

## **Nieodpłatna pomoc prawna oraz nieodpłatne poradnictwo obywatelskie.**

Dz.U.2018.2492 z dnia 2018.12.31

Status: Akt obowiązujący

Wersja od: 26 sierpnia 2020r.

### **ROZPORZĄDZENIE MINISTRA SPRAWIEDLIWOŚCI**

**z dnia 21 grudnia 2018 r.**

#### **w sprawie nieodpłatnej pomocy prawnej oraz nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego**

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

#### **§ 1. Rozporządzenie określa:**

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

#### **§ 2. Użyte w rozporządzeniu skróty oznaczają:**

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

#### **§ 3.**

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

ustawy.

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

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

**§ 3a.** Pomoc udzielana osobie fizycznej prowadzącej jednoosobową działalność gospodarczą, która w ciągu ostatniego roku nie zatrudniała innych osób, stanowi pomoc de minimis udzielaną zgodnie z przepisami rozporządzenia Komisji (UE) nr 1407/2013 z dnia 18 grudnia 2013 r. w sprawie stosowania art. 107 i 108 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej do pomocy de minimis (Dz. Urz. UE L 352 z 24.12.2013, str. 1). Podmiot ubiegający się o pomoc de minimis przedstawia przed jej udzieleniem:

1) kopie wszystkich zaświadczeń o pomocy de minimis lub pomocy de minimis w rolnictwie i w rybołówstwie, jakie otrzymał w roku, w którym ubiega się o pomoc, oraz w ciągu dwóch poprzedzających go lat, albo oświadczenie o wielkości pomocy de minimis otrzymanej w tym okresie, albo oświadczenie o nieotrzymaniu takiej pomocy w tym okresie, oraz

2) informacje określone w przepisach wydanych na podstawie art. 37 ust. 2a ustawy z dnia 30 kwietnia 2004 r. o postępowaniu w sprawach dotyczących pomocy publicznej (Dz. U. z 2020 r. poz. 708).

#### **§ 4.**

1. Osobom, o których mowa w art. 8 ust. 8 ustawy, może być udzielana nieodpłatna pomoc prawna lub świadczone nieodpłatne poradnictwo obywatelskie, z wyłączeniem nieodpłatnej mediacji, również przez zorganizowanie wizyty w miejscu zamieszkania tych osób lub w miejscu wyposażonym w urządzenie ułatwiające porozumiewanie się z osobami doświadczającymi trudności w komunikowaniu się lub w miejscu, w którym zapewnia się możliwość skorzystania z pomocy tłumacza języka migowego.

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

#### **§ 5.**

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

1) wyodrębnione pomieszczenie przeznaczone do udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego umożliwiające zachowanie dyskrecji przy uzyskiwaniu tej pomocy przez osoby uprawnione, przy czym w przypadku prowadzenia w lokalu nieodpłatnej mediacji, pomieszczenie wyposaża się w

stół wraz z miejscami siedzącymi dla co najmniej czterech osób;

2) miejsce przeznaczone dla osób oczekujących na udzielenie nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczenie nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego;

3) dostęp do instalacji energetycznej, telekomunikacyjnej oraz dostęp do Internetu, przy czym w pomieszczeniu, o którym mowa w pkt 1, zapewnia się komputer z dostępem do oprogramowania do edycji tekstów, oprogramowania umożliwiającego przesyłanie, odbieranie danych i porozumiewanie się na odległość środkami komunikacji elektronicznej i komputerowego systemu informacji prawnej, wraz z bazą aktów prawnych, w tym przepisów prawa powszechnie obowiązującego, orzecznictwa i materiałów pomocniczych, z dostępem do bazy aktów prawa miejscowego obowiązującego na obszarze danego powiatu i powiatów ościennych, w tym gmin wchodzących w skład danego powiatu, a także dostęp do drukarki, urządzenia pozwalającego na przenoszenie dokumentacji do postaci elektronicznej oraz do materiałów biurowych.

