

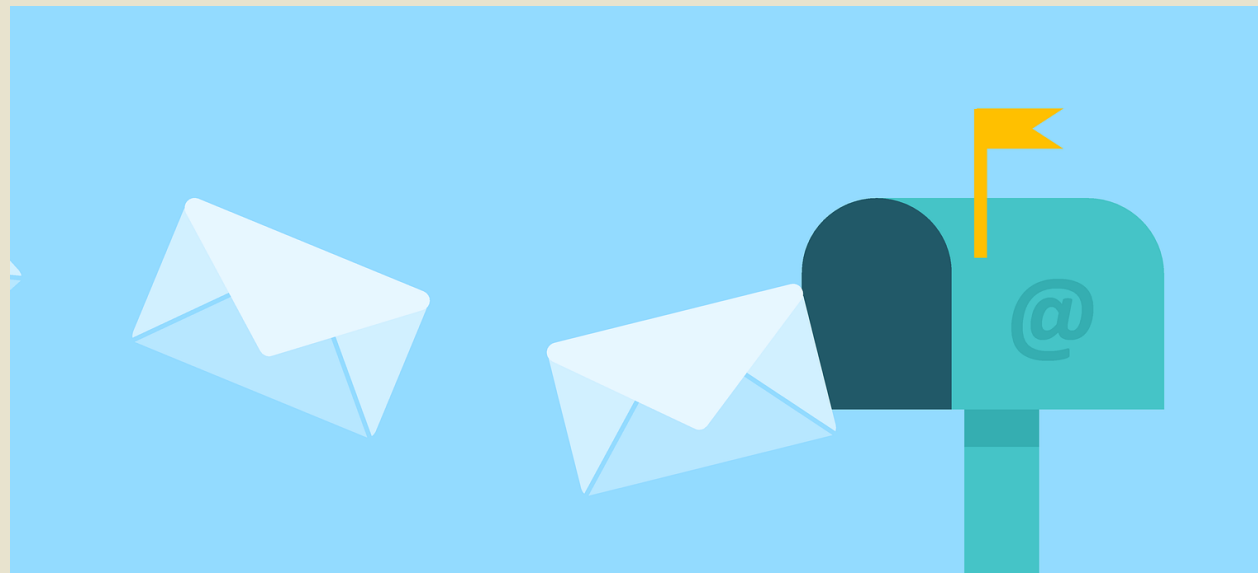


MOŻLIWOŚĆ WYRAŻENIA OPINII O UDZIEŁONEJ POMOCY

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

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
	<p>Miejscowość, ulica i nr domu</p> <p>Data</p> <p>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)</p> <p>.....</p> <p>Punkt prowadzony przez:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> adwokatów<input type="checkbox"/> radców prawnych<input type="checkbox"/> organizację pozarządową o nazwie <p>Dyżur:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> nieodpłatnej pomocy prawnej<input type="checkbox"/> nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego <p>Inne miejsce lub szczególna forma:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość<input type="checkbox"/> poza punktem

OPINIA

2.	<p>Czy spotkał(a) się Pan(i) z życzliwym przyjęciem w punkcie?</p> <p><input type="checkbox"/> zdecydowanie tak (uprzejmy sposób obsługi)</p> <p><input type="checkbox"/> raczej tak</p> <p><input type="checkbox"/> raczej nie</p> <p><input type="checkbox"/> zdecydowanie nie (nieuprzejmy sposób obsługi)</p>										
3.	<p>Czy informacje zostały przedstawione w sposób zrozumiały?</p> <p><input type="checkbox"/> zdecydowanie tak</p> <p><input type="checkbox"/> raczej tak</p> <p><input type="checkbox"/> raczej nie</p> <p><input type="checkbox"/> zdecydowanie nie</p>										
4.	<p>Czy po uzyskaniu porady lub po przeprowadzonej mediacji wie Pan(i), jakie dalsze kroki można podjąć?</p> <p><input type="checkbox"/> zdecydowanie tak</p> <p><input type="checkbox"/> raczej tak</p> <p><input type="checkbox"/> raczej nie</p> <p><input type="checkbox"/> zdecydowanie nie</p>										
5.	<p>Czy lokal, w którym zorganizowany jest punkt, jest dogodnie położony?</p> <p><input type="checkbox"/> zdecydowanie tak</p> <p><input type="checkbox"/> raczej tak</p> <p><input type="checkbox"/> raczej nie</p> <p><input type="checkbox"/> zdecydowanie nie</p>										
6.	<p>Czy lokal, w którym zorganizowany jest punkt, jest czytelnie oznakowany?</p> <p><input type="checkbox"/> zdecydowanie tak</p> <p><input type="checkbox"/> raczej tak</p> <p><input type="checkbox"/> raczej nie</p> <p><input type="checkbox"/> zdecydowanie nie</p>										
7.	<p>Czy został(a) Pan(i) przyjęt(y/a) w punkcie w umówionym terminie?</p> <p><input type="checkbox"/> zdecydowanie tak</p> <p><input type="checkbox"/> raczej tak</p> <p><input type="checkbox"/> raczej nie</p> <p><input type="checkbox"/> zdecydowanie nie</p>										
8.	<p>Skąd dowiedział(a) się Pan(i) o działalności punktu?</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> inni klienci punktów</td> <td><input type="checkbox"/> prasa</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> internet</td> <td><input type="checkbox"/> radio</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> plakaty</td> <td><input type="checkbox"/> telewizja</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ulotki lub broszury</td> <td><input type="checkbox"/> w inny sposób – jaki?</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> inni klienci punktów	<input type="checkbox"/> prasa	<input type="checkbox"/> internet	<input type="checkbox"/> radio	<input type="checkbox"/> plakaty	<input type="checkbox"/> telewizja	<input type="checkbox"/> ulotki lub broszury	<input type="checkbox"/> w inny sposób – jaki?		<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> inni klienci punktów	<input type="checkbox"/> prasa										
<input type="checkbox"/> internet	<input type="checkbox"/> radio										
<input type="checkbox"/> plakaty	<input type="checkbox"/> telewizja										
<input type="checkbox"/> ulotki lub broszury	<input type="checkbox"/> w inny sposób – jaki?										
	<input type="checkbox"/>										

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

Wypełnioną ankietę prosimy złożyć bezpośrednio do specjalnie przygotowanej urny przeznaczonej na opinie.

Dziękujemy!

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>