

# Chorzowskie Stowarzyszenie Pomocy SERCE

## Pionierskie działanie Chorzowskiego Stowarzyszenia Pomocy SERCE na polu poradnictwa obywatelskiego

2011-06-23

---

Chorzowskie Stowarzyszenie Pomocy SERCE istnieje w Chorzowie od grudnia 2002 roku. Zadania z zakresu pomocy społecznej realizuje od marca 2003. Pierwszymi realizowanymi przez nas zadaniami było prowadzenie Domów Dziennego Pobytu przy ul. 3 Maja i Wolności oraz świetlicy dzielnicowej Chatka przy ul. Ratuszowej. We wrześniu tego samego roku uruchomiono kolejną świetlicę przy ul. Głównej w Maciejowicach.

Od stycznia 2004 roku uruchomiliśmy Punkt Porad Obywatelskich, który był jedną z 25 placówek tego typu na terenie całego kraju, a zarazem pierwszą pionierską i do tej pory jedyną taką placówką na terenie Chorzowa. Przez prawie 8 lat Punkt Porad Obywatelskich realizował swoje cele poprzez świadczenie bezpłatnego doradztwa, poradnictwa obywatelskiego oraz informacji prawnej dla mieszkańców Chorzowa. Podstawową zasadą było nie wyręczanie osób w rozwiązywaniu problemów, ale wspólne znajdowanie dróg wyjścia z problemu i możliwości uzyskania wsparcia. Zgłaszający się beneficjenci mieli możliwość skorzystania z bezpłatnych usług informacyjno-doradczych oraz konsultacji ze specjalistami z zakresu uprawnień do świadczeń zasiłkowych, emerytalno-rentowych ZUS, opieki społecznej i rynku pracy.

Do głównych zadań Punktu Porad należało udzielanie porad i wyjaśnień odnośnie przysługujących obywatelom uprawnień, obowiązujących w prawie procedur, trybów odwoławczych bądź udzielanie informacji o placówkach kompetentnych do pomocy w konkretnych przypadkach życiowych.

Porady obejmowały takie kategorie jak:

- sprawy mieszkaniowe w tym wychodzenie z zadłużenia czynszowego,
- praca , bezrobocie,
- pomoc społeczna – uprawnienia zasiłkowe,
- problemy rodzinne – rozwody, separacje, przemoc w rodzinie, alimenty;
- zdrowie – rehabilitacja poszpitalna,
- ubezpieczenia – świadczenia ZUS, emerytalne, rentowe, wypadkowe;
- niepełnosprawność – ulgi dla inwalidów,
- ewidencja ludności – wnioskowanie o wymianę dokumentów;
- wymiar sprawiedliwości – procedury apelacyjne i pozwy,
- obywatel a urząd – odwołania od decyzji administracyjnych
- i inne - sprawy majątkowe, konsumenckie, działalność gospodarcza.

Poradnictwo prowadzone było bezpłatnie, bezstronnie, otwarte dla wszystkich mieszkańców Chorzowa, niezależne i prowadzone rzetelnie. Oprócz poradnictwa beneficjentom był udostępniony sprzęt biurowy w tym: ksero, komputer i fax w celu skompletowania dokumentacji niezbędnej do prowadzenia zgłaszanych spraw.

Największa ilość osób zgłaszała się po poradę do prawników, którzy doradzali w kwestiach cywilnych, administracyjnych, procesowych oraz pomagali w redagowaniu pism, wniosków, odwołań i zażaleń.

Wraz z rozwojem poradnictwa obywatelskiego i zapotrzebowaniem na profesjonalizację działań informatyczno-doradczych, osoby bezpośrednio zaangażowane w realizację zadania systematycznie wzbogacały wiedzę i umiejętności uczestnicząc w konferencjach, seminariach i warsztatach.

Działania Punktu Porad Obywatelskich były wspierane przez:

- Urząd Miasta Chorzów poprzez dotację celowa na działanie placówki przy ul. Dworcowej 3/3
- OPS – poprzez dyżury pracowników socjalnych i skierowania osób do czynności pomocniczych w ramach systemu prac społecznie – użytecznych
- PUP w Chorzowie – dyżury pracowników pośrednictwa pracy
- ZUS Chorzów – dyżury pracowników działu zasiłków i świadczeń
- UŚ Wydział Prawa i Administracji – kierowanie i opieka merytoryczna nad praktykantami ostatniego roku studiów prawa
- I wiele innych

