

Wstęp

Od otwarcia Biura Porad Obywatelskich w Warszawie przy ul. Gałczyńskiego 3 w 1996 roku, minęło już 9 lat. Placówka na trwale zapisała się nie tylko w świadomości mieszkańców Warszawy i województwa mazowieckiego, ale również postrzegana jest coraz częściej przez instytucje państwowe, samorządowe i sektor pozarządowy, jako miejsce, do którego można odpowiedzialnie skierować obywatela, gwarantując mu uzyskanie rzetelnej i aktualnej informacji i porady. Rozwój poradnictwa obywatelskiego, wyznaczony był oczekiwaniami i potrzebami, zgłaszanymi w kilkuletniej działalności Biura. Sygnały te wpływały od grup słabszych społecznie, takich, jak: rodziny wielodzietne, osoby samotnie wychowujące dzieci, osoby chore, starsze i niepełnosprawne a także żyjące w niedostatku, dla których problemem było dotarcie do macierzystej siedziby Biura Porad Obywatelskich i związane z tym koszty. Ciągły rozwój polega na tworzeniu sieci mobilnych punktów poradnictwa w środowiskach lokalnych – w różnych dzielnicach miasta i województwa. Mobilne Punkty Porad zorganizowane są w różnych lokalnych zasobach, w których porady świadczone są przez dyżurującego doradcę z Biura Porad Obywatelskich. Aktualnie działają Mobilne Punkty Porad w 3 dzielnicach Warszawy: na Pradze Północ, na Bielanach, Woli oraz w 3 powiatach województwa mazowieckiego: warszawskim-zachodnim, mazowieckim i grodziskim. Niewątpliwym sukcesem Biura Porad Obywatelskich jest zorganizowanie Punktów Porad na terenie 3 zakładów karnych: w Grodzisku Mazowieckim, w Areszcie Śledczym Warszawa Służewiec i Warszawa Grochów.

Na bazie wieloletnich doświadczeń Biura Porad Obywatelskich dysponującego nie tylko dobrze przygotowanym zespołem doradców, ale również kadrą trenerską powołane zostało Regionalny Ośrodek Rozwoju Poradnictwa dla Mazowsza. Jego zadaniem jest wspieranie lokalnych inicjatyw na rzecz tworzenia poradnictwa obywatelskiego w środowiskach lokalnych.

Stabilną działalność i rozwój usług doradczych świadczonych przez Warszawskie Biuro Porad Obywatelskich zapewnia systematyczne finansowanie przez Urząd Miasta Stołecznego, Warszawy, Wydział Polityki Społecznej Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego, Fundację im. Stefana Batorego a od roku 2004. także przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych. Od 1999 r. Stowarzyszenie CIS z powodzeniem aplikuje również o środki z Unii Europejskiej, zyskując aprobatę zgłaszanych projektów i środki zabezpieczające ich realizację.

Od 2004r Stowarzyszenie CIS uzyskało status organizacji pożytku publicznego, stwarzając tym możliwość przekazywania przez klientów Biura Porad Obywatelskich 1% części swoich dochodów na działalność organizacji przy rocznym rozliczeniu podatkowym.

Przedkładając niniejszy *Raport z działalności za rok 2005* – dziękujemy wszystkim sponsorom za możliwość ciągłego doskonalenia i rozwoju oferty w zakresie poradnictwa obywatelskiego oraz jej udostępniania wzrastającemu gronu obywateli.

Działalność Biura Porad Obywatelskich w 2005r.

W roku 2005 działalność BPO koncentrowała się na poszerzeniu dostępności usług poradniczych, podwyższaniu jakości pracy doradców oraz poszerzaniu współpracy z samorządami lokalnymi w Warszawie i w województwie mazowieckim. Współpraca ta zaowocowała przede wszystkim objęciem poradnictwem większej liczby osób i rodzin, znajdujących się w szczególnie trudnych sytuacjach, takich, jak: niedostatek, bezrobocie, niezdolność do pracy, pobyt w zakładach karnych i wynikające z tego konsekwencje dla nich i ich rodzin. Zwiększenie dostępu do informacji i porad nie tylko wpłynęło na zwiększenie świadomości obywatelskiej, ale przyczyniło się również do rozwijania zaradności życiowej i nabywania nowych umiejętności w rozwiązywaniu kolejnych, trudnych problemów

życiowych. Nowymi inicjatywami w 2005 r. podejmowanymi w Warszawie to uruchomienie nowego Punktu na terenie dzielnicy Wola oraz dla osób osadzonych w Areszcie Śledczym Warszawa Grochów. Na Mazowszu, doradcy BPO rozpoczęli dyżury w Areszcie Śledczym w Grodzisku oraz dzięki współpracy z samorządem powiatowym w Mińsku Mazowieckim, powstał Punkt Porad Obywatelskich dla mieszkańców Mińska i powiatu mińskiego. Po przeniesieniu siedziby Starostwa Powiatu Warszawskiego Zachodniego z Warszawy do Ożarowa, kontynuowano dyżury doradców dla mieszkańców tego powiatu w nowej lokalizacji. Wszystkim realizowanym celom towarzyszyła szczególna troska o osoby niepełnosprawne, dla których dostęp do bezpłatnych informacji i poradnictwa jest znaczącym krokiem w wyrównywaniu szans.

W wyniku intensywnych działań podejmowanych w związku z promowaniem idei poradnictwa obywatelskiego na Mazowszu – przygotowano warunki do uruchomienia lokalnego Biura Porad Obywatelskich w Radomiu

Świadczenie poradnictwa obywatelskiego

W 2005r. podobnie, jak w ubiegłym roku, poradnictwo kontynuowane było zarówno w głównej siedzibie Biura, przy ul. Gałczyńskiego 3, jak i w punktach na terenie Warszawy: na Bielanych (w Bibliotece Miejskiej przy ul. Wrzeciono 2) i Pradze Północ (w Klubie Złotego Wieku przy ul. Jagiellońskiej 56), w Areszcie Śledczym na Służewcu - dla osób odbywających kary. Dla osób mieszkających w powiecie warszawsko zachodnim do I kwartału 2005r. działał punkt w Starostwie Powiatu Warszawskiego Zachodniego w Warszawie, ul. Fort

Wola 22.

Dla osób z województwa mazowieckiego, z rejonów oddalonych od większych ośrodków miejskich dostępny był, niezależnie od stałego połączenia, ulgowy numer telefoniczny. Dla wielu, kontakt telefoniczny z doradcą BPO stanowił często jedyną możliwość uzyskania kompetentnej, bezpłatnej porady, pomocnej we wskazaniu możliwości rozwiązania problemu. Ważną grupą klientów telefonicznych były również osoby starsze i niepełnosprawne, dla których osobiste dotarcie do biura jest utrudnione.

Nowe miejsca świadczenia porad

Od kwietnia 2005 r. Punkt dla mieszkańców powiatu warszawskiego zachodniego przeniósł się do nowej siedziby w Ożarowie Mazowieckim.

W czerwcu - w dwóch Aresztach Śledczych: na Grochowie oraz w Grodzisku Mazowieckim rozpoczęto systematyczne udzielanie porad więźniom.

We wrześniu, został uruchomiony Punkt Porad na terenie dzielnicy Wola w Dzielnicowym Domu Kultury przy ul. Działdowskiej 6.

W październiku - w siedzibie Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Mińsku Mazowieckim – otwarto Punkt Porad dla mieszkańców Mińska i powiatu mińskiego.

Poradnictwo w Mobilnych Punktach Porad

BIELANY

Od 2001 r. mieszkańcy Bielany mogą korzystać z usług Biura Porad Obywatelskich na terenie swojej dzielnicy. W 2002 r. Punkt przeniesiono do Biblioteki Miejskiej przy ul. Wrzeciono 2, Lokalizacja tego punktu okazała się bardzo dobra, ze względu na umiejscowienie go w centrum wieloprotblemowej społeczności osiedla Wrzeciono, a równocześnie w placówce otwartej na lokalnych mieszkańców. Dzięki temu, że dyżury odbywają się od trzech lat w stałym miejscu i w stałych godzinach, z Punktu tego korzysta bardzo dużo okolicznych

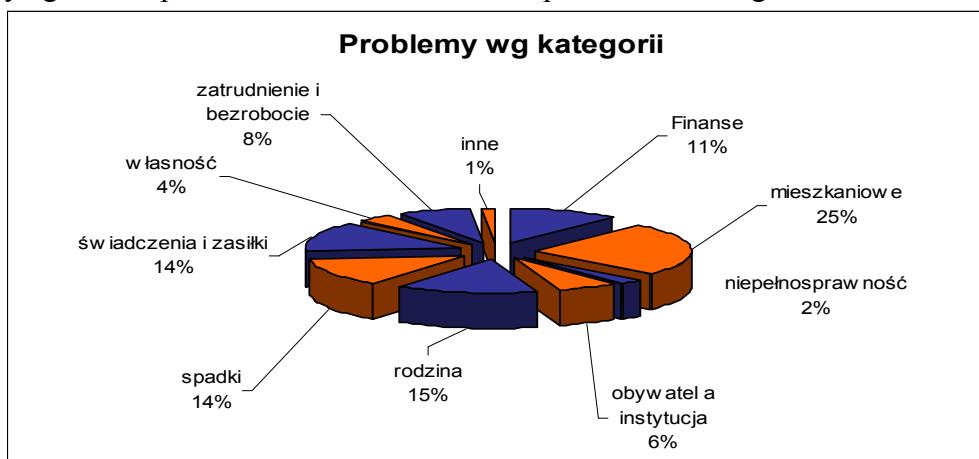
mieszkańców, którzy jak sami podają „nigdy by się nie wybrali, taki kawał do BPO przy ul. Gałczyńskiego”.

W 2005r. odbyło się 40 czterogodzinnych dyżurów (w związku z remontem biblioteki, dyżury zostały zawieszane na prawie 2 miesiące). Z porad skorzystało 213 osób, średnio na jednym dyżurze doradca udzielał 5,3 porad.

Z porad korzystały głównie kobiety (78%), z wykształceniem średnim 54%, zamieszkujące w najbliższym osiedlu- Wrzeciono.

