzecznika Ubezpieczonych za rok 2011, www.rzu.gov.pl, 5.09.2012
[80] Sprawozdania Rzecznika Ubezpieczonych w latach 2009 – 2011, źródło: www.rzu.gov.pl, 5.09.2012

Dział I, Ubezpieczenia zawarte po 1989: składki (sposób naliczania, wymiar, zwrot)	111	98	75
Dział I, Ubezpieczenia zawarte po 1989: Interpretacja przepisów ubezpieczeniowych	31	26	31
Dział I, Ubezpieczenia zawarte po 1989: Procedury stosowane przez zakład ubezpieczeń	11	11	4
Dział I, Ubezpieczenia zawarte po 1989: Upadłość zakładów ubezpieczeń	1	nd	nd
Dział I, Ubezpieczenia zawarte po 1989: Brak danych umożliwiających podjęcie interwencji w sprawie	2	9	11
Dział II, ubezpieczenia komunikacyjne: OC	3046	3746	4574
Dział II, ubezpieczenia komunikacyjne: AC	854	1130	1352
Dział II, ubezpieczenia komunikacyjne: Zielona Karta	15	9	16
Dział II, ubezpieczenia komunikacyjne: Assistance	22	35	42
Dział II, ubezpieczenia komunikacyjne: Składki: sposób naliczania, wymiar, zwrot, tzw. podwójne ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych	1224	1566	1609
Dział II, ubezpieczenia komunikacyjne: NNW kierowcy i pasażerów	40	53	67
Dział II, ubezpieczenia komunikacyjne: UFG (kary i regres)	19	38	20
Dział II, ubezpieczenia komunikacyjne: UFG (dot. likwidacji szkód)	49	87	55
Dział II: Ubezpieczenia OC (pozostałe)	583	1118	1552
Dział II: Ubezpieczenia mienia	391	1194	1262
Dział II: Interpretacja przepisów ubezpieczeniowych	175	212	240
Dział II: Ubezpieczenia NNW	120	139	189
Dział II: Ubezpieczenia NNW młodzieży szkolnej	47	49	65
Dział II: Ubezpieczenia budynków w gospodarstwach rolnych	nd	168	
Dział II, ubezpieczenia turystyczne: Ubezpieczenia kosztów leczenia podczas pobytu za granicą	114	73	73
Dział II, ubezpieczenia turystyczne: Ubezpieczenia kosztów rezygnacji z podróży	30	14	16
Dział II, ubezpieczenia turystyczne: Ubezpieczenia bagażu	21	10	20
Dział II, ubezpieczenia turystyczne: Ubezpieczenia opóźnienia lotu za granicę	nd	nd	2

Dział II, ubezpieczenia turystyczne: Ubezpieczenia kosztów leczenia cudzoziemców	nd	nd	1
Dział II: Regresy	72	67	117
Dział II: Ubezpieczenia kredytu	51	94	89
Dział II: Składki (pozostałe): sposób naliczania, wymiar, zwrot	48	65	95
Dział II: OC rolników	43	55	73
Dział II: Procedury stosowane przez zakład ubezpieczeń	43	35	63
Dział II: Ubezpieczenia budynków w gospodarstwach rolnych	36	nd	260
Dział II: Ubezpieczenia upraw	32	33	52
Dział II: Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwie rolnym	5	4	5
Dział II: Ubezpieczenia operacji	nd	2	1
Dział II: Ubezpieczenia ochrony prawnej	4	6	7
Dział II: Gwarancje ubezpieczeniowe	nd	5	5
Dział II: Upadłość zakładów ubezpieczeń	4	2	2
Dział II: Ubezpieczenia kosztów leczenia	2	2	2
Dział II: Ubezpieczenia zwierząt w gospodarstwie domowym	nd	1	
Dział II: Casco statków powietrznych i morskich	2	5	1
Dział II: Ubezpieczenia kart płatniczych	2	5	3
Dział II: Ubezpieczenia dziennego pobytu szpitalnego	2	5	8
Dział II: Ubezpieczenia maszyn rolniczych	2	nd	
Dział II: Ubezpieczenia maszyn budowlanych	nd	1	3
Dział II: Ubezpieczenia ryzyk budowlanych	2	1	2
Dział II: UFG upadłość			3
Dział II: Ubezpieczenia ryzyk finansowych	1	2	
Dział II: Ubezpieczenia sprzętu gospodarstwa domowego	1	8	33
Dział II: Ubezpieczenia krótkoterminowych należności eksportowych	1	1	
Dział II: Brak danych umożliwiających podjęcie interwencji w sprawie	141	299	381
Brak właściwości Rzecznika Ubezpieczonych	7	8	39
SUMA	**8566**	**11947**	**14356**

Tabela 2. Źródła wpływu skarg z zakresu ubezpieczeń gospodarczych w latach 2009 - 2011[81]

Źródło wpływu skarg z zakresu ubezpieczeń gospodarczych	**2009**	**2010**	**2011**
Bezpośrednio od skarżących	6704	9532	10929
Bezpośrednio od skarżących: Dział I (Ubezpieczenia na życie)	1194	1468	1776
Bezpośrednio od skarżących: Dział II Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe	5505	8057	9122
Bezpośrednio od skarżących: Brak właściwości Rzecznika Ubezpieczonych	5	7	31
Za pośrednictwem pełnomocników	1722	2285	3245
Za pośrednictwem Biura Rzecznika Praw Obywatelskich	5	2	2
Za pośrednictwem Kancelarii Prezydenta RP, Prezesa Rady Ministrów, Biur Poselskich	7	18	23
Za pośrednictwem Powiatowych i Miejskich Rzeczników Konsumentów	122	100	155
Za pośrednictwem redacji gazet i czasopism	6	10	2
Za pośrednictwem (suma wszystkich)	1862	2415	3427

Rzecznik Ubezpieczonych odgrywa istotną rolę w zakresie ochrony praw konsumenta. Jeśli ze skargą zwraca się osoba fizyczna, Rzecznik ocenia zasadność sprawy, po czym może: podjąć sprawę, przekazać sprawę innemu organowi właściwemu w danym przypadku, wskazać wnioskodawcy przysługujące mu środki prawne bądź odmówić podjęcia sprawy, o czym musi poinformować wnioskodawcę. Podejmując sprawę, Rzecznik może zwrócić się o wyjaśnienie, ponowne rozpatrzenie sprawy bądź skierowanie sprawy do zbadania do właściwego organu.