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

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

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

1) informacje o zasadach i zakresie udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej i świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz osobach uprawnionych do ich otrzymania;

2) listę jednostek nieodpłatnego poradnictwa, o której mowa w art. 8a ust. 1 ustawy, zawierającą również informacje o tematycznych infoliniach oraz innych formach poradnictwa świadczonego za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, a także wskazanie punktów usytuowanych w lokalach z dogodnym dostępem dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich;

3) karty informacyjne poradnictwa dotyczące nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnej mediacji, nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, o ile jest świadczone w danym powiecie, a także poradnictwa dla osób pokrzywdzonych przestępstwem;

4) o ile jest to możliwe, karty informacyjne poradnictwa innego typu niż wymienione w pkt 3, dostępnego dla mieszkańców powiatu;

5) zamkniętą, nieprzezroczystą i oznakowaną urnę, w której osoba uprawniona osobiście umieszcza wypełnioną część B karty pomocy;

6) informację o możliwości przekazywania przez osoby uprawnione opinii o udzielonej nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczonego nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim.

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

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

## **§ 7.**

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

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

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

3. Mediacja może być prowadzona:

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

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

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

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

## **§ 8.**

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

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

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

4. Część B karty pomocy, obejmującą opinię osoby uprawnionej o udzielonej nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczonym nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim, wypełnia

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

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

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

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

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

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

ustawy.

## **§ 9.**

1. Starosta co najmniej raz w miesiącu przekazuje dziekanom właściwej okręgowej rady adwokackiej lub rady okręgowej izby radców prawnych zawarte w części B kart pomocy opinie osób uprawnionych o udzielonej nieodpłatnej pomocy prawnej, które mogą mieć wpływ na sposób wykonania przez właściwą okręgową radę adwokacką albo właściwą radę okręgowej izby radców prawnych zobowiązania, o którym mowa w art. 10 ust. 1 pkt 2 ustawy.
2. Starosta co najmniej raz w miesiącu przekazuje właściwej organizacji pozarządowej zawarte w części B kart pomocy opinie osób uprawnionych o udzielonej nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczonym poradnictwie obywatelskim, które mogą mieć wpływ na sposób realizacji przez organizację standardów obsługi oraz sprawowanie wewnętrznego systemu kontroli jakości nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego z uwzględnieniem treści dokumentu dołączonego do wniosku o wpis na listę, o którym mowa w art. 11d ust. 8 pkt 4 ustawy.
3. Opinie, o których mowa w ust. 1 i 2, są przekazywane drogą elektroniczną.
4. Przed przekazaniem opinii, o których mowa w ust. 1, starosta dokonuje powiązania tych opinii z imieniem i nazwiskiem osoby, która udzielała w danym dniu nieodpłatnej pomocy prawnej podczas dyżuru w punktach powierzonych do prowadzenia adwokatom lub radcom prawnym.
5. Opinie osób uprawnionych zawarte w części B karty pomocy przekazuje się podmiotom, o których mowa w ust. 1 i 2. Starosta usuwa wszelkie dane zawarte w części B karty pomocy, które mogłyby identyfikować osobę uprawnioną, a także nie przekazuje opinii w formie kopii pisma odręcznego osoby uprawnionej.
6. Karty pomocy, o których mowa w § 8, w tym opinie, mogą być udostępniane wojewodzie i Ministrowi Sprawiedliwości, na ich wniosek stosownie do potrzeb, w szczególności drogą elektroniczną.