Większość klientów to osoby nieporadne w załatwianiu swoich spraw życiowych, dla których procedury urzędowe, sądowe są trudne do pokonania. Doradca udzielający tu porad w większym stopniu niż w przypadku dyżurów w głównej siedzibie Biura Porad Obywatelskich, włączał się w proces rozwiązania problemu, wyjaśniał sytuacje w urzędzie, pisał podania lub odwołania od decyzji – aż 13% spraw zgłaszanych do Punktu wymagało pomocy na tym poziomie.

Problemy zgłaszane przez mieszkańców Bielana w podziale na kategorie:



Większość zgłaszanych problemów dotyczyło spraw mieszkaniowych. Najczęstsze problemy to brak tytułu prawnego do zajmowanego lokalu, zagrożenie eksmisją, brak własnego mieszkania.

Drugą grupę problemów stanowią sprawy w ramach kategorii „rodzina”. Osobom zgłaszającym się do Punktu wyjaśniano jakie mają prawa w sytuacji decydowania się na rozwód, jakie w przypadku separacji; wyjaśniano procedury sądowe, omawiano napisanie pozwu rozwodowego- tego typu sprawy stanowiły aż 32 % wszystkich spraw w ramach tej kategorii. Dużą grupę problemów stanowiły też sprawy dotyczące konfliktów rodzinnych (19 %). Dzięki współpracy Biura Porad Obywatelskich z Polskim Centrum Mediacji wiele osób udało się namówić na skorzystanie z mediacji i skierować je do Ośrodka Mediacji przy ul. Schroegera.

Duże trudności sprawiały nowe uregulowania prawne dotyczące świadczeń rodzinnych oraz zaliczki alimentacyjnej - 34% spraw w ramach kategorii „świadczenia/zasiłki”

W ramach kategorii „finanse” 54% stanowiły problemy związane z długami, pozostałe problemy dotyczyły możliwości odzyskania pożyczonych pieniędzy oraz spraw podatkowych.

Punkt na Bielanach wpisał się trwale w świadomości mieszkańców, osoby korzystające z porad mają zaufanie do doradcy i powierzają mu nieraz bardzo trudne dla siebie sprawy, nie urzędowe, rodzinne (relacje ze współmałżonkiem, dziećmi).

PRAGA

Mobilny Punkt Porad na Pradze Północ działa w Klubie Złotego Wieku przy ul. Jagiellońskiej. Punkt ten założony został w 2001 r. w ramach realizacji Projektu Phare Access 1999. Po krótkiej przerwie wynikającej z zakończenia projektu i zakończenia finansowania działań z funduszy europejskich, został reaktywowany w tym samym miejscu w

październiku 2004 r. Ponowne uruchomienie Punktu spowodowane zostało licznymi telefonami i zapytaniami mieszkańców Pragi dopominających się uruchomienia praskiego punktu.

Ogółem w omawianym okresie 2005 roku, w praskim Punkcie udzielono 155 porad podczas 40-tu -cztero godzinnych dyżurów, co daje średnio 4 porady podczas jednego dyżuru. Tutaj, podobnie jak w Punkcie na Bielanach większość spraw dotyczyła problemów bardzo trudnych, wymagających w wielu przypadkach długiej i intensywnej pracy doradcy z osobą, której udzielana była porada, sporządzenia pisma, czy wyjaśnienia sprawy w urzędzie. Wielu klientów przychodziło w swojej sprawie po kilka razy. W kilku przypadkach wobec klientów toczyło się postępowanie sądowe.

Najwięcej osób informację o istniejącym Punkcie uzyskało w Urzędzie Dzielnicy dla Pragi Północ, pozostali dowiedzieli się od znajomych. Większość korzystających z porad 75 % to kobiety (ogółem wśród wszystkich klientów BPO kobiety stanowią 65%); wśród korzystających z praskiego Punktu dominują osoby w przedziale wiekowym 51-60 lat (31%) i 41-50 lat (22%).

Najwięcej osób zwracających się o porady to osoby pracujące (30%), potem emeryci (24%), a dalej renciści (15%) i osoby korzystające z pomocy społecznej (14%).



Większość problemów zgłaszanych przez mieszkańców Pragi dotyczyła spraw mieszkaniowych. O ile wśród ogółu klientów BPO sprawy mieszkaniowe stanowiły 20% – to w Punkcie Praskim było ich aż 30%. Prawdopodobnie wynika to stąd, że Praga to dzielnica gdzie dominuje stare budownictwo, kamienice z XIX i początków XX w. Mimo, że ostatnio sporo zainwestowano w ich renowację, wciąż można spotkać budynki kwalifikujące się do rozbioru. Przez ostatnie lata Praga zmienia swoje oblicze i powoli z dzielnicy o znacznym odsetku biedy i przestępczości zmienia się w dzielnicę popularną w kręgach artystycznych. Pomimo tego mieszkańców tej dzielnicy nadal nękają głównie problemy mieszkaniowe wiążące się ze: staraniami o tytuł prawny do mieszkania (41% wszystkich spraw mieszkaniowych), borykających się z podwyżkami czynszów w kamienicach przejętych przez prywatnych właścicieli (18%); staraniami o oddzielne lokale zamienne dla rodzin mieszkających w kamienicach przeznaczonych do rozbioru oraz ubieganiem się o tzw. „rozkwaterowanie”, o lokale socjalne; jak też o możliwość wyeksmitowania i wymeldowania członka rodziny uzależnionego od alkoholu, czy stosującego przemoc (18%).

Drugie pod względem częstotliwości poruszania - sprawy rodzinne (17%) dotyczyły głównie procedur rozwodowych, możliwości uzyskania alimentów czy podziału majątku.

W ramach spraw z kategorii „obywatel a instytucja” (12 %), rozpatrywano sprawy dotyczące procedur urzędowych i sądowych; postępowania egzekucyjnego, a także w kilku przypadkach postępowania przed organami ścigania (policją, prokuraturą).

Kwestie dotyczące „finansów” zgłosiło 10% praskich klientów i aż 72% spośród tych spraw dotyczyło różnego rodzaju zadłużeń.

Pod koniec roku odnotowano w praskim Punkcie wzmożony ruch, na dyżury zaczęło się zgłaszać coraz więcej osób, co oznacza, że mieszkańcy Pragi Północ postrzegają Punkt Porad Obywatelskich jako placówkę pomocną w rozwiązywaniu swoich problemów i polecają jego usługi swoim znajomym oraz członkom rodziny.

WOLA

Punkt Biura Porad Obywatelskich w Warszawie dla mieszkańców Woli został uruchomiony we wrześniu 2005 roku, a więc jest to najkrócej działający lokalny Punkt.

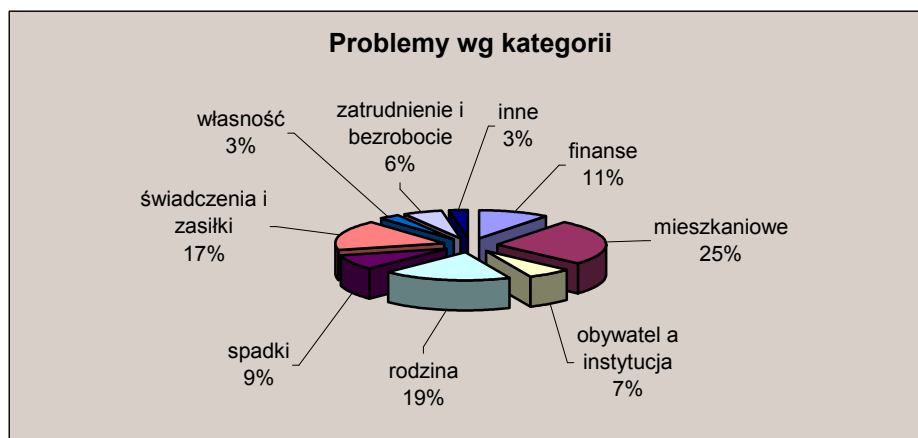
Wolski Punkt Porad Obywatelskich został uruchomiony na mocy Porozumienia o Współpracy, zawartego w dniu 12 września 2005 roku. Porozumienie zostało zawarte pomiędzy Burmistrzem Dzielnicy Wola, Domem Kultury „Działdowska” oraz naszą organizacją.

Pierwszy dyżur odbył się 15 września 2005, a do końca roku odbyło się 16 dyżurów. W tym czasie zostało udzielonych 103 porady.

Poniżej została zaprezentowana krótka charakterystyka klientów korzystających z Punktu oraz ich problemy, choć krótki okres działalności utrudnia wykazanie specyfiki.

W stosunku do ogółu klientów korzystających z Biura Porad Obywatelskich, w Punkcie na Woli mniej było mężczyzn korzystających z porad. Ogólny udział mężczyzn stanowił 36%, a na Woli 24%. Prawie o 10% mniej klientów utrzymuje się z pracy (udział procentowy ogółu klientów BPO stanowi 37%). Natomiast o 5% więcej osób utrzymuje się z pomocy społecznej i o 8% więcej z emerytury.

Poniższy wykres przedstawia rozkład procentowy kategorii zgłoszonych problemów:



Najwięcej zgłaszanych spraw dotyczyło kwestii mieszkaniowych – było ich 25%. Dużo problemów dotyczyło uzyskania mieszkania z zasobów komunalnych, wstąpienia w najem mieszkania po śmierci najemcy, ale też problemu dotyczącego meldunku i zagrożenia eksmisją.

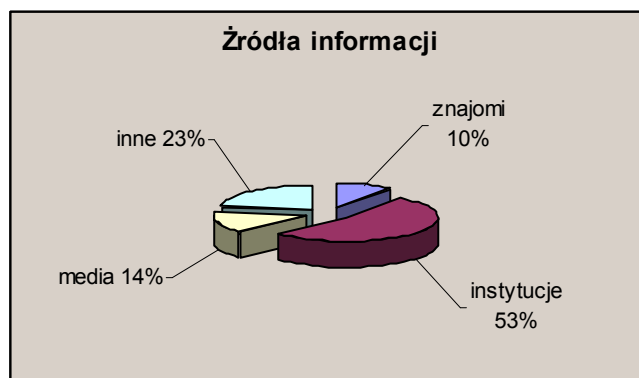
Wiele osób zgłaszało problemy w kategorii – „rodzina”, stanowiły aż 19% wszystkich spraw. Wśród tych problemów dominowały zapytania o rozwód oraz problemy związane z konfliktami rodzinnymi.

