

SPIS TREŚCI

WSTĘP	3
CO ROBIMY	4
PORADNICTWO DLA OSÓB ZNAJDUJĄCYCH SIĘ W TRUDNEJ SYTUACJI ŻYCIOWEJ	4
DZIAŁANIA NA MAZOWSZU W RAMACH REGIONALNEGO ROZWOJU PORADNICTWA OBYWATELSKIEGO	21
KAMPANIA INFORMACYJNA DOTYCZĄCA PRZECIWDZIAŁANIA DZIEDZICZENIU DŁUGÓW SPADKOWYCH	22
NOWE DZIAŁANIA PODEJMOWANE PRZEZ STOWARZYSZENIE CENTRUM INFORMACJI SPOŁECZNEJ CIS	24
PODZIĘKOWANIA	27

WSTĘP

Biuro Porad Obywatelskich w Warszawie, pierwsza pozarządowa, niezależna organizacja udzielająca porad osobom będącym w trudnej sytuacji życiowej zostało uruchomione przez Stowarzyszenie Centrum Informacji Społecznej CIS w 1996 roku.

Po 13 latach działalności oprócz głównej siedziby, która mieści się od początku przy ul. Gałczyńskiego 3, Biuro Porad Obywatelskich posiada sieć Punktów Poradniczych w pięciu warszawskich dzielnicach: na Pradze Północ, Bielanach, Woli, Mokotowie, Bemowie; w dwóch miejscowościach poza Warszawą: w Mińsku Mazowieckim i Ożarowie Mazowieckim, a także w trzech zakładach karnych na Służewcu, Grochowie oraz w Grodzisku Mazowieckim.

W 2005 roku przy Stowarzyszeniu CIS, prowadzącym warszawskie Biuro Porad Obywatelskich, powstał Regionalny Ośrodek Rozwoju Poradnictwa Obywatelskiego, którego celem jest inicjowanie powstawania nowych Biur Porad Obywatelskich na Mazowszu. Dzięki działalności ośrodka doszło do powstania Biura w Radomiu i Łosicach, a w kwietniu 2009 r. ma nastąpić oficjalne otwarcie Biura Porad Obywatelskich w Płocku.

Każdy, kto zgłasza się po pomoc do Biura Porad Obywatelskich otrzymuje bezpłatnie poradę o możliwościach rozwiązania swego problemu udzieloną przez kompetentnego, przeszkolonego doradcę. To sprawia, że liczba porad zwiększa się z roku na rok. Wszystkie sprawy są opisywane w internetowej bazie danych. Stanowią one bogaty materiał umożliwiający analizę problemów z jakimi zgłaszają się klienci, a także badanie potrzeb w tych obszarach, w których istnieją trudności z uzyskaniem informacji o prawach i uprawnieniach. Dzięki temu możliwe jest wyodrębnienie i wczesne reagowanie na pojawiające się szczególnie dotkliwe problemy społeczne, a także realizowanie programów i aplikowanie o fundusze na działania, na które istnieje duże zapotrzebowanie społeczne.

CO ROBIMY

Podstawowym programem Stowarzyszenia jest świadczenie poradnictwa obywatelskiego w ramach Biura Porad Obywatelskich.

Poradnictwo dla osób znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej

Porady dla mieszkańców Warszawy oraz osób zamieszkałych na Mazowszu, w 2008 roku udzielane były w następujących miejscach:

1. Warszawa, ul. Gałczyńskiego 3 – siedziba główna Biura Porad Obywatelskich;
2. Warszawa – Bielany, ul. Wrzeciono 2 – Biblioteka Publiczna;
3. Warszawa – Mokotów, ul. Wiśniowa 37 – Klub Pracy;
4. Warszawa – Praga Północ, ul. Jagiellońska 56 – Klub Złotego Wieku;
5. Warszawa – Wola, ul. Dziadowska 6 – Dzielnicowy Dom Kultury;
6. Warszawa – Bemowo, ul. Konarskiego 83 – Bemowski Klub Samopomocy;
7. Mińsk Mazowiecki, ul. Konstytucji 3 Maja 16 – Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie;
8. Ożarów Mazowiecki, ul. Poznańska 129/133 – Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie;
9. Warszawa – Służewiec, ul. Kłobucka 5 - Areszt Śledczy;
10. Warszawa – Grochów, ul. Chłopickiego 71a – Areszt Śledczy;
11. Grodzisk Mazowiecki, ul. 1 Maja 27 – Areszt Śledczy.

Ponadto świadczone były porady: listownie i telefonicznie pod numerem telefonu

0-22 828-12-95

Dane demograficzne klientów BPO w 2008 roku

W porównaniu z latami ubiegłymi w 2008 roku niewiele zmieniła się struktura demograficzna klientów Biura Porad Obywatelskich.

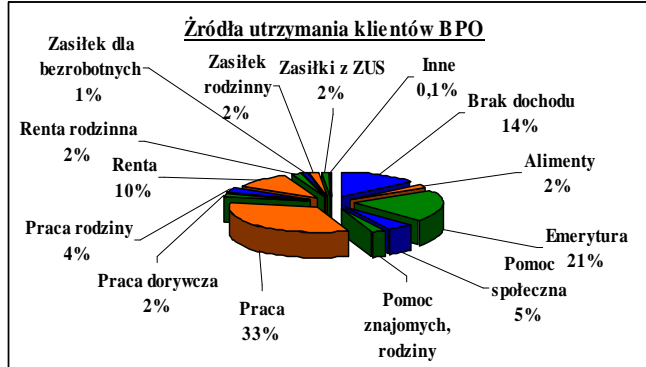
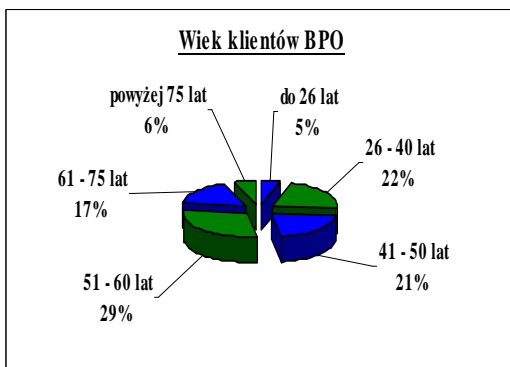
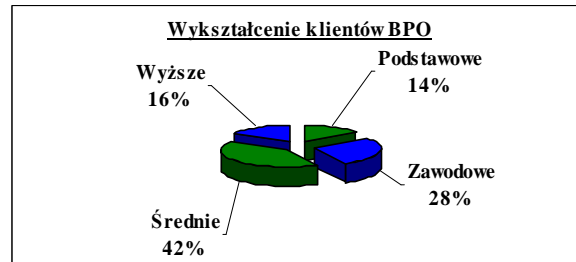
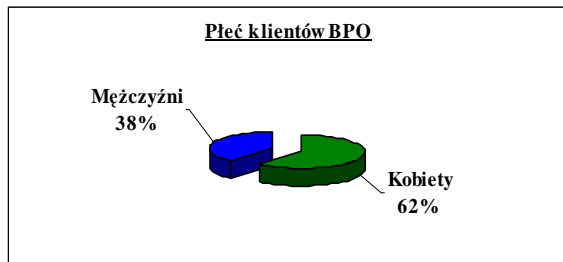
Rokrocznie z usług Biura Porad Obywatelskich korzystają głównie kobiety.

W porównaniu z rokiem ubiegłym wzrosła liczba osób z wykształceniem zawodowym (o 5%), a zmniejszyła się liczba osób z wykształceniem średnim (o 4%).

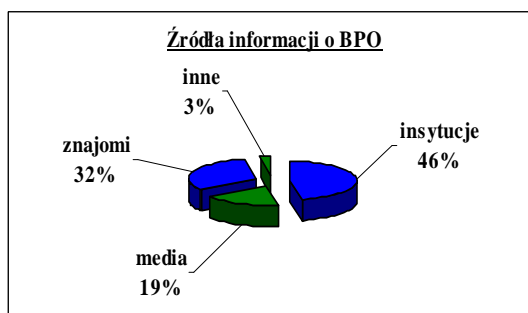
Analizując wiek klientów BPO wzrosła liczba osób w wieku przedemerytalnym tj. 51-60 lat (o 5%), zmniejszyła się natomiast liczba osób młodych, szczególnie w grupie 26-40 lat (o 3%).

Na podobnym poziomie, jak w latach ubiegłych, kształtuje się rozkład dochodów osób korzystających z porad, w większości są to osoby utrzymujące się z pracy (33%), emerytury (21%) lub renty z tytułu niezdolności do pracy (10%).

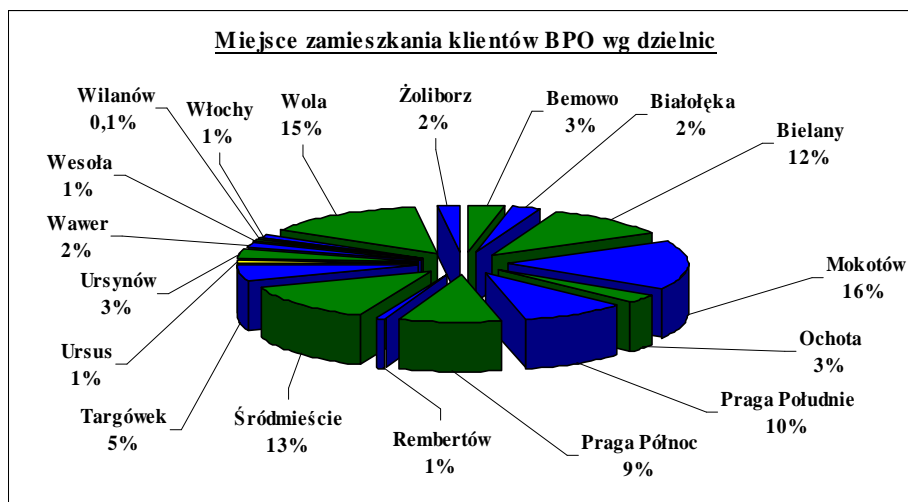
Poniżej przedstawiamy w formie graficznej profil klientów Biura:



O możliwości skorzystania z porad klienci dowiadują się głównie z innych instytucji i organizacji pozarządowych (46%), lub od znajomych, którzy korzystali wcześniej z usług Biura.



