



RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

INFORMATOR

o infoliniach, telefonach
i organizacjach pomocowych



**KOALICJA
INFOLINII**

Zobacz, jakie masz możliwości
Sprawdź, kto może Ci udzielić informacji czy pomocy
Zadzwoń lub napisz po poradę i wsparcie

Warszawa 2017

Biuletyn RPO – Materiały nr 85
Informator o infoliniach, telefonach i organizacjach pomocowych

Projekt i opracowanie:

Joanna Troszczyńska-Reyman
Koordynator Koalicji Infolinii
Centrum Projektów Społecznych
W Biurze Rzecznika Praw Obywatelskich

Logo Koalicji Infolinii:

Sebastian Baranowski

Wydawca:

Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich
al. Solidarności 77, 00-090 Warszawa
www.rpo.gov.pl
Infolinia Obywatelska 800 676 676

© Copyright by Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich
Warszawa 2017

ISSN 0860-8334

Oddano do składu w czerwcu 2017 r.
Podpisano do druku w czerwcu 2017 r.
Wydanie III
Nakład: 1000 egz.

Projekt, opracowanie graficzne:
Grafpol Agnieszka Blicharz-Krupińska
ul. Czarnieckiego 1, 53-650 Wrocław
tel. 507 096 545
email: argrapol@argrapol.pl

Druk i oprawa:
OMIKRON, Sp. z o.o.
www.omikron.net.pl

SPIS TREŚCI

| | |
|--|----|
| Do szukających informacji, pomocy i wsparcia dr Adam Bodnar – Rzecznik Praw Obywatelskich. | 5 |
| OGÓLNOPOLSKIE INFOLINIE, TELEFONY I STRONY INTERNETOWE URZĘDÓW I INSTYTUCJI PUBLICZNYCH | 7 |
| INFORMACJA PRAWNA, OGÓLNOPOLSKIE INFOLINIE I TELEFONY RZECZNIKÓW | 9 |
| OGÓLNOPOLSKIE INFOLINIE I TELEFONY DOTYCZĄCE PACJENTÓW I ZDROWIA | 25 |
| INFOLINIE I TELEFONY DLA DZIECI, MŁODZIEŻY, RODZICÓW I NAUCZYCIELI. | 31 |
| INFOLINIE I TELEFONY WSPARCIA DLA KOBIET ORAZ INTERWENCYJNE I POMOCOWE DLA OFIAR PRZEMOCY | 45 |
| INFOLINIE I TELEFONY DLA DOROSŁYCH I ICH RODZIN – UZALEŻNIENIA . . . | 55 |
| INFOLINIE I TELEFONY DLA DOROSŁYCH: PRACA, WSPARCIE PO POWROTACH Z EMIGRACJI, WSPARCIE DLA OSÓB W ŻAŁOBIE, POSZUKIWANIE ZAGINIONYCH I WSPARCIE DLA ICH RODZIN | 63 |
| INFOLINIE, TELEFONY I ORGANIZACJE WSPIERAJĄCE OSOBY STARSZE, OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI, IMIGRANTÓW I UCHODźCÓW | 71 |
| LOKALNE TELEFONY INFORMACYJNE | 79 |

Oddajemy w Państwa ręce drugie wydanie Informatora Koalicji Infolinii i telefonów pomocowych, uaktualnione oraz uzupełnione o dane organizacji, które dołączyły do koalicji od września 2015 roku. W Informatorze są one oznaczone logiem Koalicji Infolinii.

Do Koalicji Infolinii należą: *Rzecznik Praw Obywatelskich, Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę (założyciele Koalicji Infolinii) oraz: 19 115 - Miejskie Centrum Kontaktu Warszawa (Urząd m.st. Warszawy), Fundacja Biuro Służby Krajowej AA w Polsce, Fundacja Centrum Praw Kobiet, Fundacja ITAKA Centrum Poszukiwań Ludzi Zaginionych, Fundacja NAGLE SAMI, Instytut Psychologii Zdrowia Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, Kliniki Prawa, Komisja Nadzoru Finansowego, Krajowe Centrum ds. AIDS, Międzynarodowa Organizacja ds. Migracji, Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia”, Poradnia telefoniczna „Niebieska Linia” Instytutu Psychologii Zdrowia, Rzecznik Finansowy, Rzecznik Praw Dziecka, Rzecznik Praw Kursanta, Rzecznik Praw Pacjenta, Stowarzyszenie Katolicki Ruch Antynarkotyczny KARAN, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Stowarzyszenie mali bracia Ubogich, Stowarzyszenie Poprawy Spraw Alimentacyjnych – Dla Naszych Dzieci, Stowarzyszenie Program Wsparcia Zadłużonych, UOKiK, Zielona Linia - Centrum Informacyjno-Konsultacyjne Służb Zatrudnienia.*

LEGENDA:

Od tego wydania dodajemy grafiki ułatwiające odnalezienie sposobu kontaktu z daną instytucją lub organizacją.



telefon



e-mail



spotkanie osobiste



kontakt on-line przez stronę internetową



kontakt: telefoniczny +mailowy+ przez stronę www



**KOALICJA
INFOLINII**

- Urzędy, Instytucje i organizacje pozarządowe współpracujące w ramach Koalicji Infolinii przy Rzeczniku Praw Obywatelskich

Do szukających informacji, pomocy i wsparcia



fot. Marcin Kluczek

dr Adam Bodnar RPO

Szanowni Państwo,

każdego z nas życie stawia czasem w nieprzewidzianych, trudnych sytuacjach życiowych. Czasem to ktoś z naszych bliskich, przyjaciół, znajomych czuje się bezradny, zagubiony, przestraszony i zadaje sobie pytanie: ***Co mam teraz zrobić? Gdzie zadzwonić, pójść, kogo poprosić o radę? Czy ktokolwiek może mi pomóc?***

Na te pytania staramy się odpowiedzieć w **Informatorze o infoliniach, telefonach i organizacjach pomocowych**. Przygotowaliśmy go z myślą zarówno o osobach prywatnych, jak i o instytucjach oraz organizacjach społecznych, do których ludzie w sytuacji kryzysowej zwracają się o pomoc.

Pod telefonem zaufania, telefonem infolinii dyżurują specjaliści różnych dziedzin: prawnicy, psychologowie, lekarze. Ich zadaniem jest wsparcie osoby szukającej pomocy. Czasem jest to porada prawna, czasem wskazanie numeru telefonu, pod którym udzielona zostanie bardziej fachowa pomoc, czasami jest to wysłuchanie i rozmowa ze zrozpaczonym człowiekiem, który nie widzi dla siebie ratunku. Każdy telefon jest inny; tak, jak inny jest każdy rozmówca i każda rozmówczyni i jak różne doświadczenia kazały im sięgnąć po słuchawkę. Łączy ich jedno: potrzebują pomocy, wysłuchania, zrozumienia, porady.

W tej publikacji zawarliśmy dane teleadresowe i inne potrzebne informacje na temat kilkudziesięciu urzędów, instytucji publicznych i organizacji pozarządowych, których misją jest niesienie pomocy innym. Na przykład wtedy, gdy są łamane ich prawa obywatelskie, gdy stają się ofiarami przemocy, zmagają się z uzależnieniami, mają problemy w dostępie do służby zdrowia, są niezadowolonymi konsumentami, a nawet wówczas, gdy muszą poradzić sobie ze śmiercią bliskiej osoby.

Większość z tych organizacji należy do nieformalnej Koalicji Infolinii, której mam zaszczyt patronować. Współpraca w ramach Koalicji umożliwia dzielenie się doświadczeniami, dobrymi praktykami, wspólne uczestnictwo w szkoleniach – to wszystko sprzyja profesjonalnemu przygotowaniu tych, których zadaniem jest udzielenie wsparcia potrzebującym. Wszystkim uczestnikom Koalicji dziękuję za współpracę i zaangażowanie. Zachęcam też kolejne instytucje i organizacje, do dołączenia do nas.

Zapraszamy!

dr Adam Bodnar – Rzecznik Praw Obywatelskich

OGÓLNOPOLSKIE INFOLINIE,
TELEFONY I STRONY INTERNETOWE
URZĘDÓW I INSTYTUCJI PUBLICZNYCH

112 – numer alarmowy obowiązujący na terenie całej Unii Europejskiej, do powiadamiania w sytuacjach zagrożenia zdrowia, życia lub mienia.

997 – Policja

998 – Straż pożarna

999 – Pogotowie ratunkowe

987 – Centrum Zarządzania Kryzysowego



Projekt „Obywatel” to rządowa ogólnopolska infolinia oraz portal dla obywateli dotyczący wszelkich spraw urzędowych.

222 500 115 – Infolinia dla obywateli

Infolinia działa od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00.

Dzwoniąc pod ten numer telefonu można uzyskać informacje, gdzie powinno się załatwić konkretną sprawę urzędową.



www.obywatel.gov.pl - to aktualizowany na bieżąco portal dla obywateli. Dzięki zrozumiale opisanym procedurom pozwala dowiedzieć się jak załatwić najważniejsze sprawy w urzędach. Posiada również zakładkę, **która umożliwia wyszukanie odpowiedniej instytucji publicznej** najbliższej miejsca zamieszkania.

Informacje na portalu www.obywatel.gov.pl są pogrupowane w 15 kategoriach tematycznych: „dokumenty i dane osobowe”, „kierowcy i pojazdy”, „wyjazd za granicę”, „małżeństwo”, „dzieci”, „edukacja”, „zgon”, „zaświadczenia i odpisy”, „nieruchomości i środowisko”, „zasiłki i pomoc finansowa”, „ochrona zdrowia i ubezpieczenia społeczne”, „meldunek”, „praca i biznes”, „podatki” oraz „bezpieczeństwo”.



(22) 560 16 00 – ZUS, Centrum Obsługi Telefonicznej

Kontakt z konsultantami ZUS: w dni robocze pon. – pt. w godz. 7.00–18.00.

Automatyczny System Informacyjny dostępny: 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

INFORMACJA PRAWNA,
OGÓLNOPOLSKIE INFOLINIE
I TELEFONY RZECZNIKÓW



**KOALICJA
INFOLINII**



RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH



800 676 676 – INFOLINIA RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH

Połączenie bezpłatne (z telefonów stacjonarnych oraz telefonów komórkowych należących do sieci: Orange, Play, Plus, T-Mobile)

Dane teleadresowe

Al. Solidarności 77

00 – 090 Warszawa

e-mail: biurorzecznika@brpo.gov.pl

www.brpo.gov.pl

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Infolinia skierowana jest do wszystkich obywateli Polski oraz cudzoziemców przebywających na terenie kraju.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Poniedziałek: 10:00–18:00.

Wtorek - Piątek: 8:00–16:00.

Kim są pracownicy Infolinii?

To prawnicy, pracownicy Wydziału Przyjęć Interesantów w Zespole Wstępnej Oceny Wniosków w Biurze Rzecznika Praw Obywatelskich. Na co dzień udzielają informacji osobom zgłaszającym się osobiście, pisemnie lub telefonicznie do biura RPO.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

Rzecznik Praw Obywatelskich stoi na straży praw oraz wolności człowieka i obywatela, w tym zasady równego traktowania, które określone są w Konstytucji i innych aktach prawnych. Należy jednak podkreślić, że w zakresie jego kompetencji znajdują się wyłącznie sprawy, w których doszło do naruszenia prawa (na skutek działania lub zaniechania) przez

podmioty sprawujące władzę publiczną. Oznacza to, że RPO nie zajmuje się sprawami, w których organy te nie uczestniczyły, jak np. spory wyłącznie pomiędzy obywatelami, bądź obywatelami a podmiotami prawa prywatnego np. spółkami, sprzedawcami czy usługodawcami.