Działalność poradnicza Rzecznika Ubezpieczonych nie ogranicza się wyłącznie do rozpatrywania skarg. Dużym zainteresowaniem cieszą się dyżury telefoniczne (w latach 2004-2005 zarejestrowano w sumie 10332 rozmów telefonicznych), a także możliwość uzyskania informacji prawnej bądź porady prawnej za pośrednictwem e – maila lub strony internetowej (www.rzu.gov.pl)[82]. Łatwy dostęp do

[81] Tamże

[82] T. Wróblewski, Rola Rzecznika Ubezpieczonych w ochronie praw konsumentów w aspekcie prawnym, http://www.rzu.gov.pl/publikacje/artykuly-pracownikow-i-wspolpracownikow/Tomasz_Wroblewski_-_Rola_Rzecznika_Ubezpieczonych_w_ochronie_praw_konsumentow_w_aspekcie_prawnym__119

informacji, sprzyja to również zwiększaniu świadomości obywateli w kwestiach prawnych dotyczących ubezpieczeń.

Rzecznik Praw Konsumentów

I. Pozycja ustrojowa i zadania powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów

Rzecznik konsumentów (powiatowy lub miejski) jest organem wykonującym zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów. Powiaty mogą, w drodze porozumienia, utworzyć jedno wspólne stanowisko rzecznika konsumentów[83]. Z rzecznikiem konsumentów stosunek pracy nawiązuje starosta lub w miastach na prawach powiatu prezydent miasta. Rzecznikiem konsumentów może być osoba posiadająca wyższe wykształcenie, w szczególności prawnicze lub ekonomiczne, i co najmniej pięcioletnią praktykę zawodową. Rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany staroście (prezydentowi miasta). Rzecznika konsumentów wyodrębnia się organizacyjnie w strukturze starostwa powiatowego (urzędu miasta), a w powiatach powyżej 100 tyś. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura. Rzecznik konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada staroście (prezydentowi miasta) do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów[84].

Do zadań rzecznika konsumentów należy zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów oraz inne obowiązki jeśli wynikają one z przepisów odrębnych[85].

Istotnym uprawnieniem przewidzianym przez ustawę jest możliwość wytoczenia przez rzecznika konsumentów powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowania, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów[86].

[83] Art. 39 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, źródło: www.uokik.gov.pl, stan na dzień 7 maja 2012 r.
[84] Art. 40,43 jw.
[85] Art. 42, źródło: jw.
[86] Art. 42 ust.2, źródło: jw.

Ponadto rzecznik konsumentów uprawniony jest do przedstawienia sądowi istotnego dla sprawy poglądu, nawet jeśli sam nie uczestniczy w sprawie[87], jak również może wnieść sprawę do sądu polubownego[88].

W sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów pełni rolę oskarżyciela publicznego w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. – Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia[89]

Na podstawie art. 479 (38) Kodeksu Postępowania Cywilnego rzecznik konsumentów jest uprawniony (posiada legitymację czynną) do wytoczenia powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone[90].

Zgodnie z art. 12 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów w razie dokonania nieuczciwej praktyki rynkowej może żądać: zaniechania tej praktyki; złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie; zasądzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na określony cel społeczny związany ze wspieraniem kultury polskiej, ochroną dziedzictwa narodowego lub ochroną konsumentów[91].

Bezpłatne poradnictwo prawne i informacja prawna w zakresie ochrony interesów konsumentów realizowane są poprzez:

- udzielanie bezpośrednich porad w biurze Rzecznika;
- udzielanie porad telefonicznych;
- sporządzanie pism procesowych;
- odpowiedzi na zapytania konsumentów;

[87] Art. 42 ust. 5, źródło: jw. w zw. z art. 63 Kodeksu Postępowania Cywilnego (Dz.U.1964.43.296), źródło: http://www.lex.pl/akt-prawny/-/akt/dz-u-64-43-296-u, Stan na dzień 7.05.2012 r.
[88] Pomoc dla konsumentów, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, źródło: http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php, Stan na dzień 7.05.2012 r.
[89] Art. 42 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, źródło: www.uokik.gov.pl, stan na dzień 7 maja 2012 r.
[90] Art. 479 (38) Kodeksu Postępowania Cywilnego (Dz.U.1964.43.296), źródło: http://www.lex.pl/akt-prawny/-/akt/dz-u-64-43-296-u.
[91] Art. 12 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (,Dz.U. 2007 nr 171 poz. 1206), źródło: http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20071711206, stan na dzień 8 maja 2012 r.

o wyjaśnianie i interpretacje przepisów prawa;

o podejmowanie mediacji w celu polubownego rozwiązania spraw;

o umożliwianie i ułatwianie konsumentom dostępu do materiałów edukacyjnych i informacyjnych traktujących o uprawnieniach konsumentów;

o udzielanie pouczeń przedsiębiorcom, informowanie i zawiadamianie właściwych organów oraz instytucji o podejmowaniu i prowadzeniu przez przedsiębiorców działalności niezgodnej z przepisami prawa;

o występowanie w imieniu konsumentów do przedsiębiorców z wnioskami o dobrowolne i ugodowe załatwianie spraw oraz naprawianie powstałych szkód;

o wytaczanie powództw w imieniu konsumentów oraz świadczenie pomocy prawnej w trakcie toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów;

o zapewnienie konsumentom pomocy prawnej w każdym stadium postępowania przed sądem konsumenckim działającym przy Inspekcji Handlowej oraz w toku postępowania przed sądami powszechnymi .

II. Realizacja ustawowych zadań rzeczników konsumentów w 2010 r. (na podstawie sprawozdania UOKiK „Funkcjonowanie powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów w roku 2010")

W 2010 r. rzecznicy konsumentów udzielili 416 323 porad prawnych.

W zakresie usług (ogółem 159 023), skargi najczęściej dotyczyły[92]:

- usług telekomunikacyjnych: 37 330
- usług finansowych: 21 985
- usług remontowo – budowlanych: 16 103

[92] Funkcjonowanie powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów w roku 2010, URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW, DEPARTAMENT POLITYKI KONSUMENCKIEJ.

- usług ubezpieczeniowych: 13 021
- usług motoryzacyjnych: 7 792
- usług turystyczno – hotelarskich: 8 225

W zakresie umów sprzedaży zawieranych z przedsiębiorcami (ogółem 201 867), skargi najczęściej dotyczyły:

- zakupów obuwia i odzieży: 63 102
- sprzętu RTV i AGD: 37 405
- elementów wyposażenia mieszkania: 23 766
- komputerów i akcesoriów komputerowych: 14 400
- produktów motoryzacyjnych: 12 143

III. Realizacja ustawowych zadań rzeczników konsumentów w 2011 r. (na podstawie sprawozdania UOKiK „Funkcjonowanie powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów w roku 2011")

W 2011 r. rzecznicy udzielili 413 832 bezpłatnych porad prawnych. Ponadto przygotowali 4 078 pozwy i powództwa w sprawach indywidualnych. Rzecznicy uprawnieni są ponadto do interwencji u przedsiębiorcy, gdy sama porada prawna nie jest wystarczająca. W roku 2011 podjęli 51 540 interwencji.

