

INFOLINIE

TELEFONY POMOCOWE

INFORMATOR



Warszawa, 2014 r.

BIULETYN RPO – Materiały nr 84
Infolinia. Telefony pomocowe. Informator

Opracowanie:

Joanna Troszczyńska-Reyman
Stanisław Œwik
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. Grzegorzczyk
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 KOBIET	15
INFOLINIA GENERALNEGO INSPEKTORA OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH	21
INFOLINIA KOMISJI NADZORU FINANSOWEGO	23
INFOLINIA KONSUMENCKA	25
INFOLINIA MIĘDZYKRAJOWEJ ORGANIZACJI DS. MIGRACJI (IOM)	29
INFOLINIA RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH	33
INFOLINIA RZECZNIKA PRAW PACJENTA	37
INFOLINIA RZECZNIKA PRAW 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 przestać zamieszczoną na ostatniej stronie ankietę lub skontaktować się z nami telefonicznie.

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



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

Słowo wstępne



foto: Panek

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** postanowiliśmy 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 (informatörze) 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 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 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 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



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 – psychologzy 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 krępujące pytania, wypytuje Cię o prywatne dane, nalega na spotkanie...

ZAWSZE KIEDY MASZ
PROBLEM W SIECI

ZADZWOŃ: 800 100 100

połączenie
bezpłatne



800 100 100

helpline.org.pl



Fundacja
Orange

s@ferinternet.pl



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, faszizm, 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
Porady.prawne@cpk.org.pl
Porady.psychologiczne@cpk.org.pl
pomoc@cpk.org.pl
www.cpk.org.pl
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 doznających 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 związek z popełnionym przestępstwem.

Scena Za Ścianą

SZKOŁA ŻON



Przerwij spektakl przemocy!



Jeśli jesteś ofiarą lub świadkiem przemocy wobec kobiet, zgłoś się do nas! Jesteśmy po to, aby Ci pomóc!

Przyjdź do Fundacji: ul. Wilcza 60, lok. 19; ul. Piękna 66A, lok. 10.

Zadzwoń, aby umówić się na spotkanie: tel. 22 622 25 17, wizyty w godz. 8:00–18:00, a w wybrane dni do 20:00.

Napisz e-mail, aby uzyskać poradę:

pomo@cpk.org.pl

porady.prawne@cpk.org.pl

porady.psychologiczne@cpk.org.pl

Jeśli pragniesz zachować anonimowość, napisz nam kto potrzebuje pomocy i dlaczego, a dołożymy wszelkich starań, by skontaktować się z tą osobą i jej pomóc.

Całodobowy numer interwencyjny: 600 07 07 17

Więcej informacji na www.cpk.org.pl



Kampania Fundacji Centrum Praw Kobiet przygotowana we współpracy z Agencją Reklamową Radna.

Fundacja Centrum Praw Kobiet
ul. Wilcza 60, lok. 19
00–679 Warszawa

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 GIODO 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 GIODO.

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 GIODO,
- ◆ pomocy w odnalezieniu informacji zamieszczonych na stronie internetowej GIODO.

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 chcąca 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

Aleje Jerozolimskie 47/8

00-697 Warszawa

e-mail: sekretariat@federacja-konsumentow.org.pl

tel. (22) 827-11-73

fax (22) 827-51-05

na zlecenie:

Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

www.uokik.gov.pl

e-mail: uokik@uokik.gov.pl

Informację o Infolinii można znaleźć na stronie Urzędu:

www.uokik.gov.pl

oraz Federacji Konsumentów:

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 konsumentcka

800 007 707



sprawdź, jak to działa, pobierz aplikację (np. QR Reader)

Konsumentcie,

kupiłeś buty, które popsęły 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.



Projekt finansowany przez
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



Infolinia prowadzona przez
Federację Konsumentów



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

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

skype: migrant.info.pl

Oprócz infolinii prowadzony jest również portal informacyjny dla migrantów 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!



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.



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



Infolinia

RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH





RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

800 676 676 Infolinia Rzecznika Praw Obywatelskich

Bezpłatny

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 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**

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



**RZECZNIK PRAW
OBYWATELSKICH**



RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

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





Biuro 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 PRAW UBEZPIECZONYCH





Rzecznik
Ubezpieczonych
www.rzu.gov.pl

(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 teleadresowe

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 8.00–16.00 oraz 17.00–19.00; łącznie 10 godzin dziennie.

(22) 333 73 26 lub **(22) 333 73 27** od poniedziałku do piątku w godzinach 11.00–15.00.



