

# INFOLINIE TELEFONY POMOCOWE INFORMATOR



Warszawa, 2014 r.

Opracowanie:

Joanna Troszczyńska-Reyman  
Stanisław Ćwik  
Justyna Zarecka – współpraca

Wydawca:

Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich  
al. Solidarności 77, 00-090 Warszawa  
Zespół Współpracy Międzynarodowej i Kontaktów z Mediami  
Jolanta Lipka-Wołowska  
www.rpo.gov.pl  
Infolinia Obywatelska 800 676 676

© Copyright by Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich  
Warszawa 2014

ISSN 0860-8334

Oddano do składu w październiku 2014 r.  
Podpisano do druku w październiku 2014 r.  
Wydanie I  
Nakład: 1000 egz.

Projekt okładki:  
Grażyna Dziubińska

Opracowanie DTP, korekta, druk i oprawa:  
Agencja Reklamowo-Wydawnicza A. Grzegorzcyk  
www.grzeg.com.pl

## SPIS TREŚCI

SŁOWO WSTĘPNE . . . . .	5
Irena Lipowicz, Rzecznik Praw Obywatelskich	
DZIECIĘCY TELEFON ZAUFANIA RZECZNIKA PRAW DZIECKA. . . . .	7
HELPLINE.ORG.PL . . . . .	11
INFOLINIA FUNDACJI CENTRUM PRAW KOBIEC. . . . .	15
INFOLINIA GENERALNEGO INSPEKTORA OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH. . . . .	21
INFOLINIA KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO . . . . .	23
INFOLINIA KONSUMENCKA . . . . .	25
INFOLINIA MIĘDZYNARODOWEJ ORGANIZACJI DS. MIGRACJI (IOM). . . . .	29
INFOLINIA RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH . . . . .	33
INFOLINIA RZECZNIKA PRAW PACJENTA . . . . .	37
INFOLINIA RZECZNIKA UBEZPIECZONYCH. . . . .	41
OGÓLNOPOLSKA PORADNIA TELEFONICZNA DLA OSÓB DOROSŁYCH W KRYZYSIE EMOCJONALNYM . . . . .	45
OGÓLNOPOLSKIE POGOTOWIE DLA OFIAR PRZEMOCY W RODZINIE „NIEBIESKA LINIA” . . . . .	49
TELEFON W SPRAWIE ZAGINIONEGO DZIECKA I NASTOLATKA ORAZ LINIE WSPARCIA FUNDACJI ITAKA . . . . .	53
TELEFON ZAUFANIA DLA DZIECI I MŁODZIEŻY . . . . .	57
INNE WAŻNE TELEFONY . . . . .	61

Publikacja zawiera wybrane informacje dotyczące infolinii i telefonów pomocowych prowadzonych przez organizacje pozarządowe oraz instytucje publiczne. Z inicjatywy Rzecznika Praw Obywatelskich podjęły one współpracę w ramach Koalicji Infolinii. To porozumienie ma charakter otwarty i każdy, kto chce do niego przystąpić, może przesłać zamieszczoną na ostatniej stronie ankietę lub skontaktować się z nami telefonicznie.

Kontakt: tel. (22) 55 17 989, e-mail: [j.troszczynska@brpo.gov.pl](mailto:j.troszczynska@brpo.gov.pl)



Inauguracyjne spotkanie Koalicji Infolinii odbyło się 13 czerwca 2013 r. w Biurze Rzecznika Praw Obywatelskich w Warszawie

## Słowo wstępne



Szanowni Państwo,  
infolinie i telefony pomocowe stanowią obecnie dla obywateli jedno z ważnych źródeł zdobywania informacji i pozyskiwania wsparcia. Ich znaczenie jest tym większe, że wciąż w naszym kraju nie funkcjonuje powszechny system bezpłatnej pomocy prawnej.

W trudnych sytuacjach życiowych, stojąc przed dramatycznymi wyborami lub walcząc ze skutkami niekorzystnych zdarzeń – ludzie szukają szybkiej pomocy czy choćby porady. I wtedy powinni wiedzieć, do kogo mogą się zwrócić, gdzie mogą uzyskać wsparcie. Bez obawy, że zostaną zignorowani, wyśmiani bądź wbrew ich woli pozbawieni prawa do prywatności.

Jak to działa w praktyce przekonaliśmy się w Biurze Rzecznika Praw Obywatelskich. Chcąc szerzej otworzyć urząd, uczynić go bardziej przyjaznym i dostępnym, w kwietniu 2012 roku uruchomiliśmy we współpracy z Telekomunikacją Polską – **Infolinię Obywatelską 800 676 676**. Połączenie z tym numerem jest bezpłatne, zarówno z telefonów stacjonarnych, jak i komórkowych. Dzięki tej formie kontaktu w ciągu dwóch lat przeprowadzono już ponad 60 tys. rozmów. W praktyce okazało się, że znaczna część telefonujących osób ma duży problem z właściwym adresowaniem swoich spraw. Zdesperowani obywatele dzwonią po prostu pod

numery telefonów, które są rozpowszechnione, łatwo dostępne i bezpłatne. Niestety, często nie mogą otrzymać oczekiwanej pomocy, ponieważ załatwienie ich sprawy nie leży w możliwościach i kompetencji danej instytucji. Dlatego wraz z panią prezes Fundacji „Dzieci Niczyje” dr Moniką Sajkowską postanowiłyśmy zbudować nieformalną grupę telefonicznego wsparcia obywateli – Koalicję Infolinii. Inicjatywa spotkała się z pozytywną reakcją wielu urzędów i organizacji. Pierwsze spotkanie z udziałem przedstawicieli kilkunastu infolinii i telefonów pomocowych odbyło się w czerwcu 2013 roku. Celem działania Koalicji jest wymiana doświadczeń, wzajemne szkolenia, podnoszenie poziomu udzielanej pomocy i wypracowanie wspólnych standardów.