W zakresie usług (ogółem 181 664), skargi wnoszone przez konsumentów najczęściej dotyczyły[93]:

- usług telekomunikacyjnych: 44 411
- usług finansowych: 19 417
- usług remontowo – budowlanych: 15 497
- usług ubezpieczeniowych: 12 258
- usług związanych z dostawą energii, gazu, ciepła, wody i wywozu nieczystości: 10 118

[93] Funkcjonowanie powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów w roku 2011, URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW, DEPARTAMENT POLITYKI KONSUMENCKIEJ.

- usług turystyczno – hotelarskich: 8 749

W zakresie umów sprzedaży zawieranych z przedsiębiorcami (**ogółem 198 080**), skargi najczęściej dotyczyły:

- zakupów obuwia i odzieży: 75 200 porad i 13 091 wystąpień
- sprzętu RTV i AGD: 36 866 skarg i 3 373 wystąpienia
- elementów wyposażenia mieszkania: 25 451 porad i 3 121 wystąpień
- komputerów i akcesoriów komputerowych: 14 561 porad i 1 107 wystąpień
- produktów motoryzacyjnych: 11 441 porady i 1 120 wystąpienia

Odnotowano wzrost porad dotyczących zakupów na odległość (np. sklep internetowe) oraz poza lokalem przedsiębiorcy (np. na pokazach). Ich liczba wzrosła od ponad 18 tyś. w 2009, przez 24 849 w 2010, do 33 287 w 2011.

IV. Działania informacyjno – edukacyjne

Istotnym rodzajem działań podejmowanych przez rzeczników jest działalność informacyjno – edukacyjna, zgodnie z założeniem, że dobrze poinformowany klient to klient świadomy swoich praw i obowiązków, potrafiący podejmować racjonalne decyzje zawierając umowy sprzedaży czy dostarczania usług. W ramach tego zadania, rzecznicy konsumentów:

- uczestniczyli w szkolnych spotkaniach z młodzieżą,
- przekazywali materiały do prac magisterskich,
- rozpowszechniali broszury i ulotki, dotyczące ochrony konsumentów podczas udzielanych w biurze porad prawnych, jak również przesyłali je do poszczególnych gmin wchodzących w skład powiatu,
- współpracowali z lokalnymi mediami w celu popularyzacji wiedzy konsumenckiej,
- tworzyli witryny internetowe, dzięki którym konsument mógł nie tylko dowiedzieć się o swoich prawach i obowiązkach, ale również przedstawić zapytanie,
- udzielanie niezbędnych porad przedsiębiorcom – sprzedawcom w zakresie praw konsumentów wynikających z gwarancji oraz niezgodności towaru z umową,

- podczas prowadzonych interwencji wyjaśniali zarówno konsumentom, jak i przedsiębiorcom sposobów postępowania przy składaniu reklamacji oraz zasad ochrony prawnej konsumentów[94].

Federacja Konsumentów

Federacja Konsumentów jest niezależną organizacją pozarządową, o statusie organizacji pożytku publicznego, której głównym celem jest ochrona indywidualnego konsumenta w Polsce. Obejmuje swoim zasięgiem całe terytorium Polski poprzez sieć **48 klubów terenowych**.

Podstawową działalnością Federacji jest bezpłatne poradnictwo i pomoc prawna, świadczone przez jej terenowe oddziały. Indywidualni konsumenci mogą uzyskać tę pomoc od prawników, doradców konsumenckich oraz wolontariuszy[95].

Informacja o skali bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń wykonanych przez Federację Konsumentów zostały przedstawione w poniższej tabeli[96]

Tabela 1. Rodzaj podejmowanych działań w latach 2004 - 2011

Rodzaj działania	rok 2004	rok 2005	rok 2006	rok 2007	rok 2008	rok 2009	rok 2010	rok 2011
Wystąp. pisemne do podmiotów gosp. i organów admin. państw.	8438	8981	8209	8368	8260	8712	nd	nd
Porady pisemne	5101	6.687	6441	8271	7298	8174	4928	7165
Porady bezpośr.	42547	44417	41966	39601	39697	35700	nd	nd
Porady i interw. telef.	67830	72739	65352	60674	54025	53331	nd	nd
Ilość napis. pozwów	695	751	741	689	691	688	nd	nd
Sprawy sądowe, FK jako powód	218	243	197	165	119	112	nd	nd

[94] Ibidem.
[95] Federacja Konsumentów, źródło: http://www.federacja-konsumentow.org.pl/story.php?story=311, Stan na dzień 30.04.2012 r.
[96] Statystyki na podstawie sprawozdań finansowych i merytorycznych z lata 2004 – 2011", źródło: www.federacja-konsumentow.org.pl oraz danych uzyskanych bezpośrednio od Federacji Konsumentów.

Udział w rozpr. sądów powszech.	457	470	431	357	343	337	nd	nd
Udział w rozpr. PSK (polubowny sąd konsumencki)	698	701	725	734	727	690	nd	nd
Przeprowadzone mediacje	446	353	446	330	365	296	nd	nd
Porady telefonicznie i bezpośrednie	nd	nd	nd	nd	nd	nd	64327	92164
Wystąpienia pisemne w imieniu indywidualnych konsumentów	nd	nd	nd	nd	nd	nd	4644	6490
Pisma procesowe	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	938
SUMA (w tysiącach)	126.430	128.655	124.508	119.189	111.525	108.040	73.899	106.757

Stowarzyszenie Konsumentów

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich jest niezależną, pozarządową organizacją konsumencką, założoną w 1995 r. w celu ochrony praw konsumentów.

Działalność Stowarzyszenia obejmuje:

- Porady prawne dla konsumentów;
- Edukację konsumencką;
- Certyfikowanie umów znakiem „Dobra Umowa";
- Opiniowanie przepisów konsumenckich;
- Badania poszczególnych rynków produktów i usług pod kątem stopnia konkurencji między firmami i jego wpływ na pozycję konsumentów;
- Monitoring problemów polskich konsumentów, ich wiedzy na temat swoich praw i wpływu określonej polityki gospodarczej na ich sytuację.

