

**RAPORT DOTYCZĄCY SPRAW KLIENTÓW BIURA  
PORAD OBYWATELSKICH WE WROCŁAWIU  
W ROKU 2013**

Pomagamy znaleźć wyjście



**Biuro Porad Obywatelskich**  
we Wrocławiu

**Stowarzyszenie Biuro Porad Obywatelskich**



**ul. K. Szajnochy 12**

**50-076 Wrocław**

**tel./ fax 071 344 84 39**

**bpo@bpo.wroclaw.pl**

**Organizacja pożytku publicznego nr KRS 0000061127**

## Wprowadzenie

Biuro Porad Obywatelskich we Wrocławiu rozpoczęło działalność 16 lat temu, dokładnie 15.01.1997 roku. Jest organizacją funkcjonującą w sieci, w której obowiązują jednolite zasady, standardy i kategoryzacja spraw a także monitoring jakości udzielanych porad. Od 1.02.2005 roku biuro korzysta z elektronicznej bazy spraw klientów

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 wyniósł 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.

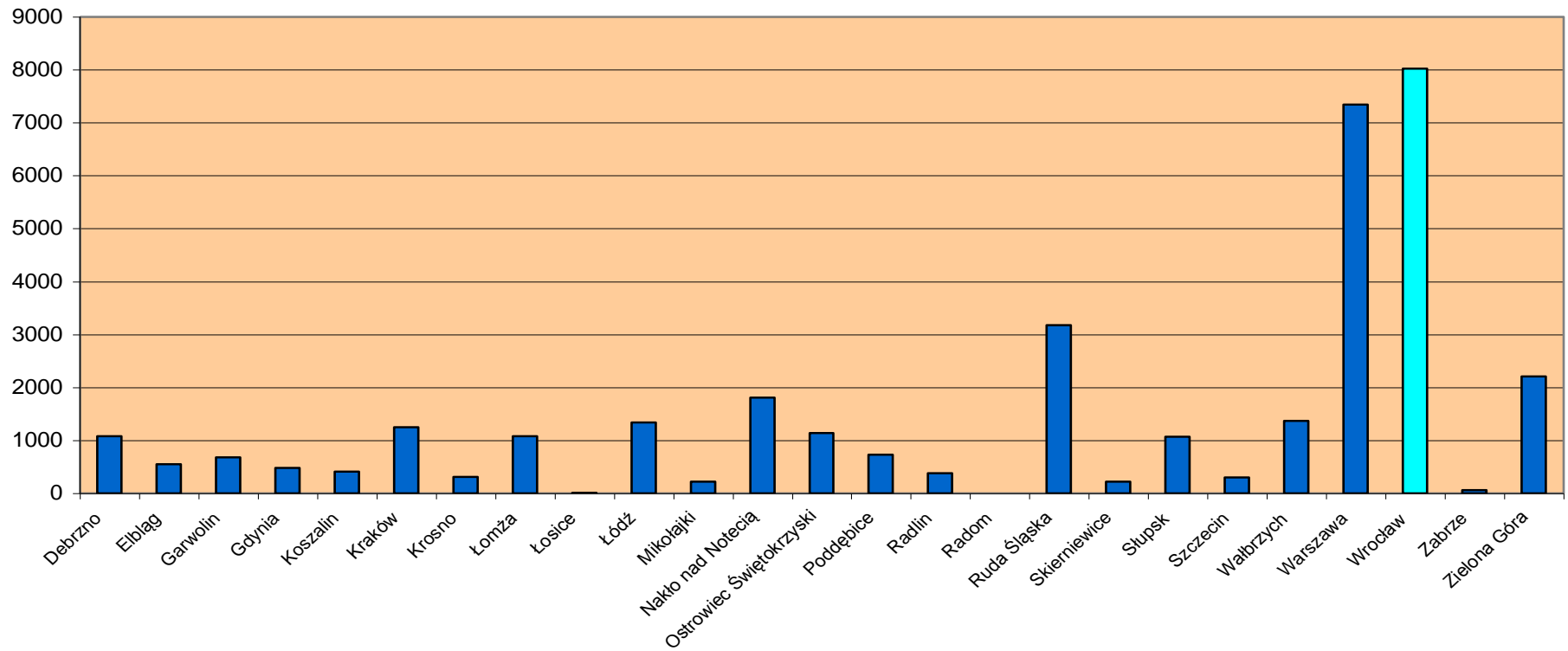
Na podstawie ujawnionych przez klientów danych stwierdzono, że 29% klientów utrzymuje się z pracy, 16% otrzymuje emeryturę. a 13% nie posiada stałych źródeł dochodu. Najliczniejsza grupa legitymuje się średnim wykształceniem (26%), 15%- wyższym a 11%- zawodowym.

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”.

Ilość spraw wprowadzonych do bazy danych w poszczególnych BPO w 2013 roku



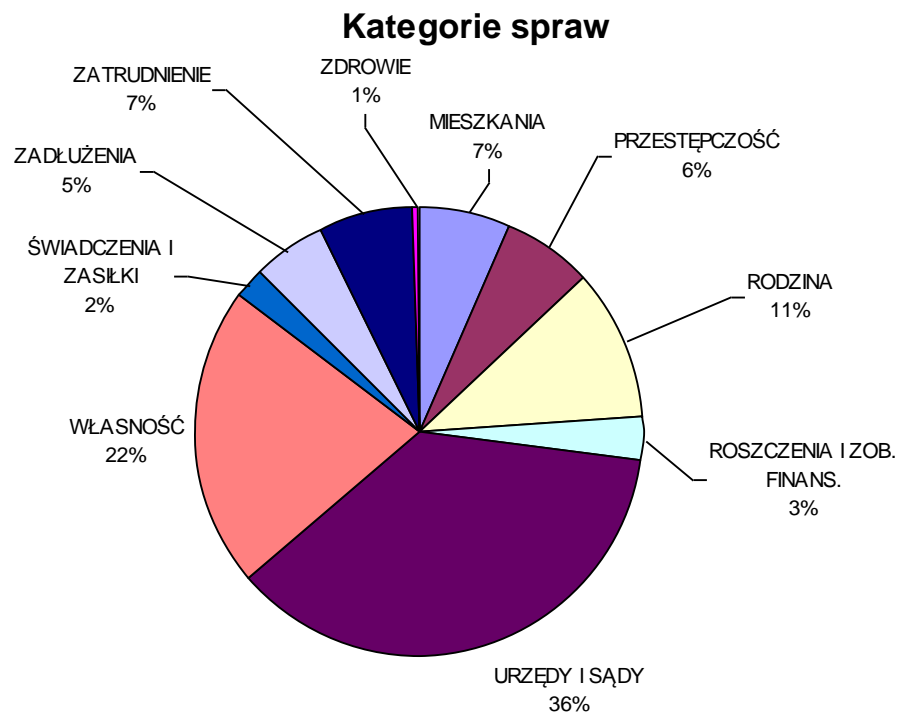
Kategorie spraw Klientów w poszczególnych BPO  
wprowadzone do bazy danych w 2013 roku