Z terenu Warszawy najwięcej osób zgłaszało się z tych dzielnic, w których znajdują się Punkty Porad (Mokotów -16%, Wola - 15%, Bielany - 12%) lub mieści się siedziba BPO - Śródmieście (13%).

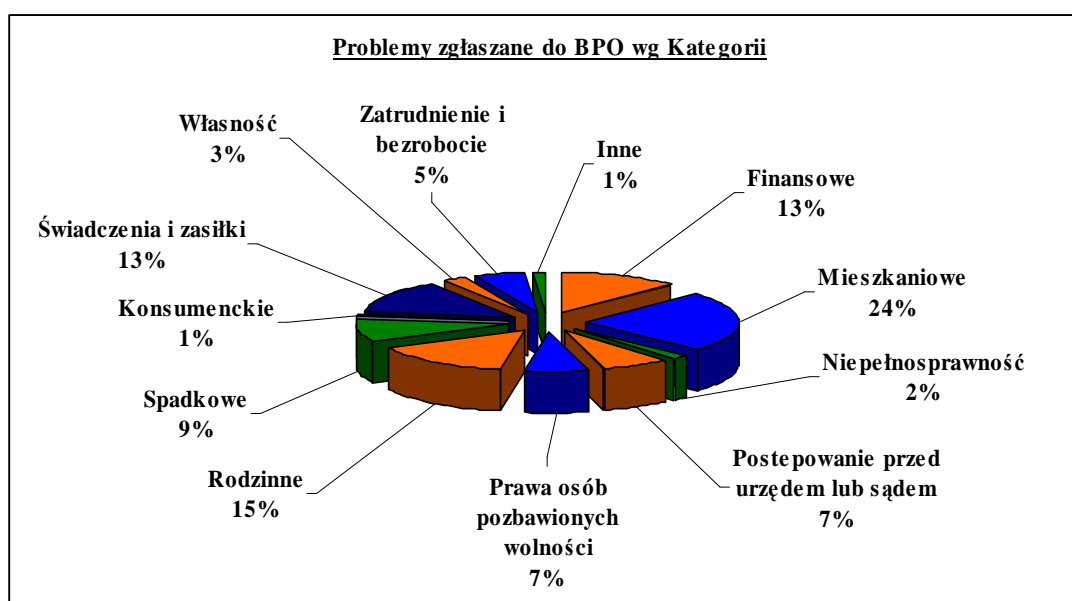


Spośród mieszkańców województwa mazowieckiego (oprócz Warszawy) najwięcej osób zgłosiło się po porady z powiatów: mińskiego, otwockiego, grodzkiego, legionowskiego, pruszkowskiego, piaseczyńskiego, warszawskiego zachodniego, wołomińskiego.

Problemy zgłaszane przez klientów Biura Porad Obywatelskich w 2008 roku

Podobnie, jak w roku ubiegłym, najwięcej spraw zgłaszanych było w ramach kategorii mieszkaniowe, rodzinne, a także dotyczących problemów finansowych oraz świadczeń i zasiłków.

Analizując te problemy, zauważamy wzrost liczby spraw w kategorii świadczeń i zasiłków (o 3%). Nastąpił również niewielki wzrost spraw mieszkaniowych (o 1%) i finansowych (również o 1%). Wiąże się to z realizowanymi projektami dotyczącymi świadczenia poradnictwa dla osób mających problemy z ZUS oraz dla osób zagrożonych utratą mieszkania z powodu zadłużenia.



Poniżej przedstawiamy omówienie najczęściej zgłaszanych problemów w głównych kategoriach.

Problemy zgłaszane w ramach kategorii mieszkaniowe:

Problemy mieszkaniowe stanowią od lat największą grupę zgłaszanych spraw.

Najwięcej spraw związanych było z otrzymaniem tytułu prawnego do zajmowanego mieszkania czy uzyskaniem własnego mieszkania z zasobów gminy.

Problemy osób, które nie mają zaspokojonych potrzeb mieszkaniowych obrazuje sytuacja jednej z naszych klientek. Kobieta wraz z dwiema córkami i swym partnerem mieszka w bardzo małym jednopokojowym mieszkaniu, które wynajmują na wolnym rynku. Powierzchnia mieszkania jest tak mała, że mieści się tam tylko jedno łóżko. Najstarsza córka, z powodu warunków mieszkaniowych mieszka z ciotką. Klienta od kilku lat stara się o uzyskanie mieszkania z zasobów dzielnicy. Od urodzenia jest mieszkanką Woli. Zgłosiła się do Punktu Porad z pismem odmawiającym jej wynajęcia mieszkania. Jako powód wskazano, że klientka jest współodpowiedzialna za zadłużenie mieszkania, którego najemcą była jej matka. Tymczasem klientka 12 lat temu wyprowadziła się od matki alkoholiczki z powodu burd i awantur, do których dochodziło w mieszkaniu. Miała wtedy małe dziecko, z którym nie mogła przebywać u matki, zaczęła, więc wynajmować mieszkania. Nadal była jednak zameldowana w mieszkaniu matki, ponieważ nie miała szans na uzyskanie zameldowania gdzie indziej. Klientka z rodziną do tej pory nie ma stałego dachu nad głową. Jej matka zmarła. Przed śmiercią miała orzeczoną eksmisję. W mieszkaniu matki pozostali bracia klientki, którzy prowadzą styl życia taki, jak ich matka. Klientka, która zdecydowała zerwać z takim życiem, niestety nie może zapewnić normalnych warunków swoim dzieciom. Dochody jej rodziny nie pozwalają na kupno mieszkania na wolnym rynku. Stać ich tylko na wynajmowanie mieszkania, w którym wszyscy muszą spać w jednym łóżku. Niestety według władz dzielnicy nasza klientka ponosi odpowiedzialność za swoją matkę i braci.

Zgłaszane były także problemy osób, które zamieszkiwały w lokalach komunalnych ze swoimi dziadkami. Po śmierci dziadków okazuje się, że gmina wzywa ich do opróżnienia mieszkania. Osoby te są zaskoczone i zszokowane takim żądaniem. Przez kilkanaście, a nawet kilkadziesiąt lat zamieszkiwały w tym lokalu, założyły rodziny, nie zalegają z opłatami, a teraz muszą go opuścić. Mając czterdzieści lat i kilkunastoletnie dzieci, osiągając przeciętne wynagrodzenie trudno jest kupić lub wynająć mieszkanie na wolnym rynku. W takich sytuacjach doradca może wyjaśnić, co mówią przepisy, pomóc w sformułowaniu pisma. Jednak z racji ograniczeń wynikających z regulacji prawnych (Kodeks cywilny, Ustawa o ochronie praw lokatorów, Uchwała Rady Miasta) możliwości pomocy są ograniczone. Sytuacja tych osób jest bardzo trudna, z jednej strony nie stać ich na wynajęcie lub zakup mieszkania na wolnym rynku, a z drugiej strony – niezwykle trudno jest uzyskać mieszkanie komunalne.

Narastającym problemem jest sytuacja lokatorów zajmujących mieszkania w budynkach przejętych przez prywatnych właścicieli. Szczegółowo te kwestie przedstawialiśmy w raporcie w 2007r. Nadal jednak nie ma rozwiązań, wspierających takich lokatorów.

Przykładem może być sytuacja pewnej niepełnosprawnej kobiety, która ma orzeczoną całkowitą niezdolność do pracy z powodu zaawansowanej wady wzroku. Ta prawie niewidząca kobieta zajmuje lokal w budynku odzyskanym przez prywatnego właściciela. Zamieszkuje wraz z dwójką dorosłych dzieci oraz 6-letnim wnukiem, którego wychowuje w ramach rodziny zastępczej. Właściciel budynku kontaktował się wyłącznie z klientką. Nie chciał rozmawiać z żadnym innym członkiem rodziny, ani nawet w ich obecności. Klientka z perspektywy czasu uważa, że właściciel postępował tak właśnie z powodu jej wady wzroku. Przedkładał jej do podpisywania dokumenty, których nie mogła przeczytać. Nie wydawał potwierdzeń zapłaty za czynsz lub dawał do podpisu inny nic nieznaczący dokument. W końcu właściciel skierował sprawę o eksmisję, jako podstawę podając zadłużenie lokalu. Klientka twierdziła, że zadłużenie było o wiele mniejsze niż to, które podawał właściciel, ale niestety nie miała potwierdzeń dokonywanych wpłat. Klientka oczywiście wybrała się na sprawę eksmisyjną. Niestety źle odczytała adres sądu i pojechała nie tam, gdzie trzeba. W efekcie na sprawę nie dotarła. Sąd zaocznie orzekł eksmisję, bez prawa do lokalu socjalnego. Klientka wniosła odwołanie, ale sąd je odrzucił, ponieważ z braku pieniędzy nie uiściła opłaty sądowej. W momencie, kiedy kobieta trafiła do Biura Porad Obywatelskich, wyrok orzekający eksmisję bez prawa do lokalu socjalnego był już prawomocny.