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich prowadzi **Konsumenckie Centrum E – Porad**, do którego może zwrócić się każda osoba zainteresowana będąca konsumentem (tj. osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową). Pomoc prawna udzielana jest przez prawników za pośrednictwem e – maila (porady@dlakonsumentow.pl). Należy podkreślić, iż w tym przypadku z możliwości uzyskania porady prawnej wyłączeni są przedsiębiorcy. Projekt ten finansowany jest ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Stowarzyszenie prowadzi również **Warszawskie Centrum Porad Konsumenckich**, w którym konsumenci z Warszawy mogą otrzymać bezpłatną poradę prawną w sprawach konsumenckich. Konsumenci mogą uzyskać nieodpłatną poradę prawną osobiście w biurze Centrum bądź telefonicznie w godzinach pracy Centrum. Warszawskie Centrum Porad Konsumenckich jest czynne 3 dni w tygodniu: we wtorki i środy od 9.00 do 13.00 oraz czwartki od 14:00 do 18:00. Projekt jest finansowany ze środków Urzędu Miasta st. Warszawy.

W okresie od 1.01.2011 do 31.12.2011 udzielono:

- 1 018 porad bezpośrednich

- 106 porad pisemnych

- 23 razy interweniowano u przedsiębiorców[97].

Informację prawną uzyskać można również za pośrednictwem strony internetowej Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, dzięki pogrupowanym w kategorie poradom odnoszącym się do konkretnych sytuacji, w jakich mogą znaleźć się konsumenci. Dostępne są również liczne ulotki, z których konsumenci mogą czerpać informacje (np.: Bądź świadomym konsumentem - ulotka informacyjna dla osób w wieku 60+, Ulotka informacyjna " Senior w banku", Ulotka informacyjna " Jak wygrać bez sądu?" itp.)[98].

Duże znaczenie ma również edukacja prawna jaką prowadzi Stowarzyszenie, mająca wpływ na zwiększanie świadomości prawnej wśród konsumentów. W tym zakresie podejmowane są takie inicjatywy jak: coroczna organizacja Targów Wiedzy Konsumenckiej (największe wydarzenie edukacyjne dla konsumentów, odbywające się w czasie obchodów Światowego Dnia Praw Konsumenta); współpraca ze szkołami i organizacjami konsumenckimi z całej Europy w zakresie edukacji konsumenckiej czy też publikacja ulotek, broszur, książek i płyt CD o tematyce konsumenckie, które dostępne są w wersji elektronicznej na stronie internetowej oraz w biurach rzeczników konsumentów w całym kraju[99].

[97] Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Sprawozdanie Zarządu z Działalności w roku 2011, Warszawa 2012, http://www.konsumenci.org/userfiles/file/Sprawozdania/sprawozdanie%20merytoryczne%202011.pdf, 4.09.2012

[98] Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, http://www.konsumenci.org/o-nas,kim-jestesmy-i-co-robimy-dla-konsumentow,3,8.html, 4.09.2012

[99] Ibidem, 4.09.2012

Biura porad prawnych i obywatelskich w ramach PO KL

Biura Porad Prawnych i Obywatelskich powstały w ramach Poddziałania 5.4.2 Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007 – 2013 (PO KL). Jednym z istotnych celów Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007 – 2013 jest zwiększenie potencjału administracji publicznej w zakresie opracowywania prawa i polityk, świadczenia usług wysokiej jakości i wzmocnienia mechanizmów partnerstwa. W ramach celu szczegółowego 4 Priorytetu V PO KL kluczowym jego element jest budowa potencjału partnerów społecznych i organizacji pozarządowych, ukierunkowana na wzmocnienie ich aktywnego uczestnictwa w procesie realizacji Strategii Lizbońskiej. W wymienionym obszarze jednymi z możliwych projektów są te związane z tworzeniem i wdrażaniem projektów z zakresu poradnictwa prawnego i obywatelskiego.

Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej – która odpowiedzialne jest za wdrożenie Działania 5.4 PO KL – ogłosiło dwa konkursy na projekty związane z tworzeniem i wdrażaniem programu w obszarze bezpłatnego poradnictwa prawnego i obywatelskiego: konkurs 5.4.2_2008 oraz konkurs 5.4.2_5_2010[100]. W ramach konkursów grupami docelowymi projektów z zakresu poradnictwa prawnego i obywatelskiego ustanowiono m.in. mieszkańców powiatów (w szczególności osoby poszukujące porady), administrację publiczną oraz organizacje pozarządowe.

W ramach konkursów ustanowiono listę możliwych do realizacji działań:

- tworzenie i prowadzenie punktów bezpłatnego poradnictwa prawnego i/lub obywatelskiego;
- działania promocyjne, informacyjne i edukacyjne, celem których jest podniesienie poziomu prowadzonego poradnictwa prawnego i/lub obywatelskiego;
- działania informacyjne, promocyjne i edukacyjne służące upowszechnianiu informacji o świadczeniu bezpłatnego poradnictwa prawnego i/lub obywatelskiego (w tym także publikacje w obszarze bezpłatnego poradnictwa prawnego i/lub obywatelskiego;
- przygotowanie i wdrażanie programów współpracy z samorządem terytorialnym w zakresie poradnictwa prawnego i/lub obywatelskiego;

W wyniki przeprowadzonych konkursów wyłoniono 65 projektów (25 projektów w 2008 roku oraz 40 projektów w roku 2010). Połowa z nich to projekty partnerskie, realizowane głównie w partnerstwie z

[100] Informacje o konkursach na stronie internetowej: http://www.kapitalludzki.gov.pl/nabory-wnioskow/archiwum-naboru-wnioskow/konkurs-54222008/ oraz http://www.kapitalludzki.gov.pl/aktualnosci/art249,konkurs-otwarty-nr-dwf_5-4-2_5_2010.html [dostęp 19.09.2012]

jednostkami samorządu terytorialnego. W przypadku 30 projektów założono 3 lata na ich realizację, pozostałe zaś miały trwać dłużej.

Statystyki poradnictwa w ramach podmiotów udzielających pomocy prawnej lub obywatelskiej

Poniżej zostały przedstawione dane, które ukazują skalę poradnictwa w ramach analizowanych podmiotów udzielających porad prawnych i obywatelskich. Dane nie obejmują wszystkich podmiotów i ograniczone są do organizacji udostępniających publicznie informacje na ten temat.

Tabela nr 1 przedstawia podmioty wraz z informacją na temat rodzajów uzyskanych danych, okresu jaki obejmują oraz ich źródła. W sumie uzyskano informacje o 11 podmiotach obejmujące statystyki udzielonych porad lub przyjętych skarg i spraw. Najczęstszym źródłem, w ramach którego uzyskano dane, były oficjalne sprawozdania i raporty z działalności analizowanych podmiotów. Większość danych przedstawiona została w okresie od roku 2009 do 2011, zaś najdłuższy okres zaprezentowanych danych uzyskano od Fundacji Uniwersyteckich Poradni Prawnych (lata 2003 – 2011), Rzecznika Praw Dziecka (lata 2001 – 2011) oraz Instytucji Pomocy Społecznej (lata 2001 – 2011).