Jestem przekonana, że zebranie w jednym miejscu (informatorze) danych o działających infoliniach i telefonach pomocowych będzie dobrze służyć wszystkim obywatelom szukającym informacji czy wsparcia w trudnych sytuacjach życiowych. Może stać się też inspiracją dla wielu podmiotów i instytucji społecznych na terenie całego kraju, aby podejmować tego typu działalność.

Zapraszamy do naszej Koalicji i korzystania z broszury. Postaramy się wydawać jej zaktualizowaną wersję co najmniej raz w roku, a na stronach internetowych uzupełniać na bieżąco nowe informacje na ten temat.

Irena Lipowicz  
Rzecznik Praw Obywatelskich

---

Informator można pobrać bezpłatnie na stronie:  
<http://www.rpo.gov.pl/pl/publikacje-okolicznosciowe/informator-koalicji>



foto: BRPO

# Dziecięcy Telefon Zaufania

## RZECZNIKA PRAW DZIECKA





**800 12 12 12** Dziecięcy Telefon Zaufania  
Rzecznika Praw Dziecka

## Bezpłatny

Dane teled adresowe  
Biuro Rzecznika Praw Dziecka  
ul. Przemysłowa 30/32  
00-450 Warszawa  
e-mail: [rpd@brpd.gov.pl](mailto:rpd@brpd.gov.pl)  
[www.brpd.gov.pl](http://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 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.

**Nikt nie słyszy wołania o pomoc?  
Zadzwoń do Rzecznika!**



**ANONIMOWY  
I BEZPŁATNY**



Jeśli jesteś dzieckiem i masz problem, z którym sobie nie radzisz, nie wiesz, do kogo zwrócić się o pomoc, zadzwoń pod numer Dziecięcego Telefonu Zaufania Rzecznika Praw Dziecka. Od poniedziałku do piątku od godziny 8.15 do 20.00 otrzymasz specjalistyczną, bezpłatną pomoc na gorącej infolinii. Pod numer Dziecięcego Telefonu Zaufania mogą również dzwonić osoby dorosłe, by zgłosić problemy dziecka.





W jakich sytuacjach dzwonić pod 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 przejawy stosowania wobec nich przemocy.

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

[HELPLINE.ORG.PL](https://helpline.org.pl)



800 100 100 Helpline.org.pl

## Bezpłatny

Dane teleadresowe  
Fundacja Dzieci Niczyje  
ul. Walecznych 59  
03-926 Warszawa  
www.helpline.org.pl

Jest to wspólny projekt Fundacji Dzieci Niczyje i Fundacji Orange, współfinansowany przez Komisję Europejską w ramach programu Safer Internet.

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Infolinia skierowana jest do dzieci i młodzieży, które doświadczają zagrożeń podczas korzystania z nowych technologii oraz rodziców, którzy dostrzegają ten problem w swoim domu.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Poniedziałek–piątek: 12:00–18:00.

Kim są pracownicy Infolinii?

Pracownikami zatrudnionymi w infolinii są specjaliści – psycholodzy i pedagodzy. Helpline współpracuje również ze stażystami.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

uwodzenia dzieci przez Internet przez dorosłych sprawców,  
kontaktu młodych użytkowników ze szkodliwymi treściami w sieci,  
cyberprzemocy,  
nadużywania Internetu,  
przestępstw internetowych: m.in. kradzieży danych, tożsamości,  
wątpliwości dotyczących bezpieczeństwa dzieci i młodzieży online.



Jeśli ktoś Cię nęka w Internecie, wysyła obraźliwe e-maile lub smsy, zadaje na czacie, w mailu lub przez komunikator kłopotliwe pytania, wypytuje Cię o prywatne dane, należy na spotkanie...

**ZAWSZE KIEDY MASZ PROBLEM W SIECI**  
**ZADZWOŃ: 800 100 100** połączenie bezpłatne



Oferta pomocowa Helpline.org.pl skierowana jest do:

**DZIECI I MŁODZIEŻY:**

gdy ktoś je ośmiesza, szantażuje, wysyła wulgarne wiadomości,  
gdy ktoś na czacie, czy komunikatorze zadaje im krępujące pytania, prosi o zdjęcie, namawia na spotkanie,  
gdy ktoś wysyła lub prezentuje im treści, zawierające pornografię lub przemoc,

**RODZICÓW:**

gdy nie wiedzą, jak rozmawiać z dzieckiem o bezpieczeństwie w Internecie,  
gdy są zaniepokojeni tym, czym ich dzieci zajmują się w Internecie,  
gdy ich dzieci miały kontakt z niebezpiecznymi treściami (prezentującymi pornografię, przemoc, propagującymi narkotyki, faszyzm, sekty),  
gdy niepokoją ich znajomości, jakie ich dzieci zawierają w Internecie,

**PROFESJONALISTÓW:**

gdy dzieci lub ich rodzice zgłaszają się do nich po pomoc w sprawach związanych z zagrożeniami w Internecie.