Rzecznik Ubezpieczonych

www.rzu.gov.pl

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 dyżurują 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 – 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

**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.

Ekspertki 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 jednak 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 teleadresowe

Instytut Psychologii Zdrowia Polskiego Towarzystwa Psychologicznego
ul. Gęślarska 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**



116 123

poradnia telefoniczna
dla osób w kryzysie emocjonalnym

Poradnia Telefoniczna



INSTYTUT
PSYCHOLOGII
ZDROWIA

Polskie Towarzystwo Psychologiczne

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”

Oplata 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.niebieskaLinia.info

niebieskaLinia@niebieskaLinia.info – poradnia mailowa

koordynatorzy@niebieskaLinia.info – poradnia dla specjalistów

Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia”

jest zadaniem realizowanym przez Stowarzyszenie „Niebieska Linia”

(www.niebieskaLinia.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,
- ◆ przedstawiciele 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 poniedziałki 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**

WSPARCIE JEST BLIŻEJ NIŻ MYŚLISZ
dzięki nowym zasadom 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”

niebieska.linia@niebieska.linia.info www.niebieska.linia.info

Logo of the Ministry of Justice, the Police, and other partner organizations.



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



1 16 000 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

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.



116 000

w sprawie zaginionego dziecka

24h

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

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. Psycholodzy 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.

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 znaczą 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 łatwa
Nienawidzę własnego ciała
Znów mnie uderzył Obieją mnie
 Uwiąż się na mnie Nie mam już siły
Nikt mi nie uwierzy...
 Nie dam 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

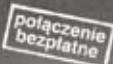
116 111 prowadzi Partnerzy
 Ministerstwo Spraw Wewnętrznych

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 – 7 dni w tygodniu, 12.00-20.00
Kontakt online: www.116111.pl

CYM JEST TELEFON ZAUFANIA DLA DZIECI I MŁODZIEŻY 116 111?

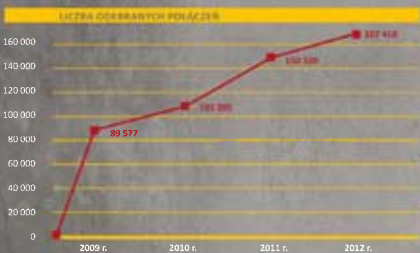
116 111 to pierwszy bezpłatny i ogólnopolski telefon zaufania dla młodych ludzi. Z konsultantami Telefonu Zaufania 116 111 można się podzielić swoimi troskami i problemami. Celem jego działania jest również poprawa samooceny, a często – bezpieczeństwa dzwoniących. Konsultanci telefonu prowadzą także działania edukacyjne i informacyjne, zachęcając młodych ludzi do szukania pomocy w trudnych sytuacjach.

Miesięcznie odbieramy blisko 14 000 połączeń i odpisujemy na ponad 390 wiadomości online. Z roku na rok przybywa dzieci i młodzieży szukających pomocy pod numerem 116 111.

W sytuacjach bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia osób, które się z nami kontaktują (np. próby samobójcze, dzieci-ochny przestępstw itp.), podejmujemy natychmiastowe interwencje – średnio rocznie trzynastym działaniem w 60 takich przypadkach.

JAK TO SIĘ ZACZĘŁO?

Telefon 116 111 został uruchomiony 6 listopada 2008 r., zgodnie z decyzją Komisji Europejskiej o rezerwacji numeru 116 111 w krajach Unii Europejskiej na potrzeby działania telefonów zaufania dla dzieci. Telefon 116 111 powstał w Polsce dzięki współpracy Fundacji Dzieci Niczyje i firmy Polkomtel SA, która m.in. przygotowała platformę technologiczną do obsługi numeru. Telefon 116 111 jest patronatem Ministerstwa Edukacji Narodowej.



JAK 116 111 POMAGA DZIECIOM?

Konsultanci Telefonu Zaufania 116 111 mają w życiu dzieci szczególne miejsce. Są specjalistami od nieszczęśliwej miłości i pierwszych rozstań, przemocy, problemów związanych z dojrzewaniem, kłopotów w nauce, myśli samobójczych, lęków i zaburzeń odżywiania. Rozmawiają o wykorzystywaniu seksualnym, uzależnieniach, wyglądzie i sensie życia. Dzieci i młodzież wybierają konsultantów Telefonu Zaufania 116 111 na swoich powierników. Często tylko im mają odwagę powiedzieć lub napisać o najtrudniejszych przeżyciach i to z nimi szukają rozwiązań swoich problemów.

Konsultanci Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 nie zastępują rodziców, nauczycieli, psychologów czy pedagogów. Wspierają dzieci i młodzież w poszukiwaniu w ich środowisku takich osób, którym mogą zaufać i na nich liczyć. Często pomagają odzyskać wiarę i zaufanie do świata dorosłych.