Tabela 1 Opis uzyskanych danych ze względu na podmioty udzielające pomocy prawnej lub obywatelskiej, rodzaj danych, lata i źródło

Podmiot	**Rodzaje danych**	**Lata**	**Źródło**
Federacja Konsumentów	Liczba porad oraz liczba udzielonej pomoc w sprawach konsumenckich (interwencje, porady bezpośrednie, porady pisemne, wystąpienia pisemne do podmiotów gospodarczych i organów administracji państwowej, udział w rozprawach sądowych, mediacje)	2009 - 2011	Sprawozdania finansowe i merytoryczne znajdujące się na stronie internetowej www.federacja-konsumentow.org.pl
Fundacja Uniwersyteckich Poradni Prawnych	Liczba przyjętych spraw	2003/2004 – 2010/2011 (liczone ze względu na rok	Podsumowania działalności FUPP znajdujące się na stronie internetowej www.fupp.org.pl

		akademicki)	
Związek Biur Porad Obywatelskich	Liczba udzielonych porad w Biurach Porad Obywatelskich zrzeszonych w ZBPO	2009 – 2011	Dane uzyskane bezpośrednio od Związku Biur Porad Obywatelskich
Biura Porad Prawnych i Obywatelskich dofinansowane w ramach PO KL	Liczba porad prawnych i obywatelskich udzielonych w roku 2011	2011	Wyniki badań ewaluacji „Ocena wdrożonych programów z zakresu bezpłatnego poradnictwa prawnego i obywatelskiego realizowanych w ramach konkursów nr „DWF_5.4.2_2_2008 oraz DWF_5.4.2_5_2010 – Tworzenie i wdrażanie programów z zakresu poradnictwa prawnego i obywatelskiego Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007 – 2013”
Rzecznik Praw Obywatelskich	Liczba rozpatrzonych spraw przez RPO	2009 - 2011	Synteza Informacji o działalności Rzecznika Praw Obywatelskich w latach 2009 - 2011 znajdująca się na stronie internetowej www.rpo.gov.pl
Rzecznik Praw Pacjenta	Liczba spraw przyjętych przez Biuro Rzecznika Praw Pacjenta	2009 - 2011	Sprawozdania z realizacji zadań Rzecznika Praw Pacjenta w latach 2009 - 2011 znajdujące się na stronie internetowej www.bpp.gov.pl
Rzecznik Praw Pacjenta Szpitali Psychiatrycznych	Liczba spraw przyjętych przez Rzeczników Praw Pacjenta Szpitali Psychiatrycznych	2009 - 2011	Sprawozdania z realizacji zadań Rzecznika Praw Pacjenta w latach 2009 - 2011 znajdujące się na stronie internetowej www.bpp.gov.pl
Rzecznik Ubezpieczonych	Liczba przyjętych skarg przez Rzecznika Praw Ubezpieczonych	2009 - 2011	Raporty Rzecznika Ubezpieczonych w sprawie skarg w latach 2009 – 2011 znajdujące się na stronie internetowej rzu.gov.pl
Rzecznik Praw Dziecka	Liczba przyjętych spraw (pisemnych, telefonicznych, osobistych) przez Rzecznika Praw Dziecka	2001 - 2011	Informacje o działalności Rzecznika Praw Dziecka w latach 2001 – 2011 znajdujące się na stronie internetowej www.brpd.gov.pl
Państwowa Inspekcja Pracy	Liczba problemów z którymi stykają się	2006 – 2011	Sprawozdania Głównego Inspektora Pracy z

	beneficjenci pomocy oferowanej przez PIP		działalności Państwowej Inspekcji Pracy w latach 2006 – 2011 znajdujące się na stronie internetowej www.pip.gov.pl
Instytucje Pomocy Społecznej (OPS, PCPR)	Pomoc specjalistyczna (prawna, psychologiczna, rodzinna)	2001 – 2011	Statystyki pomocy społecznej znajdujące się na stronie www.mpips.gov.pl/

Wykres 1 przedstawia liczbę udzielonych porad/przyjętych skarg przez różne podmioty w rozbiciu na lata 2001 - 2011. Podmiotem, który udzielił relatywnie największej pomocy jest Federacja Konsumentów (99 329 porad w 2011 r.). W latach 2004 – 2010 Federacja zanotowała spadek liczby udzielanej pomocy i porad konsumenckich, aby w 2011 r. znów osiągnąć poziom z roku 2009. Między rokiem 2009 a 2010 można zaobserwować największy spadek udzielonej pomocy i porad. Przyczyną takiego stanu rzeczy może być fakt, że w latach 2004 – 2009 dane dotyczące udzielanej pomocy były agregowane w inny sposób, niż w latach 2010 i 2011.[101]

Biura Porad Prawnych i Obywatelskich finansowane w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki[102] to drugi w kolejności rodzaj podmiotu, który udzielił największej pomocy prawnej i obywatelskiej w roku 2011 (90 072 zrealizowanych porad prawnych i obywatelskich). Biorąc pod uwagę dane ze wszystkich analizowanych podmiotów Biura Porad Prawnych i Obywatelskich finansowane w ramach PO KL w rynku bezpłatnych porad i pomocy prawnej miało 27% udziałów (wykres 2). Dane z Biur mogą być w rzeczywistości nieco wyższe biorąc pod uwagę fakt, że w badaniu ewaluacyjnym – które było podstawą do oszacowania skali poradnictwa Biur - na pytanie „Proszę podać, ile w 2011 roku wyświadczyli Państwo: Bezpłatnych porad prawnych/ Bezpłatnych porad obywatelskich”[103] odpowiedziało 75 Biur z 79 badanych. Ze względu na to, że badanie było prowadzone w jednym punkcie czasowym, nie ma możliwości oceny skali poradnictwa w latach wcześniejszych.

Na trzecim miejscu w rankingu podmiotów udzielających największej pomocy prawnej i obywatelskiej uplasowały się Biura Porad Obywatelskich zrzeszone w Związku Biur Porad Obywatelskich (35 678 porad obywatelskich w roku 2011). W latach 2009 – 2011 podmioty te zanotowały powolny spadek

[101] W latach 2004 – 2009 dane były agregowane w sposób bardziej szczegółowy z rozbiciem na specyfikę udzielonej pomocy (interwencje, porady bezpośrednie/pośrednie, reprezentacja w sądzie, etc.).
[102] Patrz rozdział dotyczący badań ewaluacyjny w ramach PO KL.
[103] Narzędzie CAWI skierowane do Biur Porad Prawnych i Obywatelskich wykorzystane w badaniu „Ocena wdrożonych programów z zakresu bezpłatnego poradnictwa prawnego i obywatelskiego realizowanych w ramach konkursów nr „DWF_5.4.2_2_2008 oraz DWF_5.4.2_5_2010 – Tworzenie i wdrażanie programów z zakresu poradnictwa prawnego i obywatelskiego Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007 – 2013.

