

## PROTOKÓŁ KONTROLI

z przeprowadzonej wizyty w Biurze Porad Obywatelskich w Szczecinie w punkcie BPO nr 2 przy ul. Rydla 93, prowadzonym przez Stowarzyszenie Solidarne Kobiety Zawsze w Szczecinie, której Prezesem jest p. Hanna Mrugalska - CRU: 0000776/17 z dnia 20.02.2017 roku.

Kontrola przeprowadzana przez p. Katarzynę Szlachtę i p. Małgorzatę Borzuchowską w dniu 17.06.17 r. na podstawie upoważnienia do kontroli nr WO-I.0052.1.287.2017.EW z dnia 06.06.2017 roku i odpowiednio nr WO-I.0052.269.1.2013.KB z dnia 24.04.2013 roku.

**Kontrolą objęto** zadanie w ramach umowy CRU: 0000776/17 z dnia 20.02.2017 roku – prowadzenie poradnictwa obywatelskiego w punkcie BPO nr 2 przy ul. Rydla 93.

Na podstawie § 5 ust. 11 Załącznika do Zarządzenia Nr 197/07 Prezydenta Miasta Szczecin z dnia 25 kwietnia 2007 w sprawie zasad i trybu sprawowania kontroli nad sposobem realizacji zadań publicznych, wykorzystania majątku i środków finansowych Gminy Szczecin przez podmioty prowadzące działalność pożytku publicznego, spółdzielnie socjalne oraz jednostki organizacyjne podległe organom administracji publicznej lub przez nie nadzorowane kontrolujący odwiedzili w formie wizytacji jedno z miejsc wykonywania zadania, w sobotę dnia 17 czerwca 2017 r. o godz. 10.00. Punkt BPO przy ul. Rydla 93 jest prawidłowo oznakowany – przed wejściem do punktu w godzinach udzielania porad wystawiany jest roll-up, który jest dobrze widoczny dla zainteresowanych poradami mieszkańców (zdjęcie nr 2); drzwi Biura są również oznakowane (zdjęcie nr 1). Przy wejściu na stole znajdują się wszystkie niezbędne dokumenty zw. z poradnictwem prowadzonym przez Stowarzyszenie tj. wizytówki, ulotki informacyjne (w załączeniu), regulamin udzielania porad.

W punkcie, przy dwóch stanowiskach pracy zastano urzędującą p. Hannę Mrugalską- Prezesa Stowarzyszenia oraz p. Elżbietę Kubiaczyk-Hrabi Członka Zarządu Stowarzyszenia, które udzielały interesantce porady obywatelskiej. Po udzielonej poradzie obie Panie przedstawiły kontrolującą bieżącą sytuację osób oczekujących na porady prawne, na podstawie zestawienia osób oczekujących na poradę w punktach pomocy. Zainteresowani bezpłatnymi poradami kontaktują się telefonicznie bądź mailowo i umawiani są na konkretny termin na dyżur do prawnika, adwokata, doradcy mieszkaniowego, socjalnego, zawodowego czy obywatelskiego. W kontrolowanym punkcie na wizytę w dniu 17 czerwca 2017 umówiona była 1 osoba; przyjmowane są tam również osoby wcześniej nie umówione, które zgłoszą się po poradę do punktu w godzinach jego funkcjonowania tj. od 9.00 do 12.00. Standardy, jakimi kierują doradcy nazywane są „Złotymi zasadami poradnictwa” i są to: bezpłatność i powszechność dostępu do poradnictwa, poufność, bezstronność, aktualność i rzetelność przekazywanej informacji, otwartość na każdą osobę potrzebującą porady, niezależność, samodzielność klienta w podejmowaniu ostatecznych decyzji, aktualność i rzetelność informacji na temat obowiązujących przepisów oraz oferty instytucji i organizacji działających na rzecz obywateli.

Doradcy pomagają w formułowaniu pism, zrozumieniu treści przepisów, zrozumieniu treści prawnych w korespondencji i dokumentach, przygotowaniu wzorów pism, broszur, ulotek, informacji związanych z problemem i wskazują adresy innych organizacji i instytucji, które mogą być pomocne w właściwym rozwiązaniu problemu.