Jest to bardzo drastyczny przykład jak niepełnosprawność, nieporadność oraz nieznamość przepisów i uprawnień, ale też brak pomocy ze strony właściwych instytucji może doprowadzić do dramatycznych konsekwencji. W tym przypadku było to orzeczenie eksmisji bez prawa do lokalu socjalnego. Klientka oraz jej wnuk mieli ogromną szansę na orzeczenie przez sąd prawa do lokalu socjalnego. Gdyby sąd takie prawo orzekł, to eksmisja mogłaby nastąpić tylko do lokalu socjalnego, który musiałaby zapewnić gmina. Dla osób zajmujących mieszkania w budynkach odzyskanych przez prywatnych właścicieli, jest to często duża szansa. Czynsz w lokalu gminnym jest zazwyczaj dużo niższy, a stawki są ustalane uchwałą gminy. Zgodnie z art. 14 ust 4 Ustawy o Ochronie Praw Lokatorów (...) sąd orzekając eksmisję orzeka o uprawnieniu do lokalu socjalnego wobec osób niepełnosprawnych, małoletnich oraz ich opiekunów. Jednakże warunkiem jest przedstawienie sądowi dokumentów poświadczających stan faktyczny – np. orzeczenie o niepełnosprawności, akt urodzenia. Klientka mogła wystosować pisemną odpowiedź na pozew i domagać się orzeczenia prawa do lokalu socjalnego, dosyłając niezbędne dokumenty. Odwołując się od niekorzystnego wyroku mogła ubiegać się o zwolnienie z kosztów sądowych. Niestety z BPO skontaktowała się wtedy, gdy została orzeczone eksmisja. Sama nie potrafiła sobie poradzić z

tą sytuacją. W momencie, kiedy zjawiła się w BPO rozpoczęła starania o przyznanie lokalu z zasobów gminy. Gmina odmówiła, powołując się na wyrok sądowy, w którym nie orzeczono prawa do lokalu socjalnego. Dla gminy oznaczało to, że jej sytuacja była już badana przez sąd, który orzekł, że nie zostały spełnione kryteria do przyznania lokalu. Doradca pomógł klientce w sporządzeniu pisma o ponowne rozpatrzenie jej wniosku. W piśmie została przedstawiona sytuacja klientki oraz wyjaśnione przyczyny, z jakich sąd nie orzekł o prawie do lokalu socjalnego.

Problemy zgłaszane z ramach kategorii rodzinne:

Sprawy zakwalifikowane w ramach kategorii rodzinne dotyczyły najczęściej problemów alimentacyjnych (28% wszystkich spraw w ramach tej kategorii), majątkowych (20%) oraz związanych z rozwodem lub separacją (19%). Zakres tych problemów jest zbliżony do tych, które były zgłaszane w latach poprzednich.

Osoby zwracające się do BPO często nie potrafią uregulować swoich spraw rodzinnych. Boją się podejmować jakiegokolwiek działania, gdyż wiążą się one przeważnie z koniecznością wkroczenia na drogę sądową, a ta jest dla nich niezrozumiała i niejasna.

W ramach problemów alimentacyjnych zgłaszane były głównie sprawy związane z uzyskaniem świadczeń alimentacyjnych na dzieci. Problemy alimentacyjne są zgłaszane przez obydwie strony konfliktu. Z jednej strony przychodzą matki, które nie otrzymują należytej pomocy ze strony ojców ich dzieci. Z drugiej strony zjawiają się też ojcowie, którzy z racji bezrobocia, choroby, niepełnosprawności czy też odbywania kary pozbawienia wolności nie są w stanie wywiązywać się z obowiązków alimentacyjnych. Na przykład zgłosił się do BPO bardzo schorowany mężczyzna, z orzeczonym umiarkowanym stopniem niepełnosprawności, którego jedynym źródłem utrzymania był zasiłek stały. Niestety, nawet tak skromne źródło dochodu było pomniejszane w wyniku potrąceń komorniczych na rzecz zaległych alimentów. Klient miał wysokie długi alimentacyjne, zarówno wobec dzieci (już dorosłych i pracujących), jak i wobec Funduszu Alimentacyjnego. Na życie zostawało mu niecałe 200zł miesięcznie. Na dodatek niecały rok temu urodził mu się syn. Klient nie był w stanie utrzymać siebie i łożyć na utrzymanie małego dziecka. Zgłosił się więc do BPO z problemem braku środków do życia i pytaniem, czy komornik może jeszcze egzekwować alimenty na dorosłe dzieci (alimenty pobierała ich matka). Doradca poinformował klienta, że komornik dokonuje egzekucji na podstawie ważnego wyroku sądowego. Jeśli dzieci są dorosłe i już się nie uczą, to można wystąpić do sądu o uchylenie obowiązku alimentacyjnego. Poinformowano także klienta o możliwości wystąpienia do ZUS o umorzenie zaległości wobec Funduszu Alimentacyjnego. Klient uczynił to, powołując się na zły stan zdrowia oraz to, że urodził mu się syn, którym chce się opiekować i stworzyć godne warunki życia. W

wyniku porad klientowi umorzono zadłużenie w Funduszu Alimentacyjnym, a ponadto sąd uchylił mu obowiązek alimentacyjny na dorosłe dzieci.

Wiele osób zgłasza się do BPO z prośbą o wyjaśnienie różnic między separacją a rozwodem, pytają, jakie są konsekwencje orzeczenia rozwodu z orzeczeniem o winie, a jakie bez orzekania o winie. Klienci nie wiedzą również, jakie kroki można podjąć w przypadku gdy współmałżonek jest uzależniony od alkoholu, narkotyków, hazardu lub gdy znęca się nad rodziną psychicznie i fizycznie. Coraz częściej też pojawia się problem związany z długami zaciąganymi bez zgody współmałżonka lub z długami zwanym z prowadzeniem działalności gospodarczej.

Do BPO zgłosiła się kobieta, która od kilku lat jest w związku małżeńskim, mają dwoje nieletnich dzieci. Mąż jest hazardzistą. Klientka wraz z mężem mają zaciągnięty kredyt na mieszkanie w TBS. Mąż spowodował, że powstało zadłużenie czynszowe, które klientka obecnie spłaca. Ostatnio dowiedziała się, iż mąż zaciągnął kredyt w banku w wysokości 10 tys.zł. Do BPO zgłosiła się, aby wyjaśniono jej czy odpowiada za długi współmałżonka oraz jakie kroki powinna podjąć gdyby zdecydowała się na rozstanie z mężem.

W takich przypadkach BPO jest często pierwszym miejscem, do którego dane osoby trafiają. Dzięki przyjaznej atmosferze mogą opowiedzieć o tym, co się dzieje w ich rodzinie. Ponad to uzyskują wsparcie i kompleksową poradę, dzięki której są w stanie świadomie podjąć decyzję co do dalszego funkcjonowania rodziny.

Problemy zgłaszane w ramach kategorii finansowe:

W ramach tej kategorii aż 60 % to sprawy związane z zadłużeniami. Poniżej omówiono problemy wynikających z różnego typu zadłużeń.

1. Zadłużenia czynszowe

W związku z realizacją projektu dotyczącego zadłużeń czynszowych zgłaszało się do BPO wiele osób, które miały problemy z regulowaniem czynszu. W takiej sytuacji doradca przede wszystkim przedstawia konsekwencje związane z zaległościami czynszowymi: utrata tytułu prawnego do mieszkania, egzekucja komornicza oraz najdrastyczniejsza z konsekwencji – eksmisja. Następnie doradca wspólnie z klientem zastanawia się nad sposobem regulacji zaległości. Często jednym z rozwiązań jest zawarcie ugody w sprawie spłaty zaległości w ratach.

Pomocy w BPO szukały osoby, które już zawarły taką ugodę. Niepokój budzą sytuacje, kiedy osoby podpisują ugody, o których z góry wiedzą, że nie będą się mogły z nich wywiązać. Zadeklarowane raty są zbyt wysokie, nieadekwatne do osiągniętych dochodów. Niejednokrotnie osoby te twierdzą, że podpisały ugodę pod presją urzędnika. Mają

świadomość swoich zobowiązań, ale obawiają się negocjować z urzędnikami. Konsekwencją takich zachowań jest zerwanie ugody, powiększanie się zadłużenia i skierowanie sprawy do sądu. Wydaje się, że osoby, które są odpowiedzialne za zawieranie umów w sprawie rozłożenia zaległości na raty, powinny dbać o to, aby ugoda była wynikiem przemyślanego porozumienia obydwu stron. Celem powinna być spłata zadłużenia, a nie tylko sam fakt podpisania ugody.

2. Zadłużenia wobec zlikwidowanego Funduszu Alimentacyjnego

Do 2004r. przy Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych istniał Fundusz Alimentacyjny. Mimo likwidacji Funduszu nadal egzekwowane są należności wobec niego. Do Biura często zgłaszały się osoby, które posiadają zadłużenie w zlikwidowanym Funduszu i mają duże trudności w jego regulowaniu. Często te trudności wynikają z choroby, niepełnosprawności, bezrobocia. Likwidator Funduszu tylko w bardzo wyjątkowych sytuacjach zgadza się na umorzenie zaległości. Można jednak uzyskać zgodę na to, aby dług był regulowany w ratach i bez pośrednictwa komornika.

Przykład:

B. odbywa karę pozbawienia wolności. Jest osobą niepełnosprawną od dzieciństwa (w stopniu umiarkowanym). Na wolności otrzymywał rentę socjalną. B. ma 8-letnie dziecko, na które ma orzeczone alimenty w wysokości 350zł miesięcznie. B. przez wiele lat nie płacił alimentów. Do 2004r. matka dziecka otrzymywała pomoc z Funduszu Alimentacyjnego. Obecnie B. ma zadłużenie wobec zlikwidowanego Funduszu Alimentacyjnego w wysokości 12 tys. zł. W związku z pobytem B. w zakładzie karnym wypłata jego renty socjalnej, zgodnie z art. 8 ustawy o rencie socjalnej, została wstrzymana. W zakładzie karnym B. nie może podjąć zatrudnienia ze względu na swoją niepełnosprawność. Znalazł się, więc w bardzo trudnej sytuacji, nie ma żadnych dochodów i ma dług, którego nie jest w stanie spłacić oraz obowiązek regulowania bieżących alimentów. Ponad to nie ma żadnej rodziny i majątku. Jego stan zdrowia nie rokuje poprawy, a więc nie ma szans, aby B. kiedykolwiek mógł podjąć zatrudnienie.