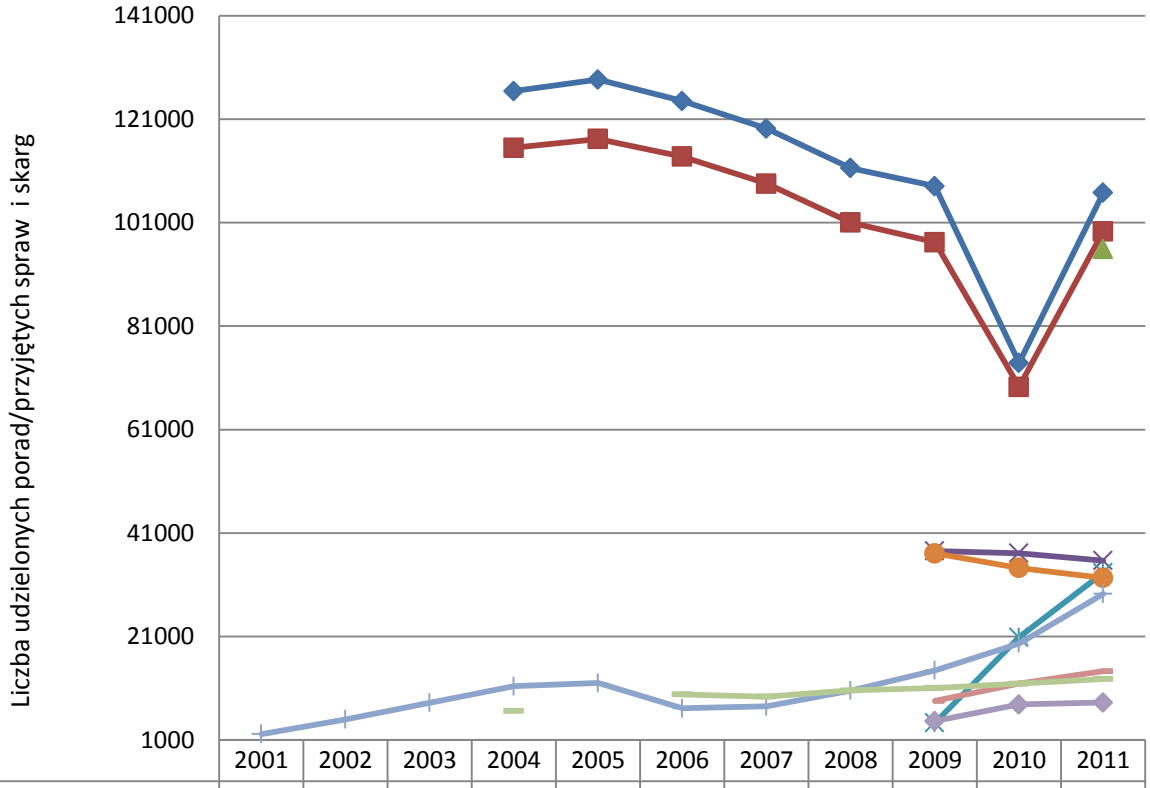
udzielanej pomocy prawnej i obywatelskiej. W 2011 r. - biorąc pod uwagę wszystkie podmioty udzielające pomocy – udział Biur Porad Obywatelskich w skali całej pomocy wyniósł 10% (Wykres 2).

Czwartym podmiotem udzielającym w 2011 r. największej pomocy prawnej lub obywatelskiej jest Rzecznik Praw Pacjenta, którego liczba przyjętych spraw z 4 323 w 2009 roku wzrosła do 33 331 spraw w 2011 r. – jest to organizacja, która zanotowała największy przyrost udzielonej pomocy swoim beneficjentom. Udział pomocy RPP w pomocy ogółem wyniósł w 2011 r. 10%.

Skala poradnictwa kolejnego podmiotu, jakim jest Rzecznik Praw Obywatelskich przypomina sytuację Biur Porad Obywatelskich. Podobnie jak w przypadku BPO pomoc udzielana przez RPO od 2009 r. zanotowała powolny spadek i w 2011 wyniosła 32 343 przyjętych spraw, co stanowi w skali wszystkich podmiotów 9% udzielonej pomocy.

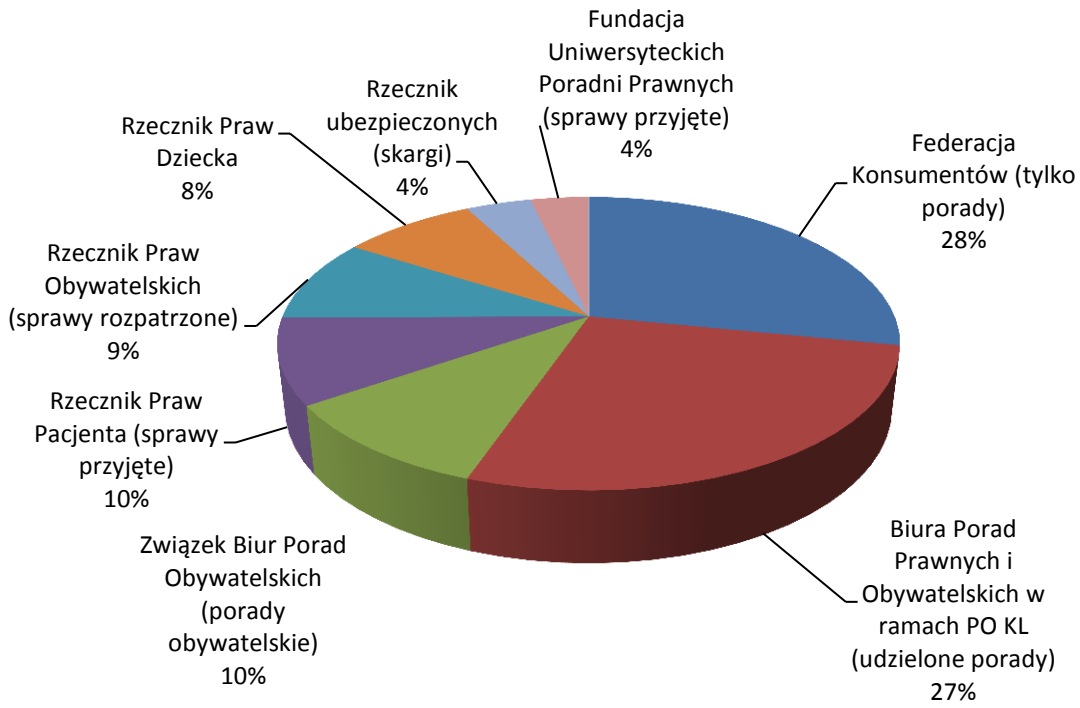
Relatywnie najmniejszą skalą poradnictwa prezentują takie organizacje jak: Rzecznik Ubezpieczonych (14 317 przyjętych skarg w roku 2011), kliniki prawa zrzeszone w Fundacji Uniwersyteckich Poradni Prawnych (12 786 spraw przyjętych w 2011 r.) oraz Rzecznik Praw Pacjenta Szpitali Psychiatrycznych (8 233 spraw przyjętych w 2011 r.).