## **§ 10.**

1. W celu dokonania oceny, o której mowa w art. 11d ust. 11 ustawy, wojewoda w sposób losowy dokonuje wyboru co najmniej 1% porad udzielonych w ramach świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego z każdego punktu usytuowanego na obszarze powiatów wchodzących w skład danego województwa, które następnie przekazuje doradcy posiadającemu rekomendację podmiotu, o którym mowa w art. 11b ust. 1 ustawy, zlecając mu opracowanie recenzji przekazanych porad.
2. W celu zagwarantowania bezstronności opracowywanych recenzji, wojewoda przekazuje doradcy karty pomocy w sposób uniemożliwiający identyfikację punktu, organizacji prowadzącej punkt oraz osoby świadczącej nieodpłatne poradnictwo obywatelskie w punkcie.
3. Doradca, o którym mowa w ust. 1, przedkłada wojewodzie recenzję obejmującą wnioski sformułowane na podstawie kryteriów:
  - 1) adekwatności udzielonej porady do indywidualnej sytuacji osoby uprawnionej i rozpoznanego problemu, w tym czy porada jest kompletna pod względem przedstawionych opcji rozwiązań oraz czy w razie potrzeby sporządzono wspólnie z

osobą uprawnioną plan działania w celu wsparcia w samodzielnym rozwiązaniu problemu;

2) prawidłowości udzielonej informacji o uprawnieniach i obowiązkach, w tym w miarę potrzeby trafności wskazania instytucji lub innej jednostki wspierającej w załatwieniu sprawy.

4. Recenzja może zawierać inne uwagi i wnioski recenzenta.

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

#### **§ 11.**

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

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

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

## **ZAŁĄCZNIKI**

### **ZAŁĄCZNIK Nr 1 WZÓR**

#### **KARTA INFORMACYJNA PORADNICTWA <sup>1</sup>**

grafika

### **ZAŁĄCZNIK Nr 2 WZÓR**

#### **KARTA POMOCY - część A**

wzór

### **ZAŁĄCZNIK Nr 3**

#### **KATEGORIE SPRAW Z ZAKRESU NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ LUB NIEODPŁATNEGO PORADNICTWA OBYWATELSKIEGO**

##### **1. LOKAL MIESZKALNY**

##### **1.1. Brak lokalu mieszkalnego**

##### **1.1.1. warunki uzyskania lokalu mieszkalnego**

- 1.1.2. odmowa przyznania lokalu mieszkalnego
- 1.1.3. inne
- 1.2. Uzyskanie prawa do lokalu mieszkalnego po krewnym lub znajomym (dotyczy lokalu mieszkalnego komunalnego, lokatorskiego, zakładowego, resortowego i innego z wyłączeniem lokalu mieszkalnego własnościowego i spółdzielczego własnościowego, który należy ująć w kategoriach dotyczących WŁASNOŚCI lub DZIEDZICZENIA)**
- 1.2.1. uzyskanie prawa do lokalu mieszkalnego po śmierci najemcy lub członka spółdzielni
- 1.2.2. uzyskanie prawa do lokalu mieszkalnego po opuszczeniu przez najemcę lub członka spółdzielni
- 1.2.3. inne
- 1.3. Utrata lokalu mieszkalnego**
- 1.3.1. pozbawienie tytułu prawnego do lokalu mieszkalnego (w tym wypowiedzenie umowy najmu, wykluczenie z członkostwa spółdzielni, licytacja)
- 1.3.2. eksmisja
- 1.3.3. lokal po eksmisji (w tym pomieszczenie tymczasowe, lokal socjalny)
- 1.3.4. inne
- 1.4. Sytuacje konfliktowe**
- 1.4.1. możliwości eksmisji lokatora lub współlokatora
- 1.4.2. możliwości eksmisji lokatora innego lokalu mieszkalnego
- 1.4.3. wyegzekwowanie wyroku sądowego
- 1.4.4. inne konflikty sąsiedzkie
- 1.4.5. konflikty z zarządcą
- 1.4.6. inne
- 1.5. Użytkowanie lokalu mieszkalnego**
- 1.5.1. wysokość opłat
- 1.5.2. odpowiedzialność osób współmieszkających za opłaty
- 1.5.3. odpowiedzialność za naprawy lub remonty
- 1.5.4. lokal mieszkalny na czas remontu lub rozbiórki
- 1.5.5. zamiana lokalu mieszkalnego
- 1.5.6. adaptacja lokalu mieszkalnego
- 1.5.7. lokal mieszkalny po rozwodzie
- 1.5.8. inne
- 1.6. Dysponowanie lokalem mieszkalnym (z wyłączeniem dysponowania lokalem mieszkalnym własnościowym i spółdzielczym własnościowym)**
- 1.6.1. możliwości przekazania tytułu prawnego do lokalu mieszkalnego
- 1.6.2. wynajem całości lub części lokalu mieszkalnego niebędącego własnością
- 1.6.3. użyczenie całości lub części lokalu mieszkalnego niebędącego własnością
- 1.6.4. inne
- 1.7. Uzyskanie prawa własności do lokalu mieszkalnego**
- 1.7.1. procedury związane z uzyskaniem prawa własności lokalu mieszkalnego
- 1.7.2. wstrzymanie lub odmowa przekształcenia prawa do lokalu mieszkalnego
- 1.7.3. inne
- 1.8. Kupno lokalu mieszkalnego na rynku pierwotnym lub wtórnym**



