

PROTOKÓŁ KONTROLI

z przeprowadzonej wizyty w Biurze Porad Obywatelskich w Szczecinie w punkcie głównym Biura Porad Obywatelskich zlokalizowanym przy al. Wojska Polskiego 113, prowadzonym przez Stowarzyszenie Solidarne Kobiety Zawsze w Szczecinie, którego Prezesem jest Pani Hanna Mrugalska - CRU: 18/0000271 z dnia 16.01.2018 roku.

Kontrola przeprowadzana przez p. Katarzynę Szlachtę w dniu 23.08.18 r. na podstawie upoważnienia do kontroli nr WO-I.0052.1.287.2017.EW z dnia 06.06.2017 roku.

Kontrolą objęto zadanie w ramach umowy CRU: 18/0000271 z dnia 16.01.2018 roku pod tytułem: „Twoja trudna sprawa – nasze wsparcie. Prowadzenie Biura Porad Obywatelskich” w głównym punkcie BPO przy al. Wojska Polskiego 113.

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 kontrolująca odwiedziła w formie wizytacji jedno z miejsc wykonywania zadania, w czwartek dnia 23 sierpnia 2018 r. o godz. 8.50.

Punkt BPO przy al. Wojska Polskiego 113 jest prawidłowo oznakowany – przed wejściem do punktu umieszczony jest baner, który jest dobrze widoczny dla zainteresowanych poradami mieszkańców (załącznik nr 1). Drzwi do budynku oraz do pokoju porad są również oznakowane (załącznik nr 2 i 3). Przy wejściu do punktu na tablicy znajdują się niezbędne informacje dot. godzin przyjęć interesantów, adresów i numerów kontaktowych do BPO, regulaminu przyjęć interesantów oraz klauzula informacyjna RODO (załącznik nr 3 i 4). Po wejściu do BPO na stole w pokoju porad znajduje się regulamin przyjęć w BPO oraz klauzula informacyjna RODO, z którymi musi się zapoznać interesant przed otrzymaniem porady, a także materiały informacyjne w postaci wizytówek oraz ulotek informacyjnych (załącznik nr 5). Punkt jest czynny w dni powszednie w godz. od 8.00 do 16.00, a interesanci przyjmowani są w dni powszednie w godz. od 9.00 do 15.00.

W punkcie, przy stanowisku pracy zastano urzędującą Panią Mariolę Kudybę – pracownika ds. informacji, która pełni funkcję pracownika pierwszego kontaktu oraz częściowo doradcy obywatelskiego. Do obowiązków pracownika ds. informacji w Biurze Porad Obywatelskich należy w szczególności:

- prowadzenie rozmów telefonicznych z klientami dzwoniącymi do Biura Porad Obywatelskich,
- prowadzenie rozmów i pomoc osobom zgłaszającym się osobiście do BPO, przeżywającym różnego typu kryzysy i sytuacje trudne,
- udzielanie informacji i prostych porad obywatelskich klientom Biura Porad Obywatelskich,
- przeprowadzenie wstępnego rozeznania co do rodzaju i zakresu pomocy klientom BPO,
- umawianie klientów na porady do specjalistów,
- prowadzenie rejestracji i rejestru klientów,
- wyszukanie w posiadanych zasobach informacyjnych oraz internecie różnych możliwości rozwiązania problemu,
- przedstawienie klientowi możliwych rozwiązań i ich konsekwencji,
- wsparcie klienta w dokonaniu wyboru sposobu postępowania z poszanowaniem jego samodzielności w podejmowaniu decyzji,

- w razie potrzeby sporządzenie wspólnie z klientem planu działań,
- współpraca z zespołem doradców,
- współpraca z podmiotami powołanymi do wspierania osób i rodzin znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej,
- sporządzanie miesięcznych harmonogramów pracy doradców prawnych, doradców zawodowych, doradcy mieszkaniowego, doradców socjalnych, doradców obywatelskich,
- prowadzenie kart doradczych z udzielonych porad oraz informacji,
- utrzymywanie systematycznej codziennej współpracy i kontaktu z koordynatorem projektu,
- raportowanie koordynatorowi pod koniec dnia pracy o zrealizowanych zadaniach; ilości kontaktujących się klientów, sposobie udzielonej porady, informacji lub umówieniu do specjalisty.