Wykres 1 Liczba udzielonych porad/przyjętych spraw lub skarg przez podmioty udzielające pomocy prawnej lub obywatelskiej w latach 2001 - 2011



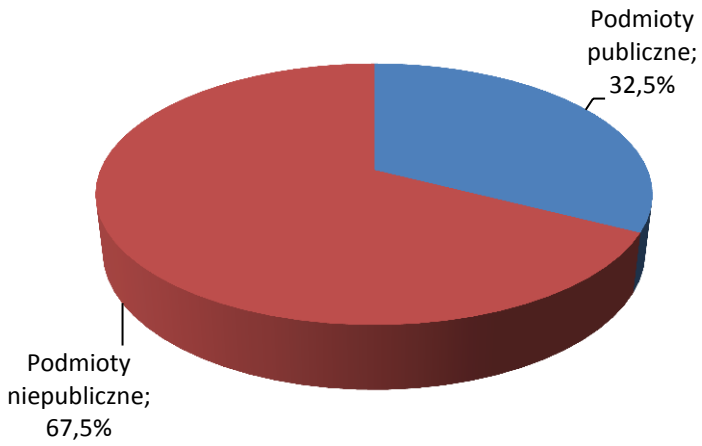
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Federacja Konsumenta (porady, pomoc w sprawach konsumenckich)				126430	128655	124508	119189	111525	108040	73899	106757
Federacja Konsumentów (tylko porady)				115478	117156	113759	108546	101020	97205	69255	99329
Biura Porad Prawnych i Obywatelskich w ramach PO KL (udzielone porady)											95893
Związek Biur Porad Obywatelskich									37526	37118	35678
Rzecznik Praw Pacjenta (sprawy przyjęte)									4323	20874	33331
Rzecznik Praw Obywatelskich (sprawy rozpatrzone)									37069	34248	32343
Rzecznik Praw Dziecka	2147	5006	8226	11402	12007	7145	7506	10578	14460	19665	29256
Rzecznik ubezpieczonych (skargi)									8559	11939	14317
Fundacja Uniwersyteckich Poradni Prawnych (sprawy przyjęte)				6596		9833	9399	10598	11075	11899	12786
Rzeczni Praw Pacjetna Szpitali Psychiatrycznych (sprawy przyjęte)									4657	7861	8233

Wykres 2 Skala udzielonych porad/przyjętych spraw lub skarg przez podmioty udzielające pomocy prawnej lub obywatelskiej w roku 2011



Wykres 3 pokazuje procentowy udział podmiotów publicznych (Rzecznicy) oraz podmiotów niepublicznych (FK, BPPiO finansowanych w ramach PO KL, ZBPO, FUPP) w całej pomocy prawnej i obywatelskiej udzielonej w roku 2011. Zdecydowana większość, bo ponad 2/3 udzielonej pomocy to pomoc oferowana przez podmioty niepubliczne. Tylko 32,5% całej pomocy prawnej i obywatelskiej to pomoc oferowana przez jednostki publiczne (rzecznicze).

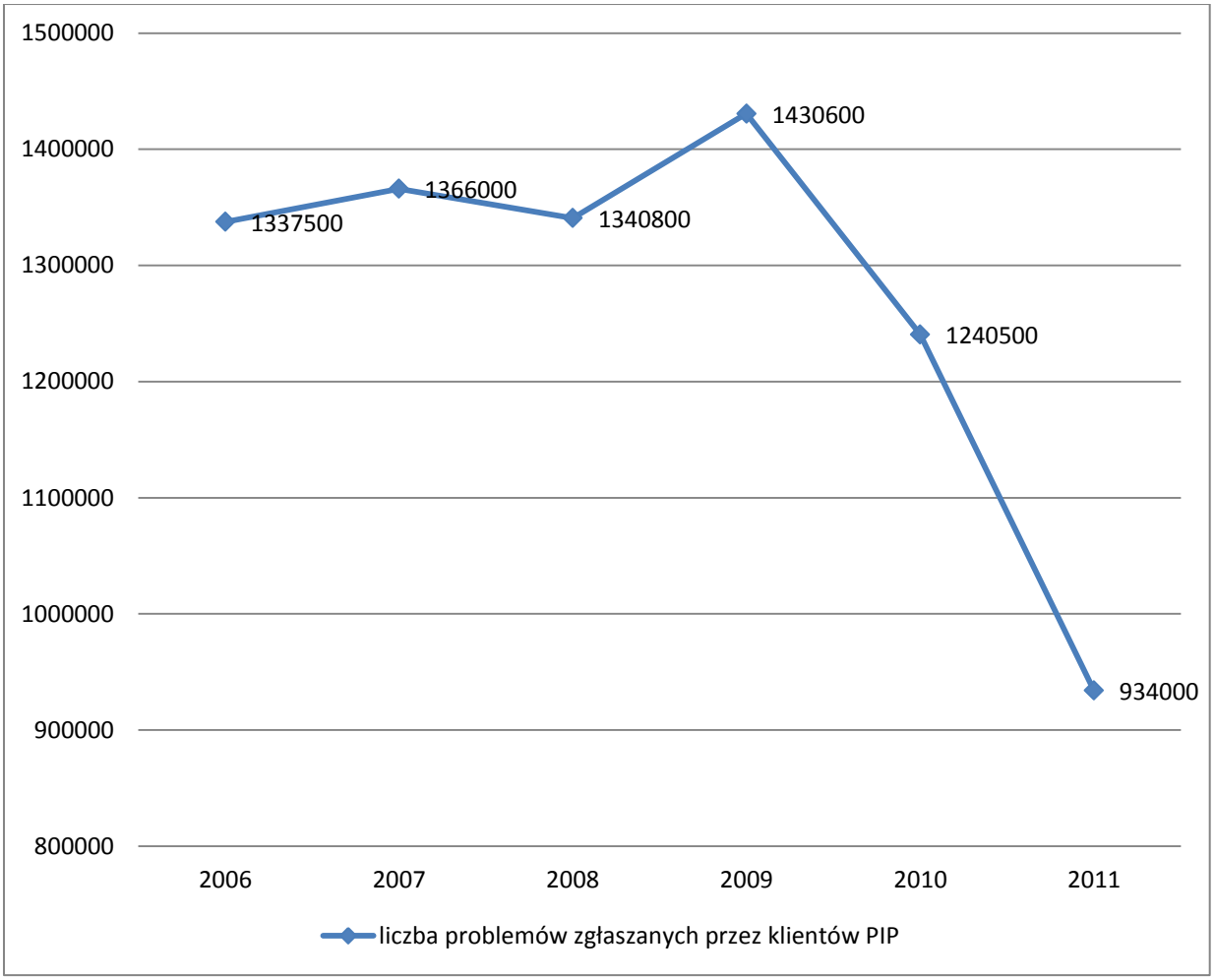
Wykres 3 Skala udzielonych porad/przyjętych spraw lub skarg przez podmioty udzielające pomocy prawnej lub obywatelskiej w roku 2011 z podziałem na podmioty publiczne i niepubliczne