# Infolinia

## FUNDACJI CENTRUM PRAW KOBIET





(22) 621 35 37 telefon STOP  
600 07 07 17 telefon interwencyjny

Połączenie jest **płatne**, zgodnie z taryfą operatora.

Dane teleadresowe  
Fundacja Centrum Praw Kobiet  
ul. Wilcza 60/19  
00-679 Warszawa  
e-mail: [temida@cpk.org.pl](mailto:temida@cpk.org.pl)  
[Porady.prawne@cpk.org.pl](mailto:Porady.prawne@cpk.org.pl)  
[Porady.psychologiczne@cpk.org.pl](mailto:Porady.psychologiczne@cpk.org.pl)  
[pomoc@cpk.org.pl](mailto:pomoc@cpk.org.pl)  
[www.cpk.org.pl](http://www.cpk.org.pl)  
[www.facebook.com/Centrum.Praw.Kobiet](https://www.facebook.com/Centrum.Praw.Kobiet)  
tel. (22) 622-25-17  
fax (22) 652-01-17

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Infolinie Centrum Praw Kobiet skierowane są do:

kobiet doświadczających różnych form przemocy w tym przemocy domowej, molestowania seksualnego w miejscu pracy, 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.

W ramach projektu **Centrum Sprawiedliwości w Rodzinie**, realizowanego w CPK, kobiety doświadczające przemocy mogą złożyć zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa oraz porozmawiać z funkcjonariuszem Policji m.in. o tym jak wyglądają procedury, czy jak zabezpieczyć dowody.

**Centrum Sprawiedliwości**  
Warszawa, ul. Piękna 66A/10  
Czynne: poniedziałek od 8.00 do 12.00,  
w czwartek od 16.00 do 20.00.



**Przerwij spektakl przemocy!**





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, pedagogizki, prawniczki, ale też doradczynie socjalne.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

W sprawach związanych z różnymi formami przemocy wobec kobiet w tym przemocą w rodzinie, przemocą seksualną, ekonomiczną, czy molestowaniem seksualnym w miejscu pracy.

Pomoc obejmuje:

- poradnictwo psychologiczne ( telefon zaufania STOP),
- poradnictwo prawne z zakresu przeciwdziałania przemocy w rodzinie, prawa rodzinnego,
- 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 i psychologiczne,
- pomoc w kontaktach z policją, prokuraturą i sądami,
- bezpłatne poradniki i ulotki prawne,
- bezpieczne schronienie w Specjalistycznym Ośrodku Wsparcia,
- pomoc w dopłacie do mieszkania dla ofiar przestępstw,
- wsparcie w postaci bonów żywnościowych oraz na odzież, czy środki czystości,
- wsparcie w uzyskaniu świadczenia medycznego, w sprawach, które mają zwiątek z popełnionym przestępstwem.



**Przerwij spektakl przemocy!**





**Biuro Głównego Inspektora  
ul. Wilcza 66, lok. 119  
00-670 Warszawa**

Biuro Głównego Inspektora w Warszawie jest przygotowane do współpracy z Państwem i obywatelami.

Jeśli potrzebujemy lub potrzebujesz pomocy w technicznych kwestiach, prosimy o kontakt z naszym Biurem Infolinii, aby Ci pomóc.

Pracujemy w godzinach od 08:00 do 18:00, w dni powszednie, w dni wolne od pracy.

Zachęcamy, aby kontaktować się na specjalistyczne linie 22 632 25 17, w godzinach 08:00 – 18:00, a w weekendach i dni wolne od pracy.

Możemy również przyjąć prośbę o

kontakt telefoniczny

przez telefon

przez pocztę elektroniczną

przez formularz online

Jeśli potrzebujemy lub potrzebujesz pomocy w technicznych kwestiach, prosimy o kontakt z naszym Biurem Infolinii, aby Ci pomóc.

Kontaktujemy również telefonami: **800 07 07 17**  
lub przez Internet na [www.gi.uw.gov.pl](http://www.gi.uw.gov.pl)

# Infolinia

## GENERALNEGO INSPEKTORA OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH (GIODO)





**(22) 860 70 70** Infolinia Generalnego Inspektora  
Ochrony Danych Osobowych

Połączenie jest **płatne**, zgodnie z taryfą operatora.

Dane teleadresowe  
Biuro Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych  
ul. Stawki 2  
00-193 Warszawa  
www.giodo.gov.pl

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Infolinia Biura GODO skierowana jest do:

- osób, których dane dotyczą,
- osób, firm i instytucji, które przetwarzają (wykorzystują) dane osobowe.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Telefon czynny jest od poniedziałku do piątku, w godzinach 8.15–15.45.

Kim są pracownicy Infolinii?

Osoby obsługujące infolinię są pracownikami Biura GODO.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

W sytuacji, gdy poszukujemy:

- informacji, kiedy stosuje się przepisy ustawy o ochronie danych osobowych, a kiedy szczególne przepisy prawa, regulujące w sposób odrębny wykorzystywanie danych osobowych,
- informacji na temat ustawy o ochronie danych osobowych (pojęcia, kogo dotyczy, jakie są obowiązki osób i firm przetwarzających dane, czyli tzw. administratorów danych w tym m.in. obowiązek informacyjny, obowiązek rejestracji zbiorów danych osobowych),
- informacji, kiedy dochodzi do naruszenia danych osobowych,
- informacji, jak dochodzić swoich praw w przypadku naruszenia prawa do ochrony danych osobowych i prawa do prywatności,
- informacji o sprawach formalnych np. jak złożyć skargę do GODO,
- pomocy w odnalezieniu informacji zamieszczonych na stronie internetowej GODO.