Miejscowość	MIESZKANIA	PRZESTĘPCZOŚĆ	RODZINA	ROSZCZENIA I ZOBOW. FINANS.	URZĘDY I SĄDY	WŁASNOŚĆ	ŚWIADCZENIA I ZASIŁKI	ZADŁUŻENIA	ZATRUDNIENIE	ZDROWIE	SUMA	
Debrzno	102	226	128	39	263	103	107	51	77	15	1111	3,16%
Elbląg	46	63	262	26	8	55	22	57	10	0	549	1,56%
Garwolin	18	33	206	18	349	108	28	35	48	11	854	2,43%
Koszalin	364	0	3	5	4	30	0	8	0	0	414	1,18%
Kraków	131	71	191	63	197	315	65	142	44	32	1251	3,56%
Krosno	19	21	47	18	57	76	20	30	17	6	311	0,88%
Łomża	43	169	194	65	121	256	102	63	36	39	1088	3,09%
Łosice	0	0	0	1	1	6	1	3	2	0	14	0,04%
Łódź	153	48	139	85	229	114	133	217	224	20	1362	3,87%
Mikołajki	15	19	23	0	98	21	16	16	12	2	222	0,63%
Nakło nad Notecią	131	89	278	151	367	411	82	108	182	17	1816	5,16%
Ostrowiec Świętokrzyski	24	25	123	72	245	267	107	31	92	194	1180	3,36%
Podębice	28	17	98	59	150	220	49	57	60	11	749	2,13%
Radlin	19	99	69	18	61	40	10	39	14	7	376	1,07%
Radom	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,01%
Ruda Śląska	200	138	594	344	296	479	262	564	224	92	3193	9,08%
Skierniewice	18	1	85	1	45	11	10	24	16	4	215	0,61%
Stupsk	62	7	249	79	179	320	44	77	42	8	1067	3,03%
Szczecin	62	6	52	32	15	50	26	45	9	3	300	0,85%
Wałbrzych	157	40	225	112	283	151	82	208	60	46	1364	3,88%
Warszawa	1699	274	942	314	406	1027	681	1528	322	219	7412	21,08%
Wrocław	538	500	877	263	2914	1740	188	419	526	54	8019	22,80%
Zabrze	9	3	19	4	3	7	7	10	2	0	64	0,18%
Zielona Góra	174	261	335	135	378	407	141	188	172	44	2235	6,36%

**35168**

## Kategorie spraw

Dziedzina	
MIESZKANIA	538
PRZESTĘPCZOŚĆ	500
RODZINA	877
ROSZCZENIA I ZOB. FINANS.	263
URZĘDY I SĄDY	2914
WŁASNOŚĆ	1740
ŚWIADCZENIA I ZASIŁKI	188
ZADŁUŻENIA	419
ZATRUDNIENIE	526
ZDROWIE	54
Suma	8019



## Podkategorie

	Liczba
Poddziedzina	
1.1. Brak mieszkania	34
1.2. Uzyskanie prawa do mieszkania po krewnym/znajomym (nie dotyczy mieszkań własnościowych)	94
1.3. Utrata mieszkania	48
1.4. Pozbycie się uciążliwego lokatora/współlokatora	41
1.5. Użytkowanie mieszkania	172
1.6. Dysponowanie mieszkaniem	61
1.7. Uzyskanie prawa własności do mieszkania	14
1.8. Kupno mieszkania (zarówno na rynku wtórnym, jak i pierwotnym)	24
1.9. Inne	28
2.1. Ofiary przestępstwa	114
2.2. Podejrzani o przestępstwo i oskarżeni	71
2.3. Skazani	217
2.4. Inne	12
3.1. Zawarcie małżeństwa	2
3.2. Ustanie małżeństwa	180
3.3. Majątek małżonków	155
3.4. Dzieci	130
3.5. Dochodzenie alimentów	135
3.6. Zobowiązania alimentów	114
3.7. Dysfunkcje w rodzinie	20
3.8. Konkubinat	5
3.9. Inne	19

	Liczba
Poddziedzina	
6.4. Sprawy konsumenckie	251
6.5. Inne	37
7.01 Świadczenia z pomocy społecznej	12
7.02. Świadczenia z tytułu bezrobocia	6
7.03 Zasiłek rodzinny i dodatki	4
7.04 Świadczenie pielęgnacyjne, zasiłek i dodatek pielęgnacyjny	4
7.05. Świadczenia z tytułu choroby i wypadku przy pracy (zasiłki, odszk.)	17
7.06. Zasiłki macierzyńskie	4
7.07. Fundusz alimentacyjny	2
7.08. Emerytury	30
7.09. Renta rodzinna	10
7.10 Renta z tytułu niezdolności do pracy (w tym socjalna)	12
7.12 Inne	3
8.01 Mieszkaniowe	85
8.02. Alimentacyjne	18
8.03. Z tytułu kredytów i pożyczek	104
8.04. Odpowiedzialność poręczycieli/ odpowiedzialność za zadłużenia innych	10
8.05. Wobec ZUS	4
8.06. Podatkowe	1
8.07. Nienależnie pobrane świadczenia	1
8.08. Kary finansowe (mandaty, grzywny)	8
8.09. Długi spadkowe	11