Doradcy pomogli B. w wystąpieniu do likwidatora Funduszu Alimentacyjnego z prośbą o umorzenie zaległości. Podczas kolejnego spotkania B. poinformował doradców, iż otrzymał decyzję od Likwidatora Funduszu o umorzeniu 12 tys. zł.

3. Nienależnie pobrane świadczenie

Do BPO zgłaszały się osoby, które najczęściej na skutek własnego błędu pobrały z ZUS świadczenie, które im nie przysługiwało. Przykładem jest jedna z klientek, która miała prawo do renty rodzinnej na czas pobierania nauki w szkole. Gdy przerwała naukę nie poinformowała o tym ZUS-u (choć miała taki obowiązek) i nadal pobierała rentę. Gdy Zakład to zauważył, nakazał zwrot należności. Ta klientka, podobnie jak inne osoby, w analogicznej sytuacji, zgłosiła się do BPO po pomoc, ponieważ nie miała możliwości, aby zwrócić należność jednorazowo.

Zawsze w takich sytuacjach doradca informował klientów, jakie mają obowiązki w związku z pobieranymi świadczeniami.

Przykład:

X. ma 20 lat. Mieszka z matką. Pobierała rentę rodzinną po ojcu. W 2007r. zaszła w ciążę i z tego powodu zrezygnowała ze szkoły, o czym nie poinformowała Zakładu Emerytalno-Rentowego MSWiA (ojciec był policjantem). Przez miesiąc pobierała rentę nienależnie. Jej obecna sytuacja finansowa nie jest łatwa, X samotnie wychowuje dziecko, nie pracuje, utrzymuje się tylko z pomocy społecznej. Mama X. pracuje jedynie dorywczo. X na dziecko ma przyznane alimenty w wysokości 200 zł, ale ich nie otrzymuje. W ubiegłym miesiącu X dostała z Urzędu Skarbowego wezwanie do zwrotu nienależnie pobranej renty. X. twierdziła, że wcześniej nie otrzymała żadnej decyzji ani pisma z Zakładu Emerytalno-Rentowego MSWiA. X. nie ma pieniędzy na zwrot nienależnie pobranego świadczenia.

4. Zaległości w opłacaniu składek na ubezpieczenie społeczne

Zgłaszały się także osoby, które posiadają zaległości wobec ZUS w związku z nie odprowadzaniem należnych składek z tytułu prowadzenia działalności gospodarczej. Często te zaległości wynikały z uzyskania błędnych informacji, dotyczących konieczności opłacania składek. Przykładem tu może być sprawa. M., która jest emerytką, ma wyższe wykształcenie. Od lipca 2006r. była agentem ubezpieczeniowym w Amplico Life. Aby tam pracować musiała założyć własną działalność gospodarczą. Otrzymała mylne informacje, że będąc emerytką nie musi płacić składek na ZUS. Na skutek konfliktu z przełożonym odeszła z pracy i chciała podjąć zatrudnienie w ING na podobnych zasadach (kwiecień 2008). Wówczas dowiedziała się, że ma zaległości w ZUS na kwotę 800 zł (z tytułu nieopłaconych składek), co dyskwalifikuje ją jako pracownika ING. Ten przykład pokazuje do jakiej sytuacji może doprowadzić udzielenie informacji w sposób niekompetentny.

Do BPO zgłosiła się także osoba, która prowadząc działalność gospodarczą nie odprowadzała składek za swoich pracowników. Problem pojawił się, gdy ZUS odmówił jej przyznania świadczenia właśnie z powodu zaległości w odprowadzaniu składek, a osoba ta, bardzo chora zresztą, znalazła się bez środków do życia.

5. Egzekucja różnego typu należności ze świadczeń emerytalno-rentowych

Ustawa o emeryturach i rentach z funduszu ubezpieczeń społecznych określa, w jakiej wysokości, w zależności od rodzaju długu, może być prowadzona egzekucja ze świadczeń emerytalno – rentowych. Przepisy te są zawarte w kilku artykułach w/w ustawy, ale także w kodeksie postępowania cywilnego oraz w ustawie o postępowaniu egzekucyjnym w administracji. Ponadto są sformułowane w sposób szczególnie zawiły i trudny do zrozumienia. Nic dziwnego, więc, że do BPO zgłaszały się osoby z prośbą o wyjaśnianie czy faktycznie egzekucja prowadzona jest prawidłowo lub też czy w ogóle powinna być

prowadzona. Zgłosiła się klientka, która ma bardzo duże zadłużenie czynszowe. Ponieważ zarówno ona jak i jej mąż utrzymują się z zasiłku stałego z pomocy społecznej, komornik nie mógł zająć ich świadczeń. Podjął, więc egzekucję z renty córki. Córka otrzymuje najniższą rentę z tytułu częściowej niezdolności do pracy. Klientka zwróciła się z prośbą o wyjaśnienie czy faktycznie córka jest również odpowiedzialna za dług z tego tytułu i czy tak niska renta może być w ogóle zajęta przez komornika.

Problemy zgłaszane w ramach kategorii świadczenia i zasiłki:

W ramach tej kategorii najwięcej spraw dotyczyło problemów związanych z emeryturą (około 28%). Pod koniec roku wiele osób zwracało się z prośbą o wyjaśnienie czy mają możliwość przejścia na wcześniejszą emeryturę. Były to zarówno proste zapytania, na przykład, czy ma prawo do emerytury wcześniejszej kobieta, która ukończyła 55 lat i ma ponad 30 lat stażu ubezpieczeniowego, jak i sprawy bardziej skomplikowane, gdzie wchodziły w grę przepisy z Karty Nauczyciela, przepisy ustawy o emeryturach i rentach z FUS. Ponadto wielu klientów zgłaszało się do BPO w związku z niepewnością, jakie przepisy będą obowiązywały od 2009r.

Przykłady:

I.

O. jest nauczycielką, ukończyła 55 lat. O. nie jest pewna czy ma 20 lat pracy jako nauczyciel. Chciałaby się dowiedzieć czy może ubiegać się o wcześniejszą emeryturę, nie chciałaby jeszcze rezygnować z pracy, łącznie ma 30 lat okresów ubezpieczeniowych.

Doradca poinformował, że aby O mogła uzyskać wcześniejszą emeryturę na podstawie Karty Nauczyciela to musi mieć udokumentowane 20 lat „przy tablicy” i rozwiązać umowę o pracę. Jeśli O. chciałaby nadal pracować, to takiej emerytury nie mogłaby uzyskać. Doradca wyjaśniał O. iż może ubiegać się o przyznanie emerytury wcześniejszej na podst. ustawy o emeryturach i rentach z FUS. Jeśli jednak wystąpiłaby teraz do ZUS o wyliczenie emerytury a byłyby inne korzystniejsze dla nauczycieli przepisy po nowym roku, to nie wiadomo czy mogłaby z nich skorzystać. Ponieważ obecnie jest dużo niejasności, nie wiadomo czy zostanie podpisana ustawa o „pomostówkach” to trudno określić konsekwencje działań. Doradca podkreślił, iż O. nie traci uprawnień do uzyskania emerytury wcześniejszej z FUS jeśli spełnia kryteria na koniec 2008r. i zaprosił ponownie na początku 2009r.

Pojawiały się też sprawy związane z możliwością podwyższenia wysokości emerytury. Dotyczyło to osób, które nie mogły udokumentować swoich zarobków w danym okresie i w związku z tym ZUS liczył te lata jako okresy zerowe. Od 2009r. osoby te mogą wystąpić o ponowne przeliczenie emerytury i wówczas ZUS w okresach tych przyjmie stawkę najniższego wynagrodzenia. Tu szczególnie istotna była kwestia, iż z wnioskiem takim można wystąpić dopiero od stycznia 2009r.

Zgłaszały się osoby, dla których niejasnymi są przepisy dotyczące nowych emerytur tzw. kapitałowych. Na przykład, sprawa klientki, która obecnie przebywa na rencie z tytułu niezdolności do pracy. W 2013r. skończy 60 lat. Klientka niepokoi się, iż jej emerytura może być bardzo niska (wszędzie słyszy, iż w nowym systemie emerytury będą bardzo niskie), gdyż ma udokumentowane jedynie 14 lat okresów składkowych i 9 lat okresów nieskładkowych. Doradca wyjaśniał klientce, kiedy emerytura będzie podwyższana do najniższej wysokości. Jeśli emerytura wyliczona przez ZUS oraz Fundusz Emerytalny będzie niższa niż najniższa emerytura to emerytura ta zostanie podwyższona, ale tylko dla osób, które mają 20 lat okresów ubezpieczeniowych /kobiety/ lub 25 lat /mężczyźni/. Zarazem uspokoił klientkę, iż zgodnie z art. 24a. ustawy o emeryturach i rentach z FUS emerytura przyznana z urzędu osobie, która wcześniej była na rencie, nie może być niższa niż dotychczasowa renta. Klientka będzie też mogła zwrócić się do ZUS, aby została wyliczona jej emerytura w systemie mieszanym, zgodnie z art. 184 ustawy o emeryturach i rentach z FUS.