# Infolinia

## KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO



**(22) 262 58 00** Infolinia Komisji  
Nadzoru Finansowego

Połączenie jest **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. KNF zobowiązana jest do ochrony interesów uczestników rynku finansowego. Dlatego też Urząd uruchomił infolinię, na którą zadzwonić może każda osoba chcąc rozwiązać swoje wątpliwości dotyczące tego obszaru.

Pod numerem infolinii można m.in. uzyskać informacje, czy dany podmiot jest objęty nadzorem KNF, czy znajduje się na liście „Ostrzeżenia publiczne”.

# Infolinia

## KONSUMENCKA



**800 007 707** Infolinia konsumencka

### Bezpłatny

Dane teleadresowe  
Federacja Konsumentów  
ul. Ordynacka 11/1  
00-364 Warszawa

tel. (22) 827-11-73  
fax (22) 827-54-74

na zlecenie:  
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)  
e-mail: [uokik@uokik.gov.pl](mailto:uokik@uokik.gov.pl)

Informację o Infolinii można znaleźć na stronie Urzędu:  
[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)  
oraz Federacji Konsumentów:  
[www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl)

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?  
Bezpłatną pomoc prawną w ramach Infolinii mogą uzyskać tylko indywidualni konsumenci – osoby, które zawarły lub chcą zawrzeć umowę sprzedaży lub usługi dla celów niezwiązanych z działalnością gospodarczą lub zawodową.  
Konsultanci nie udzielają porad przedsiębiorcom.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?  
Od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 17.00.

## infolinia konsumencka **800 007 707**



### **Konsumentcie,**

kupiłeś buty, które popsuły się po pierwszym spacerze?  
Internet bezprzewodowy, który nie działa w mieszkaniu?  
Sprzedawca nie chce uznać Twojej reklamacji?

Dowiedz się, jak rozwiązać te i inne problemy z zakupami i usługami.

**Zadzwoń pod bezpłatny numer 800 007 707**  
od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00–17:00.

**Porad i informacji udzielają prawnicy.**

Kim są pracownicy Infolinii?

Infolinię obsługuje zespół merytoryczny złożony z pracowników Federacji Konsumentów:

konsultanci Infolinii – 7 prawników, w tym 6 osób udzielających porad telefonicznie oraz osoba odpowiadająca na pytania drogą mailową; posiadają wykształcenie wyższe prawnicze, poparte szkoleniami z zakresu prawa konsumenckiego oraz doświadczenie w prowadzeniu poradnictwa,  
2 koordynatorów – prawników służących wsparciem merytorycznym konsultantom,  
radca prawny – wspiera konsultantów merytorycznie, szczególnie w zakresie zagadnień procesowych.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

Bezpłatna Infolinia konsumencka ma za zadanie:

udzielać telefonicznie informacji o prawach konsumentów i możliwościach dochodzenia przez nich roszczeń (porady prawne oraz praktyczne sposoby załatwiania spraw konsumenckich),  
udzielać porad prawnych ułatwiających rozwiązywanie podstawowych problemów konsumenckich, np. zwrot towaru, odstąpienie od umowy, sposób złożenia reklamacji,  
informować o urzędach i organizacjach, które świadczą specjalistyczną pomoc konsumentom (pozarządowe organizacje konsumenckie, miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów),  
kierować konsumentów do wyspecjalizowanych instytucji w sprawach wykraczających poza ww. zakres, np. w sprawach ubezpieczeniowych do rzecznika ubezpieczonych.

Z Infolinii mogą korzystać konsumenci, którzy mają problem z przedsiębiorcą, np. przy zakupie towaru lub świadczeniu usługi. Konsultanci udzielają porady, jak rozwiązać konkretny problem. Jeżeli sprawa wymaga dalszego wyjaśnienia, interwencji, porady bezpośredniej, napisania wystąpienia do przedsiębiorcy lub instytucji, wskazują organizację, do której można zwrócić się o pomoc.

# Infolinia

## MIĘDZYNARODOWEJ ORGANIZACJI DS. MIGRACJI (IOM)



**(22) 490 20 44** Międzynarodowa Organizacja  
ds. Migracji (IOM)

Połączenie jest **płatne**, zgodnie z taryfą operatora.

Dane teleadresowe  
Międzynarodowa Organizacja ds. Migracji (IOM)  
ul. Mariensztat 8  
00-302 Warszawa  
[www.migrant.info.pl](http://www.migrant.info.pl)  
skype: migrant.info.pl

Oprócz infolinii prowadzony jest również portal informacyjny dla migrantów  
[www.migrant.info.pl](http://www.migrant.info.pl)

Infolinia współfinansowana jest z Europejskiego Funduszu na Rzecz Integracji Obywateli Państw Trzecich w ramach projektu „Prawa migrantów w praktyce”, realizowanego przez Międzynarodową Organizację ds. Migracji (IOM), w partnerstwie z Ministerstwem Spraw Wewnętrznych 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).

**22 490 20 44**  
**www.migrant.info.pl**

Infoline for migrants regarding  
stay in Poland

**Call us and find out more!**

IOM  
EUROPEAN UNION

Project: "Migrants rights in action" co-financed from the European Fund for Integration of Third Country Nationals



W jakich sytuacjach dzwonić pod 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. Strona dostępna jest w języku polskim, angielskim, francuskim, rosyjskim, ukraińskim, ormiańskim oraz wietnamskim. Wkrótce zostanie uruchomiona wersja w języku chińskim.