4. 1. Roszczenia z tytułu wyrządzonej szkody	131	8.10. Multi długi	11
4.2. Roszczenia z tytułu odebranego majątku (mienie zabużańskie, zabrane przez komunistów itp.)	4	8.11. Inne	102
4.3. Odzyskiwanie pożyczek	33	9.1. Podjęcie pracy (gdy ktoś jest jeszcze przed podjęciem pracy lub pierwsze dni)	13
4.4. Podatki	4	9.2. Uprawnienia pracownicze	47
4.5 Inne	91	9.3. Warunki pracy (gdy ktoś już pracuje)	25
5.1. Dokumenty – dowody osobiste, paszporty, akta stanu cywilnego itp.	26	9.4. Wynagrodzenia i dodatki	128
5.2. Postępowanie przed urzędem	347	9.5. Przedłużanie i rozwiązywanie umów (w tym cywilno-prawnych)	196
5.3. Postępowanie przed sądem	2477	9.6 Konflikty w pracy	39
5.4. Problemy osób nie mających obywatelstwa polskiego		9.7 Inne	78
5.5. Edukacja( przedszkole, gimnazja, uczelnie)	13	10.1. Ubezpieczenie zdrowotne	10
5.6. Inne	51	10.2. Opieka medyczna	5
6.1. Nabycie własności	94	10.3. Orzekanie o niepełnosprawności (UWAGA dotyczy tylko orzekania pozarentowego, a nie ZUS)	6
6.2. Dysponowanie własnością	278	10.4. Opieka nad osobami niesamo- dzielnymi (w tym chorymi psychicznie)	21
6.3. Dziedziczenie	973	10.5. Inne	12
		suma	8019

## Miejsce zamieszkania klientów

Nr	Miasto	Ilość	Nr	Miasto	Ilość	Nr	Miasto	Ilość
1	brak danych	319	33	Kamień	1	65	Poznań	1
2	Barczewo	1	34	Kąty Wrocławskie	2	66	Prudnik	3
3	Białystok	1	35	Kędzierzyn Koźle	1	67	Prusice	6
4	Bielany	1	36	Kielczów	3	68	Prusowice	1
5	Bielany Wrocławskie	4	37	Kluczbork	11	69	Radwanice	8
6	Bielawa	1	38	Kłodzko	15	70	Radzików	1
7	Boesławice	1	39	Kobierzyce	2	71	Rogów Sobócki	1
8	Bolesławiec	2	40	Kraków	1	72	Rudna	1
9	Borówek	1	41	Kudowa Zdrój	1	73	Ryki	2
10	Brzeg	5	42	Legnica	3	74	Sadowice	1
11	Brzeg Dolny	9	43	Lubań	3	75	Siechnice	6
12	Brzezinka Śląska	1	44	Lubawka	1	76	Sieradz	8
13	Bukowice	1	45	Lubin	1	77	Smolec	4
14	Chotowice	1	46	Lutynia	1	78	Sobótka	3
15	Długołęka	8	47	Łódź	4	79	Stary Dwór	1
16	Dobroszyce	1	48	Malczyce	1	80	Strzelce Opolskie	1
17	Dobrzykowice	1	49	Malina	2	81	Strzelin	13
18	Duszniki Zdrój	1	50	Mietków	3	82	Strzeszów	1
19	Dzierżoniów	2	51	Miękinia	3	83	Syców	5
20	Galowice	4	52	Milicz	5	84	Szczecinek	2
21	Galów	1	53	Milin	1	85	Szczepanów	2
22	Gębarzewo	1	54	Mirków	4	86	Szczodre	1
23	Głubczyce	1	55	Mokry Dwór	2	87	Sztum	1
24	Górzycy	1	56	Nadolice Wlk	5	88	Szymanów	3
25	Grodków	1	57	Nieciszów	2	89	Środa Śląska	8
26	Januskowice	1	58	Oborniki Śląskie	3	90	Św. Katarzyna	2
27	Jaworzyna Śląska	1	59	Oleśnica	29	91	Świdnica	7
28	Jelcz Laskowice	12	60	Oława	14	92	Trestna	1
29	Jelenia Góra	3	61	Opole	3	93	Trzebnica	7
30	Jordanów	1	62	Opole Lubelskie	2	94	Turów	1
31	Jurczyce	1	63	Pasikurów	5	95	Tyniec Mały	2
32	Kamieniec Wrocł.	8	64	Pietrzykowice	1	96	Wałbrzych	5

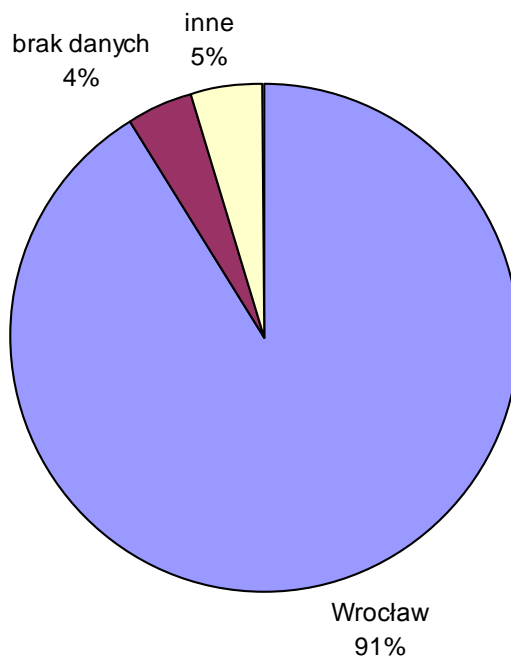


## Miejsce zamieszkania klientów cd

Nr	Miasto	Ilość	Nr	Miasto	Ilość	Nr	Miasto	Ilość
97	Warszawa	3	102	Wrocław	7314	107	Ziębice	3
98	Wilkszyn	1	103	Wronki	6	108	Złotoryja	1
99	Włocławek	1	104	Wysoka	1	109	Żmigród	1
100	Wojczyce	1	105	Zaskale	1	110	Żórawina	6
101	Wołów	36	106	Ząbkowice Śląskie	2	111	Żurawina	1

Razem: 8019

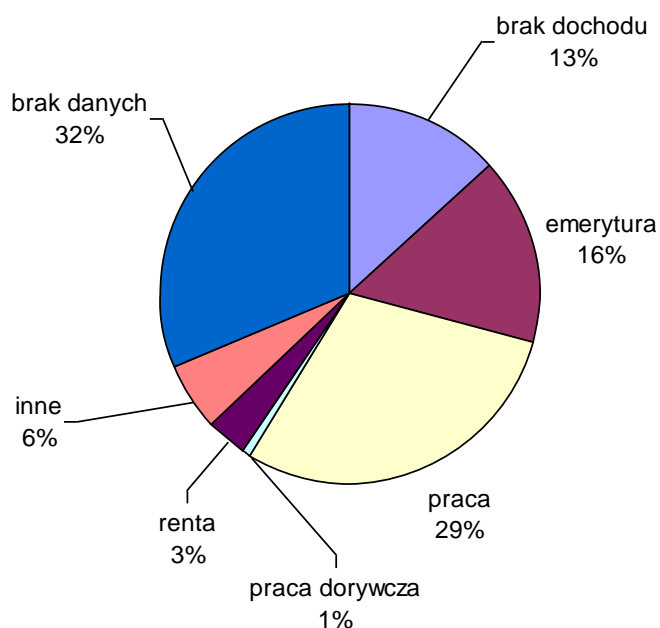
### Miejsce zamieszkania



## Źródła dochodów klientów biura

Dochody	Ilość
brak dochodu	1076
alimenty	32
emerytura	1262
pomoc społeczna	72
pomoc znajomych	2
praca	2361
praca dorywcza	69
praca rodziny	24
renta	273
renta rodzinna	25
zasiłek rodzinny	1
zasiłek dla bezrobotnych	10
stypendium	6
zasiłek chorobowy	5
świadczenie przedemerytalne	5
świadczenie pielęgnacyjne	3
inne	131
brak danych	2522
odmowa odpowiedzi	135
gospodarstwo rolne	5
<b>Razem:</b>	<b>8019</b>