Telefon do Infolinii jest najprostszym sposobem, aby ustalić, czy dany problem może zostać przeanalizowany w Biurze RPO. Pracownicy obsługujący Infolinię udzielą obywatelom wszelkich informacji w interesującym ich zakresie.

W ramach Infolinii Rzecznika Praw Obywatelskich dzwoniący:

- ◆ są informowani o działaniach, które obywatel może podjąć samodzielnie, a w przypadku, gdy sprawa nie należy (z różnych przyczyn) do kompetencji RPO, wskazuje się im właściwą instytucję,
- ◆ są proszeni o zwrócenie się z pisemnym wnioskiem do RPO – gdy treść rozmowy wskazuje, że sprawa należy do kompetencji RPO i że mogło w niej dojść do naruszenia praw oraz wolności człowieka i obywatela,
- ◆ otrzymują informację, jak sformułować wniosek do RPO i jakie dokumenty, konieczne do rozpoznania sprawy, należy załączyć,
- ◆ są informowani o sprawach, którymi zajmuje się RPO, w tym tych o charakterze generalnym, np. o wnioskach kierowanych przez RPO do Trybunału Konstytucyjnego, czy wystąpieniach do przedstawicieli władzy publicznej.

Inne formy kontaktu z Biurem Rzecznika Praw Obywatelskich:



Do Rzecznika można się zwrócić także przychodząc **osobiście** do biura w Warszawie lub do biur Pełnomocników Terenowych RPO w Gdańsku, Katowicach, Wrocławiu lub do punktu przyjęć interesantów w Bydgoszczy, Częstochowie, Kielcach, Lublinie, Szczecinie, Słupsku.

Wszystkie adresy znajdują się na stronie Rzecznika: www.rpo.gov.pl



Mailowo pod adres: biurorzecznika@brpo.gov.pl

Za pośrednictwem **formularza elektronicznego** (to usprawni rejestrację wniosku).

Wniosek można złożyć także w języku migowym.



DARMOWA (NIEODPŁATNA) POMOC PRAWNA

Informacje na ten temat (komu pomoc jest udzielana, na jakich zasadach, gdzie znajdują się punkty pomocy w poszczególnych miastach Polski) można znaleźć na stronie Ministerstwa Sprawiedliwości:



<https://www.darmowapomocprawna.ms.gov.pl/>



**KOALICJA
INFOLINII**



KLINIKI PRAWA (UNIWERSYTECKIE PORADNIE PRAWNE)



Kliniki Prawa to powoływane przy Wydziałach Prawa i Administracji poradnie prawne, w których studenci prawa, pod nadzorem i opieką merytoryczną pracowników naukowych i praktyków, udzielają **nieodpłatnych porad prawnych osobom ubogim** oraz wywodzącym się z najsłabszych grup społecznych takich jak: bezrobotni, bezdomni, emeryci, renciści, niepełnosprawni, ofiary przestępstw, kobiety w trudnej sytuacji życiowej, cudzoziemcy i uchodźcy.

Dzięki temu programowi wzrasta zarówno zaangażowanie jednostek, jak i całej społeczności prawno-akademickiej w pracę na rzecz szczególnie zagrożonych pozostawaniem na marginesie życia społecznego. Pozwala on też zaspokoić elementarne, najważniejsze potrzeby społeczne związane z dostępem do bezpłatnej pomocy prawnej.

UWAGA! PORADY UDZIELANE SĄ TYLKO PISEMNI!

Studenckie poradnie prawne nie mogą udzielać porad prawnych drogą ustną/telefoniczną, zaś zgodnie ze Standardami Klinik Prawa każda porada musi być udzielona na piśmie po uprzednim jej sprawdzeniu przez opiekuna merytorycznego poradni. Powyższe oznacza, iż klient, zwracając się do Kliniki Prawa, na pierwszym spotkaniu przedstawia swój problem oraz udostępnia kopie dokumentów, na podstawie których studenci opracowują opinię. Następnie opinia musi być sprawdzona przez opiekuna merytorycznego w Klinice Prawa i dopiero na kolejnym spotkaniu przygotowana pisemna opinia jest prezentowana klientowi. Zwykle na uzyskanie porady należy czekać dwa tygodnie. Poradnie studenckie udzielają także porad drogą listowną.

Studenckie poradnie prawne działają pod patronatem Rzecznika Praw Obywatelskich.

Pełna lista adresowa klinik prawa znajduje się na stronie Fundacji Uniwersyteckich Poradni Prawnych:

<http://www.fupp.org.pl/kliniki-prawa/kliniki-w-polsce>

HELSIŃSKA FUNDACJA PRAW CZŁOWIEKA

Helsińska Fundacja Praw Człowieka jest apolityczną organizacją działającą na rzecz ochrony i promocji praw człowieka.



(22) 556 44 40, www.hfhr.pl, E-mail: hfhr@hfhrpol.waw.pl,

STOWARZYSZENIE INTERWENCJI PRAWNEJ

Misją Stowarzyszenia Interwencji Prawnej jest zapewnienie spójności społecznej poprzez działanie na rzecz równości wszystkich ludzi wobec prawa.



(22) 621 51 65, www.interwencjaprawna.pl
E-mail: biuro@interwencjaprawna.pl

POLSKIE STOWARZYSZENIE PRAWA ANTYDYSKRYMINACYJNEGO

Ekspercka organizacja pozarządowa prawników i prawniczek, specjalizująca się w przeciwdziałaniu dyskryminacji, współpracująca z siecią organizacji krajowych i zagranicznych.



(22) 498 15 26, www.ptpa.org.pl

E-mail: biuro@ptpa.org.pl, Porady prawne: maszprawo@ptpa.org.pl



**KOALICJA
INFOLINII**



**Rzecznik
Finansowy**
www.rf.gov.pl



RZECZNIK FINANSOWY

22 333 73 28 – sprawy związane z ubezpieczycielami –
czynne w godz. 8.00 – 18.00 od poniedziałku do piątku.

22 333 73 25 – sprawy związane z bankami i innymi podmiotami rynku
kapitałowego – czynne w godz. 8.00–12.00, w poniedziałek, wtorek, czwartek
i piątek oraz w godz. 8.00–15.00 w środę.

22 333 73 26 lub 22 333 73 27 – sprawy związane z OFE lub innymi forma-
mi oszczędzania na emeryturę (PPE, IKE, IKZE)
– czynne w godz. 11.00–15.00 od poniedziałku do piątku.

Połączenie płatne (według stawek operatora)

Dane teleadresowe

Rzecznik Finansowy
Aleje Jerozolimskie 87
02-001 Warszawa
<https://rf.gov.pl>

Ważne!

Można też zgłosić się po poradę mailowo pisząc na adres **porady@rf.gov.pl**

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Do klientów, którzy oczekują wsparcia w sporze z instytucjami finansowymi, a w szczególności bankami, czy ubezpieczycielami.

Kim są pracownicy Infolinii?

Eksperci z merytorycznym przygotowaniem, w większości prawnicy, w części z uprawnieniami radców prawnych czy adwokatów. Na co dzień pracują w Biurze Rzecznika Finansowego lub współpracują z nim.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

Tą drogą udzielane są podstawowe informacje i wyjaśnienia dotyczące problemów klientów z instytucjami finansowymi. W wielu wypadkach tylko na podstawie rozmowy eksperci są w stanie ocenić, czy klient ma szansę na wygraną w sporze z instytucją finansową i podpowiadają możliwe rozwiązania, np. złożenie oficjalnej skargi do Rzecznika Finansowego.

W sprawach bardziej złożonych, wymagających zapoznania się ze szczegółami sprawy, polecamy klientom skorzystanie z możliwości zgłoszenia się po poradę mailowo (porady@rf.gov.pl). Załączenie dokumentów pozwala ekspertom dokładniej wyjaśnić całą sytuację i udzielić odpowiedzi.



(22) 262 58 00 – INFOLINIA KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO

Połączenie płatne (zgodnie z taryfą operatora).

Dane teleadresowe

Komisja Nadzoru Finansowego
Plac Powstańców Warszawy 1
skr. poczt. 419
00-950 Warszawa
www.knf.gov.pl

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Z infolinii skorzystać może każda osoba, która chciałaby zasięgnąć informacji z zakresu ubezpieczeń, rynku kapitałowego czy emerytalnego, instytucji płatniczych, biur usług płatniczych, sektora bankowego lub kas spółdzielczych oraz instytucji pieniądza elektronicznego.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Poniedziałek – piątek w godzinach 8.15–16.15.

Kim są pracownicy Infolinii?

Pracownikami infolinii są osoby zatrudnione w Departamencie Komunikacji Społecznej Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

Kluczowym zadaniem Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) jest zapewnienie prawidłowego funkcjonowania rynku finansowego – jego stabilności, przejrzystości i bezpieczeństwa. Pod numerem infolinii można m.in. uzyskać informacje, czy dany podmiot jest objęty nadzorem KNF, czy znajduje się na liście „Ostrzeżenia publiczne”.



**KOALICJA
INFOLINII**



STOWARZYSZENIE PROGRAM WSPARCIA ZADŁUŻONYCH



Stowarzyszenie Program Wsparcia Zadłużonych nie prowadzi Infolinii, ale udziela porad i wsparcia osobom docierającym bezpośrednio na dyżury (aktualny harmonogram znajduje się na stronie: **www.programwsparcia.com**) oraz mailowo.

Prosimy pisać na adres: **wsparcie1@o2.pl**

Dane teleadresowe:

Stowarzyszenie Program Wsparcia Zadłużonych
ul. Dąbrowskiego 77a, pok. 4.10
Poznań
www.programwsparcia.com



E-mail: wsparcie1@o2.pl

Do jakiej grupy osób skierowana jest pomoc?

Osoby zadłużone i ich bliscy.

Kim są pracownicy Stowarzyszenia?

Psycholog, prawnik, doradca finansowy oraz doradca ds. windykacyjnych.

W jakich sytuacjach zwracać się do Stowarzyszenia?

Kontakt e-mailowy może dotyczyć wszelkich sytuacji psychologicznych, rodzinnych, relacji z wierzycielami, a także w przypadkach poszukiwania pomocy w wyjściu z zadłużenia (poza działaniami oddłużeniowymi), wypracowania zasad ugody z wierzycielami, sposobów poprawiania umiejętności zarządzania finansami osobistymi.



**KOALICJA
INFOLINII**



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



801 440 220 – INFOLINIA KONSUMENCKA
(22) 290 89 16

Połączenie płatne (zgodnie z taryfą operatora).

Projekt realizowany jest przez konsorcjum: Stowarzyszenie Konsumentów Polskich i Fundacja Konsumentów.