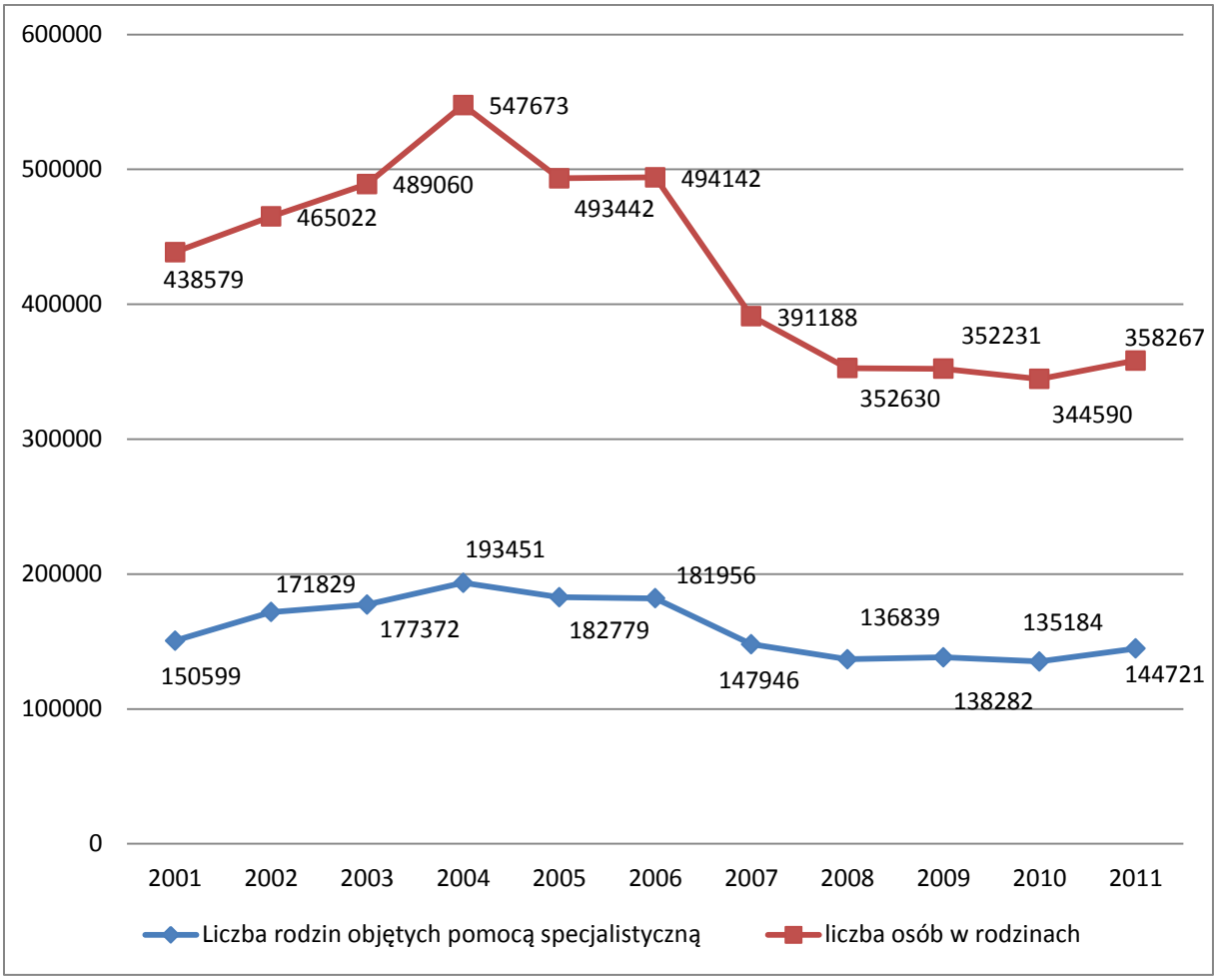


Natomiast odrębnej ocenie podlegać muszą statystyki przedstawione przez Państwową Inspekcje Pracy i instytucje pomocy społecznej.

Wyniki przedstawione na wykresie 4 odnoszą się do liczby problemów, z którymi borykają się beneficjenci porad udzielanych przez Państwową Inspekcję Pracy. Jak zauważymy, liczby udzielonych porad obliczone na podstawie problematyki sięgają poziomu ponad miliona porad rocznie (z wyjątkiem roku 2011). W porównaniu do podmiotów opisanych powyżej jest to wynik wysoki, 10-krotnie przekraczający liczbę porad udzielanych przez Federację Konsumentów. Niestety jest to obraz nieco zafałszowany, ponieważ w swoich sprawozdaniach PIP nie umieszcza liczby beneficjentów zgłaszających się po poradę, ale przedstawia liczbę problemów z którymi się zgłosili. W rzeczywistości mamy do czynienia z sytuacjami, w których telefon jednego beneficjenta pomocy prawnej oferowanej przez Państwową Inspekcję Pracy bywa rozdzielony na kilka spraw (lub nawet kilkanaście biorąc pod uwagę przedstawione liczby na wykresie). Przedstawione wyniki są więc zdecydowanie przeszacowane.

Wykres 4. Liczba problemów beneficjentów porad Państwowej Inspekcji Pracy z podziałem na lata 2006 – 2011



Jeżeli chodzi zaś o skalę pomocy prawnej oferowanej przez instytucje opieki społecznej w Polsce (OPSy i PCPRy), to również należy traktować ją z pewną dozą nieufności (wykres 5). Statystyki gromadzone przez Ministerstwo Pracy i Pomocy Społecznej nie rozdzielają tzw. pomocy specjalistycznej, która obejmuje pomoc psychologiczną, prawą i rodzinną. Efektem tego jest sytuacja, w której nie jesteśmy pewni jaki odsetek osób i rodzin z przedstawionych na poniższym wykresie faktycznie otrzymuje pomoc prawną, a jaki psychologiczną, czy rodzinną.

Wykres 5 Liczba rodzin i osób w rodzinach, które uzyskały w latach 2001 – 2011 pomoc specjalistyczną (prawną, psychologiczną, rodzinną).