Szczególnie skomplikowane były sprawy związane z uzyskaniem emerytury z chwilą osiągnięcia wieku emerytalnego, gdy wcześniej osoba pobierała rentę z tytułu niezdolności do pracy. Osoby te liczą, iż emerytura, którą uzyskają będzie świadczeniem wyższym niż dotychczasowe, a nie zawsze tak jest. Często też zgłaszali się do Biura klienci, w sprawach dotyczących emerytur, z decyzjami od dawna już prawomocnymi.

Drugą dużą grupę problemów w ramach tej kategorii stanowiły sprawy związane z rentami z tytułu niezdolności pracy i rentami socjalnymi (27%).

Aby otrzymać rentę z tytułu niezdolności do pracy należy jednocześnie spełniać trzy warunki. Kryteria te jak i sama procedura związana z przyznawaniem renty są dla wielu osób niejasne i niezrozumiałe. Jednym z kryteriów jest ustalenie przez lekarza orzecznika stopnia niezdolności do pracy i właśnie w tym zakresie pojawiały się często problemy.

Przykład:

I.

B. otrzymała decyzję z ZUS odmawiającą jej prawa do renty z tytułu niezdolności do pracy. Jako uzasadnienie wskazano, że Komisja Lekarska nie stwierdziła istnienia niezdolności do pracy. B. napisała skargę do Departamentu Orzecznictwa Lekarskiego. Otrzymała odpowiedź, że Departament po wnikliwej analizie dokumentacji medycznej stwierdził, że orzeczenie Komisji jest zgodne z zasadami orzecznictwa. Jednocześnie B. została poinformowana, że ma prawo przejrzeć akta swojej sprawy. B. zrobiła to i dowiedziała się z akt, że Komisja zupełnie inaczej, niż Lekarz Orzecznik, oceniła niektóre schorzenia, m.in. Lekarz Orzecznik stwierdził, że B. ma nie w pełni władne kończy górne, a Komisja, że sprawność kończyn górnych nie odbiega od normy. Takich rozbieżności jest znacznie więcej.

II.

L. miał przyznaną rentę z tytułu niezdolności do pracy. Renta była przedłużana co 3 lata. W sierpniu 2008r. L. ponownie wystąpił do ZUS z wnioskiem o przyznanie renty. Tym razem Lekarz Orzecznik, co prawda uznał L. za osobę trwale częściowo niezdolną do pracy, ale zarazem stwierdził, że jego niezdolność do pracy datuje się od dzieciństwa. Wcześniej Lekarz Orzecznik ZUS datował niezdolność do pracy na inny okres. W obecnej sytuacji L. nie ma prawa do renty.

Wielu osobom doradcy wyjaśniali warunki, jakie należy spełniać, aby uzyskać rentę. Przepisy ustawy o emeryturach i rentach z funduszu ubezpieczeń społecznych, mówią, iż renta przysługuje, gdy osoba jest niezdolna do pracy, oraz gdy jej niezdolność powstała w okresie ubezpieczenia lub 18 m-cy od jego ustania a także, osoba ma udokumentowane 5 lat okresów ubezpieczenia w ostatnim 10-leciu (licząc od daty powstania niezdolności do pracy). Zgodnie jednak z Uchwałą 7 Sędziów Sądu Najwyższego te dwa ostatnie warunki nie muszą być spełnione w przypadku osób, które są całkowicie niezdolne do pracy i mogą wykazać się długim okresem ubezpieczeniowym (kobiety minimum 20 lat, mężczyźni 25 lat). ZUS jednak nie uznaje tej Uchwały i w takich sytuacjach wydaje decyzje odmowną. Dopiero osoby, które dochodzą swoich praw na drodze sądowej i w odwołaniu powołają się na zapis Uchwały mają szansę na uzyskanie renty.

Przykład:

M. cierpi na cukrzycę, jest po amputacji nogi. Złożyła w ZUS wniosek o rentę. Lekarz Orzecznik ZUS uznał, że jest osobą całkowicie niezdolną do pracy, ale w związku z tym, że nie może wykazać pięcioletniego okresu składkowego i nieskładkowego przypadającego w ciągu ostatniego 10-lecia przed złożeniem wniosku renta jej nie przysługuje. M. złożyła odwołanie. Nie rozumie, dlaczego nie może otrzymać renty, chociaż ma ponad 20 lat okresów ubezpieczeniowych. Do BPO zgłosiła się po otrzymaniu pisma z sądu, którego nie rozumiała.

Doradca wyjaśnił klientce, iż pismo, które otrzymała to odpowiedź ZUS na złożone przez nią odwołanie. ZUS w piśmie podtrzymuje swoje stanowisko podkreślając, że M. nie spełnia warunków określonych w art. 58 ustawy o emeryturach i rentach z FUS. Doradca przedstawił M. treść Uchwały 7 Sędziów (SN I UZP 5/05) i pomógł w sformułowaniu pisma procesowego do sądu.

Rezultaty oraz ocena efektywności

1. Liczba udzielonych porad.

W 2008r. udzielono 5706 porad w siedzibie Biura Porad Obywatelskich i w Punktach Porad Obywatelskich. W porównaniu z rokiem ubiegłym o 320 wzrosła liczba udzielonych porad, w tym o 236 liczba porad udzielanych bezpośrednio, o 56 telefonicznie i o 28 listownie.

2. Badanie efektywności i jakości udzielonych porad

W Biurze Porad Obywatelskich szczególną wagę przywiązuje się do jakości udzielanych porad oraz przestrzegania obowiązujących zasad i standardów. Każda porada udzielana w

siedzibie Biura jest konsultowana przez starszych doradców oraz sprawdzana w systemie informacyjnym BPO. W przypadku trudnych, skomplikowanych spraw doradcy konsultują problem z prawnikiem. W ubiegłym roku w związku z realizacją programu dla osób mających problemy z ZUS został zatrudniony dodatkowy konsultant prawnik specjalista z zakresu ubezpieczeń społecznych. W Punktach Porad Obywatelskich porad udzielają jedynie doświadczeni doradcy. Dyżur w zakładach karnych zawsze pełni dwóch doradców. Sprawy opisywane w internetowej bazie danych obowiązującej w sieci poradnictwa obywatelskiego są analizowane przez niezależnego prawnika pod kątem poprawności udzielonych porad. Należy zaznaczyć, iż podobnie jak w latach ubiegłych, nie zostały stwierdzone błędy w poradach warszawskiego BPO, wszystkie porady wg oceny prawnika były udzielone poprawnie.

Corocznie przeprowadzane jest również badanie satysfakcji klientów. W 2008r. tym badaniem objęto 474 klientów korzystających z porad w siedzibie BPO (w Punktach warunki techniczne uniemożliwiają wypełnienie ankiety przy zachowaniu zasady anonimowości). Badanie odbywało się w taki sposób, że po zakończonej poradzie klienci otrzymywali do wypełnienia ankietę satysfakcji. Badanie przeprowadzono w 4 etapach: w marcu, czerwcu, wrześniu i w grudniu. Łącznie przez cały rok wydanych zostało 474 ankiet, klienci zwrócili 463 ankiety, w tym wypełnione zostały 444 ankiety.

Ankieta zawierała 6 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 informacje, które Pan/i otrzymał/a były zrozumiałe?
4. Czy przyjdzie Pan/i jeszcze raz do Biura po poradę, jeśli pojawi się nowy problem?
5. Czy uzyskana porada jest dla Pana/i pomocna?
6. Czy jest coś, co zmieniła/a by Pan/i w Biurze?

Wśród ankietowanych aż 98,87% stwierdziło, że termin był dla nich dogodny. Liczba odpowiedzi pozytywnych w marcu, wrześniu i grudniu wynosiła 100%. Jedynie w czerwcu zdarzyło się 5 osób niezadowolonych z terminu. Jest to niecałe 6% w skali miesiąca i ledwie 1,2% w skali roku.

W przypadku pytania o życzliwe przyjęcie najwięcej osób, bo aż 95% odpowiedziało, że było to przyjęcie życzliwe, 4,8% respondentów stwierdziło, że było to przyjęcie raczej życzliwe, a 0,2%, że zostało przyjętych w sposób niezyczliwy.

W sprawie zrozumiałości przekazanych informacji 90,1% osób uznało, że informacje zostały przekazane w sposób zrozumiały, 8,8%, że w raczej zrozumiały, a 1,1% udzieliło odpowiedzi „trudno powiedzieć”.

87,84% osób stwierdziło, że zwróciłoby się ponownie do BPO w przypadku gdyby w ich życiu pojawiły się nowe problemy, 9,7% odpowiedziało, że raczej by to zrobiło, 1,58% odpowiedziało na to pytanie „trudno powiedzieć”. Wśród osób, które odpowiedziały na to pytanie negatywnie 0,68% odpowiedziało, że raczej nie, a 0,2% po prostu, że „nie”.

Poradę jako ‘pomocną’ uznało 81,3% badanych, a za „raczej pomocną” 12,4%, co razem daje 93,7% osób, które uznały, że porada, którą otrzymały w BPO przyda im się w rozwiązaniu ich problemów. 3,6% respondentów nie potrafiło odpowiedzieć, czy porada jest pomocna, czy nie, natomiast po 1,35% odpowiedziało na to pytanie „nie”, bądź „raczej nie”.

Odpowiedzi na pytanie nr 6 dotyczące uwag i propozycji podzielić można na dwie grupy. Pierwszą z nich jest grupa podziękowań i pochwał, drugą są propozycje i pomysły na usprawnienie / rozwinięcie działalności BPO. Na 444 wypełnione ankiety cokolwiek w pytaniu 6 (było to jedyne otwarte pytanie) napisało 107 osób. Jest to 24% respondentów. Wśród osób, które odpowiedziały na to pytanie 76,6% (82 osoby) zaliczyć można do grupy pierwszej. Tutaj najczęściej pojawiały się różne formy podziękowań za poradę. Klienci zwracali uwagę na: miłą („życzliwą”, „fajną”, „przyjazną”, „ludzką”) atmosferę, satysfakcję z porady, cierpliwość i zrozumienie doradców, kompetencje, profesjonalizm, fachowość doradców, wyczerpujące omówienie zagadnień („pełne wyjaśnienie”, „kompletna i rzetelna informacja”). 3 osoby przyznały, że po poradzie poczuły się podbudowane psychicznie.