Poradnictwo prawne obejmuje swym zakresem wsparcie merytoryczne z zakresu: prawa cywilnego (w tym spadkowego), prawa rodzinnego, prawa administracyjnego, postępowania cywilnego (w tym egzekucyjnego), postępowania administracyjnego i sądowo administracyjnego, prawa spółdzielczego, prawa pracy, prawa ubezpieczeń społecznych i pomocy społecznej, prawa własności, praw obywatelskich, oraz z innych, które mieszczą się w kategorii poradnictwa prawnego.

Prawnicy i doradcy BPO udzielili w 2017 r. ponad 1000 porad i informacji (w tym 115 porad przez e-biuro) oraz przyjęli w punktach BPO **645** klientów. Na stronie [www.biuroporadszczecin.pl](http://www.biuroporadszczecin.pl) zarejestrowano w okresie od 01.09.2015 r. do 18.05.2017 r. **15 344** odsłon.

**W wyniku powyższych czynności kontrolujący dokonał następujących ustaleń:**

ZADANIE ODBYWAŁO SIĘ ZGODNIE Z UMOWĄ CRU 0000776/17 ZAWARTĄ W DNIU 20.02.2017 ROKU.

~~W toku czynności kontrolnych odnośnie sprawy ..... (określić przedmiot) ..... wyjaśnienia złożyli:~~

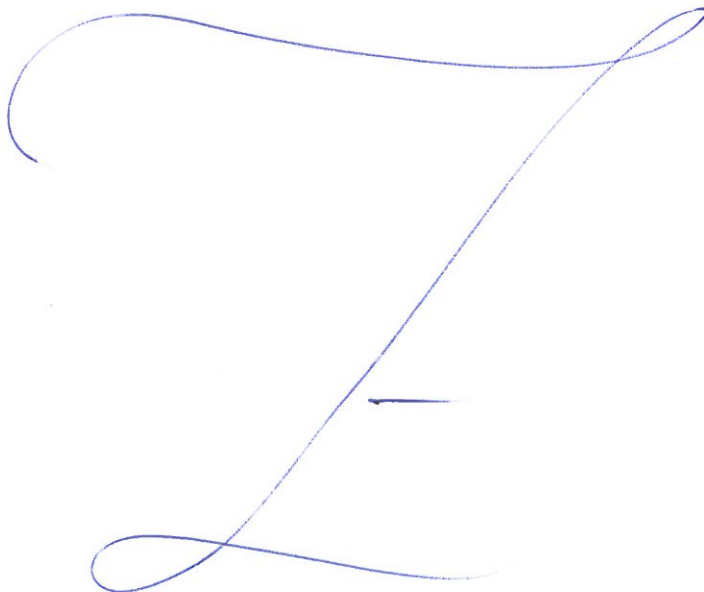
~~1. .... (imię, nazwisko) ....., w których stwierdzono, co następuje: .....~~

~~Wyjaśnienia powyższe zasługują/nie zasługują na uwzględnienie z powodu ..... (podać przyczyny i dowody) .....~~

~~2. .... (imię, nazwisko) ....., w których stwierdzono, co następuje: .....~~

~~Wyjaśnienia powyższe zasługują/nie zasługują na uwzględnienie z powodu ..... (podać przyczyny i dowody) .....~~

~~Kontrolowany nie wnosi żadnych zastrzeżeń do protokołu/wnosi następujące zastrzeżenia do protokołu:~~



Protokół kontroli sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach, z których jeden doręczono kierownikowi jednostki kontrolowanej.

Pouczono kierownika jednostki kontrolowanej o możliwości zgłoszenia w terminie 14 dni od podpisania protokołu pisemnych wyjaśnień co do zawartych w protokole ustaleń.