W wielu sytuacjach wystarczy rozmowa, wysłuchanie, wspólne szukanie rozwiązań kłopotów czy trudności. Zdarzają się jednak i takie telefony, które wymagają działań zmierzających do ochrony młodych osób. Dzięki porozumieniu z Komendą Główną Policji konsultanci mogą zaінicjować natychmiastową interwencję w sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia dzwoniących. Podejmowane są również wspólne działania z lokalnymi instytucjami pomocowymi oraz pedagogami szkolnymi w całej Polsce.

JAK MOŻESZ POMÓC?

Dzwoniących pod numer Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży 116 111 jest znacznie więcej niż możliwości pomocy. 7 dni w tygodniu przy 6 stanowiskach 8 godzin dziennie dyżuruje blisko 60 konsultantów (pracowników i stażystów). Ciągłe jednak brakuje wolnych linii dla dzieci, które chcą skorzystać z pomocy.

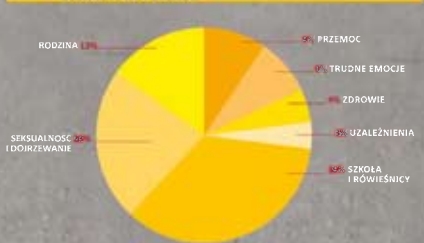
Co możesz zrobić?

- Przeznacz 1% na rzecz Fundacji Dzieci Niczyje – KRS 0000 20 44 26.
- Dokonaj wpłaty na rzecz 116 111 – np. poprzez stronę www.fdn.pl lub korzystając z poniższych danych: Bank PEKAO SA 96 1240 6218 1111 0000 4620 9700
- Reprezentuj firmę? Zostań sponsorem 116 111! Szczegóły oferty dla firm przedstawimy Państwu indywidualnie. Prosimy o kontakt: pr@fdn.pl

Wywieś plakat, który jest na odwrocie tej ulotki, w szkole, poradni, świetlicy i innym miejscu, w którym przebywa młodzież.



GDZIE WYNIKI ROZMÓW



Ponad połowę rozmów przeprowadzamy z osobami w wieku 13-15 lat, 32% naszych rozmówców to dzieci w wieku 10-12 lat, a co dziesiąta osoba, która wybiera numer 116 111, to nastolatek w wieku 16-17 lat.

Telefon 116 111 jest tak samo popularny wśród dziewcząt (50,7%), jak i chłopców (49,3%).

CO MÓWIĄ DZIECI?

- Ojczym poja... ostatnio mnie zwabił. Wznowiłaję... – Robert, 13 lat.
- Wczoraj umarła moja babka. Blama cały nasz koniec, a tata ostatnią rozmę rzeczy. A ja chciałabym i kochałbym ją... – Magda, 9 lat.
- Rok temu w wypadku zginął mój tata. Nie miałem sobie z tym, tęsknię za nim. Codziennie się tę... – Maja, 15 lat.
- Od kiedy pamiętam, wszystko robię źle. A według mojego ojca, cały jestem zły. Złe oceny, złe muzyki, że zainteresowania. Że, że się w ogóle urodziłem... – Arek, 11 lat.
- Zostawił mnie chłopak... dla mojej przyjaciółki. Jak oni mogli mnie tak potraktować? – Kasia, 16 lat.
- U nas w domu jest bardzo słownie. Mam piętkę rodzeństwa i rodzicom po prostu nie starcza na wszystko. Często jestem głodny... – Kamil, 11 lat.
- Nie chcą chodzić do szkoły. Starsi chłopcy się na mnie wzięli. Straszę, że mnie pobiją, wyzywają, zbierają pieniądze. Biją się... – Karol, 10 lat.
- Przeżyłem się na chodniku i w spadkach jest dużo. Boję się, jak zareagują rodzice. Pewnie znowu będą krzyczeć, że jestem ofiarną, kretynerem i meżdług... – Krzysztof, 8 lat.
- Bardzo się boję. Chyba zrobiłem coś głupiego. Na imprezie dużo wypiałam i nic nie pamiętam. A dziewczyny mówią, że przespałam się z jakimś chłopakiem. Co jeśli jestem w ciąży? – Marta, 16 lat.

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)

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

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

(22) 831 22 71 – Polski Związek Niewidomych (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

ZGŁOŚ SWOJĄ INFOLINIĘ. PRZEŚLIJ WYPEŁNIONĄ ANKIETĘ

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

Numer i nazwa telefonu

(oraz informacja, czy połączenie jest płatne czy bezpłatne)

Dane teleadresowe

Do jakiej grupy osób skierowana jest Infolinia?

W jakie dni i w jakich godzinach czynny jest telefon?

Kim są pracownicy Infolinii?

W jakich sytuacjach dzwonić pod ten numer?