W ramach projektu „Prawa migrantów w praktyce” migrantom, którzy przebywają w Polsce i znaleźli się w trudnej sytuacji życiowej, może zostać udzielona pomoc np. w formie porady prawnej, informacji o możliwości dochodzenia swoich praw, czy mediacji z pracodawcą. W szczególnie trudnych sytuacjach, migranci mogą także uzyskać doraźną pomoc materialną, która każdorazowo dostosowana jest do indywidualnych potrzeb.

# Infolinia

## RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH

Інформація для мігрантів у Польщі

22 490 20 44

www.migrant.info.pl

Проект «Права мігрантів в дії», що співфінансується з Європейського фонду інтеграції громадян третіх країн

I O M





**800 676 676** Infolinia Rzecznika Praw Obywatelskich

### Bezpłatny

Dane teleadresowe  
Al. Solidarności 77  
00-090 Warszawa  
e-mail: [biurorzecznika@brpo.gov.pl](mailto:biurorzecznika@brpo.gov.pl)  
[www.brpo.gov.pl](http://www.brpo.gov.pl)

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?  
Infolinia skierowana jest do wszystkich obywateli Polski oraz cudzoziemców, przebywających się 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 pracownicy Wydziału Przyjąć Interesantów w Zespole Wstępnej Oceny Wnio- sków w Biurze Rzecznika Praw Obywatelskich.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?  
Rzecznik Praw Obywatelskich stoi na straży praw oraz wolności człowieka i oby- watela, w tym zasady równego traktowania, które określone są w Konstytucji i in- nych 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 podmiotów sprawujących 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. Rzecznik z zasady nie ingeruje również w sprawy, które jeszcze się nie zakończyły.

# połącz się!

- 📞 ZADZWOŃ, ABY UZYSKAĆ INFORMACJE
- 📞 PRZEDSTAW SWOJĄ SPRAWĘ
- 📞 DOWIEDZ SIĘ, JAK MOŻEMY CI POMÓC

infolinia obywatelska  
**800 676 676**  
RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

### Telefon jest czynny:

- w poniedziałek w godz. 10.00 - 18.00
- od wtorku do piątku w godz. 8.00 - 16.00

Polączenie jest bezpłatne z telefonów stacjonarnych oraz telefonów komórkowych nawiązanych do sieci Orange, Play, Plus, T-Mobile.





Telefon na Infolinię jest najprostszym sposobem, aby ustalić czy dany problem może zostać przeanalizowany w Biurze RPO. Pracownicy obsługujący Infolinię udzielą obywatelom wszelkich porad i informacji.

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.

# Infolinia

## RZECZNIKA PRAW PACJENTA



**800 190 590** Infolinia Rzecznika Praw Pacjenta

### Bezpłatny

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

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

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

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 21.00.

Kim są pracownicy Infolinii?

Pod numerem bezpłatnej infolinii dyżury pełnią pracownicy Biura Rzecznika Praw Pacjenta – Zespołu Interwencyjno-Poradniczego, Zespołu Prawnego oraz Zespołu ds. Zdrowia Psychicznego – specjaliści z zakresu prawa (w szczególności prawa medycznego) i ochrony zdrowia.

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 udzielania świadczeń zdrowotnych oraz działanie systemu ochrony zdrowia w Polsce. Wskazują przysługujące środki prawne, doradzają co zrobić w sytuacji łamania praw pacjenta. W sytuacjach wyjątkowych podejmują również interwencje.



# Infolinia

RZECZNIKA UBEZPIECZONYCH



## (22) 333 73 28

Dyżur telefoniczny ekspertów w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych z zakresu ubezpieczeń gospodarczych (ubezpieczenia komunikacyjne; na życie; NNW; domów; mieszkań; turystyczne; kredytów; małych i średnich przedsiębiorstw; rolnych).

## (22) 333 73 26 lub (22) 333 73 27

Dyżur telefoniczny ekspertów w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych dla członków Otwartych Funduszy Emerytalnych, uczestników Pracowniczych Programów Emerytalnych oraz osób korzystających z indywidualnych kont emerytalnych.

Połączenie jest **płatne**, zgodnie z taryfą operatora.

Dane teled adresowe  
Biuro Rzecznika Ubezpieczonych  
Al. Jerozolimskie 87  
02-001 Warszawa  
www.rzu.gov.pl

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

Infolinia skierowana jest do osób ubezpieczających, ubezpieczonych, uposażonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia, członków funduszy emerytalnych, uczestników pracowniczych programów emerytalnych, osób otrzymujących emeryturę kapitałową lub osób przez nie uposażonych.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

(22) 333 73 28, od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00–18.00

10 godzin dziennie.

(22) 333 73 26 lub (22) 333 73 27 od poniedziałku do piątku

w godzinach 11.00–15.00.

Rzecznik Ubezpieczonych działa na podstawie ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (Dz.U. nr 124, poz. 1153 z późn. zm.).

Rzecznik Ubezpieczonych reprezentuje interesy osób ubezpieczających, ubezpieczonych, uposażonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia, członków funduszy emerytalnych, uczestników pracowniczych programów emerytalnych, osób otrzymujących emeryturę kapitałową lub osób przez nie uposażonych.

Do zadań Rzecznika Ubezpieczonych należy między innymi rozpatrywanie skarg w indywidualnych sprawach.