Wśród drugiej grupy respondentów znalazło się jedynie 25 osób. Najczęściej poruszana była kwestia zbyt małego rozreklamowania świadczonych przez BPO usług – aż 5 osób zwróciło na to uwagę. 4 osoby zauważyły, że przydałyby się dzielnicowe punkty/oddziały BPO, tak aby porady były bliżej ludzi. Również 4 osoby zauważyły, że byłoby bardziej komfortowo gdyby na każdego klienta był przeznaczony oddzielny pokój. Pojawiły się też 4 opinie mówiące o tym, że porad udzielać powinni prawnicy a nie doradcy. 2 osoby uznały, że godziny przyjęć mogłyby być przesunięte bardziej na popołudnia, tak aby ludzie nie musieli się zwalniać z pracy, żeby skorzystać z usług BPO. Pojawiły się również opinie dotyczące: zmiany koloru ścian; większej ilości kwiatów; dłuższego czasu na poradę tak, aby można było spokojnie omówić „niezwykle trudne ludzkie problemy życiowe”; krótszych terminów oczekiwania na poradę, a nawet zgłoszenia inicjatywy ustawodawczej dotyczącej zwolnienia osób opuszczających zakłady karne z kosztów urzędniczych.

Być może warto zwrócić uwagę na fakt, że część osób ankiet nie oddała (11 z 474), a część nie wypełniła (19 z 463). Odmowy wypełnienia ankiety najczęściej związane były jednak ze stanem zdrowia (artretyzm, brak palców u rąk), brakiem okularów, a raz z brakiem umiejętności czytania i pisanie.

Wyniki badań można uznać za bardzo satysfakcjonujące. Ponad 98% ankietowanych było zadowolonych z terminu spotkania, a tylko niecałe 2% uznało termin za niedogodny. W

przypadku oceny jakości porad – pod względem nastawienia doradców do klientów, zrozumiałości i przydatności porad – za każdym razem pozytywne odpowiedzi („tak” i „raczej tak”) udzielane były przez ponad 90% respondentów. Najlepsze wyniki dotyczą życzliwości doradców – 99,8% udzieliło tu odpowiedzi pozytywnej. Tylko jedna osoba z 444 stwierdziła, że doradca był nieżyczliwy. Reasumując z pełnym przekonaniem można stwierdzić, że z wyników przeprowadzonej ankiety wynika, że klienci są generalnie usatysfakcjonowani z jakości udzielanych porad.

W 2008r. po raz pierwszy zostało również przeprowadzone badanie efektywności udzielonych porad.

Doradcy telefonicznie kontaktowali się ze swymi klientami celem uzyskania informacji czy porada była dla nich przydatna i czy podjęli wynikające z niej działania. Okazało się to szczególnie trudne w realizacji. Złożyło się na to kilka przyczyn. Po pierwsze – duża liczba osób, do których nie można było ponownie dotrzeć. Na przykład zrezygnowano z badania osób odbywających kary pozbawienia wolności, gdzie od lat prowadzone jest bezpośrednie poradnictwo. Kontakt telefoniczny jest niemożliwy, podobnie jak powtórne spotkanie, gdyż więźniowie są często przenoszeni do innych zakładów karnych. Doradcy nie kontaktowali się również z tymi osobami, które podczas spotkania podejmowały świadomą decyzję np. o niekontynuowaniu starań o dane świadczenie, które zgodnie z przepisami im nie przysługiwało. Ponadto znaczna część klientów BPO to osoby bardzo ubogie, starsze, w ogóle nieposiadające telefonów lub posiadające telefony stacjonarne, których w momencie przeprowadzania ewaluacji, pomimo wielokrotnych prób, nie podejmowali. Drugim powodem trudności była duża niechęć osób do podawania numeru telefonu. Niektóre osoby wprost odmówiły podania kontaktu do siebie, z kolei część osób, które podawały numery telefonów komórkowych, najwidoczniej numery te zmieniły albo podały mylne.

Łącznie skontaktowano się z 408 osobami. Rozmowy doradców prowadzone były w oparciu o krótką ankietę. Uzyskano bardzo dobre wyniki: aż 87% badanych podjęło działania po uzyskaniu porady, jak również 78% badanych uznało poradę za przydatną. W dużym stopniu wśród osób, które nie były w stanie ocenić czy porada była przydatna znajdowały się te, które czekały jeszcze na decyzję od instytucji do której się zwracały.

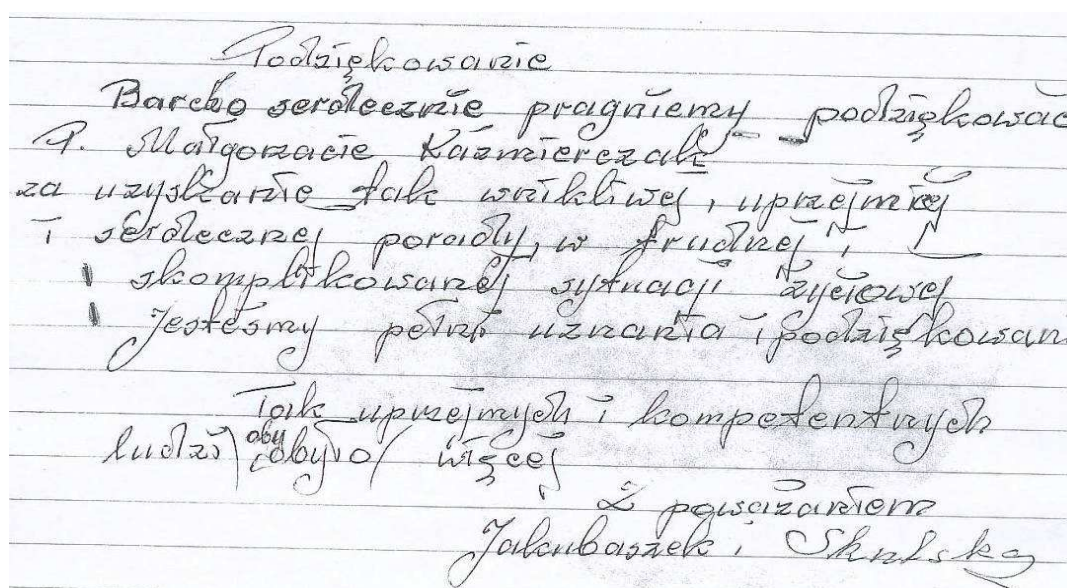
W ubiegłym roku podjęto również pracę nad standardami obowiązującymi w BPO. Zostały opracowane procedury związane z ich przestrzeganiem.

Doradcy BPO zostali włączeni w prace na rzecz całej sieci poradnictwa obywatelskiego w utworzeniu nowej kategoryzacji problemów tak, aby jak najwierniej odzwierciedlała rodzaj zgłaszanych spraw. Nowa kategoryzacja będzie obowiązywała od 2009r.

Przykładowe opinie klientów

Każda osoba korzystająca z porady w Biurze Porad Obywatelskich ma możliwość zgłoszenia swoich uwag pozytywnych, jak i krytycznych na temat funkcjonowania placówki poprzez wpisywanie się do „Zeszytu uwag Biura Porad Obywatelskich”

W 2008 roku wpisów było 20, w tym 2 krytyczne i dotyczyły zbyt długiego oczekiwania w poczekalni BPO na poradę. Pozostałe- 18 były bardzo pozytywne, takie jak przytaczamy:



Podziękowanie
Barbro serdecznie pragniemy podziękować
P. Małgorzacie Kamińczak
za uzyskanie tak wnikliwej, uprzejmej
i serdecznej porady, w trudnej,
skomplikowanej sytuacji życiowej
Jesteśmy pełni uznania i podziękowań
Taki uprzejmy i kompetentny
ludzi ^{obu} _{naszej}
Z poważaniem
Julian Barzek i Szwalski

11.08.008. Bardzo! Bardzo,
i serdecznie dziękuje Pani Maria
Lesińskiej, za całym sercem
potraktowana moja sprawa i
pomocła mnie, to sprawę załatwić.
móję ofercie, sam bym
tej sprawy nie załatwił bym.
z Powrotem
Dziękuję Pani.

20.X 2008r.

Jestem bardzo wdzięczna za doskonałą i fachową
pomoc prawną w tym biurze. Wielokrotnie korzystałam
z pomocy w pisaniu trudnych pism, które pomogły
mi porządkować załatwić b. trudną sprawę. I choć nadal
zmagam się z trudnymi spracami, zycelnie i pomocne
pauze spracuję, że nie enyjs się w tej małe osamotnione.
Zawsze mogę przyjąć, zapisać się i otynmem bardzo
dobry pomoc prawną dzięki biuro bardzo ze zycelnie
i kompetencje wszystkim pracownikom

Jolanta Bretus

28.10.2008r.

Jestem wdzięczna za pomoc jaką otrzymałam.
Prosty człowiek taki jak ja i bez dużych środków
finansowych wiele sam nie zrobi.
Biuro Porad Obywatelskich jest darem od
losu dla zwykłych ludzi.

Bardzo dziękuję
L. Błasiak.

3. Nowy Punkt Poradniczy

Pod koniec 2008 roku został uruchomiony kolejny -10 już Punkt Porad. Do jego powstania przyczyniły się fundusze z ISP i Związku Biur Porad Obywatelskich. Punkt Porad Obywatelskich umiejscowiony został na terenie dzielnicy Bemowo. Dzięki temu mieszkańcy tej części Warszawy mają łatwiejszy dostęp do uzyskania informacji o obowiązujących prawach i uprawnieniach oraz porad w zakresie korzystania z owych uprawnień.