- 1.8.1. procedury związane z kupnem lokalu mieszkalnego
- 1.8.2. koszty związane z kupnem lokalu mieszkalnego (opłaty notarialne, podatek od czynności cywilnoprawnych)
- 1.8.3. zadatek lub zaliczka
- 1.8.4. agencje pośredniczące w zakupie lokali mieszkalnych (agencje nieruchomości, firmy deweloperskie)
- 1.8.5. inne

## 1.9. **Inne**

- 1.9.1. inne.

## 2. **PRZESTĘPSTWA I WYKROCZENIA**

### 2.1. **Pokrzywdzeni**

- 2.1.1. uprawnienia i obowiązki, procedury - w postępowaniu przygotowawczym, sądowym i wykonawczym, w sprawach o wykroczenia (w tym bezpłatna pomoc tłumacza)
- 2.1.2. osoba małoletnia, ubezwłasnowolniona, nieporadna
- 2.1.3. pełnomocnik pokrzywdzonego
- 2.1.4. oskarżyciel posiłkowy
- 2.1.5. środki odwoławcze
- 2.1.6. naprawienie szkody, zadośćuczynienie, nawiązka odszkodowanie, kompensata
- 2.1.7. inne

### 2.2. **Świadkowie**

- 2.2.1. uprawnienia i obowiązki, procedury - w postępowaniu przygotowawczym, sądowym i wykonawczym, w sprawach o wykroczenia
- 2.2.2. osoba małoletnia
- 2.2.3. przesłuchanie w miejscu pobytu, na odległość, z wyłączeniem jawności
- 2.2.4. prawo odmowy złożenia zeznań
- 2.2.5. inne

### 2.3. **Podejrzani, oskarżeni i obwinieni**

- 2.3.1. uprawnienia i obowiązki, procedury - w postępowaniu przygotowawczym, sądowym i wykonawczym, w sprawach o wykroczenia (w tym bezpłatna pomoc tłumacza)
- 2.3.2. obrońca z urzędu
- 2.3.3. środki przymusu wraz z środkami zapobiegawczymi (w tym zabezpieczenie majątkowe, zatrzymanie, tymczasowe aresztowanie, dozór policji, zmiana środka, zmiana, uchylenie, przedłużanie środka)
- 2.3.4. postępowania szczególne
- 2.3.5. środki odwoławcze
- 2.3.6. inne

### 2.4. **Skazani**

- 2.4.1. uprawnienia i obowiązki, procedury
- 2.4.2. warunki odbywania kary (w tym dostęp do opieki medycznej, nagrody, przepustki, przeludnienie w celach, palący w celi)
- 2.4.3. postępowanie egzekucyjne
- 2.4.4. odroczenie wykonywania kary pozbawienia wolności
- 2.4.5. przerwa w wykonywania kary pozbawienia wolności

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

## 2.5. Inne

- 2.5.1. inne.