Część składową niniejszego Protokołu stanowią następujące załączniki:

1. Zdjęcie oznakowania drzwi wejściowych do punktu,
2. Zdjęcie sali, w której udzielane są porady oraz roll-upa,
3. Zdjęcie P. Kubiaczyk – Hrabi oraz P. Mrugalskiej udzielających interesantce porady obywatelskiej,
4. Materiały informacyjno-promocyjne – ulotka oraz wizytówka.

Protokół zawiera 3 ponumerowane strony.

1. ....  
**GLÓWNY SPECJALISTA**  
*K. Szlachta*  
**Katarzyna Szlachta**  
(podpis osoby kontrolującej)

1. ....  
**GLÓWNY SPECJALISTA**  
*M. Borzuchowska*  
**Małgorzata Borzuchowska**  
(podpis osoby kontrolującej)

**PREZES ZARZĄDU**  
Stowarzyszenia Solidarne Kobiety Zawsze  
*Hanna Mrugańska*  
**inż. Hanna Mrugańska**

1. ....  
(podpis kierownika  
jednostki kontrolowanej)

**DYREKTOR BIURA**  
*Pawel Czeczyski*  
**Pawel Czeczyski**





# EDUKACYJNA

# SALA SENIORA



FINANSOWANE ZE ŚRODKÓW MIASTA SZCZECIN

## Biuro Porad

Tel. 667 851 944

Pierwsza i trzecia sobota godz. 09.00 -12.00



Stowarzyszenie  
Solidarne Kobiety Zawsze

2 + 2 Generum  
Korepetycje

# MATEMATYKA

z nami prosta sprawa!

### OFERUJEMY:

- ⊙ indywidualne lekcje w cenie kursów grupowych
- ⊙ indywidualny program i opiekę nauczyciela dla każdego ucznia
- ⊙ komfortowe warunki nauki
- ⊙ możliwość dowolnej ilości zajęć w miesiącu w ramach jednej opłaty miesięcznej
- ⊙ zajęcia z przyjaznymi i doświadczonymi nauczycielami

Zapraszamy również rodziców, gimnazjum i naukę dla uczniów w wieku od 4 do 7 lat

**Pierwsza lekcja GRATIS!**



### W OFERCIE TEŻ:

Fizyka, Chemia, Biologia oraz Matematyka dla Prymusów

[www.zplus2.edu.pl](http://www.zplus2.edu.pl)

**Leśniewo:**  
ul. Sikorska 14  
tel. +48 91 429 620

ul. Na Skoczku 124  
tel. +48 94 527 021

**Przewoźno:**  
ul. Słoneczna 33  
tel. +48 91 347 218





sale w której udzielane są porady







P. Kubiścyk - strohi ora P. Hanna Miupaiske mawelajpe poradę  
obywatelskie





## Komu pomagamy?

Projekt skierowany jest do wszystkich mieszkańców Szczecina. Oznacza to, że każda osoba może być klientem Biura Porad i będzie przyjęta w sposób uwzględniający jej potrzeby i możliwości. Główne założenie projektu - powszechnego dostępu do pomocy obywatelskiej i prawnej, zaniechanie stosowania jakichkolwiek ograniczeń (*dochód, wiek, niepełnosprawność, wykluczenie, bezrobocie. itp.*), jest:

zgodne z Ustawą Zasadniczą - Konstytucją Rzeczypospolitej Polskiej ("Wszyscy są wobec prawa równi. Wszyscy mają prawo do równego traktowania przez władze publiczne"), traktowaniem na równi wszystkich, którzy szukają pomocy informacyjnej i porad prawno-obywatelskich, brak stigmatyzacji wynikającej z konieczności udowadniania prawa do informacji i poradnictwa obywatelskiego poprzez dostarczanie dokumentów potwierdzających status majątkowy, stan zdrowia, sytuację rodzinną, itp.

działanie Biura Porad opartego na takich zasadach będzie odzwierciedlało rzeczywistą strukturę problemów, potrzeb i grup osób szukających wsparcia,

zachowanie idei kształtowania społeczeństwa obywatelskiego, dla której oddolnie powstało i działa większość punktów pomocy informacyjnej i prawnej,

brak biurokracji co stwarza inną jakość niż w przypadku instytucji państwowych i samorządowych,

docieranie z pomocą również do młodzieży i dzieci,

zapobieganie sytuacjom, pozostawienia bez pomocy osób potrzebujących informacji lub porady prawno-obywatelskiej, uwzględnienie potrzeby zachowania anonimowości niektórych klientów.