Od IV kwartału 2007 do końca listopada 2008 roku poszerzono pole działania Punktu Porad poprzez utworzenie Sieci Poradnictwa Obywatelskiego LEX CIVIS. Dzięki temu utworzono placówki filialne w Bytomiu i Katowicach oraz w placówce wiodącej w Chorzowie. W ramach sieci udzielono w samym tylko w do celów skompletowania dokumentów tym kwartale 2007 r. 545 porad z tego dodatkowo w Chorzowie 287. Sieć poradnictwa LEX CIVIS była w całości finansowana przez Ministerstwo Pracy i Pomocy Społecznej w ramach Funduszu Inicjatyw Obywatelskich. Prowadzone były również filie poradnictwa w Siemianowicach, finansowane z budżetu tego miasta.

Od stycznia tego roku została uruchomiona filia Punktu Porad Obywatelskich w nowopowstałym Centrum Inicjatyw Społecznych. Dyżury pełni tam 2 razy w tygodniu prawnik w ramach dotacji przyznanej dla Punktu Porad. Filia ta umożliwia łatwiejszy dostęp do poradnictwa mieszkańcom Chorzowa II.

Punkt Porad Obywatelskich był otwarty na potrzeby mieszkańców codziennie (od poniedziałku do piątku) przez 4 godziny dziennie. Od 2009 roku zadanie było realizowane pod nazwą „Wspieranie rozwoju społeczności lokalnej – poradnictwo i pomoc mieszkańcom miasta w zakresie przysługujących im praw oraz udzielanie informacji o rynku pracy”. Było to podyktowane włączeniem do projektu Centrum Informacji o Rynku Pracy. Codziennie od godz. 9.00 do 17.00 udostępniane były multimedialne stanowiska komputerowe z dostępem

do Internetu oraz mini czytelnia prasy codziennej i czasopism lokalnych, regionalnych i ogólnokrajowych z ofertami pracy dla osób bezrobotnych. W Centrum prowadzony był także moduł szkoleniowy, który był realizowany w formie otwartego kursu komputerowego (2 razy w tygodniu) oraz spotkań grupowych m.in. prawne aspekty rynku pracy, warsztaty aktywizujące: kreowanie wizerunku na rynku pracy, konsultacje z doradcą zawodowym. W roku 2009 w CIRPIe odnotowano 2498 wizyt, w roku 2010 - 1687, zaś w I półroczu 2011 prawie 400.

Z przeprowadzonych obserwacji oraz bezpośrednich rozmów z beneficjentami wynika, że trudności życiowe mieszkańców miasta to obecnie w coraz większym stopniu skomplikowane i zawile problemy natury osobistej i zawodowej. Jedna nierozwiązana komplikacja rodzi następne powikłania, silnie ze sobą powiązane. Zainteresowani poradą niejednokrotnie potrzebowali skorzystać z konsultacji z kilkoma specjalistami lub ponawiali wizytę u doradcy. Zaobserwowano również niską świadomość beneficjentów w zakresie przysługujących im praw wobec instytucji publicznych sektora administracji, wymiaru sprawiedliwości i gospodarki.

Chciałabym również przypomnieć, że za innowacyjność naszych działań na polu pomocy społecznej w tym funkcjonowania Punktu Porad Obywatelskich została doceniona w formie Listu Gratulacyjnego Ministra Pracy i Polityki Społecznej wręzonego uroczyście w listopadzie 2007 roku przedstawicielom naszego Stowarzyszenia w Belwederze.

Oto jak kształtowało się poradnictwo w ciągu tych 8 lat:

Rok	Ilość porad
2004	1528
2005	1648
2006	1980
2007	2039
2008	2053
2009	1970
2010	1570
I półrocze 2011	845
Łącznie	13633

śr. 1825 porad na rok

Statystyka z podziałem na rodzaje porad:

Rodzaj porady	Rok	Ilość	Razem	za	%	do
---------------	-----	-------	-------	----	---	----

			8lat	ogółem
mieszkańcowe	2004	179		11,7
	2005	190		11,5
	2006	303		15,3
	2007	393		19,3
	2008	389		19,0
	2009	309		15,7
	2010	243		15,5
	2011	95	2101	11,2/15,4
Praca i bezrobocie	2004	497		32,6
	2005	521		31,6
	2006	365		18,4
	2007	220		10,8
	2008	248		12,1
	2009	335		17,0
	2010	167		10,6
	2011	260	2513	30,8/18,4
Pomoc społeczna	2004	15		1,0
	2005	18		1,1
	2006	30		1,5
	2007	25		1,2
	2008	24		1,2
	2009	15		0,8
	2010	17		1,1
	2011	10	154	1,2/1,1
Sprawy rodziny	2004	312		20,4
	2005	324		19,7
	2006	464		23,4
	2007	520		25,5