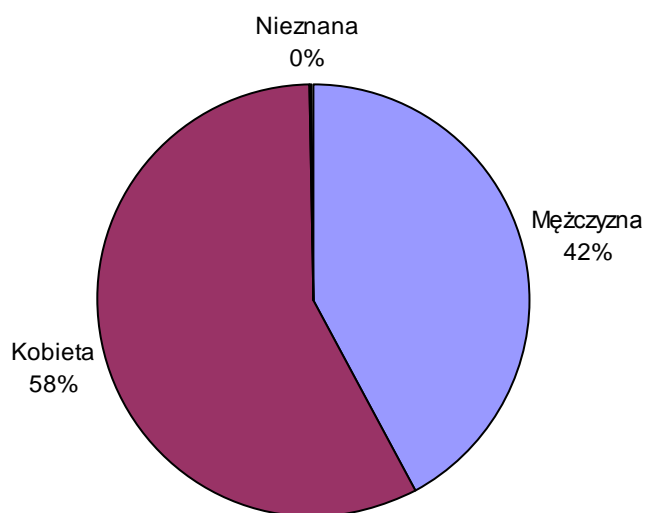
### Źródła dochodów klientów biura



## Płeć klientów biura

Płeć	Liczba
Mężczyzna	3387
Kobieta	4605
Nieznana	27
	8019

Płeć klientów biura



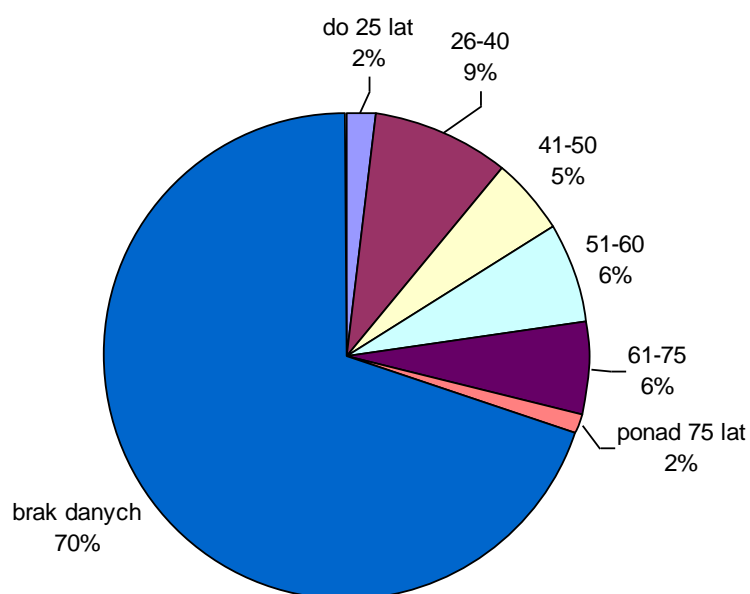
## Typ kontaktu

Typ kontaktu	Liczba	
Brak danych	17	0,21%
Bezpośrednia wizyta	7665	95,59%
E-mail	102	1,27%
Listownie	231	2,88%
Telefon	4	0,05%
Razem:	8019	100,00%

## Wiek klientów biura <sup>\*)</sup>

Przedział wiekowy	liczba
do 25 lat	12
26-40	59
41-50	32
51-60	41
61-75	39
ponad 75 lat	10
brak danych	442
<b>Razem:</b>	<b>635</b>

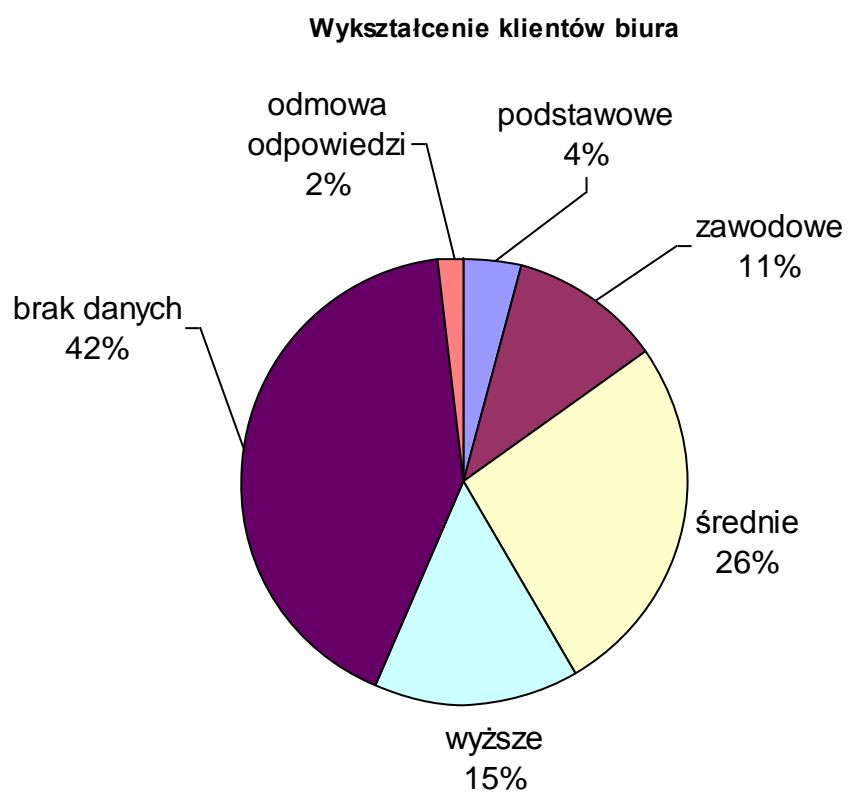
## Wiek klientów biura



\*) Powyższe dane zostały wygenerowane przez elektroniczną bazę danych klientów sieci Biur Porad Obywatelskich. Dane o wieku klientów BPO są zaniżone i nie dotyczą wszystkich osób korzystających z porad..

