

RAPORT Z DZIAŁALNOŚCI BIURA PORAD OBYWATELSKICH W ZIELONEJ GÓRZE w 2012 roku

Stowarzyszenie Wspierania Aktywności Obywatelskiej Civis-sum od 9 lat prowadzi Biuro Porad Obywatelskich, w którym udziela bezpłatnych porad prawnych i obywatelskich wszystkim osobom poszukującym wyjścia z trudnych sytuacji, w jakich się znaleźli.

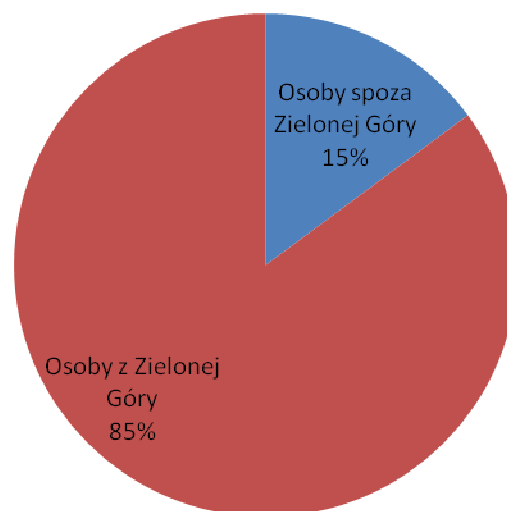
W 2012 r. doradcy udzielali porad w 2 punktach:

- 1) w siedzibie Stowarzyszenia- Biurze Porad Obywatelskich,
przy al. Niepodległości 7a/3
- 2) w Punkcie Porad Prawnych i Obywatelskich w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej przy ul. Długiej 13 w Zielonej Górze.

Punkt w MOPS został utworzony w 2011 r. w Partnerstwie z Ośrodkiem dzięki wsparciu udzielonym przez Unię Europejską.

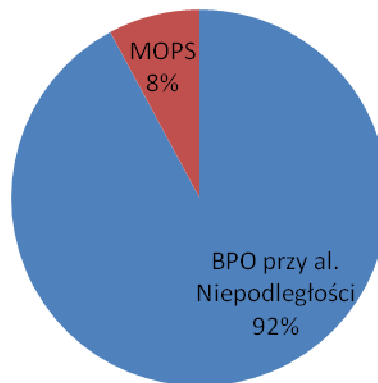
W 2012 r. doradcy Biura Porad Obywatelskich (BPO) udzielili **1705 porad**, w tym **1452 porady** mieszkańcom Miasta Zielona Góra oraz **253 porady** osobom spoza Miasta Zielona Góra.

Liczba udzielonych porad





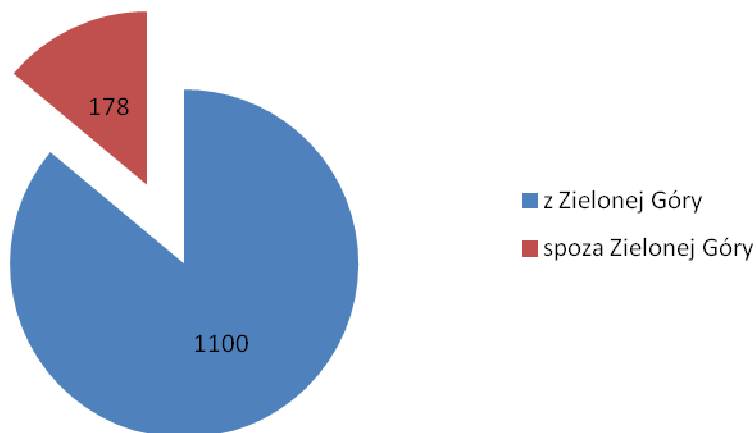
Liczba udzielonych porad w poszczególnych punktach



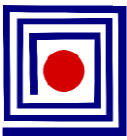
Doradcy Biura w 2012 przyjęli **1278 klientów** (669 kobiet i 609 mężczyzn) w tym:

- 1100 klientów z Zielonej Góry (576 kobiet i 524 mężczyzn)
- 178 klientów spoza Zielonej Góry (93 kobiety i 85 mężczyzn)

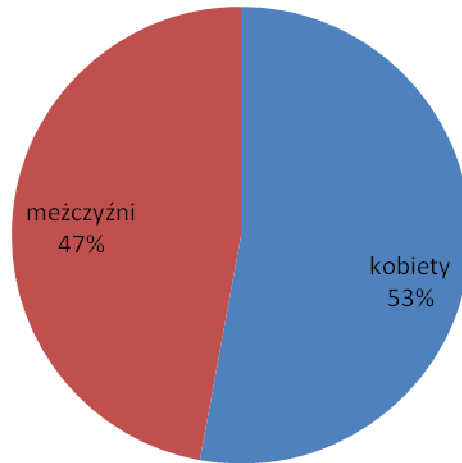
Liczba klientów BPO



455 osób nie podało danych osobowych (karta sprawy oznaczona jako NN) lub porada udzielona była przez telefon/ mail/ listownie. W takim wypadku Biuro nie zbiera danych osobowych.

