

**Nieodpłatna pomoc prawna oraz nieodpłatne poradnictwo obywatelskie.**

Dz.U.2018.2492 z dnia 2018.12.31

Status: Akt obowiązujący

Wersja od: 1 stycznia 2022r.

### **ZAŁĄCZNIK Nr 3**

## **KATEGORIE SPRAW Z ZAKRESU NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ LUB NIEODPŁATNEGO PORADNICTWA OBYWATELSKIEGO**

1.

### **LOKAL MIESZKALNY**

1.1.

#### **Brak lokalu mieszkalnego**

1.1.1.

warunki uzyskania lokalu mieszkalnego

1.1.2.

odmowa przyznania lokalu mieszkalnego

1.1.3.

inne

1.2.

**Uzyskanie prawa do lokalu mieszkalnego po krewnym lub znajomym (dotyczy lokalu mieszkalnego komunalnego, lokatorskiego, zakładowego, resortowego i innego z wyłączeniem lokalu mieszkalnego własnościowego i spółdzielczego własnościowego, który należy ująć w kategoriach dotyczących WŁASNOŚCI lub DZIEDZICZENIA)**

1.2.1.

uzyskanie prawa do lokalu mieszkalnego po śmierci najemcy lub członka spółdzielni

1.2.2.

uzyskanie prawa do lokalu mieszkalnego po opuszczeniu przez najemcę lub członka spółdzielni

1.2.3.

inne

1.3.

#### **Utrata lokalu mieszkalnego**

1.3.1.

pozbawienie tytułu prawnego do lokalu mieszkalnego (w tym wypowiedzenie umowy najmu, wykluczenie z członkostwa spółdzielni, licytacja)

1.3.2.

eksmisja

1.3.3.

lokal po eksmisji (w tym pomieszczenie tymczasowe, lokal socjalny)

1.3.4.

inne

1.4.

### **Sytuacje konfliktowe**

1.4.1.

możliwości eksmisji lokatora lub współlokatora

1.4.2.

możliwości eksmisji lokatora innego lokalu mieszkalnego

1.4.3.

wyegzekwowanie wyroku sądowego

1.4.4.

inne konflikty sąsiedzkie

1.4.5.

konflikty z zarządcą

1.4.6.

inne

1.5.

### **Użytkowanie lokalu mieszkalnego**

1.5.1.

wysokość opłat

1.5.2.

odpowiedzialność osób współmieszkających za opłaty

1.5.3.

odpowiedzialność za naprawy lub remonty

1.5.4.

lokal mieszkalny na czas remontu lub rozbiórki

1.5.5.

zamiana lokalu mieszkalnego

1.5.6.

adaptacja lokalu mieszkalnego

1.5.7.

lokal mieszkalny po rozwodzie

1.5.8.

inne

1.6.

### **Dysponowanie lokalem mieszkalnym (z wyłączeniem dysponowania lokalem mieszkalnym własnościowym i spółdzielczym własnościowym)**

1.6.1.

możliwości przekazania tytułu prawnego do lokalu mieszkalnego

1.6.2.

wynajem całości lub części lokalu mieszkalnego niebędącego własnością

1.6.3.

użyczenie całości lub części lokalu mieszkalnego niebędącego własnością

1.6.4.

inne

1.7.

### **Uzyskanie prawa własności do lokalu mieszkalnego**

1.7.1.

procedury związane z uzyskaniem prawa własności lokalu mieszkalnego

1.7.2.

wstrzymanie lub odmowa przekształcenia prawa do lokalu mieszkalnego

1.7.3.

inne

1.8.

### **Kupno lokalu mieszkalnego na rynku pierwotnym lub wtórnym**

1.8.1.

procedury związane z kupnem lokalu mieszkalnego

1.8.2.

koszty związane z kupnem lokalu mieszkalnego (opłaty notarialne, podatek od czynności cywilnoprawnych)

1.8.3.

zadatek lub zaliczka

1.8.4.

agencje pośredniczące w zakupie lokali mieszkalnych (agencje nieruchomości, firmy deweloperskie)

1.8.5.

inne

1.9.

