

Prosimy o przeczytanie poniższych informacji. Każda osoba chcącą skorzystać z bezpłatnej porady lub informacji obywatelskiej, wysyłając pytanie za pomocą formularza w serwisie Informator Obywatelski, akceptuje zasady przedstawione poniżej.

REGULAMIN

udzielania bezpłatnych porad obywatelskich przez internet w serwisie
Informator Obywatelski www.poradyobywatelskie.zbpo.org.pl

Postanowienia ogólne

Niniejszy regulamin określa warunki świadczenia porad obywatelskich za pośrednictwem serwisu poradyobywatelskie.zbpo.org.pl prowadzonego przez Związek Biur Porad Obywatelskich (ZBPO) w szczególności określa zakres i sposób udzielania porad oraz uprawnienia i obowiązki doradców i klientów.

Ilekcroć w niniejszym regulaminie jest mowa o:

- doradcy - należy przez to rozumieć osobę fizyczną (kobietę lub mężczyznę) udzielającą porad obywatelskich w ramach serwisu,
- kliencie - należy przez to rozumieć osobę fizyczną (kobietę lub mężczyznę) korzystającą z oferty serwisu,
- serwisie - należy przez to rozumieć serwis internetowy poradyobywatelskie.zbpo.org.pl
- poradzie obywatelskiej - należy przez to rozumieć udzielane pisemnie opinie zawierające ocenę przedstawionego przez klienta stanu faktycznego i prawnego sprawy i/lub informacje o przysługujących klientowi prawach lub ciążących na nim obowiązkach wynikających z obowiązujących przepisów prawa. Przez poradę obywatelską rozumie się:
 - a) przedstawienie możliwych rozwiązań i ich konsekwencji dla opisanego w pytaniu problemu,
 - b) wskazanie przepisów mających zastosowanie w opisanej sytuacji,
 - c) informacje o przysługujących prawach oraz obowiązkach wynikających z obowiązującego prawa,
 - d) wyjaśnienie podstawowych pojęć i obowiązującego trybu postępowania,
 - e) wskazanie instytucji lub organizacji właściwej/właściwych do udzielenia wsparcia w rozwiązaniu sprawy.
- formularz - należy przez to rozumieć formularz internetowy, za pośrednictwem którego klient może zwrócić się o udzielenie porady obywatelskiej.

Porada obywatelska

§ 1

Na pytanie wysłane za pośrednictwem formularza udzielna zostanie odpowiedź w postaci porady obywatelskiej.

Tematyka zgłaszanych spraw

§ 2

Porady i informacje obywatelskie udzielane w serwisie Informator Obywatelski dotyczą spraw: rodzinnych, mieszkaniowych, spadkowych, zadłużeń, emerytur, prawa pracy, rent oraz świadczeń z pomocy społecznej.

Zasady udzielenia porad obywatelskich

§ 3

Pomoc świadczona jest w języku polskim i w oparciu o przepisy prawa polskiego.

§ 4

Przy udzielaniu porad obywatelskich Doradcy przestrzegają zasad:

- a) bezpłatności,
- b) poufności,
- c) bezstronności,
- d) aktualności,
- e) rzetelności,
- f) terminowości.

§ 5

Porady obywatelskie udzielane są w oparciu o system informacyjny Związku Biur Porad Obywatelskich na podstawie przedstawionego w formularzu zapytania stanu faktycznego.

§ 6

Osoba korzystająca z bezpłatnej porady obywatelskiej ponosi wyłączną odpowiedzialność za prawdziwość i kompletność przekazanych informacji.

§ 7

Udzielona przez doradcę porada ma charakter jedynie poglądowy przedstawiony na podstawie informacji zawartych w wypełnionym przez klienta formularzu. Ostateczna decyzja jak postąpić w danej sprawie należy do klienta. ZBPO nie ponosi odpowiedzialności za następstwa decyzji oraz działań podjętych przez klienta.

§ 8

Doradcy zobowiązani są zachować w ścisłej tajemnicy wszelkie okoliczności, o których dowiedzieli się w trakcie udzielania porady obywatelskiej.

§ 9

Z tajemnicy tej może zwolnić jedynie:

- a) obowiązek powiadomienia o przestępstwie,
- b) skierowane do ZBPO zgodnie z przepisami prawa wezwanie ze strony

organów ścigania karnego i karnoskarbowego.

§ 10

Doradcy nie mogą udzielić porady obywatelskiej, która umożliwiłaby popełnienie przestępstwa, bądź umożliwiła uniknięcie odpowiedzialności wobec organów wymiaru sprawiedliwości i organów ścigania.

§ 11

Doradcy nie zapewniają zastępstwa procesowego i nie przyjmują pełnomocnictw w indywidualnych sprawach.

§ 12

Doradcy mogą nie udzielić porady obywatelskiej bez informowania o tym osoby przysyłającej pytanie, w następujących sytuacjach:

- a) treść pytania zawiera sformułowania powszechnie uchodzące za wulgarne,
- b) treść pytania dotyczy zakresu spoza zagadnień związanych ze sprawami rodzinnymi, mieszkaniowymi, spadkowymi, zadłużeń, emerytur, prawa pracy, rent oraz świadczeń z pomocy społecznej.