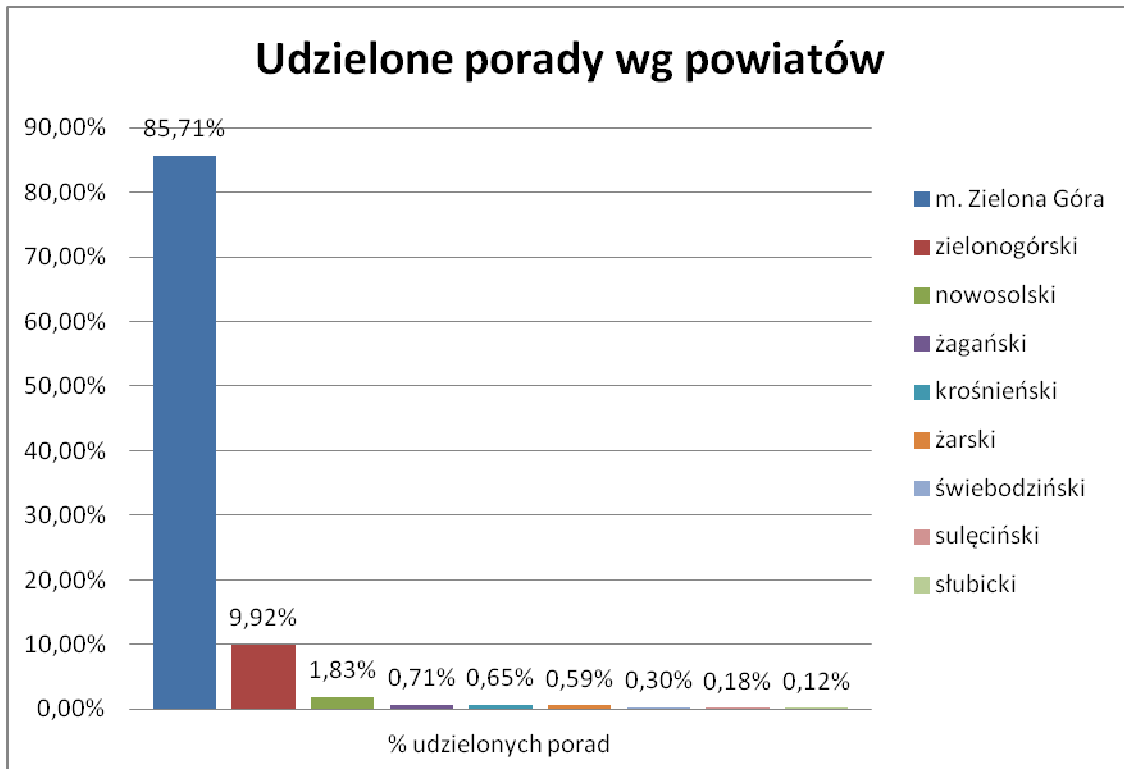
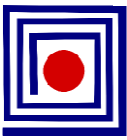


Liczba klientów



Klientami BPO byli przede wszystkim mieszkańcy miasta Zielona Góra, pozostali klienci to mieszkańcy 8 powiatów województwa lubuskiego: zielonogórskiego, nowosolskiego, żagańskiego, krośnieńskiego, żarskiego, świebodzińskiego, sulęcińskiego oraz słubickiego.

Poniższy wykres przedstawia liczbę porad udzielonych mieszkańcom miasta Zielona Góra i poszczególnych powiatów.



Świadczenie poradnictwa dla osób z miasta Zielona Góra było finansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego (poddziałanie 5.4.2 POKL). Dla osób spoza miasta porad udzielali wolontariusze pracujący w BPO.

W Biurze Porad Obywatelskich w 2012 r. pracowało 8 doradców o następujących kwalifikacjach:

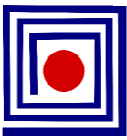
- 1 adwokat
- 5 prawników (w tym: 1 aplikant radcowski, 3 aplikantów adwokackich)
- 1 inspektor pracy
- 1 doradca obywatelski (wykształcenie wyższe, przygotowanie w zakresie umiejętności doradczych)

Średnio w 2012 r. doradcy udzielali blisko **150 porad miesięcznie**.