**Inne**

1.9.1.

inne.

2.

## **PRZESTĘPSTWA I WYKROCZENIA**

2.1.

### **Pokrzywdzeni**

2.1.1.

uprawnienia i obowiązki, procedury - w postępowaniu przygotowawczym, sądowym i wykonawczym, w sprawach o wykroczenia (w tym bezpłatna pomoc tłumacza)

2.1.2.

osoba małoletnia, ubezwłasnowolniona, nieporadna

2.1.3.

pełnomocnik pokrzywdzonego

2.1.4.

oskarżyciel posiłkowy

2.1.5.

środki odwoławcze

2.1.6.

naprawienie szkody, zadośćuczynienie, nawiązka odszkodowanie, kompensata

2.1.7.

inne

2.2.

**Świadkowie**

2.2.1.

uprawnienia i obowiązki, procedury - w postępowaniu przygotowawczym, sądowym i wykonawczym, w sprawach o wykroczenia

2.2.2.

osoba małoletnia

2.2.3.

przesłuchanie w miejscu pobytu, na odległość, z wyłączeniem jawności

2.2.4.

prawo odmowy złożenia zeznań

2.2.5.

inne

2.3.

### **Podejrzani, oskarżeni i obwinieni**

2.3.1.

uprawnienia i obowiązki, procedury - w postępowaniu przygotowawczym, sądowym i wykonawczym, w sprawach o wykroczenia (w tym bezpłatna pomoc tłumacza)

2.3.2.

obrońca z urzędu

2.3.3.

środki przymusu wraz z środkami zapobiegawczymi (w tym zabezpieczenie majątkowe, zatrzymanie, tymczasowe aresztowanie, dozór policji, zmiana środka, zmiana, uchylenie, przedłużanie środka)

2.3.4.

postępowania szczególne

2.3.5.

środki odwoławcze

2.3.6.

inne

2.4.

### **Skazani**

2.4.1.

uprawnienia i obowiązki, procedury

2.4.2.

warunki odbywania kary (w tym dostęp do opieki medycznej, nagrody, przepustki, przeludnienie w celach, pałący w celi)

2.4.3.

postępowanie egzekucyjne

2.4.4.

odroczenie wykonywania kary pozbawienia wolności

2.4.5.

przerwa w wykonywaniu kary pozbawienia wolności

2.4.6.

dozór elektroniczny

2.4.7.

warunkowe przedterminowe zwolnienie

2.4.8.

wykonanie zawieszonej kary pozbawienia wolności

2.4.9.

kara zastępcza (w tym zamiana grzywny na areszt)

2.4.10.

wyrok łączny

2.4.11.

naprawienie szkody, zadośćuczynienie, nawiązka, odszkodowanie

2.4.12.

grzywny

2.4.13.

pomoc postpenitencjarna dla skazanych i ich rodzin (w tym finansowa)

2.4.14.

przygotowanie do opuszczenia zakładu (w tym programy wolnościowe)

2.4.15.

niesłuszne skazanie

2.4.16.

zatarcie skazania

2.4.17.

inne

2.5.

**Inne**

2.5.1.

inne.

3.

**RODZINA**

3.1.

**Zawarcie małżeństwa**

3.1.1.

zawarcie małżeństwa

3.1.2.

zawarcie małżeństwa przez osoby niepełnoletnie lub ubezwłasnowolnione

3.1.3.

zawarcie małżeństwa w placówce zamkniętej

3.1.4.

zawarcie małżeństwa z obcokrajowcem

3.1.5.

inne

3.2.

### **Relacje w rodzinie**

3.2.1.

zaangażowanie w funkcjonowanie rodziny i wspólne spędzanie czasu

3.2.2.

naprawa relacji rodzinnych

3.2.3.

sprawowanie opieki nad niesamodzielnym członkiem rodziny (nie dotyczy małoletnich)

3.2.4.

utrata bliskich i relacje po stracie

3.2.5.

podział obowiązków i prowadzenie gospodarstwa domowego

3.2.6.

zarządzanie finansami rodziny

3.2.7.

partycypowanie w kosztach utrzymania rodziny

3.2.8.

inne

3.3.