Działania na Mazowszu w ramach regionalnego rozwoju poradnictwa obywatelskiego

Od 2005r. Biuro Porad Obywatelskich pełni rolę Regionalnego Ośrodka Rozwoju Poradnictwa Obywatelskiego na Mazowszu. W 2008r. kontynuowano działania mające na celu powstanie Biur Porad Obywatelskich na terenie województwa mazowieckiego.

W ramach ubiegłorocznych działań zostały rozesłane materiały promujące rozwój poradnictwa obywatelskiego do następujących samorządów powiatowych z Mazowsza: białobrzeskiego, gostynińskiego, grodziskiego, grójeckiego, kozienickiego, legionowskiego, lipskiego, makowskiego, mławskiego, nowodworskiego, ostrołęckiego oraz odrębnie Ostrołęka jako miasto na prawach powiatu, ostrowskiego, otwockiego, piaseczyńskiego, płońskiego, pruszkowskiego, przasnyskiego, przysuskiego, pułtuskiego, sierpeckiego, sochaczewskiego, sokołowskiego, szydłowieckiego, żuromińskiego, węgrowskiego, wołomińskiego, wyszkowskiego, żyrardowskiego i zwoleńskiego. Wysyłanie materiałów promocyjnych było poprzedzone kontaktem telefonicznym do przedstawicieli poszczególnych powiatów. Działania te były bardzo czasochłonne, bowiem niekiedy trudno było ustalić osobę w danym starostwie, gotową współpracować i pomóc lokalnie w rozpowszechnianiu zarówno materiałów informacyjnych jak i zachęcaniu do wdrażania poradnictwa obywatelskiego. Starano się poprzez przedstawicieli poszczególnych samorządów dotrzeć do miejscowych liderów oraz prężnie działających na danym terenie organizacji pozarządowych, aby zwrócić uwagę na znaczenie aktywności obywatelskiej.

Ponadto odbyło się 11 spotkań promujących poradnictwo obywatelskie w 8 miastach z terenu Mazowsza (w Ostrowi Mazowieckiej, w Płońsku, w Pułtusku, w Płocku, w Łosicach, w Mławie, w Makowie Mazowieckim.). Podczas tych spotkań w formie multimedialnej zaprezentowano historię poradnictwa obywatelskiego w Polsce, misję i zasady obowiązujące w poradnictwie obywatelskim oraz działalność warszawskiego BPO. Celem spotkań było zainteresowanie projektem miejscowych liderów tak, aby podjęli się realizacji programu poradnictwa obywatelskiego w swoim regionie.

Największym sukcesem tej promocji były spotkania w Płońsku i Ostrowi Mazowieckiej, gdyż w ich wyniku pojawiły się osoby zachęczone do podjęcia się realizacji lokalnego poradnictwa obywatelskiego..

Przez cały ubiegły rok, utrzymywano bardzo intensywne kontakty ze Stowarzyszeniem Centrum Informacji Społecznej w Łosicach. Pomagano zarówno w sprawach merytorycznych związanych z budowaniem lokalnego modelu, jak też i w sprawach dotyczących tworzenia lokalnego systemu wsparcia dla tej łosickiej inicjatywy. Dzięki temu w październiku 2008r.

nastąpiło uroczyste otwarcie Biura Porad Obywatelskich dla mieszkańców powiatu łosickiego.

W ubiegłym roku monitorowano także działania zmierzające do uruchomienia Biura Porad Obywatelskich w Płocku przez tamtejsze Stowarzyszenie Pro Publico Bono. Konsultowano wiele spraw związanych nie tylko z poradnictwem obywatelskim, ale także ogólnym funkcjonowaniem Stowarzyszenia.

W 2008 r., 10 osób zaangażowanych w uruchomienie poradnictwa w Płocku, Łosicach, Płońsku i Ostrowi Mazowieckiej odbyło staże w BPO w Warszawie, których celem było zapoznanie się z funkcjonowaniem Biura Porad i bezpośrednią pracą doradców;

Podsumowując liczbę udzielonych porad mieszkańcom z terenu województwa mazowieckiego (wyłączając mieszkańców Warszawy), to udzielono ich o 491 więcej niż zaplanowano: planowano - 2000 porad, a udzielono 2491.

Kampania informacyjna dotycząca przeciwdziałania dziedziczeniu długów spadkowych

W związku z sukcesem prowadzonej w latach wcześniejszych kampanii informacyjnej „STOP dziedziczeniu długów” oraz zgłaszanym zapotrzebowaniem na materiały kampanijne z poszczególnych powiatów, w roku 2008 kontynuowano działania. Tym razem ukierunkowane one były głównie na północne tereny Mazowsza, a w szczególności na powiaty: makowski, mławski, ostrowski, płoński i pułtuski. Ulotki informacyjne i plakaty (15 tys. ulotek informacyjnych), wysyłane były do Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie i do 51 Ośrodków Pomocy Społecznej na tym terenie.

Każdorazowo dystrybucja materiałów kampanijnych była poprzedzana kontaktem telefonicznym, podczas którego wyjaśniano jej założenia, idee oraz ustalano szczegóły rozpowszechniania ulotek (liczba, miejsce ich prezentacji itp.). W rezultacie nawiązano kontakt z dziesięcioma OPS-ami w powiecie mławskim, dziesięcioma w powiecie makowskim, jedenastoma w powiecie ostrowskim, ośmioma w powiecie pułtuskim oraz dwunastoma w powiecie płońskim oraz PCPR –ami w tych samych powiatach. Konkretnie osoby - w większości kierownicy, zobowiązali się nie tylko do rozpowszechnienia otrzymanych materiałów, które do miejsc docelowych rozesłano za pośrednictwem poczty, ale też zostali bezpośrednio włączeni w całą akcję: zgłaszali potrzebę dostania dodatkowych materiałów, informowali o bardzo pozytywnym odbiorze kampanii wśród klientów, którym dzięki informacjom udało się uniknąć problemu dziedziczenia długów

Z kontaktów nawiązanych z kierownikami OPS-ów, podczas prowadzenia kampanii, określono potrzeby szkoleniowe pracowników socjalnych.

W rezultacie przeprowadzono pięć spotkań edukacyjnych dla 61 pracowników socjalnych i przedstawicieli organizacji pozarządowych działających na tych terenach. Spotkania poświęcone były tematyce dziedziczenia, a ich celem było uwrażliwienie uczestników na problem dziedziczenia długów spadkowych. W statystykach warszawskiego BPO odnotowano w ostatnich latach znaczny wzrost liczby tego typu spraw, stąd pomysł organizacji spotkań edukacyjnych. Zauważalna jest wśród Polaków tendencja do zadłużania się, zaciągania różnego rodzaju kredytów, dokonywania zakupów ratalnych. Czasami pożyczki zaciągane zbyt pochopnie, nieprzemyślane, a nawet na rzecz innej osoby - a w świetle prawa dług ma ta osoba, która podpisuje umowę. Problem dla rodzin dłużników rozpoczyna się z chwilą śmierci kredytobiorcy. W powszechnej świadomości spadek zazwyczaj kojarzy się tylko z majątkiem, wiele osób nie zdaje sobie sprawy, że można odziedziczyć dług, tym bardziej, że banki odzywają się do spadkobierców przeważnie już po upływie okresu, kiedy spadek można odrzucić.

Dlatego ważne jest zapoznanie z tym tematem pracowników socjalnych, którzy w swej pracy coraz częściej napotykać na tego typu sytuacje, a też często okazuje się że problemy, z jakimi zgłaszają się klienci OPS-ów do pracowników socjalnych przekraczają ich kompetencje i możliwość udzielenia pomocy. Brak odpowiedniej wiedzy o zagadnieniach prawnych skutkuje również tym, że pracownicy socjalni nie są w stanie odpowiednio pokierować osoby z tego typu problemem.

W trakcie spotkań edukacyjnych prezentowane były zasady dziedziczenia ustawowego i testamentowego; sposoby uchronienia się przed ponoszeniem odpowiedzialności za dług spadkowy (odrzucenie spadku, przyjęcie z dobrodziejstwem inwentarza). Przedstawione zostały też ogólne zasady, jakimi należy się kierować w sytuacji zadłużenia, aby nie doszło do drastycznych konsekwencji (nakaz sądowy, egzekucja komornicza). Omawiano, w jaki sposób kwestia dziedziczenia (w tym długów) wiąże się z innymi obszarami życia – rodziną, mieszkaniem, postępowaniem przed sądem i urzędami.

Nowe działania podejmowane przez Stowarzyszenie Centrum Informacji Społecznej CIS

Projekt „Nowa oferta poradnictwa obywatelskiego dla osób mających problemy z ZUS”

W 2008r. Stowarzyszenie CIS – Biuro Porad Obywatelskich, dzięki środkom finansowym z programu Środki Przejściowe 2005 „Podnoszenie świadomości społecznej i wzmocnienie rzecznictwa oraz działań organizacji pozarządowych” 200/017-488.01.01.01 realizowało projekt „Nowa oferta poradnictwa obywatelskiego dla osób mających problemy z ZUS”. Jednym z jego celów było utworzenie dla mieszkańców Warszawy miejsca, w którym mogliby bezpłatnie zasięgnąć kompetentnej, niezależnej porady w sprawach związanych z ubezpieczeniami społecznymi.

