



Możliwość wyrażenia opinii o udzielonej pomocy

Zadanie finansowane w ramach projektu ze środków budżetu państwa przez
Powiat Siedlecki



Kiedy możemy wyrazić opinię o udzielonej pomocy?

- Wyrazić opinię na temat udzielonej nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego możemy zaraz po otrzymaniu porady
- W przypadku osób, które korzystają z porad w formie zdalnej jest możliwość udzielenia opinii:

1.przez telefon

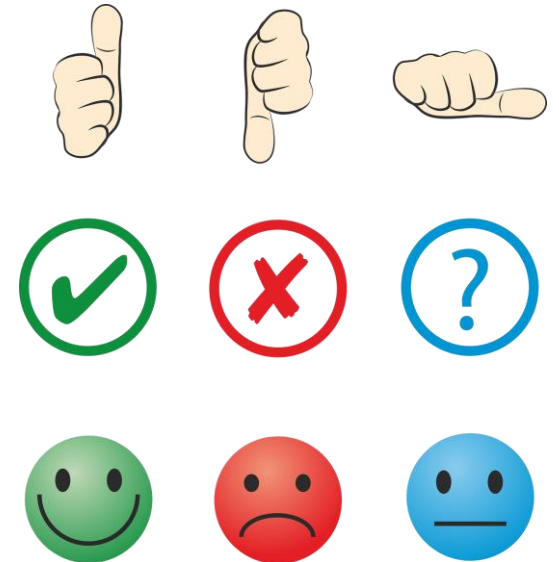
2.za pomocą e-mail

3.listownie na adres punktu



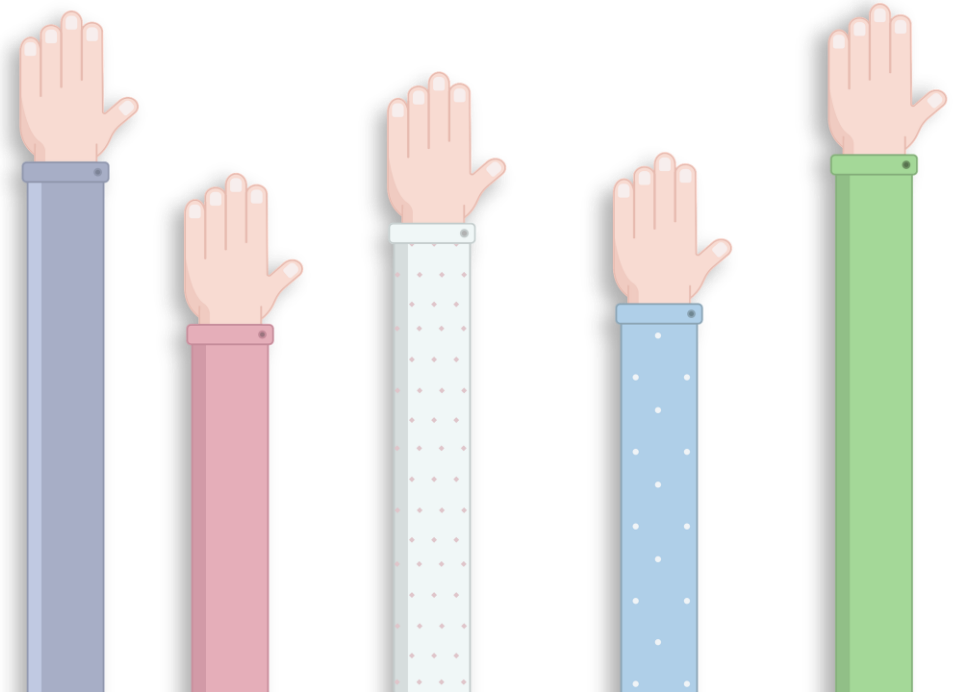
Dlaczego warto wyrazić swoją opinię?

- Opinia zwraca uwagę na to co działa dobrze w punkcie, a co powinno zostać poprawione.
- Dzięki wyrażanym opinią osoby zajmujące się organizacją punktów mogą podjąć odpowiednie kroki, by zwiększyć komfort beneficjentów.
- Posłużą analizie i sformułowaniu wniosków na temat działalności punktu



Czy musimy wyrażać swoją opinię ?

- Nie. Przekazanie swojej opinii jest **dobrowolne**.



Kto jest uprawniony do udzielenia opinii?

- Osobą uprawnioną do wyrażenia opinii jest osoba, która **skorzystała z usług określonego punktu z zakresu nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego**



Czym jest karta pomocy?

- Jest to karta za pomocą której dokumentuje się każdy przypadek udzielenia nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego pomocnictwa obywatelskiego
- UWAGA! W karcie nie podaje się danych osobowych pozwalających na zidentyfikowanie osoby, która pomoc utrzymuje. Jest to anonimowe.





Czym jest część B karty pomocy?

Karta pomocy część B zawiera miejsce na opinię osoby uprawnionej o udzielonej pomocy.