W sytuacji, gdy Państwa zdaniem zakład ubezpieczeń, Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny, Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, powszechne towarzystwo emerytalne lub podmiot zarządzający pracowniczym programem emerytalnym naruszył prawo lub interes osób, których Rzecznik Ubezpieczonych reprezentuje, możecie wystąpić o pomoc do Rzecznika składając skargę w formie pisemnej bądź zwrócić się o poradę telefoniczną.

W Biurze Rzecznika Ubezpieczonych w określonych godzinach dyżuruje eksperci.

- Telefoniczne dyżury ekspertów z zakresu ubezpieczeń gospodarczych (komunikacyjne, na życie, mieszkaniowe, turystyczne)  
– Pn.-Pt. w godz. 8.00-18.00 – tel. +48 22 333 73 28
- Telefoniczne dyżury ekspertów z zakresu zabezpieczenia emerytalnego (otwarte fundusze emerytalne, PPE, IKE, IKZE)  
– Pn.-Pt. w godz. 11.00-15.00 – tel. +48 22 333 73 26

Zapraszamy również do odwiedzin strony internetowej Rzecznika Ubezpieczonych – [www.rzu.gov.pl](http://www.rzu.gov.pl) – gdzie znajdą Państwo aktualności z rynku ubezpieczeń oraz szereg użytecznych informacji z zakresu ubezpieczeń gospodarczych i społecznych (baza orzeczeń sądowych, wzory pism i inne).

Informujemy także o możliwości zadawania krótkich zapytań mailowych w zakresie wątpliwości interpretacyjnych powstających na tle stosowania prawa ubezpieczeniowego i zabezpieczenia emerytalnego – adres e-mail: [biuro@rzu.gov.pl](mailto:biuro@rzu.gov.pl)

Wszelkie działania podejmowane  
przez Rzecznika Ubezpieczonych są **BEZPŁATNE**.

Kim są pracownicy Infolinii?

Pracownikami infolinii są etatowi pracownicy Biura Rzecznika Ubezpieczonych oraz osoby współpracujące z Biurem na zasadzie umów cywilno-prawnych.

Osoby te są specjalistami, ekspertami z zakresu ubezpieczeń gospodarczych i zabezpieczenia emerytalnego.

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

Podczas rozmowy telefonicznej eksperci udzielają wskazówek, wyjaśnień i odpowiedzi na poruszane kwestie starając się rozwiązać bieżące problemy z jakimi zwracają się telefonujące osoby. W ramach poradnictwa telefonicznego rozmówcy otrzymują szerszą informację prawno-ubezpieczeniową, stanowisko Rzecznika Ubezpieczonych w odniesieniu do najczęściej pojawiających się problemów, wytyczne co do dalszego prowadzenia sprawy, a także przykładowe orzeczenia sądów, a zwłaszcza Sądu Najwyższego. Informacje te mogą okazać się dla konsumenta bardzo pomocne w samodzielnym prowadzeniu i załatwieniu sprawy.

Ponadto, w trakcie przeprowadzanych rozmów telefonicznych dyżurujący eksperci często wskazują, gdzie na stronie internetowej Rzecznika można odnaleźć potrzebne, profesjonalne i wyczerpujące informacje w zakresie interesujących konsumentów zagadnień. Informują również o możliwości złożenia pisemnej skargi/wniosku do Biura Rzecznika Ubezpieczonych z prośbą o zbadanie sprawy, a także przedstawiają zasady i tryb rozpatrywania wniesionej skargi.

Eksperti wskazują na możliwość złożenia zapytania w formie elektronicznej w zakresie wątpliwości interpretacyjnych powstających na tle stosowania prawa ubezpieczeniowego i zabezpieczenia emerytalnego. Tą drogą nie należy składać skarg i prośb o interwencję – należy je przekazywać tradycyjną pocztą, lub w formie e-maili opatrzonej podpisem elektronicznym.

Wobec wątpliwości praktycznych w stosowaniu prawa pomocne jest również orzecznictwo sądowe, które znajduje się w Bazie Orzecznictwa na stronie internetowej Rzecznika.

Natomiast w ramach postępowań reklamacyjnych z zakładami ubezpieczeń można korzystać z baz wzorów odwołań od stanowiska zakładu ubezpieczeń, wzorów wezwań do zapłaty odszkodowania kierowanych do ubezpieczycieli, wzorów pozwów o zapłatę, które znajdują się w Bazie Wzorów Pism.

Należy podkreślić, że napływające drogą telefoniczną sygnały od konsumentów są bogatym źródłem wiedzy o funkcjonowaniu rynku ubezpieczeniowego, pozwalają m.in. na wczesne i szybkie reagowanie na sygnalizowane nieprawidłowości występujące po stronie ubezpieczycieli.

# Ogólnopolska Poradnia Telefoniczna

## DLA OSÓB DOROSŁYCH W KRYZYSIE EMOCJONALNYM



**116 123** Ogólnopolska Poradnia Telefoniczna  
dla Osób Dorosłych w Kryzysie Emocjonalnym

Bezpłatny

**801 889 880**

Infolinia dla Osób cierpiących z powodu uzależnień behawioralnych (hazard, Internet, komputer, praca, seks, kompulsywne objadania się).

**Płatny** (z telefonu stacjonarnego opłata za jeden impuls, z telefonów komórkowych płatny, zgodnie z taryfą operatora).

Dane teled adresowe

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

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

**116 123** – dla osób dorosłych znajdujących się w kryzysie emocjonalnym.

**801 889 880** – dla osób cierpiących z powodu uzależnień behawioralnych (hazard, Internet, komputer, praca, seks, kompulsywne objadania się).