## Kim jesteśmy? Nasza Misja

Misją Stowarzyszenia Solidarne Kobiety Zawsze jest budowanie społeczeństwa obywatelskiego, świadomego swoich praw i obowiązków. Misją naszą realizujemy poprzez działania w zakresie upowszechniania i ochrony wolności i praw człowieka oraz swobód obywatelskich, a także działania wspomagające rozwój demokracji.

**Stowarzyszenie Solidarne Kobiety Zawsze** zostało wpisane do KRS w czerwcu 2009 r. pod nr KRS 0000332502, ale nasza działalność i aktywność ma swój początek w czasach reformacji ustrojowej w latach po 1989 r., w okresie zmieniającej się rzeczywistości, w której początkowo znaczna część społeczeństwa nie potrafiła się odnaleźć. Jesteśmy grupą kobiet, która rozpoczęła wspólny projekt pod nazwą Biuro ds. Kobiet celem którego było poradnictwo, informacja, pomoc skierowana do kobiet. Szybko okazało się, że pomocy i wsparcia potrzebują też mężczyźni, którzy zgłaszali się do Biura po poradę w rozwiązaniu swoich problemów i wolontariuszki z Biura ds. Kobiet doradzały, pomagały, kierowały do instytucji właściwej w merytorycznym rozwiązaniu problemu. **Członkami Stowarzyszenia Solidarne Kobiety Zawsze są kobiety: prawnicy, psycholodzy, doradcy zawodowi, kuratorzy, ekonomiści, pedagodzy, pracownicy socjalni i inni.**

Stowarzyszenie prowadzi działalność na rzecz ogółu społeczności i zostało zawiązane na czas nieokreślony. Posiada osobowość prawną. Działła na podstawie przepisów ustawy z dnia 7 kwietnia 1989 r. Prawo o Stowarzyszeniach (Dz.U. z 2001, Nr 79, poz. 855 z późn. zm.), Statutu oraz na podstawie innych obowiązujących norm prawnych. Siedzibą Stowarzyszenia jest miasto Szczecin. Terenem działania Stowarzyszenia jest Rzeczpospolita Polska. Dla realizacji celów statutowych Stowarzyszenie może działać na terenie innych państw, z poszanowaniem tamtejszego prawa. Stowarzyszenie może należeć do innych krajowych i międzynarodowych organizacji o podobnych celach.



ZADANIE FINANSOWANE  
ZE ŚRODKÓW  
MIASTA SZCZECIN

Szczecin

## Biuro Porad Obywatelskich



**Bezpłatne Porady  
Prawne i Obywatelskie**  
dla mieszkańców Szczecina



**Stowarzyszenie  
Solidarne Kobiety Zawsze**

*Twoja trudna sprawa nasze wsparcie.*



## **Biurowy Porad Obywatelski**

W czym możemy Ci pomóc?

Świadczymy bezpłatne poradnictwo i doradztwo prawne i obywatelskie polegające na informowaniu mieszkańców Szczecina o przysługujących im prawach i spoczywających na nich obowiązkach, istotnych dla rozwiązania ich problemu oraz udzielaniu pomocy w wyborze optymalnego rozwiązania, w szczególności w zakresie:

- procedur i spraw urzędowych,
- świadczeń społecznych (*zosiłki, renty, emerytury*),
- spraw mieszkaniowych,
- opieki medycznej i niepełnosprawności,
- trudnych spraw rodzinnych,
- problemów w pracy,
- spraw konsumenckich.

Jak pomagamy?