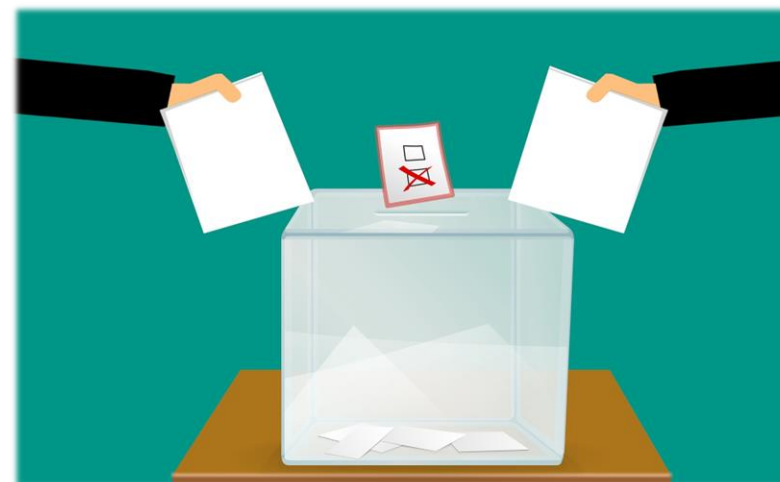
Jej wypełnienie jest dobrowolne i całkowicie anonimowe.

Należy pamiętać, że kartę wypełniamy osobiście!



Jak wygląda udzielenie opinii w punktach stacjonarnych?

- Na koniec porady osoba jej udzielająca wręcza beneficjentowi część B karty pomocy
- Osoba uprawniona decyduje czy chce udzielić opinii poprzez wypełnienie karty oraz czy chce udzielić szczegółowej opinii – zgadzając się na to wpisuje swój numer telefonu
- Po wypełnieniu karty umieszcza ją w specjalnej urnie znajdującej się w lokalu punktu.



Co zawiera się w tej karcie?

- informacje dotyczących zgłoszonej sprawy i udzielonej pomocy,
- dziedziny prawa, której dotyczyła ta pomoc,
- kategorii sprawy,
- formy udzielonej pomocy,
- czasu poświęconego na jej udzielenie i liczby wizyt osoby uprawnionej w tej samej sprawie,
- ogólnych informacji o osobie uprawnionej dotyczących w szczególności:
 - ✓ wieku,
 - ✓ płci,
 - ✓ wykształcenia,
 - ✓ dochodu,
 - ✓ gospodarstwa domowego
 - ✓ miejsca zamieszkania
- danych dotyczących punktu, osoby udzielającej pomocy i daty jej udzielenia.



Jak wygląda taka karta?

Część B – udzielenie opinii



KARTA POMOCY – część B¹²

Szanowna Pani/Szanowny Panie,

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

Dziękujemy za czas poświęcony na wypełnienie ankiety!

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



2.	Czy spotkał(a) się Pan(i) z życzliwym przyjęciem w punkcie? ☐ zdecydowanie tak (uprzejmy sposób obsługi) ☐ raczej tak ☐ raczej nie ☐ zdecydowanie nie (nieuprzejmy sposób obsługi)
3.	Czy informacje zostały przedstawione w sposób zrozumiały? ☐ zdecydowanie tak ☐ raczej tak ☐ raczej nie ☐ zdecydowanie nie
4.	Czy po uzyskaniu porady lub po przeprowadzonej mediacji wie Pan(i), jakie dalsze kroki można podjąć? ☐ zdecydowanie tak ☐ raczej tak ☐ raczej nie ☐ zdecydowanie nie
5.	Czy lokal, w którym zorganizowany jest punkt, jest dogodnie położony? ☐ zdecydowanie tak ☐ raczej tak ☐ raczej nie ☐ zdecydowanie nie
6.	Czy lokal, w którym zorganizowany jest punkt, jest czytelnie oznakowany? ☐ zdecydowanie tak ☐ raczej tak ☐ raczej nie ☐ zdecydowanie nie
7.	Czy został(a) Pan(i) przyjęt(y/a) w punkcie w umówionym terminie? ☐ zdecydowanie tak ☐ raczej tak ☐ raczej nie ☐ zdecydowanie nie
8.	Skąd dowiedział(a) się Pan(i) o działalności punktu? ☐ inni klienci punktów ☐ internet ☐ plakaty ☐ ulotki lub broszury ☐ prasa ☐ radio ☐ telewizja ☐ w inny sposób – jaki? ☐



9.	Uwagi własne i ewentualne propozycje usprawnień działalności
10.	Czy zgadza się Pan(i) na udostępnienie numeru telefonu kontaktowego w celu zasięgnięcia opinii o udzielonej nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim? ☐ tak – proszę o wpisanie numeru telefonu: ☐ nie
<i>Wypełnioną ankietę prosimy złożyć bezpośrednio do specjalnie przygotowanej urny przeznaczonej na opinie.</i> <i>Dziękujemy!</i>	

Źródła

- Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej

Wzór karty i informacje o udzieleniu opinii:

- <https://www.bip.powiat-otwocki.pl/plik,17358,informacja-o-mozliwosci-przekazywania-przez-osoby-uprawnione-opinii-o-udzielonej-nieodplatnej-pomocy-prawnej-lub-swiadczonego-nieodplatnym-poradnictwie-obywatelskim.pdf>