Dane teleadresowe

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
ul. Kasprzaka 49
01-234 Warszawa



www.konsumenci.org
e-mail: sekretariat@konsumenci.org.pl
www.facebook.com/konsumenci

Infolinia Konsumencka finansowana ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Plac Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa
www.uokik.gov.pl
uokik@uokik.gov.pl

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Telefoniczną poradę prawną mogą uzyskać konsumenci, czyli osoby fizyczne, które na użytek prywatny kupiły towar lub usługę od przedsiębiorcy. Nie udzielamy porad przedsiębiorcom (np. sprzedawcom) ani profesjonalistom (np. prawnikom).



infolinia
konsumencka
801 440 220

opłata wg taryfy operatora

**Infolinia czynna od poniedziałku
do piątku w godzinach 8:00-18:00**

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

W dni powszednie w godzinach 8.00–18.00.

Kim są pracownicy Infolinii?

Porad udzielają prawnicy, którzy specjalizują się w szeroko rozumianym prawie konsumenckim.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

Infolinia Konsumentka udziela konsumentom tzw. „pierwszej pomocy” we wszystkich sprawach konsumenckich, czyli porad:

- ◆ do kogo, w jakim terminie i w jaki sposób złożyć reklamację, jeśli kupiony towar okaże się wadliwy,
- ◆ co zrobić, kiedy usługodawca nie wywiązuje się z umowy,
- ◆ kto może pomóc, jeśli przedsiębiorca odrzuca słuszną reklamację,
- ◆ gdzie szukać pomocy w sporze z bankiem, ubezpieczycielem, dostawcą energii elektrycznej, usług telekomunikacyjnych lub biurem podróży.

POZOSTAŁE INFOLINIE I TELEFONY DOTYCZĄCE FINANSÓW I KONSUMENTÓW



801 055 055 – Krajowa Infolinia Podatkowa (z tel. stacjonarnych)



(22) 330 03 30 – Krajowa Infolinia Podatkowa (z tel. komórkowych)



(22) 244 26 36 – Infolinia dla Odbiorców Paliw i Energii, działająca przy Urzędzie Regulacji Energetyki



801 900 853 – Centrum Informacji Konsumenckiej, działające przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej



(22) 48 68 400 – Bankowy Arbitraż Konsumencki



(22) 55 60 118 – Europejskie Centrum Konsumenckie



POWIATOWI I MIEJSCY RZECZNIICY KONSUMENTÓW:

Bezpłatną pomoc prawną w sprawach indywidualnych konsumenci mogą uzyskać m.in. u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów.

Dane teleadresowe rzeczników można uzyskać w urzędach miasta lub powiatu lub skorzystać z wyszukiwarki instytucji udzielających pomocy konsumenckiej pod adresem internetowym:



<https://uokik.gov.pl/pomoc.php>



Konsumenci mogą uzyskać bezpłatną poradę prawną pod adresem: porady@dlakonsumentow.pl

Konsultanci udzielają odpowiedzi w ciągu 5 dni roboczych, natomiast w przypadku spraw wymagających analizy dokumentów, termin ten wynosi maksymalnie 10 dni roboczych.



**KOALICJA
INFOLINII**



22 490 77 30 – BIURO RZECZNIKA PRAW KURSANTA

Połączenie płatne (wg taryfy operatora)

Dane teleadresowe

ul. Bł. Królowej Jadwigi 39
70-307 Szczecin



www.rzecznikprawkursanta.pl

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Kandydaci na kierowców, kursanci ośrodków szkolenia kierowców i osoby pragnące uzyskać uprawnienia do prowadzenia pojazdów.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

W poniedziałek, środę i piątek, w godz. 12:00–14:00

Kim są pracownicy Infolinii?

Eksperci Biura Rzecznika Praw Kursanta, Fundacji SOS, odpowiedzialne Szkoły Jazdy.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

W przypadku problemów z przedsiębiorcą prowadzącym ośrodek szkolenia kierowców, konfliktów z instruktorem, nieprawidłowości podczas szkolenia lub innych problemów z przebiegiem kursu na prawo jazdy.



Rzecznik Praw Kursanta
Fundacji SOS Odpowiedzialne Szkoły Jazdy

Kursant ma Prawo

www.rzecznikprawkursanta.pl



Fundacja SOS Odpowiedzialne Szkoły Jazdy biuro@fundacjasos.org +48 22 490 77 30



OGÓLNOPOLSKIE INFOLINIE
I TELEFONY DOTYCZĄCE PACJENTÓW
I ZDROWIA



**KOALICJA
INFOLINII**



800 190 590 – INFOLINIA RZECZNIKA PRAW PACJENTA

Połączenie bezpłatne

Dane teleadresowe

Rzecznik Praw Pacjenta
ul. Młynarska 46
01-171 Warszawa
Sekretariat:
sekretariat@bpps.gov.pl
tel. (22) 532 - 82 - 50
fax (22) 532 - 82 - 30



www.bpps.gov.pl

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Infolinia Rzecznika Praw Pacjenta skierowana jest do wszystkich obywateli, a w szczególności do pacjentów.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00–21.00.

Kim są pracownicy Infolinii?

Pod numerem bezpłatnej infolinii dyżury pełnią pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta – Wydziału Interwencyjno-Poradniczego, Wydziału Prawnego oraz Wydziału ds. Zdrowia Psychicznego – specjaliści w zakresie praw pacjenta.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

Z Infolinią Rzecznika Praw Pacjenta może skontaktować się każdy obywatel, którego prawa jako pacjenta zostały naruszone.

Pracownicy obsługujący infolinię udzielają informacji, wyjaśniają zasady realizacji świadczeń zdrowotnych oraz działanie systemu ochrony zdrowia w Polsce. Wskazują przysługujące środki prawne, doradzają co zrobić w przypadku łamania praw pacjenta. W sytuacjach wyjątkowych podejmują również interwencje.



9439 – Informacja Medyczna (całodobowa i ogólnopolska)

NARODOWY FUNDUSZ ZDROWIA (NFZ)

Telefony informacyjne dla pacjentów w Centrali Narodowego Funduszu Zdrowia



800 392 976 – INFOLINIA

22 572 60 42 – infolinia

Informacja na temat wszystkich infolinii NFZ, w tym **bezpłatnych Infolinii Kolejkowych** w poszczególnych województwach, znajdują się na stronie internetowej:

<http://nfz.gov.pl/kontakt/infolinie-nfz/>



Strona internetowa:

<http://www.nfz.gov.pl/>

POROZUMIENIE NA RZECZ OSÓB CHORUJĄCYCH PSYCHICZNIE



www.czasnaporozumienie.pl

Na stronie znajdują Państwo bezpłatny Poradnik-Informator „***Jak radzić sobie z kryzysem, znaleźć wsparcie i poszerzać swoje możliwości***”.

Porozumienie na Rzecz Wspierania Osób Chorujących Psychiczenie skupia osoby z doświadczeniem zaburzeń psychicznych, ich rodziny oraz profesjonalistów zaangażowanych w udzielanie im pomocy. Inicjatorem i patronem Porozumienia jest Wydział Stosowanych Nauk Społecznych Akademii Pedagogiki Specjalnej.

GRUPA WSPARCIA TROP (dla osób po kryzysach psychicznych)



(22) 614 16 49

Telefon czynny od poniedziałku do czwartku w godzinach 17.00–19.00. Dyżury pełnią osoby z doświadczeniem kryzysu psychicznego, które odbyły specjalistyczne szkolenia w zakresie doradztwa. Jest to innowacyjny, pierwszy w Polsce program, w którym ekspertami-doradcami są osoby po kryzysie psychicznym.



**KOALICJA
INFOLINII**



116 123 – KRYZYSOWY TELEFON ZAUFANIA

Połączenie bezpłatne

Dane teleadresowe

Instytut Psychologii Zdrowia Polskiego Towarzystwa Psychologicznego
ul. Gęślarska 3,
02- 412 Warszawa,
www.psychologia.edu.pl

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Do osób dorosłych znajdujących się w kryzysie emocjonalnym, potrzebujących wsparcia i porady psychologicznej, do rodziców potrzebujących wsparcia w procesie wychowawczym oraz osób z niepełnosprawnościami.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Codziennie od godz. 14.00 do 22.00.

Kim są pracownicy Infolinii?

Każdy z naszych konsultantów posiada wyższe wykształcenie specjalistyczne - psychologiczne lub pokrewne oraz przeszedł cykl szkoleń z zakresu telefonicznej pomocy psychologicznej.

W jakich sytuacjach dzwonić na ten numer?

Kryzysowy Telefon Zaufania 116 123 powstał z myślą o osobach, które z różnych powodów nie mają możliwości bezpośredniego kontaktu z psychologiem.

Poradnia Telefoniczna 116 123 udziela pomocy psychologicznej osobom doświadczającym kryzysu emocjonalnego, samotnym, cierpiącym z powodu depresji, bezsenności, chronicznego stresu. Nie jest istotne wyznanie, czy orientacja seksualna osoby dzwoniącej - każdy potrzebujący może liczyć na wsparcie. Konsultanci nie oceniają, nie wartościują postaw czy zachowań - wspólnie z Klientem zastanawiają się co dla niego jest najlepsze w danej sytuacji.



**KOALICJA
INFOLINII**



TELEFON ZAUFANIA AIDS



801 888 448 – **połączenie płatne** (tylko za pierwszą minutę)
22 692 82 26 – **połączenie płatne** (według taryfy TP SA)

Dane teleadresowe:

Telefon Zaufania AIDS jest prowadzony jako zadanie zlecane w ramach dotacji celowych udzielanych przez Krajowe Centrum ds. AIDS – Agendę Ministra Zdrowia

ul. Samsonowska 1

02-829 Warszawa

tel.: 22 331 77 77

fax: 22 331 77 76

e-mail: aids@aids.gov.pl



www.aids.gov.pl

PORADNIA INTERNETOWA HIV / AIDS



email: poradnia@aids.gov.pl

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Telefon Zaufania AIDS jest profilaktycznym programem ogólnopolskim skierowanym do ogółu społeczeństwa. Z Telefonu Zaufania AIDS korzystają również osoby żyjące z HIV i ich bliscy.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00–21.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Kim są pracownicy Infolinii?

Dyżury w Telefonie Zaufania AIDS pełnią członkowie Stowarzyszenia Wolontariuszy wobec AIDS „Bądź z Nami” oraz specjaliści: lekarze, konsultanci, psycholodzy.

W jakich sytuacjach dzwonić na ten numer?

Dyżurni Telefonu Zaufania AIDS:

- ◆ wysłuchają życzliwie, a rozmowę zachowają w tajemnicy,
- ◆ powiedzą, w jaki sposób można zakazić się HIV, a w jakich sytuacjach nie dochodzi do zakażenia,
- ◆ oszacują, na ile ryzykowna była sytuacja, w której znalazł się rozmówca,
- ◆ powiedzą, jakie są metody testowania w kierunku HIV,
- ◆ doradzą, kiedy warto wykonać test,
- ◆ poinformują, gdzie można wykonać test w kierunku HIV,
- ◆ przekażą informacje o leczeniu, badaniach,
- ◆ poinformują, gdzie szukać pomocy najbliższej miejsca zamieszkania rozmówcy,
- ◆ podadzą dane epidemiologiczne dotyczące zakażeń HIV w Polsce i na świecie,
- ◆ wysłuchają i udzielą wsparcia.

