

Pomagamy znaleźć wyjście



**Biuro Porad Obywatelskich**  
we Wrocławiu



**Stowarzyszenie Biuro Porad**

**Obywatelskich**

**ul. K. Szajnochy 12**

**50-076 Wrocław**

**organizacja pożytku publicznego**

**nr KRS 0000061127**

## *Szanowni Państwo*

*Oddajemy w Państwa ręce przewodnik  
po wrocławskim Biurze Porad Obywatelskich.  
Znajdziecie w nim nie tylko informacje, w jaki sposób  
i w jakiej sprawie można się z nami skontaktować.*

*Z jego lektury dowiedziecie się także, kim jesteśmy,  
kiedy powstaliśmy, na jakich zasadach działamy i jaki  
cel nam przyświeca. Chcemy również podzielić się  
z Państwem naszymi osiągnięciami.*

*Liczba osób potrzebujących pomocy i spraw, które  
do nas codziennie zgłaszają, świadczy o społecznym  
zapotrzebowaniu na poradnictwo obywatelskie.  
Serdecznie polecamy Państwu lekturę przewodnika*

*Stowarzyszenie Biuro Porad Obywatelskich*

## *Jak i kiedy powstaliśmy*

Biuro Porad Obywatelskich we Wrocławiu jest jednym z pięciu pilotażowych biur wzorowanych na sieci brytyjskich Citizen Advice Bureau. Działalność rozpoczęło jako jeden z programów realizowanych przez Dolnośląskie Centrum Szkolenia Samorządowego we Wrocławiu-terenowego oddziału Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej w Warszawie.

Wrocławski Sejmik Osób Niepełnosprawnych udostępnił swój lokal mieszczący się wówczas przy ulicy Włodkowica 8 i tam, rozpoczęliśmy przyjmowanie klientów.

Działamy nieprzerwanie od 15 stycznia 1997 roku

Od 1998 roku biuro dysponuje samodzielnym lokalem, mieszczącym się przy ul. Szajnochy 12 we Wrocławiu.

13 listopada 2001 roku zostało zarejestrowane Stowarzyszenie Biuro Porad Obywatelskich jako samodzielna organizacja prowadząca biuro.

Od 1 kwietnia 2005 roku Stowarzyszenie Biuro Porad Obywatelskich ma status organizacji pożytku publicznego.

Wrocławskie BPO jest organizacją działającą w ogólnopolskiej sieci, w której obowiązują jednolite zasady pracy. Korzysta z elektronicznej bazy spraw klientów, która umożliwia monitorowanie ilości i jakości porad. Spełnia tym samym jeden ze standardów warunkujących przynależność do Związku Biur Porad Obywatelskich w Warszawie.

## *Cel organizacji*

**Misją organizacji jest budowanie społeczeństwa obywatelskiego, świadomego przysługujących praw i obowiązków.**

Udzielanie bezpłatnych porad i informacji przeciwdziała bezradności społecznej oraz marginalizacji osób, które z powodu ubóstwa, choroby czy też niekorzystnej sytuacji losowej, mają trudności w rozwiązaniu istotnych dla siebie spraw.

### **Cele realizowane są poprzez:**

- prowadzenie biura we Wrocławiu, które udziela bezpłatnych porad zgłaszającym się osobiście klientom
- pozyskiwanie aktów prawnych i innych materiałów informacyjnych dotyczących praw obywatelskich
- współpracę z organizacjami administracji rządowej i samorządowej, organami wymiaru sprawiedliwości oraz innymi organizacjami pozarządowymi
- organizację szkoleń
- udzielanie wszechstronnej informacji i konsultacji na temat tworzenia i zasad funkcjonowania placówek zajmujących się poradnictwem obywatelskim

## *Czym jest poradnictwo obywatelskie*

Istotą poradnictwa obywatelskiego jest wypracowanie z klientem możliwych sposobów rozwiązania jego problemów i przedstawienie przez doradcę konsekwencji każdego z nich. Wyboru dokonuje osoba zgłaszająca się po poradę.