Następna pod względem ilości zgłaszanych spraw była kategoria – „świadczenia/zasiłki”, stanowiła 17%. Tutaj najwięcej problemów dotyczyło rent, emerytur i świadczeń rodzinnych. Kolejną dosyć dużą kategorią zgłaszanych spraw – były problemy finansowe, stanowiły 11% wszystkich zgłaszanych problemów, w których dominował problem zadłużeń.

Problemy, jakie były zgłaszane w Punkcie na Woli były bardzo podobne do ogółu spraw, jakie trafiają do Biura Porad Obywatelskich z terenu Warszawy.

Punkt cieszy się dużym zainteresowaniem wśród mieszkańców Woli. Średnio, na jednym dyżurze było udzielonych 6 porad. Jest to duża liczba, jak na tak krótki czas od uruchomienia

punktu. Zazwyczaj, jak wynika to z doświadczeń, zanim lokalny punkt stanie się „popularny” wśród mieszkańców, musi upłynąć pewien czas na zaznajomienie się z nową inicjatywą. Poniższy wykres przedstawia rozkład procentowy źródeł informacji, z jakich klienci dowiedzieli się o punkcie.



Jak przedstawia wykres, ponad połowa osób (53%), zgłaszających się po poradę, dowiedziało się o działalności punktu z instytucji – najczęściej z Ośrodka Pomocy Społecznej i Urzędu Dzielnicy. 14% osób dowiedziało się z lokalnych mediów. Stosunkowo dużo, jak na tak krótki czas działania, bo aż 10% dowiedziało się od znajomych, to znaczy, zazwyczaj od tych osób, które osobiście z porad korzystały. Inne źródła informacji stanowiły 23% - niektóre osoby dowiedziały się z ulotki i plakatu informacyjnego na drzwiach Domu Kultury, bądź wewnątrz budynku. Tak duża liczba osób korzystających z porad oraz wskazane źródła informacji o punkcie świadczą o dobrym nagłośnieniu informacji o uruchomieniu nowego miejsca oraz o tym, że istniało zapotrzebowanie na tego typu pomoc wśród mieszkańców Woli.

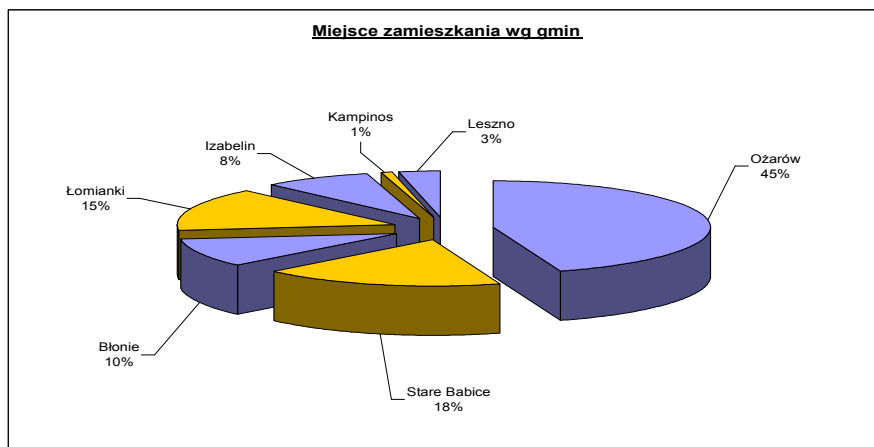
OŻARÓW – POWIAT WARSZAWSKI ZACHODNI

Poradnictwo obywatelskie świadczone dla mieszkańców Powiatu Warszawskiego Zachodniego od prawie trzech lat rozwijane jest w wyniku stałej współpracy z Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie Powiatu Warszawskiego Zachodniego. Punkt Porad Obywatelskich jest jedną z ofert świadczonych w ramach Specjalistycznej Poradni Rodzinnej. W I kwartale 2005 r. Punkt Porad działał w Starostwie Powiatu przy ul. Fort Wola. Wraz z przeniesieniem siedziby Starostwa do Ożarowa w kwietniu, Punkt znalazł w Ożarowie swoją nową lokalizację.

W sumie odbyło się 49 dyżurów podczas których doradcy Biura Porad Obywatelskich udzielili mieszkańcom Powiatu Warszawskiego Zachodniego -127 porad.

Po poradę najczęściej zgłaszały się osoby zamieszkujące w gminach: Ożarów, Stare Babice, Łomianki oraz Błonie.

Poniższy wykres przedstawia dane dotyczące miejsca zamieszkania osób, które zgłosiły swój problem. Wykazuje on że najczęstszymi odbiorcami poradnictwa są ci, którzy mają do niego najłatwiejszy dostęp ze względu na bliskość zamieszkania.



Podobnie, jak w latach ubiegłych, w tym Punkcie najczęściej zgłoszonych spraw dotyczyło spraw rodzinnych. Warto tu podkreślić, iż sprawy rodzinne jako najczęstszy problem wymieniany jest przez osoby korzystające z Punktów zlokalizowanych poza Warszawą. Sprawy te stanowiły 25% wszystkich zgłoszonych problemów. Mieszkańcy Powiatu najczęściej zgłaszali sprawy dotyczące konfliktów w rodzinie, przemocy oraz kwestie dotyczące rozwodów/separacji i alimentacji. Równie często zgłaszali problemy dotyczące świadczeń rodzinnych, zasiłków z pomocy społecznej oraz rent z tytułu niezdolności do pracy.

Badając dane demograficzne mieszkańców Powiatu Zachodniego, w porównaniu do roku ubiegłego, należy stwierdzić, że w 2005r. wzrosła liczba osób w wieku średnim(51-60 lat) o 9% i starszym(61-75 lat) o 4%. Powodem tego może być zmiana lokalizacji Punktu. Do poprzedniego miejsca – przy ul. Fort Wola trzeba było dojeżdżać, teraz natomiast, osoby w starszym wieku mogą dojść do Punktu – w Ożarowie, mają więc do niego łatwiejszy dostęp. Podwyższenie wieku osób korzystających z usług BPO ma odzwierciedlenie w zmianie danych obrazujących źródła utrzymania. O 14% wzrosła liczba osób utrzymujących się z emerytury, a o 13% liczba osób utrzymujących się z własnej pracy..

Ze wszystkich osób korzystających z Punktu w Ożarowie, 39% stanowiły sprawy zgłoszone przez osoby niepełnosprawne lub rodziny osób niepełnosprawnych.

MIŃSK MAZOWIECKI

Pomysł utworzenia punktu Biura Porad Obywatelskich w Mińsku Mazowieckim, powstał w wyniku analizy potrzeb lokalnych. Okazało się, że znaczna grupa korzystających z telefonicznego poradnictwa to właśnie mieszkańcy powiatu mińskiego. Dla ułatwienia dostępu do poradnictwa mieszkańcom Mińska i okolic zaplanowano utworzenie Punktu w tej okolicy.

Powiat miński liczy 139 636 ludności (w/g stanu na 31.12.2004r.). Stopa bezrobocia na koniec sierpnia wyniosła 17,7% i wzrosła w porównaniu do ubiegłego roku o 3,8 pkt %. Do powiatu tego cały czas napływają ludzie w poszukiwaniu pracy w Warszawie. Osiedlają się w Mińsku, gdyż mieszkania są znacznie tańsze niż w stolicy.

Pierwszym krokiem do uruchomienia poradnictwa na terenie powiatu mińskiego było uczestnictwo Biura Porad Obywatelskich w IV Forum Inicjatyw Pozarządowych, które odbyło się we wrześniu 2005r właśnie w Mińsku Mazowieckim. Podczas Forum, w którym uczestniczył dyrektor BPO i jeden z doradców, nawiązano kontakty z innymi uczestnikami, głównie organizacjami pozarządowymi, ale także lokalnymi władzami.

Zainicjowane przez dyrektora BPO spotkanie z dyrektorem PCPR w Mińsku Mazowieckim zaowocowało zainteresowaniem ideą i programem poradnictwa obywatelskiego, a w efekcie użyczeniem miejsca na świadczenie poradnictwa w Mińsku.

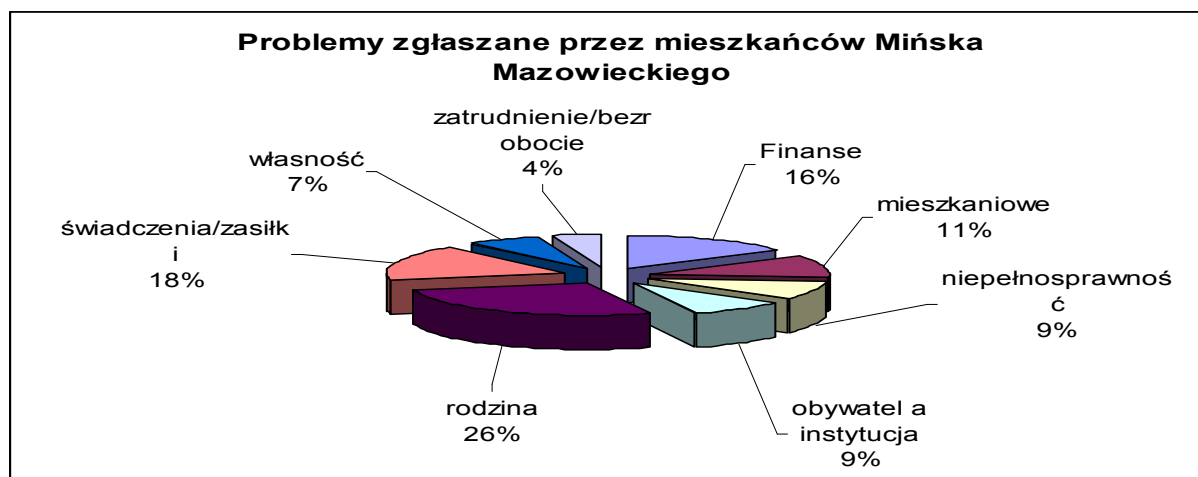
Przystępując do tworzenia nowego Punktu, doradca Biura Porad Obywatelskich stworzył bazę informacyjną, dotyczącą wszystkich działających na terenie Mińska instytucji i organizacji a także zakresu ich działalności. Doradca zapoznał się ponadto z prawem lokalnym, szczególnie uchwałami dotyczącymi wynajmowania lokali wchodzących w skład mieszkaniowego zasobu miasta.