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

116 123 od poniedziałku do niedzieli od 14.00 do 22.00.

801 889 880 od poniedziałku do niedzieli od 17.00 do 22.00.

Kim są pracownicy Infolinii?

Wolontariusze – **116 123**

Specjaliści, osoby zatrudnione – **801 889 880**





W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?

Kryzysowy Telefon Zaufania 116 123 powstał z myślą o osobach, które z różnych powodów nie mają możliwości bezpośredniego kontaktu z psychologiem. Oferta Poradni kierowana jest do osób dorosłych w kryzysie emocjonalnym, potrzebujących wsparcia i porady psychologicznej, rodziców potrzebujących wsparcia w procesie wychowawczym oraz osób niepełnosprawnych. Poradnia Telefoniczna 116 123 udziela pomocy psychologicznej osobom doświadczającym kryzysu emocjonalnego, samotnym, cierpiącym z powodu depresji, bezsenności, chronicznego stresu.

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

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.

# Ogólnopolskie Pogotowie

## DLA OFIAR PRZEMOCY W RODZINIE „NIEBIESKA LINIA”





## 801 120 002 Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia”

### Opłata za połączenie z infolinią:

- z telefonu stacjonarnego – równowartość jednego impulsu, bez względu na długość połączenia (dotyczy abonentów TP S.A.),
- z telefonu komórkowego – opłata za każdą minutę zgodnie z posiadaną taryfą.

(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 linia.info  
niebieska linia@niebieska linia.info – poradnia mailowa  
koordynatorzy@niebieska linia.info – poradnia dla specjalistów

Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia”  
jest zadaniem realizowanym przez Stowarzyszenie „Niebieska Linia”  
(www.niebieska linia.org) 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 801 120 002 działa od poniedziałku do soboty w godz. 8.00–22.00,  
w niedziele i święta – w godz. 8.00–16.00.

Dyżury prawne odbywają się pod numerem telefonu 22 666 28 50 w po-  
niedziałki i wtorki w godzinach 17:00–21:00 oraz pod numerem infolinii  
801 120 002 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.

**ZMIENŃ SWOJE ŻYCIE  
POMOŻEMY CI W TYM**

WERYFIKACJA JEST BLIŻEJ NIŻ MYŚLISZ  
z pomocą naszych partnerów: Policji i Kuratorium Opatrzności

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

**801 12 00 02**

OGÓLNOPOLSKIE POGOTOWIE  
DLA OFIAR PRZEMOCY W RODZINIE  
„NIEBIESKA LINIA”

Twoje życie jest w naszym ręku. www.niebieska linia.pl



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.

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

# Telefon w sprawie

## ZAGINIONEGO DZIECKA I NASTOLATKA ORAZ LINIE WSPARCIA FUNDACJI ITAKA





**116 000** Telefon w sprawie zaginionego  
dziecka i nastolatka

Bezpłatny

**(22) 654 70 70** Linia Wsparcia Fundacja ITAKA  
(osoby dorosłe)

Połączenie jest **płatne**, zgodnie z taryfą operatora.

**0 801 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](http://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.



[zaginieni.pl](http://www.zaginieni.pl)



(22) 654 70 70 i 801 24 70 70 – skierowane do:

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.

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

24h na dobę, 7 dni w tygodniu.

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 pracownik socjalny.

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.

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. Psychologowie ITAKI pracujący przy telefonie wspierają rodziny zaginionych dzieci.

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.

## Telefon zaufania DLA DZIECI I MŁODZIEŻY





**116 111** Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży

Bezpłatny

Prowadzony jest przez Fundację Dzieci Niczyje.  
Działa pod Honorowym Patronatem Ministra Edukacji Narodowej.

Dane teleadresowe  
Fundacja Dzieci Niczyje  
ul. Katowicka 31  
03-932 Warszawa  
www.116111.pl  
tel. 22 616 02 68  
fax 22 616 03 14

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 12:00–20:00 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, 9 z nich to pracownicy FDN, pozostałe osoby to stażyści i wolontariusze. Wszystkie osoby, obsługujące linię **116 111** oraz świadczące pomoc online przez www.116111.pl, są specjalistycznie przygotowani. Podczas każdego dyżuru obecny jest opiekun, czyli doświadczony pracownik FDN 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 dzwoniącym/piszącym zastanawiają się, jak najlepiej rozwiązać problem.



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

116 111 - 7 dni w tygodniu, 12:00-24:00  
Kontakt online: [www.116111.pl](http://www.116111.pl)

**CZYNI JEST TELEFON ZAUFANIA DLA DZIECI I MŁODZIEŻY 116 111?**

116 111 to pierwszy telefon w kraju, który ma za zadanie pomóc dzieciom i młodzieży w trudnych sytuacjach życiowych. Jest to bezpłatny telefon, który pomaga w trudnych sytuacjach życiowych, w których dziecko lub młoda osoba może być zagrożone lub może być zagrożone. 116 111 to pierwszy telefon w kraju, który ma za zadanie pomóc dzieciom i młodzieży w trudnych sytuacjach życiowych.

Ważnym elementem 116 111 jest również możliwość kontaktu z psychologiem, który pomoże w trudnych sytuacjach życiowych.

W ramach 116 111 działa również zespół specjalistów, który pomoże w trudnych sytuacjach życiowych.