Biuro pomagając, skłania jednocześnie obywatela do aktywności w rozwiązywaniu własnych problemów i samodzielności w podejmowaniu decyzji.

### **Zasady obowiązujące w BPO**

- **bezpłatność**
- **otwartość**
- **bezstronność**
- **poufność**
- **niezależność**
- **aktualność i rzetelność informacji**
- **samodzielność klienta w podejmowaniu decyzji**

## *Komu możemy pomóc i w jakim zakresie*

### **Biuro Porad Obywatelskich świadczy usługi dla osób**

- pozostających bez zatrudnienia
- pozostających w niedostatku lub dotkniętych przejściowymi trudnościami finansowymi
- pochodzących z rodzin dotkniętych patologią społeczną (przemoc, uzależnienia)
- napotykających na trudności w komunikowaniu się z ludźmi
- pozostających w konflikcie z rodziną, innymi osobami lub instytucjami
- które są ofiarami negatywnych wydarzeń losowych
- zgłaszających przypadki naruszania praw obywatelskich lub funkcjonowania tzw. „złego prawa”

### **Podstawowe usługi świadczone przez Biuro Porad Obywatelskich polegają na:**

- udzielaniu osobom znajdującym się w trudnej sytuacji życiowej informacji o przysługującym im uprawnieniach wynikających z przepisów prawa
- wskazywaniu obowiązującego w danej sprawie trybu postępowania, a zwłaszcza przysługujących środków odwoławczych
- udostępnianiu wzorów pism procesowych i urzędowych, a w uzasadnionych przypadkach, pomocy w ich napisaniu





## *Kto pracuje w Biurze Porad Obywatelskich we Wrocławiu*

Prezes Stowarzyszenia Biuro Porad Obywatelskich- Maria Elżbieta Yoka- Dąbrowska,

Wiceprezes Stowarzyszenia dr Bogusława Łuków- Turkowska jest pedagogiem w Rodzinnym Ośrodku Diagnostyczno-Konsultacyjnym.

W BPO są zatrudnieni prawnicy, pełniący funkcje doradców. Udzielają porad przy ul. K. Szajnochy. W szczególnych przypadkachajmują się również sprawami wymagającymi interwencji.

Osoba pierwszego kontaktu z klientem organizuje i kontroluje bieżącą pracę biura. Prowadzi również sekretariat

Wrocławskie Biuro Porad Obywatelskich współpracuje z zespołem odpowiednio przeszkolonych wolontariuszy. Są nimi najczęściej studenci ostatnich lat Wydziału Prawa Uniwersytetu Wrocławskiego. Doradcy-wolontariusze odbierają telefony, odpowiadają na listy a po pozytywnej ocenie ich pracy, samodzielnie doradzają klientom.



## *Trochę statystyki*

Wrocławskie BPO pozostaje jednym z wiodących w kraju pod względem ilości udzielanych porad. Udział naszego biura w usługach ogólnopolskiej sieci dwudziestu sześciu biur zrzeszonych w Związku Biur Porad Obywatelskich w Warszawie wynosił w 2013 roku **22,8 %**.

Dominującą, obejmującą 36% wszystkich porad, kategorią spraw klientów jest postępowanie przed sądami i urzędami. Znacząca liczba dotyczy spraw związanych z własnością (22%), problemami rodzinnymi (11%), mieszkaniowymi (7%) a także związanymi z zatrudnieniem (7%). 6% porad dotyczy przestępczości 5 4%- zadłużeń.

Do wrocławskiego biura zgłosiły się w 2013 roku osoby ze 111 miejscowości, jednak aż 91% stanowią mieszkańcy Wrocławia.

Na podstawie ujawnionych przez klientów danych stwierdzono, że 29% klientów utrzymuje się z pracy, 16% otrzymuje emeryturę, a 13% nie posiada stałych źródeł dochodu. Najliczniejsza grupa legitymuje się średnim wykształceniem (26%), 15%- wyższym a 11%- zawodowym.