### **Ustanie małżeństwa**

3.3.1.

sposoby rozwiązywania małżeństwa, rozwód a separacja, orzekanie o winie

3.3.2.

postępowanie sądowe (w tym przebieg, koszty, pomoc prawna z urzędu, dowody, świadkowie)

3.3.3.

inne

3.4.

### **Majątek małżonków**

3.4.1.

majątek wspólny a majątek osobisty

3.4.2.

majątkowe umowy małżeńskie

3.4.3.

podział majątku

3.4.4.

inne

3.5.

### **Dzieci**

3.5.1.

pochodzenie dziecka (w tym ustalenie ojcostwa, zaprzeczenie)

3.5.2.

uprawnienia do sprawowania władzy rodzicielskiej (w tym władza rodzicielska, ograniczenie i pozbawienie władzy rodzicielskiej, przywracanie władzy rodzicielskiej, ustanowienie opiekuna prawnego, zastrzeżenia do sposobu wykonywania władzy rodzicielskiej)

3.5.3.

sposób opieki i metody wychowawcze

3.5.4.

problemy wychowawcze

3.5.5.

plan wychowawczy po rozwodzie

3.5.6.

kontakty rodziców z dziećmi (w tym brak kontaktu, ograniczenie kontaktu, przywrócenie kontaktu)

3.5.7.

kontakty dziadków z wnukami (brak kontaktu, ograniczenie kontaktu, przywrócenie kontaktu)

3.5.8.

adopcja, rodzina zastępcza

3.5.9.

inne

3.6.

### **Dochođenje alimentów**

3.6.1.

uzyskanie alimentów na dziecko

3.6.2.

uzyskanie alimentów na członków rodziny

3.6.3.

wysokość alimentów, w tym podnoszenie świadczeń

3.6.4.

trudności w egzekwowaniu alimentów

3.6.5.

inne

3.7.

### **Zobowiązania alimentacyjne**

3.7.1.

zasadność

3.7.2.

wysokość, w tym obniżenie alimentów

3.7.3.

inne

3.8.

### **Dysfunkcje w rodzinie**

3.8.1.

uzależnienie członka rodziny

3.8.2.

przemoc domowa

3.8.3.

inne

3.9.

### **Konkubinat**

3.9.1.

uprawnienia konkubentów (w tym legalizacja związku, dziedziczenie)

3.9.2.

majątek konkubentów

3.9.3.

inne

3.10.

**Inne**

3.10.1.

inne.

4.

## **DZIEDZICZENIE**

4.1.

### **Dziedziczenie ustawowe**

4.1.1.

uprawnieni do dziedziczenia

4.1.2.

zrzeczenie się spadku

4.1.3.

przyjęcie spadku

4.1.4.

odpowiedzialność za długi spadkowe

4.1.5.

dział spadku

4.1.6.

inne

4.2.

### **Dziedziczenie testamentowe**

4.2.1.

przyjęcie spadku

4.2.2.

podważanie testamentu

4.2.3.

wykonanie zapisów

4.2.4.

dział spadku

4.2.5.

inne

4.3.

### **Zachowek**

4.3.1.

uprawnieni do zachowku

4.3.2.

kwestionowanie wydziedziczenia

4.3.3.

uzyskanie zachowku

4.3.4.

wysokość zachowku

4.3.5.

przedawnienie

4.3.6.

inne

4.4.

### **Inne**

4.4.1.

inne.

5.

## **OPIEKA I KSZTAŁCENIE**

5.1.

### **Opieka nad dziećmi**

5.1.1.

żłobki

5.1.2.

przedszkola

5.1.3.

inne

5.2.

### **Edukacja**

5.2.1.

obowiązek szkolny (w tym wybór szkoły)

5.2.2.

prawa i obowiązki ucznia

5.2.3.

prawa i obowiązki rodziców lub opiekunów

5.2.4.

zapewnienie opieki nad uczniami

5.2.5.

konflikty w środowisku szkolnym (w tym między uczniami, uczniami a nauczycielami, nauczycielami a rodzicami)

5.2.6.

problemy wychowawcze w placówce

5.2.7.

problemy z nauką w placówce

5.2.8.

przemoc w szkole

5.2.9.

dowóz dzieci do szkół

5.2.10.

inne

5.3.