## 3. RODZINA

### 3.1. Zawarcie małżeństwa

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

### 3.2. Relacje w rodzinie

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

### 3.3. Ustanie małżeństwa

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

### 3.4. Majątek małżonków

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

### 3.5. Dzieci

- 3.5.1. pochodzenie dziecka (w tym ustalenie ojcostwa, zaprzeczenie)

- 3.5.2. uprawnienia do sprawowania władzy rodzicielskiej (w tym władza rodzicielska, ograniczenie i pozbawienie władzy rodzicielskiej, przywracanie władzy rodzicielskiej, ustanowienie opiekuna prawnego, zastrzeżenia do sposobu wykonywania władzy rodzicielskiej)
- 3.5.3. sposób opieki i metody wychowawcze
- 3.5.4. problemy wychowawcze
- 3.5.5. plan wychowawczy po rozwodzie
- 3.5.6. kontakty rodziców z dziećmi (w tym brak kontaktu, ograniczenie kontaktu, przywrócenie kontaktu)
- 3.5.7. kontakty dziadków z wnukami (brak kontaktu, ograniczenie kontaktu, przywrócenie kontaktu)
- 3.5.8. adopcja, rodzina zastępcza
- 3.5.9. inne

### **3.6. Dochodzenie alimentów**

- 3.6.1. uzyskanie alimentów na dziecko
- 3.6.2. uzyskanie alimentów na członków rodziny
- 3.6.3. wysokość alimentów, w tym podnoszenie świadczeń
- 3.6.4. trudności w egzekwowaniu alimentów
- 3.6.5. inne

### **3.7. Zobowiązania alimentacyjne**

- 3.7.1. zasadność
- 3.7.2. wysokość, w tym obniżenie alimentów
- 3.7.3. inne

### **3.8. Dysfunkcje w rodzinie**

- 3.8.1. uzależnienie członka rodziny
- 3.8.2. przemoc domowa
- 3.8.3. inne

### **3.9. Konkubinat**

- 3.9.1. uprawnienia konkubentów (w tym legalizacja związku, dziedziczenie)
- 3.9.2. majątek konkubentów
- 3.9.3. inne

### **3.10. Inne**

- 3.10.1. inne.

## **4. DZIEDZICZENIE**

### **4.1. Dziedziczenie ustawowe**

- 4.1.1. uprawnieni do dziedziczenia
- 4.1.2. zrzeczenie się spadku
- 4.1.3. przyjęcie spadku
- 4.1.4. odpowiedzialność za długi spadkowe
- 4.1.5. dział spadku
- 4.1.6. inne

### **4.2. Dziedziczenie testamentowe**

- 4.2.1. przyjęcie spadku

4.2.2. podważanie testamentu

4.2.3. wykonanie zapisów

4.2.4. dział spadku

4.2.5. inne

### **4.3. Zachowek**

4.3.1. uprawnieni do zachowku

4.3.2. kwestionowanie wydziedziczenia

4.3.3. uzyskanie zachowku

4.3.4. wysokość zachowku

4.3.5. przedawnienie

4.3.6. inne

### **4.4. Inne**

4.4.1. inne.

## **5. OPIEKA I KSZTAŁCENIE**

### **5.1. Opieka nad dziećmi**

5.1.1. żłobki

5.1.2. przedszkola

5.1.3. inne

### **5.2. Edukacja**

5.2.1. obowiązek szkolny (w tym wybór szkoły)

5.2.2. prawa i obowiązki ucznia

5.2.3. prawa i obowiązki rodziców lub opiekunów

5.2.4. zapewnienie opieki nad uczniami

5.2.5. konflikty w środowisku szkolnym (w tym między uczniami, uczniami a nauczycielami, nauczycielami a rodzicami)

5.2.6. problemy wychowawcze w placówce

5.2.7. problemy z nauką w placówce

5.2.8. przemoc w szkole

5.2.9. dowóz dzieci do szkół

5.2.10. inne

### **5.3. Studia wyższe**

5.3.1. rekrutacja

5.3.2. opłaty

5.3.3. inne

### **5.4. Edukacja nieformalna**

5.4.1. uniwersytety III wieku

5.4.2. zajęcia pozaszkolne

5.4.3. inne

### **5.5. Inne**

5.5.1. inne.