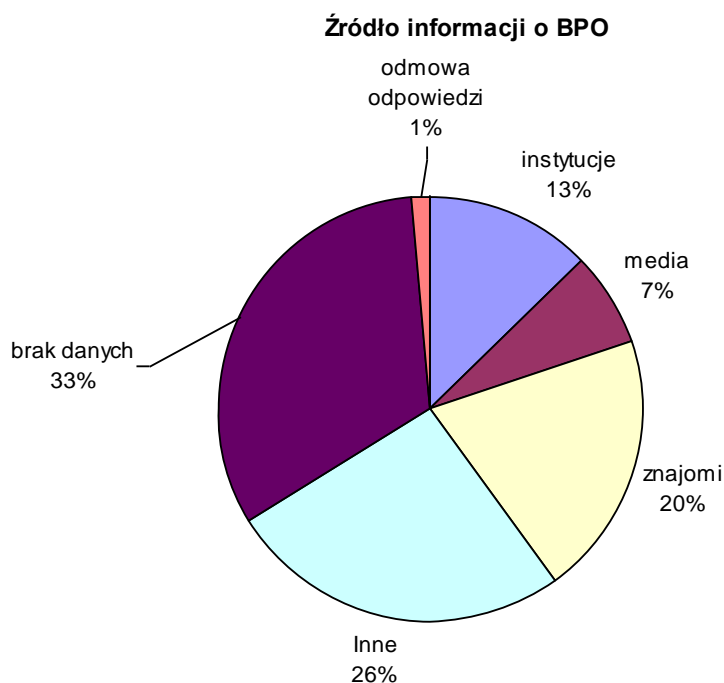
## Wykształcenie

Wykształcenie	Liczba
podstawowe	339
zawodowe	893
średnie	2114
wyższe	1182
brak danych	3352
odmowa odpowiedzi	139
	8019



## Źródło informacji o BPO

Skąd wie o ośrodku	Ilość
instytucje	859
media	497
znajomi	1350
Inne	1765
brak danych	2209
odmowa odpowiedzi	96
rodzina	274
internet	969
	8019



## Typ kontaktu

Typ kontaktu	Liczba	
Brak danych	17	0,21%
Bezpośrednia wizyta	7665	95,59%
E-mail	102	1,27%
Listownie	231	2,88%
Telefon	4	0,05%
Razem:	8019	100,00%

# Poradnictwo w Areszcie Śledczym

Kategorie spraw

Kategorie spraw

Dziedzina	
MIESZKANIA	3
PRZESTĘPCZOŚĆ	19
RODZINA	2
ROSZCZENIA I ZOB. FINANS.	1
URZĘDY I SĄDY	11
WŁASNOŚĆ	4
ZADŁUŻENIA	2
Suma	42

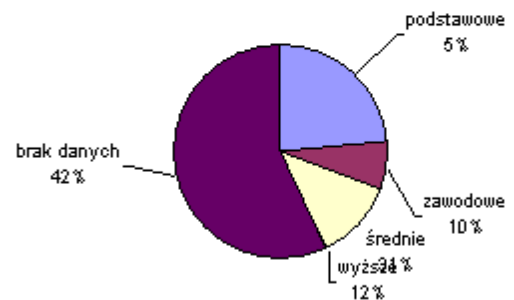
Poddziedzina	
1.2 Ofiary przestępstwa	3
2.2 Podejrzani o przestępstwo i oskarżeni	1
2.3 Skazani	18
3.4 Dzieci	1
3.6 Zobowiązanie alimentów	1
4.5 Inne	1
5.2 Postępowanie przed urzędem	2
5.3 Postępowanie przed sądem	9
6.2 Dysponowanie własnością	3
6.3 Dziedziczenie	1
8.1 Mieszkaniowe	1
8.8 Kary finansowe (mandaty, grzywny)	1
Suma	42

# Areszt Śledczy c.d.

## Wykształcenie

Wykształcenie	Liczba
podstawowe	10
zawodowe	3
średnie	5
wyższe	0
brak danych	24
<b>Razem</b>	<b>42</b>

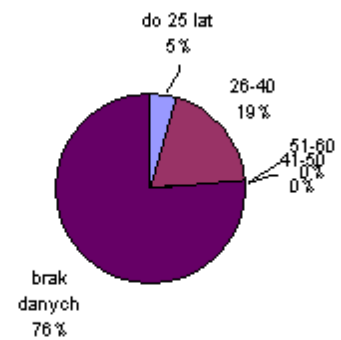
Wykształcenie klientów biura



## Wiek klientów biura

Przedział wiekowy	liczba
do 25 lat	2
26-40	8
41-50	0
51-60	0
brak danych	32
<b>Razem:</b>	<b>42</b>

Wiek klientów biura





# OPIS SPRAW ZGŁASZANYCH PRZEZ KLIENTÓW Z NASIŁONĄ CZĘSTOTLIWOŚCIĄ

## 01 MIESZKANIA

### 1.3 Utrata mieszkania

Klienci w 2013 r. bardzo często zwracali się do ośrodka poradnictwa z pytaniem dotyczącym prawa do lokalu socjalnego przy eksmisji z lokalu, w którym dotychczas zamieszkiwali.

Przykładem takiej sytuacji jest klientka, która miała zawartą z gminą umowę najmu lokalu komunalnego. Z powodu utraty pracy i ciężkiej sytuacji materialnej zaprzestała opłacania czynszu. Gmina po kilku wezwaniach do zapłaty, wypowiedziała umowę najmu lokalu. Upłynął termin, w którym klientka miała dobrowolnie opuścić lokal. Nie uczyniła tego, gdyż nie ma innego lokalu, w którym mogłaby zamieszkać. Klientka obawia się, że gmina wystąpi do sądu o jej eksmisję. Klientka chce uzyskać informację, komu przysługuje prawo do lokalu socjalnego przy eksmisji.