W początkowej fazie realizacji tego projektu dzięki przychylności Prezesa ZUS, wszyscy doradcy i wolontariusze BPO, zostali bezpłatnie przeszkoleni przez specjalistów z ZUS. Ponadto zatrudniono prawnika – specjalistę od spraw ubezpieczeniowych, z którym były konsultowane najtrudniejsze sprawy. Doradcy udzielili łącznie 1224 porad z zakresu ubezpieczeń społecznych, a 266 spośród tych spraw, objęto rzecznictwem indywidualnym. Oznaczało to, że doradcy w sposób aktywny włączali się w proces rozwiązywania problemu, które miało to różne formy – od pomocy w sformułowaniu pisma czy odwołania, do wyjaśniania indywidualnych spraw klientów w ZUS.

Ponad to zaktualizowano i poszerzono istniejący system informacyjny: zaktualizowano 9 tematów, powstały także 3 nowe (zmniejszanie i zawieszanie wcześniejszej emerytury z powodu osiągnięcia dodatkowych zarobków; emerytury; składki na ubezpieczenie społeczne). Opracowania te są dostępne na stronie internetowej www.warszawa.bpo.engo.pl oraz w wersji papierowej w formie broszur w siedzibie Biura Porad obywatelskich i w Lokalnych Punktach.

W ramach projektu powstał również raport zawierający informacje o najczęściej zgłaszanych do BPO problemach w kontaktach z ZUS, a także propozycje zmian i wskazówki dotyczące minimalizacji tych problemów, poprzez zmianę przepisów, procedur, sposobu formułowania pism i decyzji ZUS. Raport ten został przesłany do Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej oraz do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Mamy nadzieję, iż nasze sugestie i propozycje zmian oparte o rzeczywiste sprawy klientów Biura Porad Obywatelskich zostaną przez nich przeanalizowane i przynajmniej częściowo wcielone w życie.

Projekt „Poradnictwo obywatelskie dla osób zagrożonych utratą mieszkania”

W okresie od 1 lipca do 31 grudnia 2008r. realizowany był projekt „Poradnictwo obywatelskie dla osób zagrożonych utratą mieszkania”, współfinansowany ze środków Funduszu Inicjatyw Obywatelskich. Projekt powstał w związku ze stale rosnącą liczbą osób zgłaszających się do Biura Porad Obywatelskich z problemem eksmisji. Najczęstszym powodem utraty prawa do lokalu jest zadłużenie czynszowe. Przeważnie osoby te zgłaszały się po pomoc na takim etapie, na którym to udzielenie im skutecznej pomocy w uratowaniu mieszkania było już prawie niemożliwe. Stąd powstał pomysł na realizację projektu skierowanego do osób z zadłużeniami czynszowymi, zachęcającego ich do możliwie jak najwcześniejszego kontaktowania się z Biurem Porad obywatelskich, celem uzyskania porady i informacji o możliwościach rozwiązania tej trudnej sytuacji. Projekt już na etapie pisania wniosku, spotkał się z dużą życzliwością i poparciem Biura Polityki Społecznej m. st. Warszawy Jego realizacja odbywała się przy stałej współpracy zarówno Biura Polityki Społecznej jak i też Biura Polityki Lokalowej m. st. Warszawy.

Ważnym elementem tego projektu było dotarcie z informacją do jak najszerszego kręgu osób. Dzięki pomocy Wydziałów Zasobów Lokalowych oraz Zarządów Gospodarki Nieruchomościami w poszczególnych dzielnicach, możliwa była skuteczna dystrybucja ulotek i plakatów informujących o projekcie. Kontakt nawiązano z 41 placówkami samorządowymi: z 22 ośrodkami pomocy społecznej (i ich filiami), z 18 Urzędami Dzielnic Warszawy (w tym z 4 Wydziałami Zasobów Lokalowych), 1 Wydziałem Spraw Społecznych i Zdrowia i 14 Zakładami Gospodarowania Nieruchomościami.

200 plakatów, 15 tys. ulotek „Nie strać mieszkania, szukaj pomocy, gdy masz problemy z zapłaceniem czynszu” zostało przekazanych do współpracujących z BPO placówek samorządowych, oraz zostało wyłożonych w głównej siedzibie BPO, a także we wszystkich lokalnych punktach. Informacja o realizowanym projekcie oraz sam Poradnik zostały umieszczone na stronie internetowej www.warszawa.bpo.engo.pl

Pomoc doradców Biura Porad Obywatelskich osobom z zadłużeniami czynszowymi polegała na:

- uświadomieniu konsekwencji zadłużenia mieszkania: wydaniu nakazu zapłaty i związanych z tym dodatkowych kosztach sądowych oraz odsetkach, postępowaniu egzekucyjnym i dodatkowych kosztach komorniczych, eksmisji z lokalu,.
- wykazaniu, że brak bieżącego regulowania opłat powoduje, że w efekcie, kwota należności może znacznie przekroczyć sumę opłat czynszowych, a przeprowadzona eksmisja nie anuluje zadłużenia,

- wskazaniu możliwości rozwiązania problemów finansowych: miejsc i sposobów szukania pomocy finansowej w uiszczaniu opłat oraz wskazaniu, jakie działania należy podjąć, gdy dług powstaje z powodu konfliktu między lokatorami.

W ramach projektu opracowany został poradnik informujący o konsekwencjach zaległości czynszowych i wskazujący możliwości działania zapobiegające utracie mieszkania.

Bezpłatny poradnik (w 1 tys. egzemplarzy) zatytułowany „Zadłużenia czynszowe” jest udostępniony w siedzibie BPO, dzielnicowych Punktach Porad, a także na stronie

www.warszawa.bpo.engo.pl.

Program „Poradnictwo obywatelskie dla osób zagrożonych utratą mieszkania” został pozytywnie zaopiniowany przez Urząd Miasta st. Warszawy, które włączyło się w jego realizację. Kończącym akcentem tej współpracy była konferencja prasowa, podczas której przedstawiciele BPO i Miasta zaprezentowali efekty projektu. Konferencja spotkała się z bardzo dużym zainteresowaniem mediów. Informacje o projekcie ukazały się m.in. w „Rzeczpospolitej” i „Gazecie Wyborczej”, kilku rozgłośniach radiowych oraz w Telewizyjnym Kurierze Warszawskim. Za sprawą medialnego nagłośnienia do Biura zgłasza się coraz więcej osób zmagających się z problemem zadłużeń. Obecnie dzięki uzyskaniu dofinansowania z Funduszy Norweskich możliwe jest kontynuowanie pogłębionego poradnictwa dla osób zadłużonych.

PODZIĘKOWANIA

Stowarzyszenie Centrum Informacji Społecznej składa serdeczne podziękowania wszystkim osobom i instytucjom, bez których działalność Biura Porad Obywatelskich nie byłaby możliwa w takim zakresie, w jakim miała miejsce w 2008 r.

Dziękujemy przede wszystkim naszym wolontariuszom, którzy swoją pracą nas wspomagali i przyczyniali się do utrzymania dobrego wizerunku Biura Porad Obywatelskich.

Dziękujemy sponsorom:

- Miastu Stołecznemu Warszawa,
- Wydziałowi Polityki Społecznej Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego,
- Państwowemu Funduszowi Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych,
- Ministerstwu Sprawiedliwości,
- Ministerstwu Pracy i Polityki Społecznej, Funduszowi Inicjatyw Obywatelskich,
- Komitetowi Integracji Europejskiej,
- Fundacji im. Stefana Batorego,
- Polsko-Amerykańskiej Fundacji Wolności,
- Instytutowi Spraw Publicznych,
- Związkowi Biur Porad Obywatelskich
- osobom prywatnym przekazującym darowizny oraz 1% podatku dochodowego.

Serdecznie dziękujemy tym, dzięki którym możliwe jest świadczenie poradnictwa obywatelskiego w Punktach Porad:

- Wydziałowi Spraw Społecznych i Zdrowia Dzielnicy Wola Miasta Stołecznego Warszawy oraz Ośrodkowi Pomocy Społecznej Wola i Dzielnicowemu Domu Kultury, przy ul. Działdowskiej;
- Ośrodkowi Pomocy Społecznej Dzielnicy Bielany Miasta Stołecznego Warszawy oraz Bibliotece Publicznej przy ul. Wrzeciono;
- Ośrodkowi Pomocy Społecznej Dzielnicy Praga Północ Miasta Stołecznego Warszawy oraz Klubowi Złotego Wieku przy ul. Jagiellońskiej;
- Wydziałowi Spraw Społecznych i Zdrowia Dzielnicy Mokotów Miasta Stołecznego Warszawy oraz Klubowi Aktywności Zawodowej przy ul. Wiśniowej;
- Ośrodkowi Pomocy Społecznej Dzielnicy Bemowo Miasta Stołecznego Warszawy oraz Bemowskiemu Klubowi Samopomocy przy ul. Konarskiego;
- Powiatowemu Centrum Pomocy Rodzinie w Mińsku Mazowieckim;

- Starostwu Powiatu Warszawskiego Zachodniego oraz Powiatowemu Centrum Pomocy Rodzinie powiatu warszawskiego zachodniego;
- dyrekcji Aresztu Śledczego Warszawa - Służewiec,
- dyrekcji Aresztu Śledczego Warszawa - Grochów;
- dyrekcji Aresztu Śledczego Grodzisk Mazowiecki,

Dziękujemy również:

- Ośrodkom Pomocy Społecznej w Płońsku, Mławie, Makowie, Ostrowi Mazowieckiej i Pułtusk,
- władzom samorządowym z Płocka, Łosic, Płońska, Mławy, Makowa, Ostrowi Maz Płoński, Mławie, Makowie, Ostrowi Mazowieckiej i Pułtusk pomoc w rozpowszechnieniu idei poradnictwa obywatelskiego na Mazowszu
- Prezesowi Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz specjalistom z ZUS za bezpłatne szkolenie dla doradców Biura Porad Obywatelskich

D Z I Ę K U J E M Y !!!