**JAK MOŻEŁY POMOC?**

116 111 to pierwszy telefon w kraju, który ma za zadanie pomóc dzieciom i młodzieży w trudnych sytuacjach życiowych. Jest to bezpłatny telefon, który pomaga w trudnych sytuacjach życiowych, w których dziecko lub młoda osoba może być zagrożone lub może być zagrożone.

Ważnym elementem 116 111 jest również możliwość kontaktu z psychologiem, który pomoże w trudnych sytuacjach życiowych.

W ramach 116 111 działa również zespół specjalistów, który pomoże w trudnych sytuacjach życiowych.

**JAK PO NIE DZIAŁAJE?**

116 111 to pierwszy telefon w kraju, który ma za zadanie pomóc dzieciom i młodzieży w trudnych sytuacjach życiowych. Jest to bezpłatny telefon, który pomaga w trudnych sytuacjach życiowych, w których dziecko lub młoda osoba może być zagrożone lub może być zagrożone.

Ważnym elementem 116 111 jest również możliwość kontaktu z psychologiem, który pomoże w trudnych sytuacjach życiowych.

W ramach 116 111 działa również zespół specjalistów, który pomoże w trudnych sytuacjach życiowych.

**JAK 116 111 POMAGA DZIECIOM?**

116 111 to pierwszy telefon w kraju, który ma za zadanie pomóc dzieciom i młodzieży w trudnych sytuacjach życiowych. Jest to bezpłatny telefon, który pomaga w trudnych sytuacjach życiowych, w których dziecko lub młoda osoba może być zagrożone lub może być zagrożone.

Ważnym elementem 116 111 jest również możliwość kontaktu z psychologiem, który pomoże w trudnych sytuacjach życiowych.

W ramach 116 111 działa również zespół specjalistów, który pomoże w trudnych sytuacjach życiowych.

**CO MOŻEŁY NIECIE?**

116 111 to pierwszy telefon w kraju, który ma za zadanie pomóc dzieciom i młodzieży w trudnych sytuacjach życiowych. Jest to bezpłatny telefon, który pomaga w trudnych sytuacjach życiowych, w których dziecko lub młoda osoba może być zagrożone lub może być zagrożone.

Ważnym elementem 116 111 jest również możliwość kontaktu z psychologiem, który pomoże w trudnych sytuacjach życiowych.

W ramach 116 111 działa również zespół specjalistów, który pomoże w trudnych sytuacjach życiowych.

**CO MOŻEŁY NIECIE?**

116 111 to pierwszy telefon w kraju, który ma za zadanie pomóc dzieciom i młodzieży w trudnych sytuacjach życiowych. Jest to bezpłatny telefon, który pomaga w trudnych sytuacjach życiowych, w których dziecko lub młoda osoba może być zagrożone lub może być zagrożone.

Ważnym elementem 116 111 jest również możliwość kontaktu z psychologiem, który pomoże w trudnych sytuacjach życiowych.

W ramach 116 111 działa również zespół specjalistów, który pomoże w trudnych sytuacjach życiowych.

# Inne ważne TELEFONY



**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

**986** – Straż Miejska

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

**801 801 015** – Infolinia INTEGRACJA

**(22) 530 65 70** – Stowarzyszenie przyjaciół Integracji ([www.integracja.org](http://www.integracja.org))

**(22) 831 40 71** – Polski Związek Głuchych ([www.pzg.org.pl](http://www.pzg.org.pl))

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

**(22) 831 22 71** – Polski Związek Niewidomych ([www.pzn.org.pl](http://www.pzn.org.pl))

**800 156 032** – policyjny telefon zaufania

**801 889 880** – telefon zaufania dla osób uzależnionych i ich bliskich

**801 199 990** – Ogólnopolski Telefon Zaufania Narkotyki – Narkomania (czynny codziennie w godzinach 16:00–21:00)

**801 888 448** – Ogólnopolski Telefon Zaufania AIDS (czynny w dni robocze w godzinach 9:00–21:00)

**(22) 692 82 26** – telefon zaufania Krajowego Centrum ds. AIDS (czynny w dni robocze w godzinach 9:00–21:00)

**800 392 976** – Infolinia Narodowego Funduszu Zdrowia

**801 400 987** – Infolinia ZUS (dla telefonów stacjonarnych)

**(22) 560 16 00** – Infolinia ZUS dla telefonów stacjonarnych i komórkowych

**801 055 055** – Krajowa Infolinia Podatkowa, tel. stacjonarne

**(22) 330 03 30** – Krajowa Infolinia Podatkowa, tel. komórkowe

**(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) 48 68 400** – Europejskie Centrum Konsumenckie

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

Stowarzyszenie „Lekarze Nadziei”

Przychodnia Lekarska dla Ludzi Bezdomnych

Kraków:

ul. Olszańska 5

31-513 Kraków

tel.: **(12) 411 62 88**

Warszawa:

ul. Wolska 172

01-258 Warszawa

tel./fax: **(22) 836 81 82**

e-mail: [lekarzenadziei@vp.pl](mailto:lekarzenadziei@vp.pl)



## ZGŁOŚ SWOJĄ INFOLINIĘ. PRZEŚLIJ WYPEŁNIONĄ ANKIETĘ

(22) 55 17 989, e-mail: [j.troszczynska@brpo.gov.pl](mailto:j.troszczynska@brpo.gov.pl)

<p>Numer i nazwa telefonu (oraz informacja, czy połączenie jest płatne czy bezpłatne)</p> <p>Dane teleadresowe</p>
<p>Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?</p>
<p>W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?</p>
<p>Kim są pracownicy Infolinii?</p>
<p>W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?</p>