W okresie od 1 października – od daty uruchomienia Punktu do końca roku 2005r. w mińskim Punkcie udzielono 48 porad. W większości były to sprawy trudne, często ciągnące się latami (szczególnie w przypadku spraw rodzinnych), wiele z tych spraw wymagało od doradcy dokładnej analizy dokumentacji klienta, a następnie, w oparciu o nią, sporządzenia pisma (odwołania od decyzji ZUS do Sądu Pracy i Ubezpieczeń Społecznych, pisma do Burmistrza, do Ośrodka Pomocy Społecznej itp.). Wiele spraw wymagało kilku wizyt, podjęcia interwencji w urzędzie, wyjaśnienia pewnych kwestii z instytucjami, np. Narodowym Funduszem Zdrowia czy Ministerstwem Zdrowia.

Jeżeli chodzi o charakterystykę klientów mińskiego Punktu - w większości korzystały z niego kobiety. Drugą cechą charakterystyczną jest to, że klientami tego Punktu byli ludzie młodzi (27% osób w przedziale wiekowym od 26 do 40 lat) i „stosunkowo” młodzi (czyli od 41 do 50 lat), co odbiega od ogólnej tendencji, która jest raczej taką, że z porad BPO korzystają w większości ludzie starsi. Należy zauważyć, że z porad w Mińsku korzysta znaczna grupa osób zaliczanych do czynnych zawodowo.

Większość osób korzystających to osoby utrzymujące się z pracy rodziny (34%) i pracy własnej (21%).

Problematyka zgłaszanych spraw



Z powodu krótkiego okresu funkcjonowania Punktu w Mińsku Mazowieckim, trudno jest mówić o stałych tendencjach, mimo to z analizy zgłoszonych w tym okresie problemów, wyłaniają się pewne prawidłowości. Najwięcej osób zgłosiło problemy dotyczące spraw rodzinnych, co jest charakterystyczne dla Punktów poza Warszawą. Tych spraw było 26%, podczas gdy ogółem wszyscy klienci BPO zgłosili spraw rodzinnych 10% mniej. Wśród tych spraw dominowały zapytania o sprawy majątkowe (podział majątku po rozwodzie, odpowiedzialność za długi zaciągane przez współmałżonka); konflikty rodzinne, alimenty, o władzę rodzicielską.

Dla Mińska charakterystyczna jest stosunkowo mała liczba osób zgłaszających problemy mieszkaniowe (zaledwie 11%, a ogółem wśród klientów BPO sprawy mieszkaniowe stanowią 20%). Zapytania z tej kategorii dotyczyły głównie możliwości uzyskania mieszkania, a dokładnie tzw. rozkwaterowania i możliwości wymeldowania z mieszkania członka rodziny. Druga pod względem liczebności –18% to kategoria „świadczenia/zasiłki”. Tu zgłaszano głównie problemy z uzyskaniem świadczeń rodzinnych, zasiłków z pomocy społecznej, a także odmowy przyznania rent.

16% osób korzystających z Punktu zgłosiło problemy natury finansowej - głównie dotyczyły zadłużenia czynszowego i prywatnego a także pomocy z UE (stypendia dla uczniów i studentów).

Wielokrotnie podczas rozmów z doradcą osoby, korzystające z mińskiego Punktu, podkreślały korzyści jakie mogą czerpać z jego istnienia. W małych miejscowościach ludzie mniej chętnie zwracają się o pomoc, gdyż obawiają się, że mogą natknąć się na kogoś znajomego. Trudniej jest im zatem uzyskać informację o przysługujących im uprawnieniach. Często zdarza się, że gdy już zdobędą się na odwagę i upomną o dane świadczenie są zbywani ustną informacją, że im się „nic nie należy”. Dzięki istnieniu Punktu mają bezpłatny dostęp do rzetelnej informacji w tej materii.

Punkt miński pełni także rolę edukacyjną. Osoby korzystające z Punktu są przez doradcę dokładnie informowane i instruowane w podstawowych kwestiach dotyczących postępowania w urzędach. Wszyscy klienci Punktu wyposażeni zostają w podstawową wiedzę i umiejętności między innymi, takie, że z urzędem najlepiej komunikować się na piśmie, że kopię podania/wniosku należy zachować dla siebie, domagać się wydania decyzji administracyjnej, a jeżeli jest ona niekorzystna to umiejętnie skorzystać z możliwości odwołania od niej.

Miński Punkt Porad Obywatelskich istnieje dopiero od 3 miesięcy, ale już można stwierdzić, że jest on mieszkańcom bardzo potrzebny i dobrze byłoby gdyby mógł funkcjonować nadal.

PUNKTY PORADNICTWA W ARESZTACH ŚLED CZYCH

W 2005 r. doradcy Biura Porad Obywatelskich kontynuowali poradnictwo świadczone dla osób odbywających karę pozbawienia wolności w Areszcie Śledczym Warszawa - Służewiec. Podobnie, jak w latach poprzednich, dyżury odbywały się dwa razy w miesiącu. O każdym dyżurze osadzeni byli informowani poprzez plakaty zamieszczane we wszystkich oddziałach na tablicach informacyjnych oraz ulotki informacyjne rozdawane zarówno przez doradców BPO jak i wychowawców zakładu karnego.

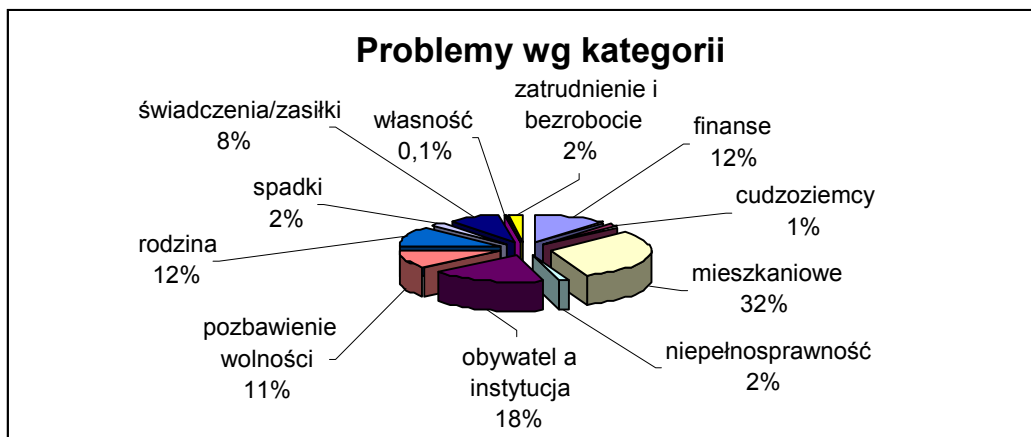
Dzięki otrzymanej dotacji ze środków Fundacji Polsko - Amerykańskiej stało się możliwe poszerzenie dostępu do usług poradniczych dla osób odbywających karę. Podjęte na początku 2005r. rozmowy z władzami więziennym Aresztu Śledczego Warszawa Grochów oraz Aresztu Śledczego Grodzisk zaowocowały rozpoczęciem dyżurów w tych jednostkach penitencjarnych. Dzięki temu osoby podczas odbywania kary w tych zakładach mogły skorzystać z pomocy doradców BPO przy rozwiązywaniu swoich problemów. Szczególnie ważne było dotarcie z ofertą Biura do kobiet odbywających kary.

Z obydwoma zakładami zostały zawarte porozumienia dotyczące współpracy.

Przed rozpoczęciem porad odbyły się krótkie prezentacje oferty poradniczej dla więźniów i wychowawców. Było to istotne zarówno dla osób odbywających karę, które informowano, z jakimi sprawami mogą się zwracać do doradców, jak również dla wychowawców, odpowiedzialnych za kierowanie osób na kolejne dyżury doradców. Ustalono, że podobnie jak na Służewcu, informacje o terminie każdego dyżuru będą zamieszczane na plakatach oraz ulotkach informacyjnych.

W 2005r. udzielono 393 porady osobom odbywającym karę pozbawienia wolności w tym 89 kobietom.

Problemy zgłaszane doradcom BPO w podziale na kategorie:



Podobnie jak w roku poprzednim zwracano się głównie z problemami mieszkaniowymi (32%). Większość spraw dotyczyła możliwości uzyskania własnego mieszkania po opuszczeniu zakładu karnego oraz spraw meldunkowych.

Dużą grupę problemów stanowiły sprawy związane z uzyskaniem świadczeń finansowych zarówno dla osób odbywających kary, jak i ich rodzin (8%) oraz sprawy związane z zadłużeniami zarówno czynszowymi, jak i zobowiązaniami wobec zlikwidowanego Funduszu Alimentacyjnego (12%).

Wyraźnie natomiast zmieniła się struktura problemów w ramach kategorii „rodzina”. Zmiany te należy upatrywać tym, iż objęliśmy poradnictwem kobiety. Zwracają uwagę różnice między sprawami zgłaszanymi przez kobiety, a problemami nurtującymi mężczyzn. Dla kobiet jednym z ważniejszych problemów były sprawy dotyczące dzieci; związane z tym zawieszenie władzy rodzicielskiej oraz obawy dotyczące odzyskania prawa do dzieci po zakończeniu kary. Mężczyźni głównie zwracali się ze sprawami dotyczącymi podziału majątku po rozwodzie oraz sprawami dotyczącymi alimentów na dzieci.

Wielu osób zwracało się również w kwestiach dotyczących spraw karnych: wyroków łącznych, możliwości uzyskania warunkowego zwolnienia, obaw przed zarządzeniem wykonania kary pozbawienia wolności przy wyrokach w zawieszeniu.

Nadal szczególnie trudne są sprawy wynikające ze zmiany ustawy o pomocy społecznej oraz w związku z nowym rozporządzeniem dotyczącymi funduszu pomocy postpenitencjarnej. Zgodnie z tymi przepisami pewna grupa osób wpada w lukę prawną, mogącą doprowadzić do ich marginalizacji.