Art. 14 ustawy o ochronie praw lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy oraz o zmianie ustawy – Kodeks Cywilny stanowi, że w wyroku nakazującym opróżnienie lokalu sąd orzeka o uprawnieniu do otrzymania lokalu socjalnego bądź o braku takiego uprawnienia wobec osób, których nakaz dotyczy. Sąd, badając z urzędu, czy zachodzą przesłanki do otrzymania lokalu socjalnego, orzeka o uprawnieniu do otrzymania takiego lokalu, biorąc pod uwagę dotychczasowy sposób korzystania przez nie z lokalu oraz ich szczególną sytuację materialną i rodzinną. Sąd nie może orzec o braku uprawnienia do otrzymania lokalu socjalnego wobec kobiety w ciąży, małoletniego, niepełnosprawnego w rozumieniu przepisów ustawy o pomocy społecznej lub ubezwłasnowolnionego oraz sprawującego nad taką osobą opiekę i wspólnie z nią zamieszkałą, obłożnie chorych, emerytów i rencistów spełniających kryteria do otrzymania świadczenia z pomocy społecznej, osoby posiadającej status bezrobotnego, osoby spełniającej przesłanki określone przez radę gminy w drodze uchwały, chyba że osoby te mogą zamieszkać w innym lokalu niż dotychczas używany.

### 1.5. Użytkowanie mieszkania

Częstym problemem, z którym zwracają się zainteresowani do ośrodka poradnictwa jest procedura uregulowania sposobu korzystania z lokalu w przypadku rozwodu małżonków, którzy nabyli prawo do lokalu w ramach wspólności majątkowej małżeńskiej, do czasu przeprowadzenia postępowania o podział majątku.

„Klientka po zawarciu związku małżeńskiego, zaciągnęła z mężem kredyt na mieszkanie. Początkowo pożycie małżeńskie układało się pomyślnie. Teraz małżonkowie podjęli decyzję o rozstaniu. Klientka chce wystąpić do sądu o rozwód. Oboje małżonkowie pozostaną jednak w mieszkaniu, gdyż żadne z nich nie ma możliwości zamieszkania gdzie indziej. Klientka chciałaby jednak, by określone zostało, jak mają z tego mieszkania korzystać, gdyż klientka obawia się konfliktów z mężem po rozwodzie.”

Klientom udziela się informacji, że zgodnie z art. 58 Kodeksu Rodzinno i Opiekuńczego, jeżeli małżonkowie zajmują wspólne mieszkanie, sąd w wyroku rozwodowym orzeka także o sposobie korzystania z tego mieszkania przez czas wspólnego w nim zamieszkiwania rozwiedzionych małżonków. W wypadkach wyjątkowych, gdy jeden z małżonków swym rażąco nagannym postępowaniem uniemożliwia wspólne zamieszkiwanie, sąd może nakazać jego eksmisję na żądanie drugiego małżonka.

### **1.8. Kupno mieszkania (zarówno na rynku wtórnym, jak i pierwotnym)**

Nasilonym problemem jest obawa zwrotu bonifikaty udzielonej przez jednostkę samorządu terytorialnego przy sprzedaży mieszkania z zasobów mieszkaniowych gminy w sytuacji chęci dysponowania mieszkaniem na rzecz zstępnych.

Powyższy problem obrazuje sytuacja jednego z klientów „Klient jest najemcą lokalu komunalnego. wystąpił do gminy z wnioskiem o wykup lokalu. Została już przeprowadzona cała procedura związana z pomiarem, wyceną itd. Klient ma już wskazaną datę i godzinę zawarcia u notariusza umowy. Klient chciałby darować mieszkanie synowi zaraz po wykupie, ale obawia się, że będzie musiał zwrócić w takim przypadku bonifikatę.”.

Zgodnie z art. 68 ustawy o gospodarce nieruchomościami jeżeli nabywca nieruchomości zbył nieruchomość lub wykorzystał ją na inne cele niż cele uzasadniające udzielenie bonifikaty, przed upływem 5 lat w przypadku nieruchomości stanowiącej lokal mieszkalny, licząc od dnia nabycia, jest zobowiązany do zwrotu kwoty równej udzielonej bonifikacie po jej waloryzacji. Żądanie zwrotu udzielonej bonifikaty nie będzie miało jednak miejsca w przypadku zbycia na rzecz osoby bliskiej, jeżeli nieruchomość zostanie wykorzystana na cele uzasadniające udzielenie bonifikaty.

## **02 RZESTĘPCZOŚĆ**

### **2.1. Ofiary przestępstw**

Zainteresowani poradnictwem często zwracają się z pytaniem dotyczącym instytucji oskarżyciela posiłkowego.

„Klientka została okradziona. Złożyła zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. W toku postępowania policja ujawniła sprawcę. Klientka otrzymała w ubiegłym tygodniu odpis aktu oskarżenia, z którym do sądu wystąpił prokurator. Klientka w pouczeniu przeczytała, że może występować w sprawie jako oskarżyciel posiłkowy. Nie rozumie tej instytucji.”.

Występowanie w charakterze oskarżyciela posiłkowego oznacza występowanie pokrzywdzonego jako strony obok oskarżyciela publicznego bądź zamiast niego. Zgodnie z art. 54 Kodeksu postępowania karnego pokrzywdzony może aż do czasu rozpoczęcia przewodu sądowego na rozprawie głównej złożyć oświadczenie, że będzie działał w charakterze oskarżyciela posiłkowego. Jest to instytucja tzw. oskarżenia ubocznego. Oskarżyciel posiłkowy jest pełnoprawną stroną procesową.

### **2.3. Skazani**

W 2013 r. klienci często zwracali się z pytaniem dotyczącym możliwości ubiegania się o odroczenie wykonania kary i sposobu sporządzenia wniosku.

Przykładem wyżej opisanego problemu jest: „Klient został skazany na karę pozbawienia wolności za bójkę, w którą wdał się po jednej z imprez, w której uczestniczył. Dwa dni temu otrzymał wezwanie do stawiennictwa w zakładzie karnym celem odbycia kary pozbawienia wolności. Z uwagi na fakt, że mieszka ze schorowaną matką oraz narzeczoną, które utrzymuje, chce odroczyć wykonanie kary ale nie wie czy taka sytuacja może być podstawą do odroczenia oraz jak sporządza się wniosek do sądu.”.

Klientom zgodnie z art. 150 i 151 Kodeksu karnego wykonawczego rozróżnia się obligatoryjne oraz fakultatywne przesłanki odroczenia wykonania kary pozbawienia wolności. W tym konkretnym przypadku klientowi wskazano, że we wniosku o odroczenie wykonania kary pozbawienia wolności może powołać się na przesłankę określoną w art. 151 Kodeksu Karnego Wykonawczego, tj. zbyt ciężkie skutki dla skazanego lub jego rodziny w razie natychmiastowego wykonania kary. Klientowi

wydano wzór wniosku o odroczenie wykonania kary pozbawienia wolności oraz omówiono sposób jego sporządzenia ze wskazaniem wymogów formalnych pisma.