Pani Mariola Kudyba przedstawiła wizytującej bieżącą sytuację osób oczekujących na porady, na podstawie zestawienia osób oczekujących na poradę w punktach porad. Na wizytę do prawnika w dniu 27.08.2018 r. umówionych było 7 osób, w dniu 28.08.2018 r. - 6 osób, a na poradę do doradcy socjalnego w dniu 30.08.2018 r. – 2 osoby. Klienci zainteresowani bezpłatnymi poradami kontaktują się telefonicznie bądź mailowo i umawiani są na konkretny termin na dyżur do prawnika, doradcy mieszkaniowego, socjalnego, zawodowego czy obywatelskiego. W okresie od 1 stycznia br. do dnia 23 sierpnia br. BPO udzieliło klientom 1007 porad.

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.

Forma w jakiej jest udzielana nieodpłatna pomoc obywatelska i prawna osobie uprawnionej to:

- poinformowanie osoby uprawnionej o obowiązującym stanie prawnym, o przysługujących jej uprawnieniach lub o spoczywających na niej obowiązkach,
- wskazanie osobie uprawnionej sposobu rozwiązania jej problemu prawnego,
- udzielenie pomocy w sporządzeniu projektu pisma w sprawach: urzędowych, świadczeń socjalnych (zasiłki, renty, emerytury), mieszkaniowych, opieki medycznej i niepełnosprawności, rodzinnych, problemów w pracy, konsumenckich, zagadnień własności, roszczeń majątkowych, podatków, zadłużeń, pożyczek, kredytów, upadłości konsumenckiej, podatkowych, związanych z przestępczością, resocjalizacją i adaptacją społeczną,
- sporządzenie projektu pisma o zwolnienie od kosztów sądowych lub ustanowienie pełnomocnika z urzędu w postępowaniu sądowym lub ustanowienie adwokata, radcy prawnego, doradcy podatkowego lub rzecznika patentowego w postępowaniu sądowo administracyjnym,
- pomoc w sporządzeniu wniosku o upadłość konsumencką osoby fizycznej,
- udostępnianie wzorów pism.

Poradnictwo prawne obejmuje swym zakresem wsparcie merytoryczne z zakresu prawa rodzinnego (w tym, m.in. sprawy dotyczące rozwodu, separacji lub podziału majątku wspólnego małżonków, sprawy dotyczące alimentów), prawa pracy, sprawy z zakresu rozpoczęcia działalności gospodarczej, prawa cywilnego (w tym sprawy z zakresu prawa rzeczowego oraz prawa spadkowego), prawa ubezpieczeń społecznych, prawa do opieki

zdrowotnej, prawa administracyjnego i sądowo-administracyjnego, prawa karnego, prawa podatkowego, postępowania cywilnego (w tym egzekucyjnego), prawa spółdzielczego.

Stowarzyszenie prowadzi stronę internetową Biura Porad Obywatelskich: www.bpo-szczecin.pl. Na ww. stronie odnotowano w okresie od 01.02.2018 r. do 05.09.2018 r.: 1154 użytkowników, 1886 sesji oraz 5746 odsłon.

W wyniku powyższych czynności kontrolujący dokonał następujących ustaleń:
ZADANIE ODBYWAŁO SIĘ ZGODNIE Z UMOWĄ CRU 18/0000271 ZAWARTĄ W DNIU 16.01.2018 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 banera wiszącego obok wejścia do budynku,
2. Zdjęcie oznakowania drzwi do budynku,
3. Zdjęcie oznakowania drzwi do pokoju BPO oraz tablicy informacyjnej,
4. Zdjęcie informacji na tablicy,
5. Materiały informacyjno-promocyjne,
6. Zdjęcie pokoju, w którym udzielane są porady.

Protokół zawiera 3 ponumerowane strony.

GLÓWNY SPECJALISTA

K. Szlach

1.
(podpis osoby kontrolującej)

DYREKTOR BIURA

Magdalena Błaszczak

PREZES ZARZĄDU
Stowarzyszenia Solidarna Kobiety Zawsze

inż. Hanna Mrugańska

1.
(podpis kierownika
jednostki kontrolowanej)

STOWARZYSZENIE SOLIDARNE
KOBIECY ZAWSZE
70-778 Szczecin, ul. Turkusowa 6/12
tel. 695 603 421
NIP 9552268892, REGON 320700847
IS 0000332502

CZŁONEK ZARZĄDU

Christine Kulińska
Stowarzyszenia Solidarna Kobiety Zawsze