	2008	401		19,5
	2009	421		21,4
	2010	360		22,9
	2011	162	2964	19,2/21,8
zdrowie	2004	5		0,3
	2005	13		0,8
	2006	42		2,1
	2007	62		3,0
	2008	43		2,1
	2009	27		1,4
	2010	25		1,6
	2011	11	228	1,3/1,7
niepełnosprawność	2004	5		0,3
	2005	13		0,8
	2006	16		0,8
	2007	5		0,2
	2008	7		0,3
	2009	15		0,8
	2010	15		1,0
	2011	6	82	0,7/0,6
Ubezpieczenia społeczne	2004	119		7,8
	2005	130		7,9
	2006	160		8,1
	2007	161		7,9
	2008	227		11,1
	2009	150		7,6
	2010	122		7,8
	2011	65	1134	7,7/8,3

Sprawy majątkowe	2004	184		12,1
	2005	195		11,8
	2006	274		13,8
	2007	399		19,6
	2008	511		24,9
	2009	446		22,6
	2010	476		30,3
	2011	99	2584	11,7/19,0
Wymiar sprawiedliwości	2004	98		6,4
	2005	110		6,7
	2006	156		7,9
	2007	102		5,0
	2008	84		4,1
	2009	69		3,5
	2010	64		4,1
	2011	55	738	6,5/5,4
Obywatel a urząd	2004	5		0,3
	2005	14		0,8
	2006	63		3,2
	2007	85		4,2
	2008	28		1,4
	2009	19		0,9
	2010	15		0,9
	2011	21	250	2,5/1,8
inne	2004	109		7,1
	2005	120		7,3
	2006	107		5,5
	2007	67		3,3
	2008	91		4,3

	2009	164		8,3
	2010	66		4,2
	2011	61	885	7,2/6,5
Razem	2004	1528		11,2
	2005	1648		12,1
	2006	1980		14,5
	2007	2039		15,0
	2008	2053		15,1
	2009	1970		14,4
	2010	1570		11,5
	2011	845	13633	6,2/100

Moi drodzy, to tylko liczby, które w jakiś sposób przedstawiają to, co udało nam się zrobić dla ludzi potrzebujących pomocy. Zwykle liczby, które można mnożyć, dzielić – po prostu liczyć. Każda z tych liczb to matka, która dzięki fachowej pomocy naszych prawników poradziła sobie z zawiłymi przepisami dotyczącymi swoich dzieci. To ojciec, który sam nie potrafiłby rozwiązać swoich spraw mieszkaniowych. To oszukana, która mogła poznać procedury niezbędne do uzyskania odszkodowania. Za każdą z tych cyfr stoi człowiek. Cieszymy się, że my - nie będący liczbami sprawiliśmy, że można było na nas liczyć. Ponieważ dla nas nikt nie jest zerem.

Punkt Porad to jak już wspominałam na początku jedno z wielu realizowanych przez nas zadań, aż trudno jest to sobie wyobrazić, że 30 czerwca br ta tak łatwo dostępna dla mieszkańców placówka ze względu na jej usytuowanie w samym centrum miasta, przystosowana do przyjmowania osób niepełnosprawnych zaprzestanie swojej działalności. No cóż tak jak w piosence , cos się kończy, coś się zaczyna. Chciałabym z tego miejsca bardzo serdecznie podziękować tym, którzy na co dzień wczuwali się w problemy mieszkańców i najlepiej jak potrafili służyli im pomocą. Dziękuję prawnikom, doradcom z dziedziny ubezpieczeń społecznych, pomocy socjalnej, pośrednictwa pracy , w szczególny sposób dziękuję tym, którzy byli z nami wspierali nas i nieśli pomoc od samego początku działania naszej placówki; a byli to pp. Feliks Biskup, Krzysztof Sopol i Piotr Kozak. Dziękuję Dyrektorom placówek, które na co dzień z nami współpracowały; Dyrektorowi Powiatowego Urzędu Pracy, Pani Dyrektor Ośrodka Pomocy Społecznej, Pani Dyrektor Chorzowskiego Oddziału ZUS oraz Urzędowi Miasta Chorzów za finansowe wspieranie tego zadania.

## Załączniki do pobrania

- Prezentacja\_ppo.ppt [4 MB]