INFOLINIE I TELEFONY DLA DZIECI,
MŁODZIEŻY, RODZICÓW I NAUCZYCIELI



**KOALICJA
INFOLINII**



RZECZNIK PRAW DZIECKA



**800 12 12 12 – DZIECIĘCY TELEFON ZAUFANIA RZECZNIKA PRAW
DZIECKA**

Połączenie bezpłatne



Dane teleadresowe:

Biuro Rzecznika Praw Dziecka
ul. Przemysłowa 30/32
00-450 Warszawa



e-mail: rpd@brpd.gov.pl

www.brpd.gov.pl

tel. (22) 583-66-00

fax (22) 583-66-96

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Telefon skierowany jest do dzieci i młodzieży, ale często dzwonią także dorośli zgłaszający problemy nieletnich.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Telefon jest całodobowy. Od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8.15 do 20.00 dyżury pełnią pracownicy Dziecięcego Telefonu Zaufania. Po godzinie 20.00 oraz w dni wolne od pracy rozmowy są nagrywane, a następnie odsłuchiwane przez pracowników DTZ w następnym dniu roboczym.

Kim są pracownicy Infolinii?

Dziecięcy Telefon Zaufania RPD obsługiwany jest przez pracowników Biura Rzecznika Praw Dziecka, są to osoby z wykształceniem psychologicznym, pedagogicznym oraz prawniczym.

W jakich sytuacjach dzwonić na ten numer?

Dziecięcy Telefon Zaufania Rzecznika Praw Dziecka powstał z myślą o dzieciach, które poszukują wsparcia, pomocy, czy wysłuchania. Mogą porozmawiać o swoich lękach, troskach, problemach, kłopotach, a także zgłosić naruszenie swoich praw, czy stosowanie wobec nich przemocy.

Osoby dorosłe dzwoniąc na infolinię zgłaszają problemy dziecięce m.in. sprawy dotyczące kontaktów z dzieckiem, czy przypadki naruszania jego praw.

Wiele spraw zgłoszonych telefonicznie prowadzonych jest dalej przez Rzecznika Praw Dziecka. Podejmowane są również natychmiastowe, doraźne interwencje we współpracy z wieloma instytucjami.



**KOALICJA
INFOLINII**



116 111 – TELEFON ZAUFANIA DLA DZIECI I MŁODZIEŻY

Połączenie bezpłatne

Prowadzony jest przez Fundację Dajemy Dzieciom Siłę.
Działa ona pod honorowym patronatem Ministra Edukacji Narodowej.

Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę
ul. Walecznych 59
03-926 Warszawa
tel. 22 616 02 68
www.116111.pl

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 służy pomocą i wsparciem osobom do 18 roku życia. Konsultanci zapewniają możliwość porozmawiania o sprawach trudnych i ważnych dla młodych osób, a także zachęcają do wspólnego szukania rozwiązań problemów.

Celem działania Telefonu jest również poprawa samopoczucia, a często bezpieczeństwa osób dzwoniących. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia osób, które kontaktują się z Telefonem 116 111, konsultanci podejmują natychmiastowe interwencje.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?



7 dni w tygodniu w godzinach 12:00–22:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.



Serwis www.116111.pl umożliwia przesłanie anonimowej wiadomości online do konsultantów Telefonu 116 111 przez całą dobę.

Kim są pracownicy Infolinii?

Zespół Telefonu 116 111 to aktualnie 49 osób, 15 z nich to pracownicy FDDS, pozostałe osoby to stażyści i wolontariusze. Wszystkie osoby obsługujące linię 116 111 oraz świadczące pomoc online przez www.116111.pl są specjalistycznie przygotowane. Podczas każdego dyżuru obecny jest opiekun, czyli doświadczony pracownik FDDS, służący pomocą, informacją i wsparciem konsultantom. Praca konsultantów Telefonu 116 111 jest na bieżąco ewaluowana.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

Telefon działa dla dzieci i młodzieży potrzebujących wsparcia, opieki i ochrony. Mogą się z nimi kontaktować osoby w trudnych sytuacjach życiowych, by wyrażać swoje troski i rozmawiać o problemach. Konsultanci 116 111 nie dają gotowych rad i rozwiązań, ale razem z dzwoniącymi/piszącymi zastanawiają się, jak najlepiej rozwiązać problem.

Śmieją się, że nie mam pieniędzy Udawali, że im na mnie zależy
Jestem dla nich nikim Rzucił mnie
Czy dziś też będzie pijany? Nic nie znaczę dla rodziców
Niczego w życiu nie osiągnę... Jestem zerem
Nie zasługuję na nic lepszego...
Nienawidzę siebie A co jeśli wpadłam...?
Chcę być dla kogoś ważna Mówią, że jestem łatwą
Nienawidzę własnego ciała
Znow mnie uderzył obleją mnie
Uwziął się na mnie Nie mam już siły
Nikt mi nie uwierzy...
Nie daję rady, potrzebuję pomocy
Nie wiem, co zrobić Sama weszłam w to bagno...
Nikt nie zauważy, kiedy mnie już nie będzie...

 **116 111**
telefon zaufania
dla dzieci i młodzieży

Słowa leczą. Porozmawiajmy
www.116111.pl

 połączenie
bezpłatne

Realizator



Partner
strategiczny



Partner
technologiczny



Współfinansowanie



Śmieją się ze mnie, że nie mam pieniędzy
Boję się, że zawiodę moją dziewczynę.
Znów mnie pobili
Rzuciła mnie Niczego w
Nikt mi nie
I co z tego, że jestem gejem?
Nikt nie zauważy, jak
Obleją mnie
Ten post miał być tylko żartem
Nie mam przyjaciół
Brałem dla zabawy, teraz muszę...
Nie wiem, kim jestem
To zdjęcie miało być

że nie mam pieniędzy
Jestem zerem
Skasuję to konto, a potem siebie
życiu nie osiągnę
uwierzy
Hejtują mnie w sieci
mnie już nie będzie
się na mnie
Rodzice się wkurzą
Czy dziś też będzie pijany?
Znów mnie uderzył
radzę sobie...
tylko dla niej...

 **116 111**
telefon zaufania
dla dzieci i młodzieży

Słowa leczą. Porozmawiajmy
www.116111.pl

**połączenie
bezpłatne**

Realizator



Partner strategiczny



Partner technologiczny



Współfinansowanie





800 100 100 – TELEFON DLA RODZICÓW I NAUCZYCIELI W SPRAWIE BEZPIECZEŃSTWA DZIECI

Połączenie bezpłatne

Dane teleadresowe:

Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę
ul. Walecznych 59
03-926 Warszawa
www.800100100.pl

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Infolinia skierowana jest do rodziców, nauczycieli i przedstawicieli innych instytucji działających na rzecz bezpieczeństwa dzieci i młodzieży, którzy potrzebują informacji dotyczących przeciwdziałania zagrożeniom oraz pomocy dzieciom przeżywającym problemy, chcą poprawić swoje kompetencje wychowawcze, są zainteresowani kreowaniem współpracy szkoły lub placówki z lokalnymi instytucjami i podmiotami.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Od poniedziałku do piątku od 12:00 do 18:00.



Z konsultantami telefonu można również skontaktować się za pomocą adresu e-mail: pomo@800100100.pl lub korzystając z formularza kontaktowego na stronie: <http://800100100.pl/napisz>

Kim są pracownicy Infolinii?

Pracownicy infolinii to psychologowie, psychoterapeuci, pedagodzy i prawnicy.

Martwisz się o dziecko?
Nie wiesz, co się z nim dzieje?
Jak z nim rozmawiać?
Jak mu pomóc?
Z kim współpracować?

800 100 100
telefon dla rodziców i nauczycieli
w sprawie bezpieczeństwa dzieci

**Telefon dla Rodziców i Nauczycieli
w sprawie Bezpieczeństwa Dzieci**
Zadzwoń: 800 100 100
lub napisz: pomoc@800100100.pl
Telefon czynny od poniedziałku do piątku w godz. 12.00-18.00

połączenie
bezpłatne

Realizator: Partner strategiczny: Partner technologiczny:

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

Oferta skierowana jest do osób dorosłych (rodziców, profesjonalistów), którzy potrzebują wsparcia i informacji w zakresie udzielania

pomocy dzieciom przeżywającym kłopoty i trudności wynikające z problemów i zachowań ryzykownych, takich jak:

- ◆ agresja i przemoc w szkole,
- ◆ zagrożenia związane z nowymi technologiami (cyberprzemoc, niebezpieczne kontakty, seksting, szkodliwe treści, nadużywanie internetu/komputera/telefonu),
- ◆ wykorzystanie seksualne,
- ◆ kontakt z substancjami psychoaktywnymi, uzależnienia,
- ◆ depresja, myśli samobójcze, zaburzenia odżywiania.

TOWARZYSTWO PRZYJACIÓŁ DZIECI

Towarzystwo Przyjaciół Dzieci jest organizacją pożytku publicznego z blisko 90 letnim pionierskim dorobkiem w zakresie pedagogiki społecznej i opiekuńczej. Towarzystwo jest rzecznikiem dziecka, chroni i promuje jego prawa z poszanowaniem praw i obowiązków jego rodziców, opiekunów oraz odpowiedzialnych za nie osób.

Dane teleadresowe

Towarzystwo Przyjaciół Dzieci Zarząd Główny
ul. Krakowskie Przedmieście 6
00-325 Warszawa woj. Mazowieckie Polska
tpd-zg@tpdzg.org.pl



(22) 826-08-74, (22) 827-78-44

500-414-547 (w sieci ORANGE)

<http://www.tpd.org.pl>



Na terenie całego kraju znajdują się Poradnie Towarzystwa Przyjaciół Dzieci, w których można uzyskać **nieodpłatną pomoc** psychologiczną, pedagogiczną, prawną, doradcy zawodowego, mediatora i innych specjalistów.

Adresy Poradni można sprawdzić tutaj:

<http://warszawa.tpd.org.pl/pl/dzialalnosc-tpd/poradnie-tpd.html>



ELEKTRONICZNE CENTRUM AKTYWIZACJI MŁODZIEŻY

to platforma ludzi młodych, poszukujących pracy, mających trudności w nauce lub problemy z funkcjonowaniem w swoim środowisku. Kontaktując się z ECAM, można uzyskać informacje o usługach OHP oraz najbliższych jednostkach, które udzielają pomocy w zakresie edukacji czy zatrudnienia. Z Centrum skontaktować się można:



19524 - telefonicznie (opłata jak za połączenie lokalne),

- ◆ mailowo: kontakt@ecam.ohp.pl,
- ◆ za pośrednictwem portali społecznościowych (pod nazwą DoKariery.pl)
- ◆ przez stronę: www.dokariery.pl



W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Infolinia czynna jest w dni powszednie w godzinach 8:00–18:00.

Kim są pracownicy Infolinii?

Obsługą klienta zajmują się doświadczeni specjaliści zatrudnieni w Centrum posiadający szeroką wiedzę z zakresu usług Ochotniczych Hufców Pracy.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

Konsultanci ECAM informują o usługach Ochotniczych Hufców Pracy z zakresu możliwości kształcenia, podnoszenia umiejętności zawodowych oraz poszukiwania pracy. Pracodawcy mogą uzyskać informacje dotyczące zatrudniania młodocianych pracowników i refundacji ich wynagrodzeń.