Utrzymuje się przewaga kobiet korzystających z usług biura. W 2013 roku wyniosła 58%.

Źródłem informacji o usługach świadczonych przez BPO we Wrocławiu jest rekomendacja znajomych (20%), instytucji (13%). 7% klientów informacje o naszej działalności znajduje w mediach.

W 2013 roku biuro udzieliło 42 porady osobom osadzonym w Areszcie Śledczym przy ul. Świebodzkiej 1 we Wrocławiu w ramach realizowanego projektu „Łatwiejszy start”.



## *Programy i pomoc na rzecz wybranych grup docelowych*

W latach 2002-2003 BPO realizowało projekt w Ośrodku dla Kobiet przy ul. Obornickiej 99 we Wrocławiu, który obejmował indywidualne poradnictwo dla mieszkanek oraz prowadzenie szkoleń popularyzujących prawo.

W 2004 roku SBPO uczestniczyło w programie rządowym na rzecz społeczności romskiej „Romowie 2004”

W 2007 roku współpracowało z Fundacją Krzyżowa na Rzecz Porozumienia Europejskiego, której celem było tworzenie sieci biur porad obywatelskich na Ukrainie.

## *Z kim współpracujemy*

Od 2000 roku Biuro Porad Obywatelskich wykonuje zadanie informowania obywateli o prawach i uprawnieniach zlecone przez Gminę Wrocław

Naszymi partnerami są:

- Związek Biuro Porad Obywatelskich w Warszawie
- Wrocławski Sejmik Osób Niepełnosprawnych
- Stowarzyszenie „Przyjaciół w kryzysie”
- Stowarzyszenie „Szansa”
- Punkt Informacyjny w Sądzie Okręgowym we Wrocławiu
- inne organizacje i instytucje a także lokalne media

## ***Dane na temat organizacji pozarządowej***

1. pełna nazwa: **Stowarzyszenie Biuro Porad Obywatelskich we Wrocławiu**

2. forma prawna: **stowarzyszenie**

3. numer w Krajowym Rejestrze Sądowym: **0000061127**

4. data wpisu lub rejestracji: **13.11.2001**

**Od 1.04.2005 SBPO ma status organizacji pożytku publicznego  
(Monitor Sądowy i Gospodarczy nr 73 (2165))**

5. NIP **897-166-46-69** REGON **932704432**

6. dokładny adres: **50-076 Wrocław, ul. Szajnochy 12,**  
województwo: **dolnośląskie**

7. tel. /fax: **071 344 84 39**, e-mail: **wrocław@bpo.engo.pl**

8. nazwa banku i numer rachunku:

**Bank Zachodni WBK.SA**

**I Oddział we Wrocławiu**

**39 1090 2398 0000 0006 0823 4955**

9. nazwiska i imiona osób upoważnionych do reprezentacji

**Maria Elżbieta Yoka-Dąbrowska- Prezes Stowarzyszenia BPO  
we Wrocławiu**

**Bogusława Łuków-Turkowska- Wiceprezes Stowarzyszenia BPO  
we Wrocławiu**

## *Jak nawiązać z nami kontakt*

 *Biuro Porad Obywatelskich udziela porad:*

 *w siedzibie biura przy ul. Szajnochy 12 we Wrocławiu w godzinach:*


Poniedziałek      10.00-18.00

Wtorek              10.00-16.00

Środa                10.00-16.00

Czwartek            10.00-18.00

Piątek                10.00-16.00

 *poza siedzibą (w uzgodnionych z klientem miejscach), dla osób, które mają szczególnie utrudniony dostęp do poradnictwa obywatelskiego*

 *telefonicznie na nr tel./fax 071 344 84 39*

 *listownie na adres:*

Stowarzyszenie Biuro Porad Obywatelskich

ul. K. Szajnochy 12

50-076 Wrocław

*drogą mailową*



**Biuro Porad Obywatelskich  
we Wrocławiu**