## **6. WŁASNOŚĆ RZECZY RUCHOMYCH I NIERUCHOMOŚCI Z WYŁĄCZENIEM DZIEDZICZENIA**

### **6.1. Nabycie i uregulowanie własności**

- 6.1.1. kupno
- 6.1.2. zasiedzenie
- 6.1.3. spory graniczne
- 6.1.4. naruszenie własności i posiadania
- 6.1.5. służebności
- 6.1.6. inne
- 6.2. Dysponowanie własnością**
- 6.2.1. wynajem całości lub części lokalu mieszkalnego będącego własnością
- 6.2.2. użyczenie całości lub części lokalu mieszkalnego będącego własnością
- 6.2.3. sprzedaż
- 6.2.4. możliwości przekazania za życia i na wypadek śmierci
- 6.2.5. wydziedziczenie przez aktualnego właściciela (pozbawienie prawa do zachowku)
- 6.2.6. cofnięcie dyspozycji (w tym odwołanie darowizny, zmiana testamentu)
- 6.2.7. współwłasność
- 6.2.8. inne

### **6.3. Sprawy konsumenckie**

- 6.3.1. wadliwy towar
- 6.3.2. nienależyte wykonanie usługi
- 6.3.3. problemy z wycofaniem się z umowy
- 6.3.4. problemy z bankiem
- 6.3.5. inne

### **6.4. Inne**

- 6.4.1. inne.

## **7. ŚWIADCZENIA I ZASIŁKI**

### **7.1. Świadczenia z pomocy społecznej**

- 7.1.1. zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, wysokość, procedury)
- 7.1.2. odmowa przyznania
- 7.1.3. inne

### **7.2. Świadczenia z tytułu bezrobocia**

- 7.2.1. zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, wysokość, procedury)
- 7.2.2. odmowa przyznania
- 7.2.3. świadczenia pieniężne
- 7.2.4. inne formy pomocy
- 7.2.5. nienależnie pobrane świadczenie (w tym: warunki uznania świadczenia za nienależnie pobrane, odroczenia terminu płatności lub rozłożenia na raty)
- 7.2.6. inne

### **7.3. Świadczenia rodzinne i wychowawcze**

- 7.3.1. zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, wysokość, procedury)
- 7.3.2. odmowa przyznania
- 7.3.3. inne

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

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

7.4.2. odmowa przyznania

7.4.3. inne

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

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

7.5.2. odmowa przyznania

7.5.3. inne

**7.6. Zasiłki macierzyńskie i rodzicielskie**

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

7.6.2. odmowa przyznania

7.6.3. inne

**7.7. Fundusz alimentacyjny**

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

7.7.2. odmowa przyznania

7.7.3. inne

**7.8. Emerytury**

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

7.8.2. kapitał początkowy

7.8.3. otwarte fundusze emerytalne

7.8.4. zmiana wysokości świadczenia

7.8.5. odmowa przyznania

7.8.6. łączenie pracy z emeryturą

7.8.7. inne

**7.9. Renta rodzinna**

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

7.9.2. kwestionowanie wysokości świadczenia

7.9.3. odmowa przyznania

7.9.4. inne

**7.10. Renta z tytułu niezdolności do pracy i renta socjalna**

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

7.10.2. kwestionowanie orzeczenia

7.10.3. kwestionowanie wysokości świadczenia

7.10.4. łączenie renty z pracą

7.10.5. odmowa przyznania

7.10.6. inne

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

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

7.11.2. odmowa przyznania

7.11.3. inne

**7.12. Stypendia**

7.12.1. zasady przyznawania

7.12.2. odmowy przyznania

7.12.3. inne

7.13. **Inne**

7.13.1. inne.