Poniższy przykład ilustruje taką sytuację:

Sprawa dotyczy osoby osadzonej w AŚ Służewiec: JS ten przed osadzeniem mieszkał razem ze swoją ciotką w mieszkaniu będącym jej własnością. Ciotka przed śmiercią zapisała mu to mieszkanie w testamencie. JS złożył wniosek do sądu o nabycie spadku na podstawie testamentu. Zanim jednak sprawa się rozpoczęła trafił do zakładu karnego. Obawiając się, że może nie zostać dowieziony na sprawę złożył wniosek o zawieszenie postępowania spadkowego. Pojawił się jednak problem związany z regulowaniem opłat czynszowych. Zwrócił się więc o przyznanie dodatku mieszkaniowego, ale otrzymał decyzję odmowną, bo nie ma tytułu prawnego do mieszkania. Zwrócił się więc o pomoc ze środków z Funduszu Postpenitencjarnego, także nie otrzymał tej pomocy, gdyż nie ma tytułu prawnego do mieszkania. Osadzony ten nie ma znajomych ani bliskiej rodziny, która mogłaby pomóc w opłatach za mieszkanie, nie mógł się też zgłosić do pomocy społecznej, bo osoby osadzone nie mają prawa do świadczeń z pomocy społecznej zgodnie z art. 13 ustawy o pomocy społecznej. Po uzyskaniu porady od doradców BPO zwrócił się do sądu o odwieszenie postępowania spadkowego i o szybkie wyznaczenie terminu sprawy, a także z pismem do wspólnoty mieszkaniowej wyjaśniającym zawilości całej sytuacji i przyczyny nie uiszczenia opłat. Pismo do wspólnoty ponadto zawierało prośbę o niepodejmowanie działań zmierzających do

wyegzekwowania należności. Jednak tylko od dobrej woli wspólnoty zależy czy mieszkania nie utraci.

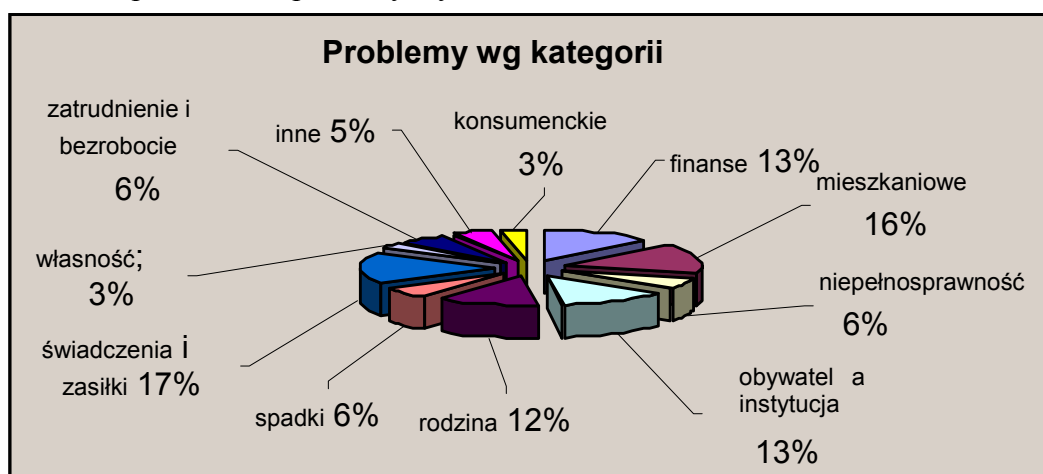
W przypadku JS wystarczyłaby pomoc z ośrodka pomocy społecznej (nawet zwrotna), a nie znalazłby się w sytuacji zagrożenia utratą mieszkania. Niestety zapis w art. 13 ustawy o pomocy społecznej jednoznacznie pozbawia osadzonych wsparcia ze strony pomocy społecznej, nawet wtedy, gdy na pomoc z innych źródeł nie mogą liczyć.

Dzięki usługom świadczonym przez doradców BPO w zakładzie karnym, osoby odbywające kary mają szansę na uregulowanie wielu swoich spraw rodzinnych, mieszkaniowych, socjalnych, co może ułatwić ich adaptację społeczną - i takie jest główne założenie tego programu.

PORADNICTWO DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

W 2005 roku, wśród wszystkich korzystających z porad, 1503 porady były udzielone osobom niepełnoprawnym, bądź członkom ich rodzin.

Rozkład procentowy kategorii spraw zgłaszanych przez osoby niepełnosprawne i członków ich rodzin przedstawia poniższy wykres:



Ze spraw zgłaszanych przez osoby niepełnosprawne i członków ich rodzin, można wywnioskować, że problemy finansowe są przez tę grupę osób szczególnie dotkliwie odczuwane. Często poruszane były kwestie zadłużenia i braku środków do życia, ale również sprawy dotyczące możliwości uzyskania zasiłków z pomocy społecznej, czy dodatku mieszkaniowego. Ponadto, pośrednio z tym zagadnieniem wiążą się sprawy wykazane w kategorii „mieszkania/lokale”, takie jak: eksmisje, czynsze. Rozkład problemów w grupie osób niepełnosprawnych jest nieco odmienny od ogółu spraw zgłaszanych przez pozostałych klientów, u których dominowały sprawy mieszkaniowe (20%), następnie „rodzina” – 16%, a po 12% sprawy z kategorii „świadczenia/zasiłki” i „finanse” oraz „obywatel a instytucja”.

W pracy z osobami niepełnosprawnymi, częściej niż w przypadku pozostałych, doradca wykazywać musiał większe zaangażowanie w rozwiązanie problemu, np. poprzez pomoc w napisaniu pisma czy wniosku. Klienci nalegali często na tę formę pomocy, zrażeni swymi wielokrotnymi niepowodzeniami.

Porady dla osób niepełnosprawnych i członków ich rodzin stanowiły 33% wszystkich udzielonych porad. Dla tych osób ważną formą poradnictwa było poradnictwo telefoniczne, gdyż w wielu przypadkach osoby te mają problemy z dotarciem do BPO (41% wszystkich kontaktów telefonicznych).

Do siedziby BPO, przy ul. Gałczyńskiego 3 w Warszawie sprawy zgłoszone przez osoby z tej grupy stanowiły 30% wszystkich zgłaszanych spraw. Okazało się, że dla tej grupy odbiorców bardzo ważna jest możliwość skorzystania z porad w lokalnych Punktach, gdzie udział osób niepełnosprawnych i członków ich rodzin znacznie przekraczał 30%. W punkcie na

Bielanach było ich 38%, na Pradze Północ – 43%, na Woli – 31%, w Mińsku Mazowieckim – 36%, w Ożarowie – 39%.

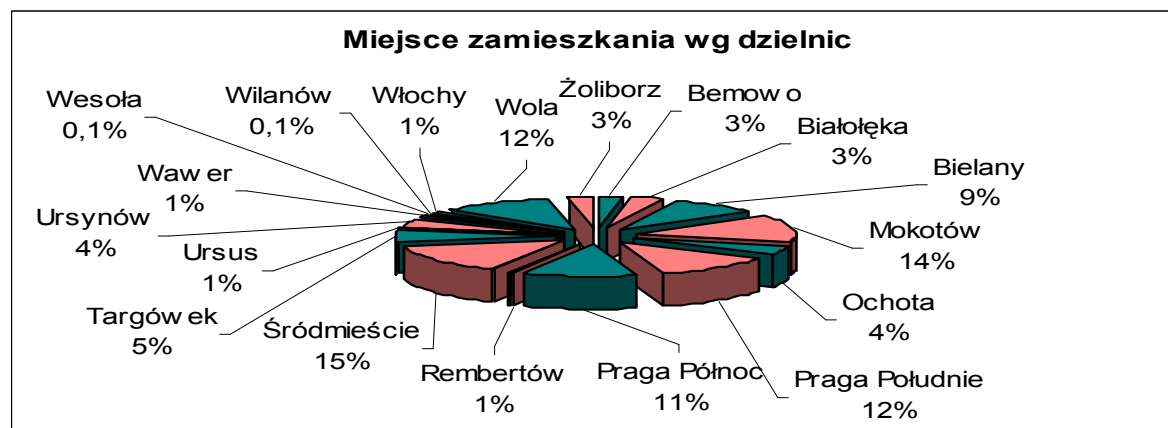
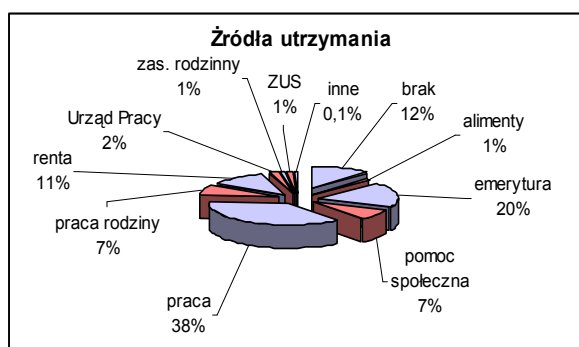
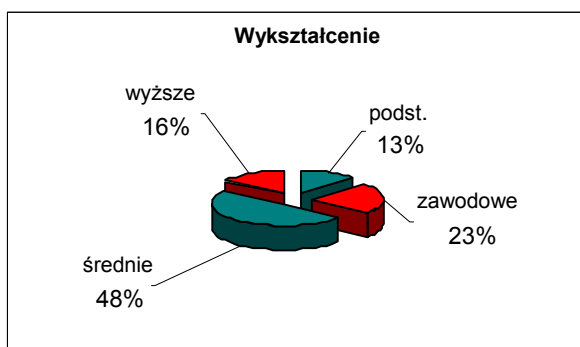
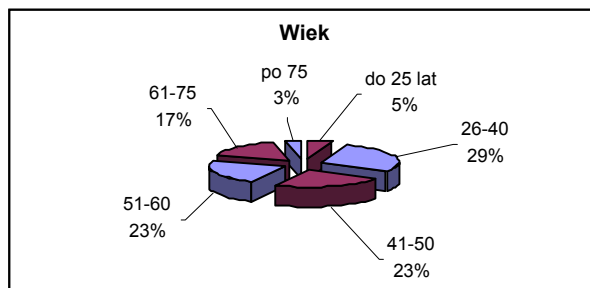
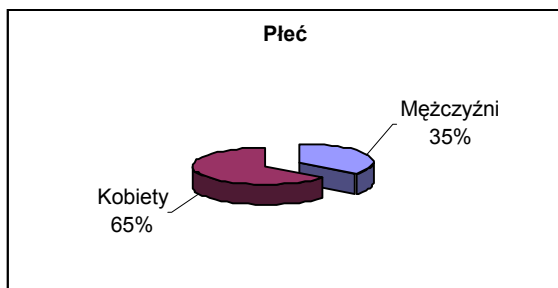
Klienci Biura Porad Obywatelskich

W 2005r. doradcy Biura Porad Obywatelskich udzielili ogółem 4570 porad. W porównaniu z rokiem ubiegłym wzrosła liczba porad udzielanych bezpośrednio w Biurze i w Punktach o 787. Na podobnym poziomie utrzymała się liczba porad telefonicznych oraz listownych. Poniżej szczegółowe dane liczbowe:

- wizyty osobiste – 2813 porad
- porady listowne i drogą elektroniczną – 185
- porady telefoniczne w tym infolinia – 1572

Podobnie, jak w latach ubiegłych, nie zanotowano większych różnic w strukturze demograficznej klientów Biura – z usług poradniczych korzysta więcej kobiet (65%) w wieku tzw. produkcyjnym (w przedziale wiekowym 26-40 – 29%, 41-50 – 23%, 51-60-23%), z wykształceniem średnim.