§ 13

Zakres udzielania porad obywatelskich nie obejmuje pisemnego sporządzenia opinii prawnych i pism w szczególności: wniosków, pozwów, prywatnych aktów oskarżenia, apelacji, zażaleń, odpowiedzi na pozew, skarg konstytucyjnych oraz skarg do Trybunału Konstytucyjnego oraz Naczelnego Sądu Administracyjnego oraz organów Unii Europejskiej.

Procedura udzielania porad obywatelskich

§ 14

Porady/informacje obywatelskie udzielane są wyłącznie w formie pisemnej poprzez e-mail, jako odpowiedź na pytanie wysłane za pomocą formularza zamieszczonego na stronie serwisu Informator Obywatelski www.poradyobywatelskie.zbpo.org.pl

§ 15

Doradcy odpowiadają na zadane pytania, bezpośrednio odpisując na adres e-mail podany w formularzu.

§ 16

Odpowiedź udzielana jest przez doradcę na podstawie informacji przekazanych przez osobę zadającą pytanie w treści formularza.

§ 17

Maksymalny czas oczekiwania na odpowiedź to 14 dni.

§ 18

W przypadku, gdy przedstawiony problem wymaga głębszej analizy, zapoznania się szczegółowo z dokumentami sprawy doradca wskaże dokumenty potrzebne do udzielenia porady obywatelskiej oraz miejsce, gdzie udzielana jest stacjonarna bezpłatna pomoc obywatelska.

Osoby udzielające porad obywatelskich

§ 19

Doradczyniami/Doradcami udzielającym porad obywatelskich w serwisie Informator Obywatelski są wyłącznie osoby wybrane w procedurze rekrutacyjnej z pośród doświadczonych doradców w Biurach Porad Obywatelskich przez Związek Biur Porad Obywatelskich.

Osoby mogące skorzystać z porady obywatelskiej

§ 20

Z porad obywatelskich skorzystać mogą osoby potrzebujące wsparcia w rozwiązaniu problemu związanego z wyżej wymienionym zakresem spraw, które zgłoszą swój problem za pomocą formularza zadawania pytań na stronie www.poradyobywatelskie.zbpo.org.pl.

§ 21

Poradę/informację obywatelską w serwisie Informator Obywatelski może uzyskać każdy niezależnie od narodowości, pochodzenia etnicznego, wyznawanej religii, przekonań politycznych, orientacji seksualnej, poziomu dochodów, płci, wieku, stopnia sprawność.

§ 22

Z porady obywatelskiej nie mogą skorzystać organizacje oraz instytucje.

Ocena uzyskanej porady obywatelskiej

§ 23

Osoby korzystające z porad obywatelskich mają możliwość wyrażenia oceny, opinii na temat uzyskanej porady poprzez wypełnienie anonimowej ankiety, do której adres podany jest w treści e-maila z odpowiedzią na zadane w formularzu pytanie.

Ochrona danych osobowych

§ 24

1. Dane osobowe klientów przetwarzane są przez Związek Biur Porad Obywatelskich zgodnie z obowiązującym prawem w tym zakresie oraz zachowaniem ochrony zapewniającej ich bezpieczeństwo.
2. Dane osobowe podane przez klientów będą przetwarzane przez Związek Biur Porad Obywatelskich w celu realizacji zadań statutowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych.
3. Podanie danych jest dobrowolne.

§ 25

Dane osobowe nie będą udostępniane żadnym innym osobom, ani instytucjom.

§ 26

Dane osobowe i dokumentację projektu przechowywać będzie Związek Biur Porad Obywatelskich, nr KRS 0000021621, ul. Gałczyńskiego 3, 00-362 Warszawa zgodnie z ustawą z 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. Nr 133, poz. 833 ze zm.).

O wsparciu dla udzielania bezpłatnych porad obywatelskich w serwisie Informator Obywatelski

§ 27

Informator Obywatelski powstał w 2014 r. w ramach projektu pt. "Serwis Edukacyjno-Poradniczy: e-przewodnik obywatelski" współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej. W 2015 r. finansowanie z MetLife Foundation ze Stanów Zjednoczonych umożliwiło aktualizację informacji oraz przebudowę strony. W tym samym roku, dzięki wsparciu z Funduszu Wyszehradzkiego utworzono nowy dział dla obywateli krajów członkowskich Unii Europejskiej. Fundusz Inicjatyw Obywatelskich przyznał ZBPO w 2016 r. grant m. innymi na udzielanie porad e-mail'owych.

Postanowienia końcowe

§ 29

Regulamin został przyjęty uchwałą Zarządu Związku Biur Porad Obywatelskich z dnia 7 stycznia 2014 r.

§ 30

Treść regulaminu może ulec zmianie.

§ 31

Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji w serwisie.