### **Studia wyższe**

5.3.1.

rekrutacja

5.3.2.

opłaty

5.3.3.

inne

5.4.

### **Edukacja nieformalna**

5.4.1.

uniwersytety III wieku

5.4.2.

zajęcia pozaszkolne

5.4.3.

inne

5.5.

## **Inne**

5.5.1.

inne.

6.

## **WŁASNOŚĆ RZECZY RUCHOMYCH I NIERUCHOMOŚCI Z WYŁĄCZENIEM DZIEDZICZENIA**

6.1.

### **Nabywanie i uregulowanie własności**

6.1.1.

kupno

6.1.2.

zasiedzenie

6.1.3.

spory graniczne

6.1.4.

naruszenie własności i posiadania

6.1.5.

służebności

6.1.6.

inne

6.2.

### **Dysponowanie własnością**

6.2.1.

wynajem całości lub części lokalu mieszkalnego będącego własnością

6.2.2.

użyczenie całości lub części lokalu mieszkalnego będącego własnością

6.2.3.

sprzedaż

6.2.4.

możliwości przekazania za życia i na wypadek śmierci

6.2.5.

wydziedziczenie przez aktualnego właściciela (pozbawienie prawa do zachowku)

6.2.6.

cofnięcie dyspozycji (w tym odwołanie darowizny, zmiana testamentu)

6.2.7.

współwłasność

6.2.8.

inne

6.3.

### **Sprawy konsumenckie**

6.3.1.

wadliwy towar

6.3.2.

nienależyte wykonanie usługi

6.3.3.

problemy z wycofaniem się z umowy

6.3.4.

problemy z bankiem

6.3.5.

inne

6.4.

### **Inne**

6.4.1.

inne.

7.

## **ŚWIADCZENIA I ZASIŁKI**

7.1.

### **Świadczenia z pomocy społecznej**

7.1.1.

zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, wysokość, procedury)

7.1.2.

odmowa przyznania

7.1.3.

inne

7.2.

### **Świadczenia z tytułu bezrobocia**

7.2.1.

zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, wysokość, procedury)

7.2.2.

odmowa przyznania

7.2.3.

świadczenia pieniężne

7.2.4.

inne formy pomocy

7.2.5.

nienależnie pobrane świadczenie (w tym: warunki uznania świadczenia za nienależnie pobrane, odroczenia terminu płatności lub rozłożenia na raty)

7.2.6.

inne

7.3.

### **Świadczenia rodzinne i wychowawcze**

7.3.1.

zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, wysokość, procedury)

7.3.2.

odmowa przyznania

7.3.3.

inne

7.4.

### **Świadczenia związane ze sprawowaniem opieki nad osobą niepełnosprawną oraz zasiłek i dodatek pielęgnacyjny**

7.4.1.

zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, wysokość, procedury)

7.4.2.

odmowa przyznania

7.4.3.

inne

7.5.

### **Świadczenia z tytułu choroby i wypadku przy pracy (w tym zasiłek rehabilitacyjny, opiekuńczy, chorobowy, jednorazowe odszkodowanie)**

7.5.1.

zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, wysokość, procedury)

7.5.2.

odmowa przyznania

7.5.3.

inne

7.6.

### **Zasiłki macierzyńskie i rodzicielskie**

7.6.1.

zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, wysokość, procedury)

7.6.2.

odmowa przyznania

7.6.3.

inne

7.7.

### **Fundusz alimentacyjny**

7.7.1.

zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, wysokość, procedury)

7.7.2.

odmowa przyznania

7.7.3.

inne

7.8.

### **Emerytury**

7.8.1.

zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, procedury, z wyłączeniem określenia wysokości, świadczenie w drodze wyjątku)

7.8.2.

kapitał początkowy

7.8.3.

otwarte fundusze emerytalne

7.8.4.

zmiana wysokości świadczenia

7.8.5.

odmowa przyznania

7.8.6.