W ramach Centrum funkcjonuje również **Elektroniczne Centrum Aktywizacji Młodzieży**, informujące o działalności i usługach Ochotniczych Hufców Pracy, a także serwis **Powroty.pl**, kierowany do osób planujących powrót z emigracji.



116 000 – TELEFON W SPRAWIE ZAGINIONEGO DZIECKA I NASTOLATKA

Połączenie bezpłatne

Dane teleadresowe

Fundacja ITAKA – Centrum Poszukiwań Ludzi Zaginionych
skr. poczt. 127
00-958 Warszawa 66
www.zaginieni.pl

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

116 000 skierowany do:

- ◆ rodziców i opiekunów, którym zaginęło dziecko (dotyczy to także tzw. porwań rodzicielskich),
- ◆ zaginionych dzieci,
- ◆ nastolatków, którzy uciekli lub planują ucieczkę z domu,
- ◆ wszystkich osób, które mogą pomóc w ich odnalezieniu.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Poniedziałek - Piątek: 8.00-21.00.

Sobota - Niedziela: 9.00-16.00.

Kim są pracownicy Infolinii?

Przy telefonie 116 000 pracują specjaliści ITAKI. Zajmują się poszukiwaniem zaginionych dzieci: zbierają i analizują sygnały od informatorów, weryfikują je i – w razie uzasadnionej konieczności – przekazują Policji. Włączają w poszukiwania media, inne organizacje pozarządowe i służby w kraju i na całym świecie. Psycholodzy ITAKI pracujący przy telefonie wspierają rodziny zaginionych dzieci.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

Telefon 116 000 jest skierowany do rodziców i opiekunów, którym zaginęło dziecko, do zaginionych dzieci i nastolatków oraz do wszystkich osób, które mogą pomóc w ich odnalezieniu.



**KOALICJA
INFOLINII**



Dla Naszych Dzieci

STOWARZYSZENIE POPRAWY SPRAW ALIMENTACYJNYCH - DLA NASZYCH DZIECI

Do jakiej grupy osób skierowana jest pomoc?

W miarę swoich możliwości służymy swoim doświadczeniem wszystkim rodzicom, którzy napotkali problemy na drodze egzekwowania odpowiedzialności za swoje Dzieci od drugiego rodzica

Dane kontaktowe:

Grupa wsparcia na portalu społecznościowym Facebook
<https://www.facebook.com/groups/604441566320907/?fref=ts>



Strona na portalu społecznościowym Facebook
<https://www.facebook.com/DlaNaszychDzieci/?fref=ts>

Strona WWW

<http://www.dlanaszchdzieci.com/>



E-mail: stowarzyszenie@dlanaszychdzieci.com

Kim są osoby udzielające wsparcia?

Jesteśmy grupą rodziców, którzy działając w interesie swoich pociech napotkali mur na drodze egzekwowania alimentów od osób zobowiązanych do alimentacji. Wykorzystaliśmy wszystkie dostępne metody zmobilizowania dłużników alimentacyjnych i czujemy się zrzuceni na margines prawa. W wielu przypadkach nasz dochód jest za wysoki, aby uzyskać świadczenie z Funduszu Alimentacyjnego, a zbyt niski, by godnie żyć. Należy wyraźnie zaznaczyć, że nie chodzi nam o to, aby Państwo płaciło nam alimenty. Chcemy, aby Państwo monitorowało sytuację rodziców samodzielnie wychowujących dzieci.

W jakich sytuacjach kontaktować się z tą organizacją?

Jeśli napotkali Państwo problemy z uzyskaniem alimentów lub ich egzekwowaniem, zachęcamy do kontaktu. W miarę możliwości służymy swoim doświadczeniem wszystkim rodzicom, którzy napotkali problemy na drodze egzekwowania odpowiedzialności za swoje Dzieci od drugiego rodzica.

**INFOLINIE I TELEFONY WSPARCIA
DLA KOBIET ORAZ INTERWENCYJNE
I POMOCOWE DLA OFIAR PRZEMOCY**



KOALICJA INFOLINII



CENTRUM PRAW KOBIEC

(22) 621 35 37 – telefon zaufania STOP

600 07 07 17 – telefon interwencyjny

Połączenie płatne (zgodnie z taryfą operatora)



Dane teleadresowe

Fundacja Centrum Praw Kobiet

ul. Wilcza 60/19,

00-679 Warszawa

tel. (22) 622-25-17

www.cpk.org.pl

e-mail: sekretariat@cpk.org.pl

Porady.prawne@cpk.org.pl

Porady.psychologiczne@cpk.org.pl

pomoc@cpk.org.pl

warsztaty_szkolenia@cpk.org.pl

www.facebook.com/Centrum.Praw.Kobiet

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Infolinie Centrum Praw Kobiet skierowane są do:

- ◆ kobiet doznających różnych form przemocy w tym przemocy domowej, molestowania seksualnego w miejscu pracy, mobbingu
- ◆ świadków przemocy,
- ◆ przedstawicieli służb i organizacji pozarządowych pracujących w obszarze przeciwdziałania przemocy wobec kobiet.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Telefon STOP **(22) 621 35 37** czynny od poniedziałku do piątku w godzinach od 10 do 16. W czwartki działa jako telefon, pod którym udzielane są porady prawne, w pozostałe dni można porozmawiać z psychologiem. Telefon interwencyjny **600 07 07 17** jest czynny całą dobę, 7 dni w tygodniu.

Kim są pracownicy Infolinii?

Przy obsłudze infolinii pracują konsultantki zatrudnione w Fundacji Centrum Praw Kobiet lub wykonujące swoją pracę w formie wolontariatu. Najczęściej są to psychologizki, pedagozki, prawniczki, ale też doradczynie socjalne.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

W sprawach związanych z różnymi formami przemocy wobec kobiet w tym przemocy w rodzinie, przemocy seksualnej, ekonomicznej, czy molestowania seksualnego w miejscu pracy, mobbingu, dyskryminacji.



Pomoc obejmuje:

- ◆ poradnictwo psychologiczne (telefon zaufania STOP),
- ◆ poradnictwo prawne z zakresu przeciwdziałania przemocy w rodzinie, prawa rodzinnego i karnego
- ◆ udzielanie wsparcia psychologicznego (telefon zaufania STOP oraz telefon interwencyjny),
- ◆ przeprowadzanie interwencji w odpowiednich instytucjach,
- ◆ edukację w zakresie zjawiska przemocy wobec kobiet,
- ◆ motywowanie do podejmowania działań mających na celu przerwanie przemocy,
- ◆ kierowanie do Poradni lub Specjalistycznego Ośrodka Wsparcia prowadzonych przez Centrum Praw Kobiet oraz do innych lokalnych placówek,

W Centrum Praw Kobiet można ponadto uzyskać:

- ◆ bezpłatne porady prawne, socjalne, finansowe, psychologiczne i zawodowe
- ◆ bezpłatne poradniki i ulotki prawne,
- ◆ bezpieczne schronienie w Specjalistycznym Ośrodku Wsparcia,



**800 120 148 – BEZPIECZEŃSTWO, ZATRZYMAJ PRZEMOC
(NUMER BEZPŁATNY, ANONIMOWY)**



800 156 032 – POLICYJNY TELEFON ZAUFANIA (BEZPŁATNY)



**KOALICJA
INFOLINII**



**800 120 002 – OGÓLNOPOLSKIE POGOTOWIE DLA OFIAR
PRZEMOCY W RODZINIE „NIEBIESKA LINIA”**

Teraz także w języku angielskim i rosyjskim!

Połączenie bezpłatne

- ◆ z telefonu stacjonarnego,
- ◆ z telefonu komórkowego.



**(22) 666 28 50 – telefon prawny
(22) 250 63 12 – telefon dla specjalistów**

Połączenie płatne (według taryfy operatora)

Dane teleadresowe

Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia”

Aleje Jerozolimskie 155

02-326 Warszawa

www.niebieska.info

niebieska@niebieska.info – poradnia mailowa

koordynatorzy@niebieska.info – poradnia dla specjalistów



Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia” jest zadaniem realizowanym przez Stowarzyszenie na Rzecz Przeciwdziałania Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia” (www.niebieska.info) na zlecenie Państwowej Agencji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych (www.parpa.pl).

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Infolinia „Niebieska Linia” skierowana jest do:

- ◆ osób doznających przemocy,
- ◆ świadków przemocy,
- ◆ przedstawicieli służb i organizacji pozarządowych pracujących w obszarze przeciwdziałania przemocy w rodzinie.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

◆ Infolinia **800 120 002** działa codziennie przez 24 godziny na dobę.

w tym:

- dyżur **w języku angielskim** – poniedziałki w godzinach 18.00–22.00
- dyżur **w języku rosyjskim** – wtorki w godzinach 18.00–22.00
- ◆ **SKYPE – dyżur w języku migowym – pogotowie.niebieska.linia** (poniedziałki w godzinach 13.00–15.00)
- ◆ Dyżury prawne odbywają się pod numerem telefonu **22 666 28 50** w poniedziałki i wtorki w godzinach 17:00–21:00 oraz pod numerem infolinii **800 120 002** w środy w godzinach 18:00–22:00.
- ◆ Konsultacje dla przedstawicieli służb i organizacji pozarządowych odbywają się pod numerem telefonu **22 250 63 12** w środy, w godzinach 10:00–13:00.

Kim są pracownicy Infolinii?

Infolinia Ogólnopolskiego Pogotowia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia” obsługiwana jest przez pracowników Stowarzyszenia „Niebieska Linia”, którzy są psychologami, pedagogami, konsultantami ds. przeciwdziałania przemocy, prawnikami. Podejmowana jest również współpraca ze stażystami.

**ZMIENŃ SWOJE ŻYCIE
POMOŻEMY CI W TYM**

WSPARCIE JEST BLIŻEJ NIŻ MYŚLISZ
(stojąc na nowym zasadach współpracy z Policją i kuratorami sądowymi)

**JEŚLI JESTEŚ
OFIARĄ PRZEMOCY DOMOWEJ
LUB JEJ ŚWIADKIEM
ZADZWOŃ**

801 12 00 02

OGÓLNOPOLSKIE POGOTOWIE
DLA OFIAR PRZEMOCY W RODZINIE
„NIEBIESKA LINIA”

niebieskalinia@niebieskalinia.info www.niebieskalinia.info

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

Infolinia Pogotowia „Niebieska Linia” przeznaczona jest dla osób uwikłanych w sytuację przemocy, które potrzebują wsparcia psychologicznego lub porad prawnych. Pracownicy Infolinii przeprowadzają także interwencje w sprawach przemocy w rodzinie poprzez kontakt z odpowiednimi instytucjami oraz interwencje w stosunku do osób skazanych za popełnione przestępstwo, mających warunkowe zawieszenie wykonania kary lub przebywających na warunkowym zwolnieniu, które nadal krzywdzą swoich najbliższych. Prowadzone jest również poradnictwo dla osób spo-

tykających się w codziennej pracy z problemem przemocy w rodzinie (np. przewodniczących zespołów interdyscyplinarnych, pracowników socjalnych, dzielnicowych itp.).