## 8. **ZADŁUŻENIA**

### 8.1. **Mieszkaniowe**

8.1.1. trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.1.2. sprawa w sądzie

8.1.3. egzekucja komornicza, koszty komornicze

8.1.4. inne

### 8.2. **Alimentacyjne**

8.2.1. trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.2.2. egzekucja

8.2.3. sankcje za uchylanie się od obowiązku alimentacyjnego

8.2.4. inne

### 8.3. **Z tytułu kredytów i pożyczek**

8.3.1. trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

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

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

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

8.3.5. egzekucja komornicza

8.3.6. kwestionowanie wysokości długu

8.3.7. inne

### 8.4. **Odpowiedzialność poręczycieli lub odpowiedzialność za zadłużenia innych**

8.4.1. zasadność roszczenia

8.4.2. trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.4.3. przejęcie długu

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

8.4.5. egzekucja komornicza

8.4.6. kwestionowanie wysokości długu

8.4.7. inne

### 8.5. **Wobec ZUS**

8.5.1. kwestionowanie zasadności długu

8.5.2. trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.5.3. kwestionowanie wysokości

8.5.4. egzekucja

8.5.5. inne

### 8.6. **Podatkowe**

8.6.1. kwestionowanie zasadności długu

8.6.2. trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.6.3. kwestionowanie wysokości

8.6.4. egzekucja

8.6.5. inne

**8.7. Nienależnie pobrane świadczenia**

8.7.1. kwestionowanie zasadności długu

8.7.2. trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.7.3. kwestionowanie wysokości

8.7.4. egzekucja

8.7.5. inne

**8.8. Kary finansowe (mandaty, grzywny)**

8.8.1. podważanie zasadności

8.8.2. trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.8.3. sprawa w sądzie

8.8.4. egzekucja

8.8.5. inne

**8.9. Długi spadkowe**

8.9.1. podważanie zasadności

8.9.2. trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.9.3. sprawa w sądzie

8.9.4. egzekucja

8.9.5. inne

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

8.10.1. trudności ze spłatą długów (etap przedsądowy)

8.10.2. przejęcie długu

8.10.3. sprawa w sądzie

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

8.10.5. egzekucja

8.10.6. inne

**8.11. Nadmierne zadłużenie**

8.11.1. możliwość ogłoszenia upadłości konsumenckiej

8.11.2. przygotowanie wniosku o upadłość konsumencką

8.11.3. postępowanie upadłościowe

8.11.4. oddalenie, zwrot wniosku

8.11.5. inne

**8.12. Inne**

8.12.1. inne.

**9. ROSZCZENIA I ZOBOWIĄZANIA FINANSOWE**

**9.1. Roszczenia z tytułu wyrządzonej szkody**

9.1.1. zasady dochodzenia roszczeń

9.1.2. wysokość

9.1.3. egzekucja należności



9.1.4. spór z firmą ubezpieczeniową

9.1.5. inne

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

9.2.1. zasady dochodzenia roszczeń

9.2.2. wysokość

9.2.3. egzekucja należności

9.2.4. inne

**9.3. Odzyskiwanie pożyczek**

9.3.1. sposób dochodzenia roszczeń

9.3.2. odsetki

9.3.3. egzekucja należności

9.3.4. inne

**9.4. Podatki**

9.4.1. wysokość

9.4.2. ulgi

9.4.3. inne

**9.5. Inne**

9.5.1. inne.