### **2.3. Skazani**

Pytaniem często zadawanym w 2013 r. przez skazanych, którzy zwracają się do ośrodka poradnictwa po porady listownie, było wyjaśnienie instytucji czynu ciągłego. Przykładem problemu jest opis jednego z doradców „Klient przesłał zapytanie listownie. Został skazany za popełnienie przestępstw kradzieży. Sąd w uzasadnieniu wyroku napisał, że klient działał w czynie ciągłym. Klient w zasadzie nie wie, co to oznacza.”.

Klientowi została udzielona porada wskazująca, że zgodnie z art. 12 Kodeksu karnego czyn ciągły stanowi dwa lub więcej zachowań, podjętych w krótkich odstępach czasu w wykonaniu z góry powziętego zamiaru, które traktowane są jako jeden czyn zabroniony. Jeżeli przedmiotem zamachu jest dobro osobiste, warunkiem uznania wielości zachowań za jeden czyn zabroniony jest tożsamość pokrzywdzonego.

## **03 RODZINA**

### **3.3 Majątek małżonków**

Nasilonym problemem w 2013 r. były problemy związane z podziałem majątku między byłymi małżonkami.

Przykład stanowi opisana sytuacja: „Klient rozwiódł się z żoną. W sprawie o rozwód klient nie występował z wnioskiem o podział majątku, gdyż małżonka obiecywała, że zaraz po rozwiązaniu małżeństwa, zawrą porozumienie i zgodnie podzielą między sobą zgromadzony majątek. Teraz żona nie chce spotkać się u notariusza i zawrzeć umowy. Klient chciałby załatwić sprawę, gdyż ma zamiar wyjechać z kraju. Nie wie, jakie kroki może podjąć.”.

W takich sytuacjach klientom wyjaśnia się, że poprzez odesłanie art. 46 Kodeksu Rodzinnego i Opiekuńczego, który stanowi, iż od chwili ustania wspólności ustawowej do majątku, który był nią objęty, jak również do podziału tego majątku, stosuje się odpowiednio przepisy o wspólności majątku spadkowego i o dziale spadku, podział majątku może nastąpić bądź na mocy umowy między byłymi małżonkami bądź na mocy orzeczenia sądu na żądanie jednego z byłych małżonków. Brak porozumienia co do zawarcia umowy, implikuje możliwość wystąpienia do sądu z wnioskiem o podział majątku.

### **3.4 Dzieci**

Częstym problemem, z którym zwracali się klienci do ośrodka poradnictwa były szeroko rozumiane kontakty z małoletnimi dziećmi rodziców, których małżeństwo zostało rozwiązane przez rozwód bądź którzy nigdy związku małżeńskiego nie zawierali.

„Klientka ma małoletnie dziecko. Klientka nie pozostaje w związku małżeńskim z ojcem dziecka. Twierdzi, że ojciec nie interesuje się dzieckiem, a gdy już spotka się z dzieckiem, to dochodzi do nadużyć, np. dziecko chodzi na placu zabaw bez butów, nie ma na czas robionych inhalacji, ojciec dziecko przyprawia do domu klientki po godz. 23.00. Klientka chce wystąpić do sądu o zakaz kontaktów ojca z dzieckiem.”.

W takich sytuacjach zainteresowanym udziela się informacji, że zgodnie z art. 113(3) Kodeksu Rodzinnego i Opiekuńczego jeżeli utrzymywanie kontaktów rodziców z dzieckiem poważnie zagraża dobru dziecka lub je narusza, sąd zakazuje ich utrzymywanie. Jeżeli wymaga tego dobro dziecka, sąd opiekuńczy ograniczy utrzymywanie kontaktów rodziców z dzieckiem. Zakazanie rodzicom osobistej

styczności z dzieckiem może być orzeczone wyjątkowo, np. gdy utrzymywanie osobistych kontaktów z dzieckiem zagraża jego życiu, zdrowiu, bezpieczeństwu lub wpływa demoralizująco na dziecko. Zakaz ten dotyczy sytuacji zagrażających sferze duchowej lub fizycznej dziecka, np. nadmierne karcenie, wpajanie mu aspołecznych wzorców postępowania, demoralizowanie go w inny sposób lub zaszczepianie nienawiści do drugiego z rodziców.

### **3.6 Zobowiązania alimentacyjne**

Duża ilość próśb o poradę w 2013 r. dotyczyła obowiązku alimentacyjnego zobowiązanych w dalszej kolejności.

„Klienta syn rozwiódł się z synową. Z małżeństwa zrodziła się wnuczka klienta. Syn nie płacił alimentów, więc synowa wystąpiła do sądu i potem wszczęła postępowanie egzekucyjne. Komornik jednak nie ma z czego przeprowadzić egzekucji, bo syn ani nie pracuje ani nie ma żadnego majątku. Klient słyszał, że dziadkowie mogą również być zobowiązani do alimentacji.”

Obowiązek dostarczania środków utrzymania, a w miarę potrzeby także środków wychowania obciąża krewnych w linii prostej oraz rodzeństwo. Zgodnie z art. 132 Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego w pierwszej kolejności zobowiązanymi do alimentacji są zstępni. Obowiązek alimentacyjny zobowiązanego w dalszej kolejności powstaje dopiero wtedy, gdy nie ma osoby zobowiązanej w bliższej kolejności albo gdy osoba ta nie jest w stanie uczynić zadość swemu obowiązkowi lub gdy uzyskanie od niej na czas potrzebnych uprawnionemu środków utrzymania jest niemożliwe lub połączone z nadmiernymi trudnościami. Obowiązek alimentacyjny osób zobowiązanych w dalszej kolejności, np. dziadków, powstanie np. gdy rodzice nie będą wywiązywali się z ciężącego na nich obowiązku, o ile oczywiście mają oni po temu dostateczne możliwości majątkowe lub zarobkowe.

## **04.ROSZCZENIA I ZOBOWIĄZANIA FINANSOWE**

### **4,1,Roszczenia z tytułu wyrządzonej szkody**

Z uwagi na dużą liczbę osób wynajmujących mieszkania, coraz więcej problemów dotyczy szkód wyrządzonych przez najemców.

„Klient doznał uszczerbku na majątku w wyniku zdarzenia polegającego na tym, że na jego rower spadła doniczka z okna sąsiada. Klient rower naprawił i wystąpił do sąsiada o pokrycie kosztów naprawy. Sąsiad odmówił, tłumacząc, że tylko wynajmuje mieszkanie, a nie jest jego właścicielem. Według niego bowiem szkodę powinien naprawić właściciel mieszkania. Klient chciał wiedzieć, kto ma szkodę naprawić.”