**KOALICJA
INFOLINII**



(22) 668 70 00 – PORADNIA TELEFONICZNA „NIEBIESKA LINIA”

Połączenie płatne (według taryfy operatora)

Współfinansowana ze środków Avon i Pomagamy.im

Dane teleadresowe

Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia”
Instytutu Psychologii Zdrowia PTP
ul. Korotyńskiego 13
Warszawa 02-121
(+48) 22 824-25-01 (sekretariat)
22 823-96-64 (faks)



www.niebieskaLinia.pl
poradnia@niebieskaLinia.pl (poradnia mailowa)

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Infolinia przeznaczona jest dla wszystkich **osób pokrzywdzonych przestępstwem**, ze szczególnym uwzględnieniem **osób doświadczających przemocy w rodzinie oraz jej świadków**.

Z pomocy mogą korzystać osoby pokrzywdzone przestępstwem w wyniku: uszkodzenia ciała, bójki lub pobicia, wypadku komunikacyjnego, gróźb karalnych, gwałtu/wykorzystania seksualnego, przemocy w rodzinie, niealimentacji, kradzieży, rozboju, oszustwa, uszkodzenia mienia i innych; a także członkowie najbliższej rodziny osoby pokrzywdzonej.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Telefon czynny jest codziennie w godzinach 12.00–18.00.

Kim są pracownicy Infolinii?

Pracownikami Poradni telefonicznej „Niebieska Linia” są przeszkoleni specjaliści, psycholodzy oraz prawnicy.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

Zadzwoń do naszej poradni może każda osoba, która osobiście doświadcza przemocy domowej lub jest jej świadkiem i potrzebuje porady specjalisty, tj. psychologa lub prawnika. Kontakt telefoniczny nie zastąpi bezpośredniego kontaktu z psychologiem, jednak często rozmowa telefoniczna jest pierwszym krokiem prowadzącym do uzyskania kompleksowej pomocy.

Oferta pomocowa skierowana jest również do osób pokrzywdzonych innymi przestępstwami przeciwko życiu lub zdrowiu, które nie są w stanie same przebrnąć przez procedury sądowe lub potrzebują wsparcia psychologicznego.

Każda osoba dzwoniąca pod numer „Niebieskiej Linii” uzyska informację, wsparcie oraz poradę odnośnie swojej sytuacji, a także pomoc w znalezieniu odpowiedniej placówki pomocowej w pobliżu swojego miejsca zamieszkania w przypadku, gdy nie może skorzystać z oferowanej przez nas pomocy stacjonarnej.

NIEBIESKA LINIA



Jeżeli potrzebujesz
pomocy z powodu:

- przemocy w rodzinie,
- kradzieży,
- oszustwa,
- rozboju,
- pobicia,
- uchylania się od alimentów,
- groźby karalnej,
- stalkingu,
- uszkodzenia ciała
- albo innego przestępstwa

www.niebieskalinia.pl

NIEBIESKA LINIA

Jak możemy Ci pomóc?

Każda osoba, która doświadczyła przestępstwa, lub jest bliskim członkiem rodziny osoby pokrzywdzonej, może uzyskać w naszej placówce bezpłatną pomoc psychologiczną i prawną oraz pomoc materialną, w tym m.in.:

- pokrywanie kosztów świadczeń zdrowotnych, zakupu lekarstw i wyrobów medycznych,
- pokrywanie kosztów związanych z edukacją ogólnokształcącą i zawodową,
- wyjazdy terapeutyczne dla dzieci i młodzieży,
- pokrywanie kosztów czasowego zakwaterowania lub udzielenia schronienia,
- finansowanie okresowych dopłat czynszowych,
- finansowanie przejazdów środkami komunikacji publicznej lub transportu specjalistycznego dla osób z niepełnosprawnością,
- bony na zakupy żywnościowe.

Przed wizytą konieczny jest kontakt telefoniczny w celu umówienia terminu spotkania ze specjalistą.

Poradnia „Niebieskiej Linii”

 Zadzwoń: 22-668-70-00

 Napisz: poradnia@niebieskalinia.pl

Pomoc stacjonarna:

Warszawa, ul. Korotyńskiego 13 - tel. (22) 824-25-01

Siedlce, ul. Kilińskiego 40 (siedziba Poradni „Powrót z U”)

Radom, ul. Daszyńskiego 5 (siedziba Kuźni Artystycznej)

Otwock, ul. Komunardów 10 (siedziba PCPR)

} tel. 731-303-660

www.niebieskalinia.pl



Współfinansowano ze środków Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej

**INFOLINIE I TELEFONY DLA
DOROSŁYCH I ICH RODZIN
– UZALEŻNIENIA**



Anonimowi Alkoholicy



801 033 242 – ANONIMOWI ALKOHOLICY

Połączenie płatne (zgodnie z taryfikatorem operatora)

Dane teleadresowe:

Fundacja Biuro Służby Krajowej AA w Polsce
Ul. Chmielna 20
00-020 Warszawa
aa@aa.org.pl

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Infolinia skierowana jest do osób z problemem alkoholowym, osób zainteresowanych tym problemem np. członków rodziny alkoholika lub osób zawodowo zajmujących się problemem alkoholowym (tzw. Profesjonalistów).

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Infolinia czynna jest codziennie w godzinach od 8.00 do 22.00.

Kim są pracownicy Infolinii?

Infolinie obsługują anonimowi alkoholicy. **Są to kobiety i mężczyźni z długoletnim okresem niepicia**, którzy dzielą się doświadczeniem, siłą i nadzieją, aby rozwiązać swój wspólny problem i pomagać innym w wyzdrowieniu z alkoholizmu.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

Gdy picie alkoholu stanowi problem w Twoim w życiu.



**MASZ PROBLEM Z ALKOHOLEM?
CHCESZ PRZESTAĆ PIĆ?
ANONIMOWI ALKOHOLICY CZEKAJĄ**



Wszystkie rozmowy są poufne

www.aa.org.pl

Biuro Służby Krajowej AA

Tel./Fax 22 828 04 94

Infolinia 801 033 242

E-mail: aa@aa.org.pl

ANONIMOWI JEDZENIOHOLICY:



Anonimowi Jedzeniolicy są wspólnotą osób, które poprzez dzielenie się doświadczeniem, siłą i nadzieją zdrowieją z kompulsywnego objadania się.

Informacje na temat kontaktu do grup wsparcia w poszczególnych miastach Polski oraz terminów i miejsc organizowanych w nich mityngów (spotkań) znajdzie Państwo na stronie internetowej:

<http://anonimowijedzeniolicy.org>



801 19 99 90 – OGÓLNOPOLSKI TELEFON ZAUFANIA NARKOTYKI - NARKOMANIA. Czynny codziennie, w godz. 16.00–21.00

Pod tym numerem otrzymasz wsparcie w przypadku, gdy Twoim problemem są narkotyki i uzależnienie od narkotyków. Możesz zadzwonić zarówno wtedy, gdy problem dotyczy Ciebie, jak i bliskiej Ci osoby.



www.narkomania.org.pl

PORADNIA INTERNETOWA - to serwis adresowany do wszystkich osób, które stykają się z problemem narkomanii – zarówno do młodych ludzi (którzy biorą lub nie biorą), ich rodziców, jak i nauczycieli i specjalistów, zajmujących się terapią osób uzależnionych od narkotyków. Oferuje **anonimową i bezpłatną pomoc specjalistów** (lekarza, prawnika i psychologa) przez e-mail.



800 120 289 – OGÓLNOPOLSKA INFOLINIA KARAN

Połączenie bezpłatne



Dane teleadresowe

Stowarzyszenie Katolicki Ruch Antynarkotyczny KARAN
ul. Pułaskiego 9
26-605 Radom
e-mail: karan@karan.pl
www.karan.pl
tel./fax: 22 618 65 97

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Infolinia skierowana jest do osób używających, nadużywających, uzależnionych od substancji psychoaktywnych (narkotyki, dopalacze), alkoholu, uzależnień behawioralnych: od hazardu, gier komputerowych, internetu, zakupów, telefonów komórkowych i innych, oraz dla ich bliskich (rodziców, partnerów), oraz dla osób z rodzin, w których występuje problem uzależnienia (DDA, DDD).

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Od poniedziałku do piątku w godz. 9.00–17.00

Kim są pracownicy Infolinii?

Infolinię obsługują profesjonaliści – psycholodzy, pedagodzy, terapeuci, osoby posiadające wiedzę i doświadczenie w pracy z osobami uzależnionymi i współuzależnionymi.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

Naszą misją jest niesienie pomocy terapeutycznej i psychologicznej, socjalnej, moralnej i duchowej oraz promowanie zdrowego stylu życia w stosunku do osób znajdujących się w trudnej sytuacji psychicznej

i życiowej – dzieci, młodzieży, rodzin i osób starszych, a w szczególności do osób uzależnionych od środków zmieniających świadomość, narażonych na przemoc, agresję, dyskryminację i wykluczenie społeczne.



Oferujemy pomoc w zakresie:

- ◆ leczenia uzależnień od środków psychoaktywnych, (narkotyki, dopalacze, alkohol),
- ◆ leczenia uzależnień behawioralnych, (hazard, gry komputerowe, internet i inne),
- ◆ trudności wychowawczych,
- ◆ kryzysów rodzinnych,
- ◆ edukacji prozdrowotnej.

Udzielamy bezpłatnych świadczeń:

- ◆ porady psychiatryczne,
- ◆ psychologiczne,
- ◆ pedagogiczne,
- ◆ interwencje kryzysowe,
- ◆ sesje indywidualne i rodzinne (terapeutyczne i coachingowe),
- ◆ konsultacje prawne,

- ◆ grupy wsparcia dla członków rodzin osób uzależnionych,
- ◆ grupy wsparcia dla DDA i DDD.

Skontaktuj się z nami!

TELEFON ZAUFANIA UZALEŻNIEŃ STOWARZYSZENIA „MONAR”



(22) 635 95 09, (22) 635 13 26, (22) 635 94 37

W jakie dni i w jakich godzinach czynne są telefony?

w dni powszednie w godz. 9.00-21.00

e-mail: pomoc@monar.org

Do jakiej grupy osób skierowana jest pomoc?

MONAR działa w trzech podstawowych obszarach: pomaga osobom uzależnionym, bezdomnym oraz zajmuje się szeroko pojętą profilaktyką zachowań ryzykownych. Stowarzyszenie prowadzi 30 ośrodków rehabilitacyjno-readaptacyjnych dla osób uzależnionych od substancji psychoaktywnych, 35 poradni profilaktyki i terapii uzależnień, 44 stacjonarne placówki dla osób bezdomnych.



801 14 00 68 – POMARAŃCZOWA LINIA DLA MŁODZIEŻY I RODZICÓW

Pomarańczowa Linia - to program informacyjno-konsultacyjny dla rodziców dzieci pijących alkohol i zażywających narkotyki.

Głównym celem programu jest **wstępna konsultacja telefoniczna lub on-line** oraz **pomoc w dotarciu do specjalistycznych placówek** zajmujących się tego rodzaju problematyką. Program jest formą wsparcia dla rodziców i opiekunów, obawiających się o bezpieczeństwo i zdrowie swoich dzieci, czujących się bezradnie wobec faktu sięgania przez nastolatka po alkohol i/lub inne środki psychoaktywne (narkotyki, leki, itp.).