Biuro Porad Obywatelskich w Zielonej Górze jest zrzeszone w Związku Biur Porad Obywatelskich. Porady udzielane były zgodnie ze standardami poradnictwa obywatelskiego przyjętymi przez ZBPO, tj bezpłatnie, w sposób bezstronny, poufny, z uwzględnieniem samodzielności klienta oraz otwartości dla wszystkich.

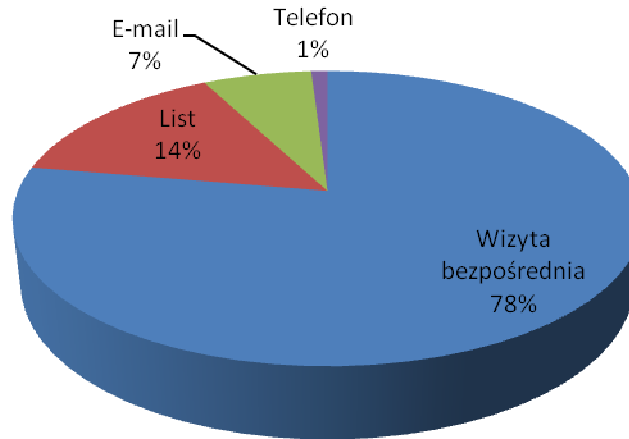
Porady były udzielane w następujących formach:

Sposób kontaktu z BPO	Liczba udzielonych porad wg rodzaju kontaktu	
Wizyta bezpośrednia	1325	78%

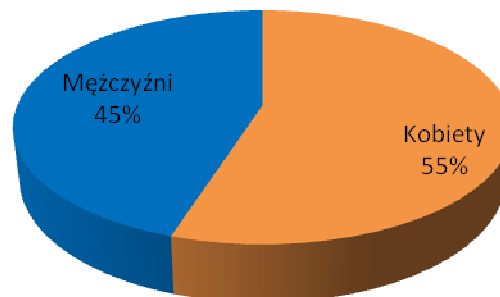


Listowny	249	15%
E-mail	114	7%
Telefoniczny	17	1%
	1705	

Liczba udzielonych porad wg rodzaju kontaktu

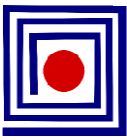


Liczba udzielonych porad wg płci klientów



Biuro Porad Obywatelskich udziela porad w dziesięciu kategoriach:

Lp	Kategoria spraw	Liczba udzielonych spraw	
1.	Mieszkania	129	7,6%
2.	Przestępczość	223	13,1%
3.	Rodzina	249	14,6%
4.	Roszczenia i zobowiązania finansowe	105	6,2%
5.	Urzędy i sądy	329	19,2%