Poniżej szczegółowe wykresy:



Przykłady spraw mieszkańców Warszawy zgłoszonych do BPO w 2005 r.

Przykład 1.

Mieszkanka Pragi Północ - MB przez 15 lat mieszkała wraz z matką w lokalu komunalnym, którego najemcą była matka. Gdy matka ponownie wyszła za mąż, wyprowadziła się z mieszkania i rozwiązała umowę najmu, MB pozostała w tym mieszkaniu, gdyż nie miała żadnej innej możliwości. Gdy MB chciała uregulować sprawę mieszkania i złożyć wniosek o przyznanie tytułu prawnego do zajmowanego mieszkania, została poinformowana przez pracownika Urzędu Dzielnicy, że „zmieniły się przepisy i obecnie z wnioskiem o zawarcie umowy najmu należy zwrócić się bezpośrednio do Sądu.” MB nie rozumiała takiego żądania pracownika Urzędu, nie stać jej było na postępowanie sądowe, a ponadto chciała załatwić sprawę polubownie.

Doradca poinformował MB o brzmieniu treści Uchwały Miasta w sprawie zasad wynajmowania lokali wchodzących w skład mieszkaniowego zasobu m.st. Warszawy na podstawie wstępnej analizy sytuacji materialnej i mieszkaniowej MB poinformował, że są podstawy do ubiegania się o zawarcie umowy najmu. Doradca poradził wystąpienie o nawiązanie umowy najmu bezpośrednio do Wydziału Zasobów Lokalowych oraz pomógł w sformułowaniu wniosku. Kilka miesięcy później MB poinformowała BPO, że wniosek został rozpatrzony pozytywnie i została podpisana umowa najmu. Dzięki informacji i pomocy uzyskanej w BPO, MB uniknęła długotrwałego i kosztownego, a przede wszystkim zbędnego w tej sytuacji postępowania sądowego.

Przykład 2.

Do Punktu na Bielanych zgłosiła się PK, która wraz z mężem i małym dzieckiem mieszka w lokalu należącym do spółdzielni mieszkaniowej. Tytułem prawnym jest umowa najmu, nie są członkami spółdzielni. Od 6 miesięcy nie uiszczali regularnie opłat za mieszkanie. Niedawno dowiedzieli się, że spółdzielnia przygotowuje wypowiedzenia umów wobec osób zalegających z opłatami. Zwróciła się z prośbą o wyjaśnienie, co to może dla nich oznaczać, gdyż mąż ją uspokaja, że nie ma się czym martwić bo i tak muszą dać im inne mieszkanie.

Doradca wyjaśnił konsekwencje zadłużenia: spółdzielnia może wypowiedzieć im umowę najmu i nakazać opuszczenie mieszkania. Jeśli się do tego nie zastosują, wówczas spółdzielnia może skierować sprawę do sądu, o ich eksmisję. Sąd zgodnie z art. 14 ustawy o ochronie praw lokatorów musi orzec o prawie do lokalu socjalnego wobec osób mających na utrzymaniu nieletnie dziecko. Doradca wyjaśnił, czym jest lokal socjalny, że może być to lokal o obniżonym standardzie. Spółdzielnia również może skierować do nich pismo z wezwaniem do zapłaty, a jeśli nie pokryją długu, wówczas wystąpi do sądu z pozwem o zapłatę. W obu przypadkach i tak muszą pokryć zadłużenie, a ponadto dodatkowo koszty sądowe i procesowe. Ustalono, że klientka porozmawia z mężem i wyjaśni mu sytuację – otrzymała fragment ustawy dotyczącej lokalu socjalnego. Doradca podkreślił, aby zastanowili się nad możliwością uregulowania zadłużenia. Jeżeli spółdzielnia nie skierowała jeszcze sprawy na drogę sądową, mogą zwrócić się do spółdzielni z propozycją ugody dotyczącej spłaty zadłużenia. Ponadto doradca poinformował klientkę o możliwościach ponownego skorzystania z porady po podjęciu decyzji co dalej zamierzają zrobić lub gdy otrzymają jakies pismo ze spółdzielni.

Przykład 3.

AL ma orzeczenie III grupy niepełnosprawności (KIZ). Grupa inwalidzka została ustalona na stałe i powstała w dzieciństwie. AL ma 55 lat, jest osobą samotną, utrzymuje się z renty w wysokości 390 zł. Zajmuje mieszkanie komunalne, otrzymywał dodatek mieszkaniowy, ale nie stać go było na opłacenie pozostałej części opłat czynszowych. Wypłata dodatku została

wstrzymana. W związku z zadłużeniem otrzymał wypowiedzenie umowy najmu mieszkania z dniem 31 grudnia 2005. AL nie stać na płacenie bieżącego czynszu ani spłatę zadłużenia. Czasem otrzymuje zasiłki celowe, o ile OPS ma na to fundusze. Do BPO zwrócił się z prośbą o wyjaśnienie, czego może się spodziewać i jak wygląda jego sytuacja w związku z jego niepełnosprawnością. Na pytanie, czy starał się o podwyższenie grupy niepełnosprawności odpowiedział, że nie bo obawia się, że w obecnym systemie ZUS może orzec, że jest on zdolny do pracy i pozostanie bez środków do życia (słyszał o sytuacjach, gdzie ludzie ciężko chorzy zostali uznani przez lekarza orzecznika ZUS za zdrowych i zdolnych do pracy).

Doradca poinformował AL, że jeśli otrzymał już wypowiedzenie umowy najmu i jest zadłużenie, które narasta, to może się spodziewać, że kolejnym krokiem będzie wniesienie przez właściciela lokalu pozwu o jego eksmisję. Doradca wyjaśnił iż zgodnie z art. 14 ust. 4 Ustawy o Ochronie Praw Lokatorów, sąd orzekając eksmisję powinien orzec wobec niego jako osoby niepełnosprawnej, prawo do lokalu socjalnego. AL otrzymał treść tego artykułu. Ponadto doradca omówił jakie warunki powinien spełniać lokal socjalny (na osobę samotną min. 10 m², powinien to być lokal nadający się do zamieszkania, ale może być o obniżonym standardzie). Ponadto AL został poinformowany, że może starać się o orzeczenie niepełnosprawności w Powiatowym Zespole ds. Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności. Doradca omówił różnice pomiędzy orzecznictwem rentowym i pozarentowym (nie ma to wpływu na orzecznictwo ZUS). Zwrócił uwagę, że jeśli klient uzyskał orzeczenie o co najmniej umiarkowanym stopniu niepełnosprawności to mógłby się ubiegać o zasiłek stały z OPS (wyrównanie jego dochodów do kwoty 461 zł, czyli 70 zł), a może nawet o zasiłek pielęgnacyjny (144 zł). Otrzymał adres do PZ ds. OoStN, został poinformowany o procedurze ubiegania się o stopień niepełnosprawności. W razie jakiś kłopotów, czy wątpliwości został zaproszony na kolejną wizytę.

Przykład 4.

Do punktu na Bielany zgłosiła się AM, która jest zamężna, ma dwoje dzieci, pracuje zawodowo. Mieszka w mieszkaniu komunalnym, mają zaległości w opłatach za mieszkanie. Ponieważ między AM a jej mężem nie układało się najlepiej, w 2002 roku, AM wniosła sprawę do sądu o alimenty na dzieci. Początkowo mąż płacił dobrowolnie zgodnie z postanowieniem sądu po 250 zł. Gdy stracił pracę, przestał płacić świadczenia alimentacyjne wówczas klientka skierowała sprawę do komornika. W związku z niemożnością egzekucji świadczeń za pośrednictwem komornika złożyła wniosek o alimenty z Funduszu Alimentacyjnego. W międzyczasie wniosła o podwyższenie alimentów po 450 zł m-nie. Z Funduszu otrzymywała alimenty do maja 2004 r., tj. do momentu zlikwidowania funduszu. Kilka miesięcy temu pogodziła się mężem. Prowadzą obecnie wspólne gospodarstwo domowe. AM nie wycofała jednak sprawy od komornika. W ubiegłym roku mąż przez jeden m-c pracował. Komornik skierował tam pismo o podjęciu egzekucji na poczet długu i bieżących alimentów, pismo przesłał do wiadomości AM. Obecnie dobrze się układa życie AM z mężem, chcą spłacić dług zarówno wobec Funduszu jak i komornika. Co mogą zrobić, aby ten dług nie narastał. Z administracją AM zawarła ugodę dotyczącą uregulowania zadłużenia czynszowego.

Doradca wyjaśnił AM, iż mąż jest zobowiązany do spłaty zaległych należności wobec Funduszu oraz do regulowania na bieżąco alimentów. Tylko AM jako wierzyciel może wycofać sprawę od komornika. W tym celu, musiałaby złożyć pismo do komornika o wstrzymanie egzekucji. W sprawie długu wobec Funduszu mąż może zwrócić się pismem do likwidatora Funduszu czyli do ZUS-u o odroczenie terminu spłaty oraz rozłożenie na raty (podstawa prawna - art. 68 ustawy o świadczeniach rodzinnych).