łączenie pracy z emeryturą

7.8.7.

inne

7.9.

### **Renta rodzinna**

7.9.1.

zasady przyznawania (w tym: warunki, procedury, świadczenie w drodze wyjątku)

7.9.2.

kwestionowanie wysokości świadczenia

7.9.3.

odmowa przyznania

7.9.4.

inne

7.10.

### **Renta z tytułu niezdolności do pracy i renta socjalna**

7.10.1.

zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, procedury, świadczenie w drodze wyjątku)

7.10.2.

kwestionowanie orzeczenia

7.10.3.

kwestionowanie wysokości świadczenia

7.10.4.

łączenie renty z pracą

7.10.5.

odmowa przyznania

7.10.6.

inne

7.11.

### **Dopłaty do utrzymania lokali mieszkalnych (w tym dodatek mieszkaniowy i energetyczny)**

7.11.1.

zasady przyznawania (w tym: rodzaje, warunki, wysokość, procedury)

7.11.2.

odmowa przyznania

7.11.3.

inne

7.12.

### **Stypendia**

7.12.1.

zasady przyznawania

7.12.2.

odmowy przyznania

7.12.3.

inne

7.13.

### **Inne**

7.13.1.

inne.

8.

## **ZADŁUŻENIA**

8.1.

### **Mieszkaniowe**

8.1.1.

trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.1.2.

sprawa w sądzie

8.1.3.

egzekucja komornicza, koszty komornicze

8.1.4.

inne

8.2.

### **Alimentacyjne**

8.2.1.

trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.2.2.

egzekucja

8.2.3.

sankcje za uchylanie się od obowiązku alimentacyjnego

8.2.4.

inne

8.3.

### **Z tytułu kredytów i pożyczek**

8.3.1.

trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.3.2.

przejęcie długu (w tym skargi na firmy windykacyjne, procedura, pobieranie dodatkowych opłat)

8.3.3.

sankcje (w tym umieszczenie na liście dłużników, podejrzenie o wyłudzenie kredytu)

8.3.4.

sprawa w sądzie, nakaz zapłaty i inne tytuły egzekucyjne

8.3.5.

egzekucja komornicza

8.3.6.

kwestionowanie wysokości długu

8.3.7.

inne

8.4.

### **Odpowiedzialność poręczycieli lub odpowiedzialność za zadłużenia innych**

8.4.1.

zasadność roszczenia

8.4.2.

trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.4.3.

przejęcie długu

8.4.4.

sprawa w sądzie, nakaz zapłaty i inne tytuły egzekucyjne

8.4.5.

egzekucja komornicza

8.4.6.

kwestionowanie wysokości długu

8.4.7.

inne

8.5.

### **Wobec ZUS**

8.5.1.

kwestionowanie zasadności długu

8.5.2.

trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.5.3.

kwestionowanie wysokości

8.5.4.

egzekucja

8.5.5.

inne

8.6.

### **Podatkowe**

8.6.1.

kwestionowanie zasadności długu

8.6.2.

trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.6.3.

kwestionowanie wysokości

8.6.4.

egzekucja

8.6.5.

inne

8.7.

### **Nienależnie pobrane świadczenia**

8.7.1.

kwestionowanie zasadności długu

8.7.2.

trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.7.3.

kwestionowanie wysokości

8.7.4.

egzekucja

8.7.5.

inne

8.8.

**Kary finansowe (mandaty, grzywny)**

8.8.1.

podważanie zasadności

8.8.2.

trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.8.3.

sprawa w sądzie

8.8.4.

egzekucja

8.8.5.

inne

8.9.

**Długi spadkowe**

8.9.1.

podważanie zasadności

8.9.2.

trudności ze spłatą długu (etap przedsądowy)

8.9.3.

sprawa w sądzie

8.9.4.

egzekucja

8.9.5.

inne

8.10.