Informacje i konsultacje dla rodziców i młodzieży, którym **picie alkoholu, zażywanie narkotyków lub inne zachowania o cechach uzależnienia utrudniają funkcjonowanie i porozumiewanie się ze sobą.**

W jakie dni i godziny czynny jest telefon?

W dni powszechnie w godz. 14.00-20.00

PORADY TAKŻE ONLINE



Program zapewnia także konsultacje i porady on-line:
pomoc@pomaranczowalinia.pl



**801 889 880 – TELEFON ZAUFANIA DLA OSÓB UZALEŻNIONYCH
OD HAZARDU, INTERNETU, SEKSU, ZAKUPÓW, PRACY CZY JEDZENIA**

Połączenie płatne

Koszt połączenia z telefonów stacjonarnych to koszt jednego impulsu, według taryfy operatora. Koszt połączenia z telefonów komórkowych – cena za każdą minutę, zależnie od taryfy operatora.

W jakie dni i w jakich godzinach jest czynny telefon?

Codziennie (także w weekendy) w godz. 17.00–22.00

Do kogo skierowana jest oferta telefonu?

Do wszystkich osób, które mają problem lub też zastanawiają się, czy mają problem z uzależnieniami behawioralnymi. Dla osób bliskich osobom uzależnionym – rodziny, przyjaciół, znajomych. Telefon działa przy Instytucie Psychologii Zdrowia PTP. To pierwszy w Polsce telefon zaufania dla osób cierpiących z powodu uzależnień behawioralnych (uzależnienia od hazardu, internetu, seksu, zakupów, pracy czy jedzenia).

Konsultacje telefoniczne prowadzą doświadczeni specjaliści Instytutu Psychologii Zdrowia PTP, przeszkoleni w zakresie problematyki uzależnień behawioralnych.

Projekt jest dofinansowywany ze środków Funduszu Rozwiązywania Problemów Hazardowych, będących w dyspozycji Ministra Zdrowia.

**INFOLINIE i TELEFONY
DLA DOROSŁYCH: PRACA, WSPARCIE
PO POWROTACH Z EMIGRACJI,
WSPARCIE DLA OSÓB W ŻAŁOBIE,
POSZUKIWANIE ZAGINIONYCH
I WSPARCIE DLA ICH RODZIN**



**KOALICJA
INFOLINII**



Zielona Linia

**CENTRUM INFORMACYJNE SŁUŻB ZATRUDNIENIA, ZIELONA LINIA –
POMOC OSOBOM SZUKAJĄCYM PRACY (W TYM MŁODZIEŻY)**



**19 524 – CENTRUM INFORMACYJNE SŁUŻB ZATRUDNIENIA, ZIELO-
NA LINIA – POMOC OSOBOM SZUKAJĄCYM PRACY (także online)**

Połączenie płatne (opłata jak za połączenie lokalne według taryfy operatora)

Dane teleadresowe:

Centrum Informacyjne Służb Zatrudnienia
Ul. Cieszyńska 3A
15-371 Białystok



<https://zielonalinia.gov.pl/>

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Centrum Informacyjne Służb Zatrudnienia udziela informacji na temat usług oferowanych przez urzędy pracy, Ochotnicze Hufce Pracy oraz formalności związanych z powrotem z emigracji.

Zielona Linia pomaga osobom szukającym pracy, pracodawcom i innym zainteresowanym, udzielając informacji na temat: krajowych i zagranicznych ofert pracy, świadczeń i możliwości wsparcia z urzędu pracy.

Elektroniczne Centrum Aktywizacji Młodzieży (Dokariery.pl) to platforma ludzi młodych, poszukujących pracy, mających trudności w nauce lub problemy z funkcjonowaniem w swoim środowisku. Kontaktując się z ECAM, można uzyskać informacje o usługach OHP oraz najbliższych jednostkach, które udzielają pomocy w zakresie edukacji czy zatrudnienia.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Infolinia czynna jest w dni powszednie w godzinach 8:00–18:00.

Kim są pracownicy Infolinii?

Obsługą klienta zajmują się doświadczeni specjaliści zatrudnieni w Centrum posiadający szeroką wiedzę z zakresu usług urzędów pracy oraz OHP.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

Zielona Linia powstała z myślą o **osobach szukających pracy i przedsiębiorcach. Osoby bezrobotne** uzyskują tu informacje m.in. dotyczące aktualnych ofert pracy oraz szkoleń, warunków udziału w szkoleniach, dofinansowań z urzędu pracy na kontynuację nauki, studia podyplomowe, opiekę nad dzieckiem czy rozpoczęcie prowadzenia własnej działalności gospodarczej.

Pracodawcy mogą dowiedzieć się, w jaki sposób uzyskać dofinansowanie, jeśli zechcą zatrudnić osobę bezrobotną. Konsultanci Zielonej Linii informują o warunkach uzyskania, a także o dostępności środków m.in. na staż, wyposażenie stanowiska pracy, prace interwencyjne, roboty publiczne, refundację składek na ubezpieczenie społeczne. Zielona Linia informuje także o warunkach uzyskania zasiłku, także przez osoby, które pracowały za granicą.

W ramach Centrum funkcjonuje również **Elektroniczne Centrum Aktywizacji Młodzieży** informujące o działalności i usługach Ochotniczych Hufców Pracy, a także serwis Powroty, kierowany do osób planujących powrót z emigracji.



Serwis www.powroty.gov.pl

Strona działa w ramach Zielonej Linii i zawiera kompendium wiedzy związanej z przeprowadzką do Polski, porady dotyczące formalnych aspektów uzyskania prawa do zasiłku dla osób bezrobotnych oraz innych świadczeń, w tym emerytury.



**KOALICJA
INFOLINII**

F U N D A C J A
NAGLESAMI

800 108 108 – TELEFON WSPARCIA DLA OSÓB W ŻAŁOBIE

Połączenie bezpłatne

Dane teleadresowe:

Fundacja NAGLE SAMI

Warszawa

www.naglesami.org.pl

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Telefon jest adresowany do wszystkich osób w żałobie, które potrzebują pomocy i wsparcia.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Od poniedziałku do piątku w godzinach 14.00–20.00.

Kim są pracownicy Infolinii?

Przy telefonie dyżurują wolontariusze – przeszkoleni psychologowie i terapeuci.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

Jeśli...

- ◆ straciłeś kogoś bliskiego,
 - ◆ potrzebujesz wsparcia,
 - ◆ chcesz zostać wysłuchanym i podzielić się swoją historią,
 - ◆ szukasz informacji o miejscach, w których możesz otrzymać pomoc,
 - ◆ zastanawiasz się, jak wspierać kogoś, kto stracił bliską osobę
- ... zadzwoń do nas.**

Terapia krótkoterminowa

- 12 sesji indywidualnych z psychologiem
- spotkania raz w tygodniu

Warsztaty dla dzieci i młodzieży

- spotkania dwa razy w miesiącu
- dwie grupy wiekowe

Grupy wsparcia

- roczny cykl spotkań
- spotkania raz na dwa tygodnie

Pomoc psychologiczna dla osób w żałobie w Fundacji Nagle Sami

Telefon Wsparcia 800 108 108

- bezpłatna i anonimowa linia
- dyżury od poniedziałku do piątku w godzinach 14.00–20.00

Pomoc online

- poradnia mailowa: psycholog@naglesami.org.pl
- Skype: fundacjanaglesami, dyżury we wtorki 14.00–16.00 i w czwartki 16.00–18.00

Kontakt:

e-mail: info@naglesami.org.pl

tel.: 22 633 54 25

www.naglesami.org.pl

telefon wsparcia: 800 108 108

FUNDACJANAGLESAMI



**KOALICJA
INFOLINII**



ITAKA
Centrum Poszukiwań
Ludzi Zaginionych

CENTRUM POSZUKIWAŃ LUDZI ZAGINIONYCH



(22) 654 70 70 – Linia Wsparcia Fundacja ITAKA (osoby dorosłe)
Połączenie płatne (zgodnie z taryfą operatora).



801 24 70 70 – Linia Wsparcia Fundacja ITAKA (osoby dorosłe)
– z numerów stacjonarnych ORANGE opłata jak za jeden impuls.

Dane teleadresowe

Fundacja ITAKA – Centrum Poszukiwań Ludzi Zaginionych
skr. poczt. 127
00-958 Warszawa 66



www.zaginieni.pl

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

24h na dobę, **7 dni** w tygodniu

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

- ◆ rodzin i bliskich zaginionych, chcących zgłosić zaginięcie oraz otrzymać pomoc w poszukiwaniach,
- ◆ zaginionych, którzy odeszli z domu świadomie, a teraz chcą tę sprawę jakoś rozwiązać,
- ◆ rodzin zaginionych, które same nie radzą sobie z dręczącą niewiadomą,
- ◆ rodzin zaginionych wiele lat temu,
- ◆ rodzin, do których poszukiwany wrócił (czy i jak go przyjąć? jak rozmawiać?),
- ◆ rodzin, które dowiedziały się o śmierci zaginionego,
- ◆ osób, które chcą przekazać informacje o zaginionej osobie.

Kim są pracownicy Infolinii?

Linia wsparcia obsługiwana jest przez przeszkolonych w tym celu wolontariuszy oraz pracowników Itaki. Są to osoby przygotowane do świadczenia pomocy i poradnictwa telefonicznego w zakresie zaginięć. Wśród nich znajdują się między innymi psychologowie, prawnicy oraz pracownicy socjalni.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

Pracownicy i wolontariusze dyżurujący przy całodobowej linii wsparcia dla osób dorosłych – (22) 654 70 70 i 801 24 70 70 – są gotowi do pomocy w sytuacji, gdy zaginął człowiek. Przyjmują zgłoszenia o zaginięciu i doradzają, jak organizować poszukiwania na własną rękę oraz czego można oczekiwać od Policji. Zbierają również informacje o losach zaginionych osób.



linia wsparcia
0 801 24 70 70
www.zaginieni.pl



INFOLINIE, TELEFONY I ORGANIZACJE
WSPIERAJĄCE OSOBY STARSZE, OSOBY
Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI,
IMIGRANTÓW I UCHODźCÓW



**KOALICJA
INFOLINII**



mali bracia Ubogich
Stowarzyszenie
przyjaciele osób starszych

22 635 09 54 – TELEFON ZAUFANIA DLA OSÓB STARSZYCH

Połączenie płatne (zgodnie z taryfikatorem wybranego operatora)

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Do seniorów.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Poniedziałek, godz. 17.00–20.00

Wtorek, godz. 9.00–12.00

Środa godz. 14.00–16.00 – dyżur dedykowany zapytaniom dotyczącym choroby Alzheimera

Środa godz. 17.00–20.00

Czwartek: 17.00–20.00

Kim są pracownicy Infolinii?

Doświadczeni psychologowie, osoby w dojrzałym wieku.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

Celem Telefonu Zaufania dla osób starszych jest przeciwdziałanie izolacji społecznej osób starszych, sprzyjanie kształtowaniu bliższych więzi ze środowiskiem oraz informacja o tym, gdzie i jak załatwić sprawy urzędowe dotyczące sytuacji życiowych.

Motto Telefonu brzmi:

„Troski i kłopoty dzielone z drugim człowiekiem maleją o połowę”.