AM na kolejnym spotkaniu poinformowała doradcę, iż zwrócili się na piśmie do likwidatora Funduszu o rozłożenie na raty długu. Otrzymali formularz do wypełnienia, mają trudności w jego wypełnieniu, więc proszą o pomoc w jego wypełnieniu.

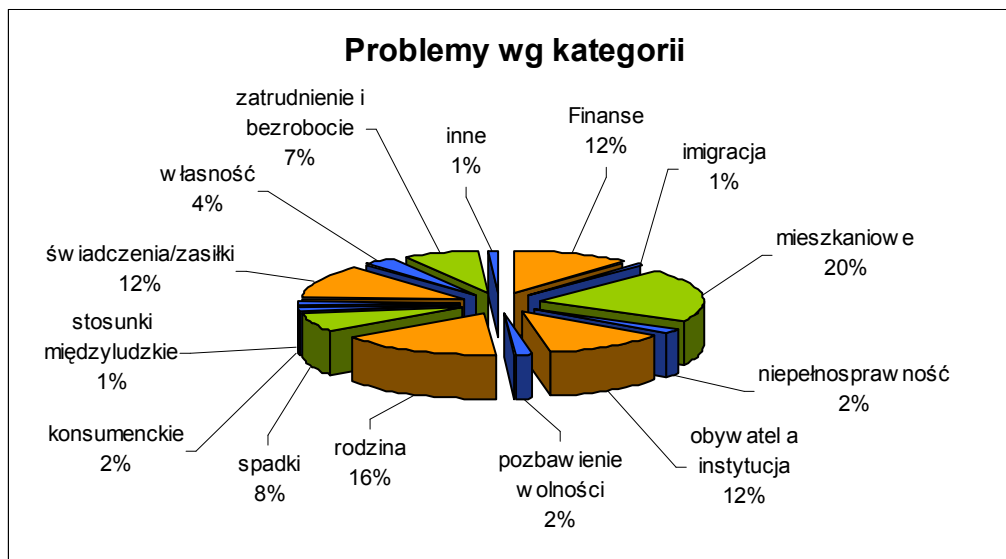
Doradca pomógł w wypełnieniu oświadczenia w sprawie posiadanego majątku ruchomego i nieruchomości.

Po otrzymaniu odpowiedzi z ZUS, klientka ponownie zwróciła się o pomoc do doradcy: ZUS wyraził zgodę na spłatę zadłużenia w ratach. Do lipca zostały wyznaczone raty w wys. po 150 zł, a od lipca po 250 zł. Problem polega jednak na tym, iż AM wraz z mężem zwracała się z prośbą, aby spłata zadłużenia nastąpiła od lipca. Do lipca spłacają zadłużenie czynszowe i trudno im będzie pogodzić spłatę tych dwóch należności jednocześnie tym bardziej, iż AM straciła pracę i jest obecnie bezrobotna. Czy mogą odwołać się od tego pisma.

Doradca poinformował, iż nie ma możliwości odwołania się, bowiem to nie jest decyzja, ale jedynie zgoda ZUS na ich propozycję. Ponadto doradca wyjaśnił AM treść pisma tzn., że zawarta jest w nim informacja, że jeśli odstąpią od tej ugody wówczas ZUS wystąpi na drogę egzekucyjną. W związku z tym niepłacenie w terminie rat może być rozumiane jako nie wywiązanie się z ugody. Doradca wspólnie z AM ustalili, iż najlepiej będzie, aby wpłacili pierwszą ratę i jednocześnie zwrócili się z ponowną prośbą o odroczenie terminu spłaty do lipca, ponownie uzasadniając dlaczego. Jeśli szybko nie otrzymają odpowiedzi z ZUS muszą realizować spłatę długu w terminach wyznaczonych przez ZUS. Doradca podkreślił konsekwencje nie płacenie w terminie rat.

Powyższe opisy spraw obrazują pracę doradców BPO, choć nie wyczerpują w pełni problematyki spraw, jakie zgłaszają klienci.

Poniżej prezentujemy wykres problemów według przyjętej w sieci biur porad kategoryzacji.



Przykłady pozytywnie załatwionych spraw :

Uzyskanie renty rodzinnej:

CI - ma niepełnosprawną córkę, która otrzymuje rentę socjalną. Ponieważ zmarł mąż CI, córka podjęła starania o przyznanie renty rodzinnej po ojcu. W ZUS, CI uzyskała informację, że jeśli córka złoży wniosek o rentę rodzinną, to utraci prawo do renty socjalnej. CI jest bardzo zaniepokojona i pyta się, czy możliwe jest, aby córka nie miała prawa do renty rodzinnej po zmarłym ojcu.

Doradca wyjaśnił, że zgodnie z art. 9 Ustawy o rencie socjalnej, córka może otrzymywać zarówno rentę rodzinną, jak i socjalną, tylko gdy suma dwóch świadczeń przekroczy 200% najniższej renty z tytułu całkowitej niezdolności do pracy, ZUS może obniżyć wysokość renty socjalnej. Z analizy sytuacji wynika, że córka powinna mieć prawo do obu świadczeń. Doradca pomógł w sformułowaniu odpowiedniego wniosku do ZUS. Kilkanaście dni później CI poinformowała, że córka uzyskała prawo do renty rodzinnej po ojcu i będzie miała prawo do dwóch świadczeń (renty rodzinnej i socjalnej).

Uzyskanie odszkodowania:

SB – jest osobą samotną, utrzymuje się z emerytury. Mieszka w mieszkaniu komunalnym. Na skutek awarii (pęknięcie rury kanalizacyjnej) i prac remontowych z tym związanych, na ścianie jego lokalu wystąpił grzybo-pleśń. Od telefonicznego zgłoszenia przez SB tego faktu do administracji budynku upłynęło ok.6 miesięcy. W budynku istnieje wspólnota mieszkaniowa. SB jest w podeszłym wieku (ponad 80 lat), pod stałą opieką kardiologiczną, ze względu na 3 zawały serca. Grzyb w mieszkaniu, pomimo wietrzenia powiększa się, jest z pewnością szkodliwy dla zdrowia. SB ma dolegliwości astmatyczne. Wizyty osób z administracji nic nie wnoszą, nie podejmowane są żadne działania. SB był w SANEPIDZIE, ale poinformowano go, że nie zajmują się indywidualnymi zgłoszeniami.

Doradca poradził wystąpienie z pismem do władz miasta i przesłanie do wiadomości mediów. Doradca pomógł w sformułowaniu pisma.

Na kolejnym spotkaniu SB poinformował doradcę, że w odpowiedzi na złożone pismo, została przeprowadzona ekspertyza inspektora nadzoru budowlanego i został sporządzony protokół szkód, w którym określono zakres robót koniecznych do usunięcia szkody. Jako podmiot do usunięcia szkody została wskazana Wspólnota Mieszkaniowa. SB został powiadomiony, że zgłosi się jeszcze ubezpieczyciel Wspólnoty Mieszkaniowej, celem oszacowania szkody. SB otrzymał skierowanie do szpitala i obawiał się, że ubezpieczyciel nie zastanie go w domu i znowu będą trudności z usunięciem szkody.

Doradca poradził, aby SB zawiadomił wspólnotę na piśmie o swoim przewidywanym pobycie w szpitalu i zapowiedział, że po opuszczeniu szpitala, powiadomi wspólnotę o swojej obecności w lokalu i gotowości przyjęcia ubezpieczyciela jak również ekipy remontowej. Po miesiącu SB poinformował doradcę Biura, że dzięki wsparciu i uzyskanym poradom oraz napisaniu pism, otrzymał odszkodowanie od ubezpieczyciela wspólnoty mieszkaniowej, dzięki któremu będzie mógł w dogodnym dla siebie czasie zaplanować i sfinansować remont mieszkania.

Uzyskanie miejsca parkingowego dla osoby niepełnosprawnej:

RJ jest osobą niepełnosprawną w stopniu umiarkowanym, porusza się o kuli. Zwrócił się do Zarządu Gospodarki Nieruchomościami o wyznaczenie mu na podwórzu miejsca do parkowania. Gdy odpowiedziano mu, że nie ma takiej możliwości, wówczas napisał do Wydziału Infrastruktury. Mimo, że Wydział Infrastruktury polecił żeby ZGN ponownie sprawę rozpatrzył to ZGN ponownie odmówił. Do doradcy Biura zgłosił się o poradę, jakie kroki ma dalej podjąć.

Doradca wyjaśnił że trzeba zwrócić się ponownie do ZGN o wyznaczenie miejsca do parkowania ale tym razem, pismo powinno zostać skierowane do dyrekcji Zarządu. Doradca pomógł w sformułowaniu pisma ponieważ poprzednio sformułowane przez RJ podania były niejasne i niezrozumiałe.

W odpowiedzi na złożone pismo uzyskał odpowiedź z ZGN, ale odmowną. Czuje się bezradny. Doradca poradził aby zwrócił się z oficjalną skargą do Burmistrza i również pomógł sformułować pismo.

Po dwóch tygodniach RJ poinformował doradcę Biura, iż uzyskał zgodę na parkowanie blisko swojego miejsca zamieszkania i że miejsce to zostało opatrzone znakiem miejsca parkingowego dla osoby niepełnosprawnej.

Monitoring pracy doradców – badanie jakości świadczonych usług

W Biurze Porad Obywatelskich szczególną wagę przywiązuje się do dbania o jakość udzielonych porad. Opracowane i przyjęte w sieci biur Porad Obywatelskich standardy jakości pozwalają na utrzymanie wysokiej jakości usług.

Standardy te, to między innymi:

- Dostępność Biura i informacji dla klienta
- Profesjonalny personel BPO
- System Informacyjny- jako baza udzielanych porad
- Zapewnienie klientom możliwości wyrażania opinii o usługach BPO
- Standardy jakości dotyczące udzielanych porad – udzielanie porad według jednolitego systemu
- Dokumentacja według jednolitego wzoru
- Współpraca z partnerami lokalnymi
- Metody zapewnienia jakości i stosowania kontroli

Każdy standard jest szczegółowo opisany. Opracowane w 2003 r. narzędzie do badania jakości usług oraz kontroli jakości pozwalają na systematyczną ocenę poziomu usług świadczonych przez BPO.