**Długi niejednorodne (w tym sprawy dotyczące jednocześnie kilku rodzajów długów, np. pochodzących z kredytów oraz długów alimentacyjnych lub mieszkaniowych)**

8.10.1.

trudności ze spłatą długów (etap przedsądowy)

8.10.2.

przejęcie długu

8.10.3.

sprawa w sądzie

8.10.4.

sankcje (w tym związane z długami alimentacyjnymi, wyłudzeniem kredytu, umieszczeniem na liście dłużników)

8.10.5.

egzekucja

8.10.6.

inne

8.11.

### **Nadmierne zadłużenie**

8.11.1.

możliwość ogłoszenia upadłości konsumenckiej

8.11.2.

przygotowanie wniosku o upadłość konsumencką

8.11.3.

postępowanie upadłościowe

8.11.4.

oddalenie, zwrot wniosku

8.11.5.

inne

8.12.

### **Inne**

8.12.1.

inne.

9.

## **ROSZCZENIA I ZOBOWIĄZANIA FINANSOWE**

9.1.

### **Roszczenia z tytułu wyrządzonej szkody**

9.1.1.

zasady dochodzenia roszczeń

9.1.2.

wysokość

9.1.3.

egzekucja należności

9.1.4.

spór z firmą ubezpieczeniową

9.1.5.

inne

9.2.

**Roszczenia z tytułu odebranego majątku (w tym w okresie po drugiej wojnie światowej).**

9.2.1.

zasady dochodzenia roszczeń

9.2.2.

wysokość

9.2.3.

egzekucja należności

9.2.4.

inne

9.3.

**Odzyskiwanie pożyczek**

9.3.1.

sposób dochodzenia roszczeń

9.3.2.

odsetki

9.3.3.

egzekucja należności

9.3.4.

inne

9.4.

**Podatki**

9.4.1.

wysokość

9.4.2.

ulgi

9.4.3.

inne

9.5.

**Inne**

9.5.1.

inne.

10.

## **ZATRUDNIENIE**

10.1.

### **Sprawa na etapie przed podjęciem pracy**

10.1.1.

warunki umowy (w tym składki, dotyczy także umów cywilnoprawnych)

10.1.2.

założenie działalności gospodarczej (w tym składki)

10.1.3.

brak umowy

10.1.4.

inne

10.2.

### **Uprawnienia związane z zatrudnieniem**

10.2.1.

związane z ciążą

10.2.2.

związane z rodzicielstwem, urlopy macierzyńskie i wychowawcze (z wyłączeniem zasiłków macierzyńskich, wychowawczych, opiekuńczych)

10.2.3.

związane z niepełnosprawnością

10.2.4.

związane z wiekiem

10.2.5.

branżowe

10.2.6.

urlopy wypoczynkowe i bezpłatne

10.2.7.

inne

10.3.

### **Warunki pracy (sprawa na etapie po podjęciu pracy)**

10.3.1.

zmiana warunków (w tym kierowanie do innej pracy, zmiana wynagrodzenia)

10.3.2.

zastrzeżenia do warunków pracy

10.3.3.

wypadki przy pracy

10.3.4.

inne

10.4.

### **Wynagrodzenia i dodatki**

10.4.1.

opóźnienia w wypłacie wynagrodzenia, brak lub wypłata części wynagrodzenia

10.4.2.

prawo do dodatków (w tym premie, nadgodziny)

10.4.3.

świadczenia związane z odejściem z pracy

10.4.4.

brak odprowadzania składek na ZUS

10.4.5.

inne

10.5.

### **Przedłużanie i rozwiązywanie umów (w tym cywilnoprawnych)**

10.5.1.

kontynuacja umowy, umowy czasowe, umowy na okres próbny

10.5.2.

sposoby rozwiązania umów, przez pracodawcę lub pracownika, okresy wypowiedzenia

10.5.3.

uprawnienia związane z rozwiązaniem umowy o pracę (w tym odszkodowanie przy zwolnieniu grupowym, wolne dni na szukanie pracy)

10.5.4.

kwestionowanie zasadności wypowiedzenia umowy, niesłuszne wypowiedzenie

10.5.5.

świadectwa pracy, brak świadectwa pracy, kwestionowanie informacji zawartych w świadectwie pracy

10.5.6.

inne

10.6.