TELEFON ZAUFANIA DLA OSÓB STARSZYCH



22 635 09 54 *

*koszt połączenia zgodny z taryfą operatora sieci



Troski i kłopoty dzielone z drugim człowiekiem maleją o połowę...

Jeżeli potrzebujesz bratniej duszy, życzliwości,
jest Ci smutno, coś Cię trapi, odczuwasz pustkę i bezradność

ZADZWOŃ! 22 635 09 54 CZEKAMY!

Wysłuchamy, pomożemy, udzielimy informacji.
Zapewniamy dyskrecję i anonimowość.

DYŻURY TELEFONU


Poniedziałki - godz. 17.00 - 20.00
Wtorki - godz. 9.00 - 12.00
Środy - godz. 17.00 - 20.00
Czwartki - godz. 17.00 - 20.00
Środy - godz. 14.00 - 16.00
- dyżur na temat choroby Alzheimera


Partnerem merytorycznym w realizacji projektu
Telefon Zaufania dla osób starszych są eksperci
Polskiego Towarzystwa Psychologicznego

Partner projektu
MetLife


INFORMACJE DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI:


 **(22) 831 22 71** - Polski Związek Niewidomych (www.pzn.org.pl)


 **801 801 015** – Infolinia INTEGRACJA

 **(22) 530 65 70** – Stowarzyszenie przyjaciół Integracji
(www.integracja.org)

 **(22) 831 40 71** – Polski Związek Głuchych (www.pzg.org.pl)

 **723 986 112** – numer, pod który osoby głuchonieme mogą wysłać sms do Straży Miejskiej

 **(22) 848 82 60** – Polskie Stowarzyszenie na Rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym (www.psouu.org.pl)

 **800 676 676** – Rzecznik Praw Obywatelskich



**KOALICJA
INFOLINII**



INFORMACJE DLA MIGRANTÓW:



(22) 490 20 44 – MIĘDZYNARODOWA ORGANIZACJA DS. MIGRACJI

Połączenie płatne (zgodnie z taryfą operatora)

Dane teleadresowe

Międzynarodowa Organizacja ds. Migracji (IOM)

ul. Mariensztat 8

00-302 Warszawa

www.migrant.info.pl



Oprócz infolinii prowadzony jest również portal informacyjny dla migrantów www.migrant.info.pl

Infolinia współfinansowana jest z Europejskiego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji w ramach projektu „Migrant Info”, realizowanego przez Międzynarodową Organizację ds. Migracji (IOM), w partnerstwie z Ministerstwem Spraw Wewnętrznych i Administracji oraz Państwową Inspekcją Pracy.

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Infolinia udziela informacji w sprawach dotyczących cudzoziemców przyjeżdżających i przebywających w Polsce, którzy nie są obywatelami krajów Unii Europejskiej. Infolinia **nie udziela informacji związanych z nadaniem statusu uchodźcy** w Polsce.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00–17.00.

Kim są pracownicy Infolinii?

To specjaliści i eksperci zatrudnieni w Międzynarodowej Organizacji ds. Migracji (IOM).

W jakich sytuacjach dzwonić na ten numer?

W celu zwiększenia świadomości migrantów na temat ich praw i obowiązków w Polsce, została uruchomiona specjalna infolinia udzielająca porad oraz informacyjny portal internetowy. Korzystając z Infolinii, cudzoziemcy mogą uzyskać informacje dotyczące m.in. warunków pobytu i pracy w Polsce.

Natomiast na portalu informacyjnym omówione są m.in. kwestie związane z przyznaniem obywatelstwa polskiego, a także z systemem prawa. Portal zawiera również wiele praktycznych wskazówek dotyczących życia codziennego w Polsce, takich jak koszty życia, system edukacyjny czy opieka zdrowotna.

W ramach projektu „Migrant Info” może zostać udzielona pomoc, migrantom którzy przebywają w Polsce i znaleźli się w trudnej sytuacji życiowej. W szczególnie trudnych sytuacjach, migranci mogą także uzyskać doraźną pomoc materialną, która każdorazowo dostosowana jest do indywidualnych potrzeb.

Strona dostępna jest w języku polskim, angielskim, francuskim, rosyjskim, ukraińskim, chińskim, ormiańskim oraz wietnamskim.



Інформація для мігрантів у Польщі

22 490 20 44

www.migrant.info.pl

Icons: telephone, document, cross, graduation cap, house, bus, bell, paragraph symbol.

Logos: Polish Migration Service, European Union, Ministry of Labour and Social Policy.

Информация для мигрантов в Польше

22 490 20 44

www.migrant.info.pl

Icons: telephone, document, cross, graduation cap, house, bus, bell, paragraph symbol.

Logos: Polish Migration Service, European Union, Ministry of Labour and Social Policy.

为在波兰的移民提供的信息

22 490 20 44

www.migrant.info.pl

Icons: telephone, document, cross, graduation cap, house, bus, bell, paragraph symbol.

Logos: Polish Migration Service, European Union, Ministry of Labour and Social Policy.

INNE INSTYTUCJE I ORGANIZACJE POZARZĄDOWE WSPIERAJĄCE MIGRANTÓW:



800 676 676 - Rzecznik Praw Obywatelskich

www.rpo.gov.pl,

biurorzecznika@brpo.gov.pl



(22) 556 44 40 - HELSIŃSKA FUNDACJA PRAW CZŁOWIEKA

www.hfhr.pl,

hfhr@hfhrpol.waw.pl



(22) 621 51 65 STOWARZYSZENIE INTERWENCJI PRAWNEJ

www.interwencjaprawna.pl

biuro@interwencjaprawna.pl



(22) 628 01 20 - LA STRADA – FUNDACJA PRZECIWKO HANDLOWI LUDŹMI I NIWOLNICTWU

<http://www.strada.org.pl/>

info@kcik.pl



(22) 121 20 00 - FUNDACJA REFUGEE.PL

www.refugee.pl

info@refugee.pl



(22) 828 04 50 - FUNDACJA OCALENIE

www.ocalenie.org.pl

biuro@ocalenie.org.pl



(22) 63 08 98 - FUNDACJA MULTIOCALENIE

www.multiocalenie.org.pl

info@multiocalenie.org.pl

LOKALNE TELEFONY INFORMACYJNE



KOALICJA INFOLINII



19 115 – MIEJSKIE CENTRUM KONTAKTU WARSZAWA – pierwszy w Polsce zintegrowany system kontaktu pomiędzy mieszkańcami, a samorządem.

Dostępny jest poprzez kilka różnych kanałów komunikacji:

- ◆ jeden ogólnomiejski numer telefonu 19115 **połączenie płatne** (wg taryfy operatora)
- ◆ bezpłatną aplikację mobilną Warszawa 19115,
- ◆ portal www.warszawa19115.pl,
- ◆ e-mail, chat, media społecznościowe oraz Warszawski System Powiadamiania



Dane teleadresowe

Urząd m.st. Warszawy
Biuro Organizacji Urzędu
ul. Senatorska 27
00-099 Warszawa

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Przede wszystkim do wszystkich mieszkających i odwiedzających m.st. Warszawę.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Usługi Miejskiego Centrum Kontakt Warszawa 19115 dostępne są przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.

Kim są pracownicy Infolinii?

Wszystkie kanały kontaktu obsługiwane są przez pracowników Miejskiego Centrum Kontakt Warszawa 19115 zatrudnionych w Urzędzie m.st. Warszawy.

W jakich sytuacjach dzwonić na ten numer?

W jednym miejscu, poprzez kilka kanałów kontaktu udzielane są informacje, przyjmowane zgłoszenia i interwencje oraz wnioski i pomysły związane z życiem miasta.

Z usług Miejskiego Centrum Kontakt w Warszawie 19115 może skorzystać każdy, kto chce:

- ◆ uzyskać informację na temat funkcjonowania Urzędu Miasta i miejskich jednostek, usług (procedur i etapów realizacji spraw), realizowanych projektów, planowanych wydarzeń czy remontów,
- ◆ zgłosić sprawę wymagającą interwencji administracji miejskiej (np. dziura w chodniku, nielegalne wysypisko śmieci czy nie działająca sygnalizacja świetlna) z wyjątkiem interwencji związanych z bezpośrednim zagrożeniem życia, które obsługiwane są przez numer alarmowy 112,
- ◆ dowiedzieć się na jakim etapie znajduje się zgłoszona sprawa,
- ◆ przekazać swoje opinie i sugestie dotyczące usprawnienia funkcjonowania miasta.

INNE WAŻNE TELEFONY LOKALNE:



(22) 836 81 82 – Przychodnia Lekarska dla Ludzi Bezdomnych

Warszawa, ul. Wolska 172, 01-258 Warszawa



(12) 411 62 - Przychodnia Lekarska dla Ludzi Bezdomnych

Kraków, ul. Olszańska 5, 31-513 Kraków



POZNAŃ:

Centrum Informacji Miejskiej

(61) 851 96 45 - (dla dzwoniących spoza Poznania),

(61) 19431 (dla dzwoniących z Poznania), www.cim.poznan.pl e-mail: centrum@cim.poznan.pl



KATOWICE:

800 100 022 – Infolinia dla bezdomnych

Całodobowy **bezpłatny** numer z telefonów stacjonarnych i komórkowych dla osób potrzebujących zapewnienia schronienia, funkcjonujący **od 1 listopada do 31 marca**.



WROCŁAW:

(71) 777 77 77 – Infolinia Centrum Informacji Urzędu Miejskiego

(71) 77 24 950 – Punkt informacji dla obcokrajowców

800 292 137 – Bezpłatna infolinia dla osób bezdomnych prowadzona przez Koło Wrocławskie TPBA

KOALICJA INFOLINII

W niniejszej publikacji znajdują się najważniejsze informacje dotyczące infolinii i telefonów pomocowych i innych form udzielania wsparcia przez instytucje publiczne oraz organizacje pozarządowe, które współpracują w ramach nieformalnej „Koalicji Infolinii”

Informacje uzupełniliśmy także o dane ważnych podmiotów spoza koalicji.

UWAGA!

Wersję informatora w interaktywnej wersji elektronicznej oraz w wersji pdf do druku będą mogli Państwo pobrać z naszej strony Internetowej:

www.rpo.gov.pl/publikacje



fol. Michał Józefaciuk / Kancelaria Senatu

Przedstawiciele Koalicji podczas Dnia Praw Człowieka zorganizowanych wraz z Kancelarią Senatu RP. Warszawa, 10 grudnia 2015 r.

ZAPRASZAMY DO PRZYŁĄCZENIA SIĘ DO KOALICJI INFOLINII!

Jeśli chcą Państwo współpracować w ramach Koalicji Infolinii oraz zamieścić swoje informacje w kolejnym wydaniu Informatora prosimy o przesłanie odpowiedzi na poniższe pytania na adres:

email: koalicjainfolinii@brpo.gov.pl

PYTANIA:

1. Proszę podać numer i nazwa telefonu (oraz informację, czy połączenie jest płatne czy bezpłatne)
2. W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?
3. Proszę podać dane teleadresowe (nazwa, adres, telefon, e-mail, FB, adres strony internetowej, telefon do kontaktu)
4. Do jakiej grupy osób (potencjalnych odbiorców) skierowana jest Infolinia?
5. Kim są pracownicy Infolinii?
6. W jakich sytuacjach dzwonić na ten numer?