W 2005 r praca doradców BPO została dodatkowo poddana ocenie zarówno ze strony klientów, jak i profesjonalistów. Z jednej strony zostało przeprowadzone badanie satysfakcji klientów, z drugiej badanie prawidłowości porad dokonane zostało przez niezależnych ekspertów.

Badanie satysfakcji klientów:

Badanie odbywało się za pomocą ankiety. Klienci byli proszeni o wypełnienie ankiet zaraz po zakończeniu rozmowy doradczej. Ankieta była anonimowa. Zostało wydanych 150 ankiet, zwrócono wypełnionych 134 ankiety.

Ankieta zawierała 7 pytań:

1. Czy wyznaczony termin spotkania był dla Pana/i dogodny?
2. Czy spotkał/a się Pan/i z życzliwym przyjęciem w biurze?
3. Czy miał/a Pan/i poczucie, że doradca chciał pomóc w rozwiązaniu problemu?
4. Czy informacje, które Pan/i otrzymał/a były zrozumiałe?
5. Czy przyjdzie Pan/i jeszcze raz do Biura po poradę, jeśli pojawi się nowy problem?
6. Czy chciałby/a Pan/i, żeby takie Biuro działało w pobliżu Pana/i miejsca ?
7. Czy jest coś, co zmieniła/a by Pan/i w Biurze?

Wszystkie badane osoby (100%) nie miały zastrzeżeń do terminu wyznaczonego spotkania, oraz uważały, iż spotkały się z życzliwym przyjęciem w Biurze. 87% badanych uważało, iż otrzymane informacje były dla nich zrozumiałe, a pozostała grupa, że raczej zrozumiałe. Podobny rozkład odpowiedzi dotyczył pytania 5 i 6. Najciekawsze były odpowiedzi na otwarte pytanie dotyczące tego co by mogło być zmienione w Biurze. Sprawą, na którą zwracano uwagę kilkakrotnie było „wyciszenie miejsc spotkań.”, „ Powinno być więcej miejsca dla przeprowadzania rozmów z interesantami, tak żeby wzajemnie sobie nie przeszkadzać”.

Najczęściej respondenci nie wymieniali niczego co by chcieli zmienić i uzasadniali to w ten sposób: „Nie, ponieważ uzyskałam bardzo rzeczową pomoc, za którą bardzo dziękuję.”. Najczęściej osoby w różny sposób dziękowały za poradę: „W biurze zostałam poinformowana bardzo życzliwie, dobrze, bez terminu, wszechstronnie i wyczerpująco.” „Mam poczucie, że sprawa, z którą się zwróciłam zostanie rozpatrzona pozytywnie z dodatkowymi wskazówkami i mam nadzieję, że pomogą mi uzyskane tutaj sugestie.”, „ Uważam, że Biuro Porad Obywatelskich spełnia swoją rolę, jest bardzo potrzebne, szczególnie ludziom zapomnianym, z trudem radzącym sobie z trudnościami”, „ Nic, wszystko jest w porządku, sympatyczna obsługa.”.

Badanie zostało przeprowadzone przez niezależnych prawników na zlecenie Związku Biur Porad Obywatelskich. Badaniem objęte były wszystkie placówki zrzeszone w sieci Biur Porad Obywatelskich. Eksperci analizując wpisy do bazy oceniali zarówno prawidłowość udzielanych porad pod względem prawnym jak i umiejętność wykorzystywania przez doradców lokalnych zasobów instytucjonalnych.

Zostało ocenionych 1074 kart spraw klientów. Według ekspertów doradcy Biura Warszawskiego są dobrze poinformowani w kluczowych kategoriach, dokonują całościowej analizy sytuacji klienta, podają klientom podstawę prawną, kierują klientów w razie potrzeby do wyspecjalizowanych placówek. Wszystkie oceniane porady eksperci ocenili, jako poprawne i nie wykazujące błędów merytorycznych.

Regionalny Ośrodek Rozwoju Poradnictwa Obywatelskiego dla Mazowsza

Analizując w połowie roku 2005 dotychczasowy rozwój polskiej sieci poradnictwa obywatelskiego, uznaliśmy podczas dyskusji w Związku Biur Porad Obywatelskich, że sieć BPO powinna zostać wzmocniona poprzez regionalne działania. Dlatego też w porozumieniu i we współdziałaniu ze Związkiem Biur Porad Obywatelskich, od sierpnia 2005 roku podjęliśmy się realizowania zadań regionalnego rozwoju poradnictwa dla Mazowsza. Analogiczne działania podjęło BPO z Łomży w regionie - Podlasia. Regionalne Ośrodki Rozwoju Poradnictwa mogą powstać na bazie jedynie doświadczonych BPO, których zespoły umieją innym przekazać umiejętności i metodologię poradnictwa

Szczególnie duże zapotrzebowanie na rozwijanie poradnictwa istnieje na Mazowszu, gdyż w województwie największym obszarowo i zamieszkałym przez ponad 5 mln ludzi - istnieją tylko 2 BPO: w Warszawie i w Garwolinie. Poradnictwo obywatelskie, świadczone przez sieć placówek równomiernie rozmieszczonych w całym regionie, przyczyniłoby się do podniesienia jakości życia i wyrównywania szans poszczególnych subregionów. Stworzenie takiej sieci to proces, który wymaga czasu. Intencją naszą było więc rozpoczęcie tego procesu. Zadaniem regionalnego ośrodka jest nawiązywanie kontaktów z partnerami (organizacjami i samorządami Mazowsza) celem utworzenia biur porad obywatelskich, organizowanie praktyk, staży, wizyt dla osób zainteresowanych poradnictwem, a także wspieranie rozwoju lokalnego BPO.

Działania w regionie Mazowsza okazały się bardzo trudne i wymagające dużo czasu. Największym rezultatem ich było przygotowanie warunków do uruchomienia lokalnego poradnictwa obywatelskiego w Radomiu. Współpracowano bardzo intensywnie z przedstawicielami władz samorządowych Radomia celem przekonania ich do potrzeby uruchomienia i wspierania niezależnego poradnictwa obywatelskiego. Wydaje się, że efekt ten osiągnięto: informacje o poradnictwie zostały rozpowszechnione, a poradnictwo stało się jednym z priorytetów miasta w konkursach dla organizacji pozarządowych. Uruchomienie lokalnego Biura Porad Obywatelskich podejmuje – Centrum Wolontariatu z Radomia, którego członkowie odbyli staże i praktyki w Warszawskim Biurze i wydaje się, że organizacja jest gotowa i dobrze przygotowana do podjęcia tego zadania.

Współpraca Stowarzyszenia CIS z innymi partnerami

Współpraca w 2005r. Biura Porad Obywatelskich - Stowarzyszenie CIS z dotychczasowymi partnerami to jest Urzędem Miasta Stołecznego Warszawy, Wojewodą Mazowieckim, Ośrodkiem Pomocy Społecznej Dzielnicy Bielany i Pragą Północ, Centralnym Zarządem Służb Więziennych, Ministerstwem Sprawiedliwości, Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych układała się bardzo dobrze. Ponadto została rozpoczęta w 2005 r. współpraca z dyrekcją Aresztu Śledczego Warszawa - Grochów oraz Aresztu Śledczego

Grodzisk Mazowiecki a także z Wydziałem Pomocy Społecznej Dzielnicy Wola. Na Mazowszu, rozwijała się stała współpraca z Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie dla Powiatu Warszawskiego Zachodniego, a w 2005 r. nawiązano ją z Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Mińsku Mazowieckim. Wszędzie przyniosło to konkretne, wymierne rezultaty w postaci rozwoju poradnictwa obywatelskiego, poszerzenia dostępności do usług poradniczych poprzez zakładania nowych Punktów.

Od początku swojej działalności Biuro Porad Obywatelskich, współpracuje z wieloma organizacjami pozarządowymi i instytucjami zajmującymi się pomocą na rzecz innych osób. Współpraca ta z jednej strony dotyczy współdziałania na rzecz klientów, z drugiej zaś doradcy Biura dzielą się swoimi doświadczeniami i wiedzą z pracownikami innych organizacji i instytucji. W 2005 r. doradcy prowadzili m.in. szkolenia dla:

- asystentów osób niepełnosprawnych, których organizatorem było Stowarzyszenie dla Osób Chorych na SM,
- lokalnych koordynatorów pracujących na rzecz repatriantów – organizatorem była Polska Akcja Humanitarna
- osób na aplikacji kuratorskiej – organizator Ministerstwo Sprawiedliwości

Ponadto doradcy Biura aktualizowali dla Stowarzyszenia KLON/JAWOR ulotkę z serii Poznaj Swoje Prawa – uprawnienia dla bezrobotnych.

W październiku 2005r. Fundacja Batorego zwróciła się do Biura Porad Obywatelskich w Warszawie o współuczestniczenie w roli eksperckiej, w projekcie Inicjatywy Obywatelskie w Europie Wschodniej. Spotkanie robocze w Doniecku na Ukrainie, skoncentrowane było na wymianie doświadczeń z zakresu funkcjonowania biur porad obywatelskich, a przede wszystkim dotyczyło przekonania partnerów do pracy nad standardami jakości.

Sprawozdanie finansowe:

Poniżej przedstawione są pozyskane fundusze na działalność Biura Porad Obywatelskich w 2005 r. Dokładna analiza finansowa zawarta jest w Bilansie i Rachunku Zysków i Strat za 2005 r.

1. Budżet państwa:

Wydział Polityki Społecznej Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego –	60 000,00 PLN
Fundusz Inicjatyw Obywatelskich	38 639,20 PLN
Ministerstwo Sprawiedliwości	10 000,00 PLN
PFRON	53 000,00 PLN
EQUAL	11 950,84 PLN

2. Budżet samorządu:

Urząd Miasta Warszawy	200 000,00 PLN
PCPR Powiatu Warszawsko Zachodniego	12 000,00 PLN

3. Inni sponsorzy:

Fundacja im. St. Batorego	11 000,00 PLN
Fundacja Instytut Spraw Publicznych	24 689,25 PLN

4. Składki członkowskie: 90,00 PLN

5. 1% podatku: 982,69 PLN

Razem 422 351,98 PLN