**10. ZATRUDNIENIE**

**10.1. Sprawa na etapie przed podjęciem pracy**

10.1.1. warunki umowy (w tym składki, dotyczy także umów cywilnoprawnych)

10.1.2. założenie działalności gospodarczej (w tym składki)

10.1.3. brak umowy

10.1.4. inne

**10.2. Uprawnienia związane z zatrudnieniem**

10.2.1. związane z ciążą

10.2.2. związane z rodzicielstwem, urlopy macierzyńskie i wychowawcze (z wyłączeniem zasiłków macierzyńskich, wychowawczych, opiekuńczych)

10.2.3. związane z niepełnosprawnością

10.2.4. związane z wiekiem

10.2.5. branżowe

10.2.6. urlopy wypoczynkowe i bezpłatne

10.2.7. inne

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

10.3.1. zmiana warunków (w tym kierowanie do innej pracy, zmiana wynagrodzenia)

10.3.2. zastrzeżenia do warunków pracy

10.3.3. wypadki przy pracy

10.3.4. inne

**10.4. Wynagrodzenia i dodatki**

10.4.1. opóźnienia w wypłacie wynagrodzenia, brak lub wypłata części wynagrodzenia

10.4.2. prawo do dodatków (w tym premie, nadgodziny)

10.4.3. świadczenia związane z odejściem z pracy

10.4.4. brak odprowadzania składek na ZUS

10.4.5. inne

### **10.5. Przedłużanie i rozwiązywanie umów (w tym cywilnoprawnych)**

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

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

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

10.5.4. kwestionowanie zasadności wypowiedzenia umowy, niesłuszne wypowiedzenie

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

10.5.6. inne

### **10.6. Konflikty w pracy**

10.6.1. nagany, kary, odpowiedzialność materialna

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

10.6.3. dyskryminacja, molestowanie

10.6.4. inne

### **10.7. Inne**

10.7.1. inne.

## **11. ZDROWIE**

### **11.1. Ubezpieczenie zdrowotne**

11.1.1. brak ubezpieczenia

11.1.2. dokumenty potwierdzające ubezpieczenie, potwierdzenie ubezpieczenia

11.1.3. inne

### **11.2. Opieka medyczna**

11.2.1. dostępność do leczenia

11.2.2. dokumentacja medyczna

11.2.3. błędy lekarskie

11.2.4. dofinansowanie leczenia i sprzętu

11.2.5. skargi na poziom usług

11.2.6. inne

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

11.3.1. uzyskanie orzeczenia o niepełnosprawności lub stopniu niepełnosprawności

11.3.2. kwestionowanie orzeczenia, w tym odwołania

11.3.3. uprawnienia wynikające z orzeczenia

11.3.4. inne

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

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

11.4.2. opieka instytucjonalna

11.4.3. ubezwłasnowolnienie

11.4.4. przymusowe leczenie chorych psychicznie

11.4.5. inne

11.5. **Inne**

11.5.1. inne.

## 12. URZĘDY I SĄDY

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

12.1.1. problemy z wyrobieniem i uzyskaniem dokumentów (w tym opłaty i odpisy)

12.1.2. błędy w dokumentach

12.1.3. potwierdzenie miejsca zamieszkania (w tym zameldowanie)

12.1.4. inne

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

12.2.1. nieznanomość treści przepisów

12.2.2. procedura (w tym terminy, doręczanie, odwołania, wgląd w dokumentację sprawy, wznowienie postępowania, koszty)

12.2.3. jakość obsługi (w tym skargi na urzędników)

12.2.4. inne

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

12.3.1. nieznanomość treści przepisów

12.3.2. możliwość zmiany orzeczenia sądu

12.3.3. procedura sądowa (w tym terminy, doręczenia, reprezentowanie przez członka rodziny, pełnomocnik z urzędu, koszty)

12.3.4. niezadowolenie z pracy wymiaru sprawiedliwości (w tym skargi na pełnomocnika, zastrzeżenia do bezstronności sędziego i innych pracowników sądu)

12.3.5. inne

### 12.4. **Problemy osób niemających obywatelstwa polskiego**

12.4.1. uregulowanie pobytu w Rzeczypospolitej Polskiej

12.4.2. uzyskanie obywatelstwa polskiego

12.4.3. uzyskanie uprawnienia do wykonywania pracy

12.4.4. inne

12.5. **Inne**

12.5.1. inne.

## ZAŁĄCZNIK Nr 4 WZÓR ZBIORCZA INFORMACJA

grafika