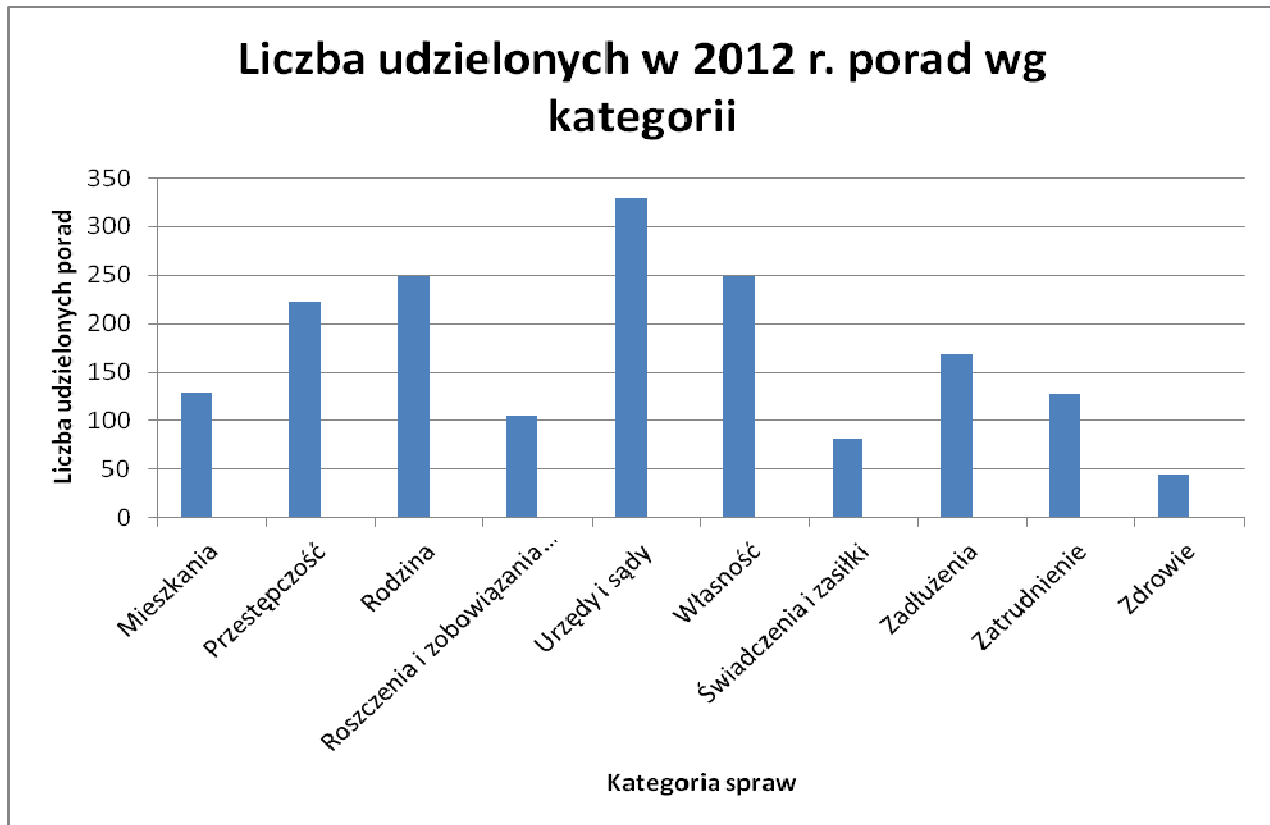


**Stowarzyszenie Wspierania Aktywności
Obywatelskiej „Civis sum”**

al. Niepodległości 7A/3, 65-048 Zielona Góra
tel. 068/454-82-47, e-mail: bpo@civis-sum.org.pl
www.civis-sum.org.pl



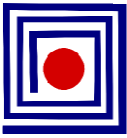
6.	Własność	249	14,6%
7.	Świadczenia i zasiłki	81	4,8%
8.	Zadłużenia	168	9,9%
9.	Zatrudnienie	128	7,5%
10.	Zdrowie	44	2,6%
		1705	



Od stycznia do lipca 2012 Biuro Porad Obywatelskich było czynne od poniedziałku do piątku, natomiast dyżury w MOPS odbywały się w każdą środę. Doradcy przyjmowali klientów na zasadzie otwartych drzwi.

Jednak do Punktów Porad zgłaszała się dziennie tak liczna grupa klientów, że podczas każdego dyżuru doradcy, tworzyły się kolejki osób oczekujących na poradę. Coraz częściej wielu klientów nie zostawała przyjęta w dniu przyścia do BPO/punktu w MOPS i była umawiana na inny termin. Z uwagi na to, od 1 kwietnia 2012 wprowadzono zapisy na porady. Każda osoba chcąc skorzystać z porady była zapisywana na konkretny termin, dzięki temu udało się wyeliminować kolejki oczekujących na poradę.

Jednak zapisy spowodowały, iż na poradę u prawnika klient musiał czekać ok 2 tygodni. Było to bardzo niekorzystne, zwłaszcza w sytuacjach kiedy sprawa klienta była już w toku i obowiązywały go ogólnie wyznaczone terminy (np przez sąd). Również doradcy w przeprowadzonej w kwietniu 2012 ankiecie wskazywali potrzebę wydłużenia godzin pracy biura. W związku z tym Stowarzyszenie zdecydowało się rozszerzyć godziny



**Stowarzyszenie Wspierania Aktywności
Obywatelskiej „Civis sum”**

al. Niepodległości 7A/3, 65-048 Zielona Góra
tel. 068/454-82-47, e-mail: bpo@civis-sum.org.pl
www.civis-sum.org.pl



otwarcia Punktu Porad w siedzibie (BPO) o 5 godzin w tygodniu.

Od 21 lipca 2012 BPO jest czynne również w każdą sobotę.

Doradcy przyjmują klientów przez 48 godzin w tygodniu w następujących godzinach:

AKTUALNE GODZINY DYŻURÓW BPO

PONIEDZIAŁEK	9:00 – 19:00	Od godz 16:00 dyżur inspektora pracy
WTOREK	9:00 – 19:00	Od godz 16:00 dyżur inspektora pracy
ŚRODA	16:00 – 19:00	W godzinach 10:00 – 15:00 dyżur w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej, ul. Anieli Krzywoń 2
CZWARTEK	9:00 – 19:00	–
PIĄTEK	9:00 – 14:00	–
SOBOTA	9:00 – 14:00	–

Na porady OBOWIĄZUJĄ WCZEŚNIEJSZE ZAPISY.