### **Konflikty w pracy**

10.6.1.

nagany, kary, odpowiedzialność materialna

10.6.2.

mobbing (w tym ze strony przełożonych i współpracowników)

10.6.3.

dyskryminacja, molestowanie

10.6.4.

inne

10.7.

**Inne**

10.7.1.

inne.

11.

**ZDROWIE**

11.1.

**Ubezpieczenie zdrowotne**

11.1.1.

brak ubezpieczenia

11.1.2.

dokumenty potwierdzające ubezpieczenie, potwierdzenie ubezpieczenia

11.1.3.

inne

11.2.

**Opieka medyczna**

11.2.1.

dostępność do leczenia

11.2.2.

dokumentacja medyczna

11.2.3.

błędy lekarskie

11.2.4.

dofinansowanie leczenia i sprzętu

11.2.5.

skargi na poziom usług

11.2.6.

inne

11.3.

**Orzekanie o niepełnosprawności lub stopniu niepełnosprawności (dotyczy tylko orzekania pozarentowego, z wyłączeniem ZUS)**

11.3.1.

uzyskanie orzeczenia o niepełnosprawności lub stopniu niepełnosprawności

11.3.2.

kwestionowanie orzeczenia, w tym odwołania

11.3.3.

uprawnienia wynikające z orzeczenia

11.3.4.

inne

11.4.

**System wsparcia i opieki nad osobami niesamodzielnymi (w tym chorymi psychicznie)**

11.4.1.

usługi opiekuńcze w miejscu zamieszkania (w tym zakres usług, zmiana opiekuna)

11.4.2.

opieka instytucjonalna

11.4.3.

ubezwłasnowolnienie

11.4.4.

przymusowe leczenie chorych psychicznie

11.4.5.

inne

11.5.

**Inne**

11.5.1.

inne.

12.

**URZĘDY I SĄDY**

12.1.

**Dokumenty tożsamości, potwierdzenia miejsca zamieszkania, akty stanu cywilnego i inne**

12.1.1.

problemy z wyrobieniem i uzyskaniem dokumentów (w tym opłaty i odpisy)

12.1.2.

błędy w dokumentach

12.1.3.

potwierdzenie miejsca zamieszkania (w tym zameldowanie)

12.1.4.

inne

12.2.

**Postępowanie przed organem lub urzędem (kategoria dotyczy jedynie zapytań o charakterze ogólnym - w każdym przypadku, gdy osoba uprawniona ujawnia konkretną tematykę sprawy sądowej lub urzędowej, należy ją skategoryzować pod numerem odpowiedniej kategorii tematycznej z rozdziałów 1-11)**

12.2.1.

nieznajomość treści przepisów

12.2.2.

procedura (w tym terminy, doręczanie, odwołania, wgląd w dokumentację sprawy, wznowienie postępowania, koszty)

12.2.3.

jakość obsługi (w tym skargi na urzędników)

12.2.4.

inne

12.3.

**Postępowanie przed sądem (kategoria dotyczy jedynie zapytań o charakterze ogólnym - w każdym przypadku, gdy osoba uprawniona ujawnia konkretną tematykę sprawy sądowej lub urzędowej, należy ją skategoryzować pod numerem odpowiedniej kategorii tematycznej z rozdziałów 1-11)**

12.3.1.

nieznajomość treści przepisów

12.3.2.

możliwość zmiany orzeczenia sądu

12.3.3.

procedura sądowa (w tym terminy, doręczenia, reprezentowanie przez członka rodziny, pełnomocnik z urzędu, koszty)

12.3.4.

niezadowolenie z pracy wymiaru sprawiedliwości (w tym skargi na pełnomocnika, zastrzeżenia do

bezstronności sędziego i innych pracowników sądu)

12.3.5.

inne

12.4.

**Problemy osób niemających obywatelstwa polskiego**

12.4.1.

uregulowanie pobytu w Rzeczypospolitej Polskiej

12.4.2.

uzyskanie obywatelstwa polskiego

12.4.3.

uzyskanie uprawnienia do wykonywania pracy

12.4.4.

inne

12.5.

**Inne**

12.5.1.

inne.