Jeżeli potrzebujesz pomocy, prawnej nasi prawnicy pomogą Ci w:

- sformułowaniu pism,
- zrozumieniu treści przepisów,
- zrozumieniu treści prawnych w korespondencji i dokumentach,
- przygotowaniu dla Ciebie wzorów pism, broszur, ulotek, informacji związanych z problemem, kontaktach i wskazą adresy innych organizacji i instytucji pomocnych i właściwych w rozwiązaniu Twojego problemu.

**Punkty biura porad :**

- a1. **Wojska Polskiego 113**
- a1. **Wojska Polskiego 63**
- ul. Rydla 93
- ul. **Stoczyńska 171**

Porady udzielane są po uprzednim zapisaniu się na wizytę telefonicznie, mailowo lub osobiście w biurze porad przy a1. Wojska Polskiego 113 Tel. 667 854 944.

## **Tvoja trudna sprawa – nasze wsparcie**

Jak pomagamy?

1. Udzielamy nieodpłatnie w formie indywidualnych konsultacji:

- informacji,
- porad prawnych
- porad obywatelskich,
- porad psychospołecznych,

w trakcie których osoby szukające pomocy uzyskają potrzebną im wiedzę w zakresie przepisów prawa i zasad ich stosowania. Poprzez wskazanie możliwych sposobów rozwiązania ich problemu i możliwych skutków podjętych działań – obywatel decyzję podejmie samodzielnie.

2. Udzielamy nieodpłatnych informacji i porad obywatelskich w formie indywidualnych elektronicznych konsultacji z wykorzystaniem formularza na stronie [www.biuroporadszczecin.pl](http://www.biuroporadszczecin.pl)

Poradnictwo prawne obejmować będzie swym zakresem wsparcie merytoryczne z zakresu:

- prawa cywilnego (w tym spadkowego),
- prawa rodzinnego,
- prawa administracyjnego,
- postępowania cywilnego (w tym egzekucyjnego),
- postępowania administracyjnego,
- i sądowno-administracyjnego,
- prawa pracy
- prawa karnego dla ofiar przestępstw.

W ramach poradnictwa zostanie udzielona pomoc prawna w formie porad ustnych. Konsultacje będą odbywały się po wcześniejszym umówieniu osobistym, telefonicznym lub mailowym w warunkach zapewniających dyskrecję oraz przy zachowaniu najwyższych standardów co do przestrzegania tajemnicy zawodowej.

## **Nasze standardy** „Złote zasady poradnictwa”

➤ **bezpłatność porad** – udzielana przez nas pomoc jest całkowicie bezpłatna. Klient nie ponosi żadnych kosztów za konsultację lub wysłaną korespondencję;

➤ **bezstronność doradców** – doradca udzielając porad nie kieruje się własnymi opiniami, przekonaniami i wartościami; nie ocenia klienta i jego działań oraz nie angażuje się po żadnej ze stron konfliktu;

➤ **poufność powierzonych informacji** – Biuro zapewnia zachowanie w tajemnicy samego faktu pobytu klienta w BPO oraz wszystkich powierzonych przez klienta informacji;

➤ **niezależność** – udzielając porad kierujemy się wyłącznie dobrem klienta, nie zaś interesem kogokolwiek innego;

➤ **samodzielność klienta w podejmowaniu ostatecznych decyzji** – doradca nie podejmuje decyzji za klienta, a jedynie przedstawia wszystkie możliwości rozwiązania problemu. To klient sam dokonuje wyboru;

➤ **otwartość na każdą osobę potrzebującą porady** – każda osoba może być Klientem Biura i będzie przyjęta w sposób uwzględniający jej potrzeby i możliwości;

➤ **aktualność i rzetelność informacji na temat obowiązujących przepisów oraz oferty instytucji i organizacji działających na rzecz obywateli** – każda porada jest udzielana w oparciu o istniejący w BP system informacyjny.

Co przygotować przed wizytą w biurze porad?

- dokumenty dotyczące danej sprawy,
- przygotować na kartce najważniejsze daty, zdarzenia – pomocne zwłaszcza w sprawach wielowątkowych i trwających od dawna,
- pytania, które chcemy zadać podczas spotkania.