Mając na uwadze treść uchwały Sądu Najwyższego z dnia 18 lipca 2012 r. nie ma w tego rodzaju sprawach zastosowania przepis art. 433 Kodeksu cywilnego stanowiący o tzw. odpowiedzialności na zasadzie ryzyka. Odpowiedzialność powstaje na zasadzie winy, tzn. kto z winy swojej wyrządził drugiemu szkodę, obowiązany jest do jej naprawienia. W takiej sytuacji nie można zatem jednoznacznie ocenić, czy odpowiedzialność za szkodę ponosi właściciel mieszkania czy lokator, gdyż należy ustalić, z czyjej doszło do spadnięcia doniczki.

### **4.3 Odzyskiwanie pożyczek**

Wiele pytań dotyczyło umów pożyczek, które klienci mieli zamiar zawrzeć z bliskimi bądź znajomymi jako pożyczkodawcy.

Jedno spośród wielu pytań o pożyczkę było nietypowe „Klientka zamierza pożyczyć sporą kwotę pieniędzy swojemu koledze. Nie zawarła jeszcze pisemnej umowy, ale zamierza w umowie wskazać odległe terminy spłaty należności bo wie, że znajomy

na tę chwilę nie jest w stanie oddać jej żadnej sumy pieniędzy. Mając na uwadze fakt, że nie utrzymuje kontaktów z rodziną i poważnie choruje, nie chciałaby, aby na wypadek jej śmierci, rodzina żądała od znajomego zwrotu pożyczki.”.

Klientom wskazuje się, że zapadły w 2013 r. wyrok Sądu Najwyższego, zgodnie z którym pożyczkodawca może wyłączyć w umowie pożyczki jej zwrot, w razie swojej śmierci, umożliwia zawarcie stosownego zapisu w umowie pożyczki, wskazującego na wyłączenie przedmiotu pożyczki w razie śmierci pożyczkodawcy z masy spadkowej. W ten sposób spadkobiercy klientki nie będą mogli dochodzić zwrotu pożyczki jako spadkobiercy od znajomego.

## **05 RZĘDY I SĄDY**

### **5.1. Dokumenty – dowody osobiste, paszporty, akty stanu cywilnego itp.**

W roku 2013 w dalszym ciągu duży problem stanowiła instytucja meldunku. Wiele osób wskutek informacji medialnych przekonanych było o wygaśnięciu obowiązku meldunkowego i dość pochopnie rezygnowało z zameldowania w dotychczasowym miejscu.

„Klient był zameldowany w mieszkaniu, którego właścicielem była matka. Klient po przeprowadzeniu się do partnerki, na prośbę matki wymeldował się z jej mieszkania. Klient rozstał się z partnerką i wyprowadził od niej. Teraz mieszka u znajomych. Chciał uzyskać informację, czy w takiej sytuacji matka może go ponownie zameldować”.

Klientom udzielano informacji, że zgodnie z art. 10 ustawy o ewidencji ludności osoba przebywająca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej jest obowiązana zameldować się w miejscu pobytu stałego lub czasowego trwającego ponad 3 miesiące najpóźniej w 30. dniu, licząc od dnia przybycia do tego miejsca. W takim przypadku klient powinien zameldować się w miejscu pobytu.

### **5.3. Postępowanie przed sądem**

Trudna sytuacja materialna wielu klientów zgłaszających się do ośrodka poradnictwa, powoduje brak możliwości ponoszenia dodatkowych kosztów na przykład kosztów postępowania przed sądem, tak jak w sytuacji przedstawionej poniżej.

„Klient był pozwany o zapłatę. Sąd zasądził klientowi zapłatę oraz koszty postępowania. Klient nie jest w stanie ponieść tych kosztów, gdyż nie ma żadnego dochodu. Nie wie, czy istnieje jakaś możliwość ich umorzenia.”.

Zgodnie z art. 121 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych należności sądowe mogą być umorzone na wniosek dłużnika w całości albo w części jeżeli wykazał on, że ze względu na swoją sytuację rodzinną, majątkową i wysokość dochodów nie jest w stanie ich uiścić, a ściągnięcie należności pociągnęłoby wyjątkowo ciężkie skutki dla niego lub jego rodziny. Wniosek o umorzenie należności sądowych wnosi się do prezesa sądu właściwego do rozpoznania sprawy w pierwszej instancji. Do wniosku należy załączyć oświadczenie o stanie rodzinnym, dochodach, majątku i źródłach utrzymania na urzędowym formularzu.

### **5.5. Edukacja**

Wiele problemów dotyczyło kształcenia i obowiązku uiszczania opłat za świadczone usługi edukacyjne na studiach niestacjonarnych.

„Klient w 2007 podjął studia w szkole wyższej. Studia odbywały się w trybie zaocznym i klient zobligowany był do wnoszenia opłat zgodnie z umową zawartą z uczelnią. Klient po drugim roku zrezygnował ze studiów. Otrzymał jakiś czas temu wezwanie do zapłaty z tytułu nieuiszczonych opłat, ale zbagatelizował je. Teraz

otrzymał nakaz zapłaty w postępowaniu upominawczym i chce podnieść zarzut przedawnienia roszczenia.”.

Zgodnie z art. 118 Kodeksu cywilnego jeżeli przepis szczególny nie stanowi inaczej, termin przedawnienia wynosi lat dziesięć, a dla roszczeń o świadczenia okresowe, ponieważ nie stanowi z góry określonej całości z pewnym skutkiem ukończenia studiów, oraz roszczeń związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej trzy lata. Świadczenie usług edukacyjnych nie jest ani świadczeniem okresowym ani roszczeniem związanym z prowadzeniem działalności gospodarczej z uwagi na treść art. 106 ustawy Prawo o szkolnictwie wyższym. Umowa taka nie jest również umową zlecenia, która przedawnia się z upływem dwóch lat zgodnie z art. 751 Kodeksu cywilnego z uwagi na fakt braku przymiotu prowadzenia działalności.

## **06 WŁASNOŚĆ**

### **6.1.Nabycie i uregulowanie własności**

Nasilonym problemem zgłaszanym przez klientów było rozgraniczenie nieruchomości.

Przykładem tej sytuacji jest opis problemu jednego z klientów: „Klient kupił działkę budowlaną, której nie ogradzał, gdyż wyjechał za granicę. Wrócił do kraju po czterech latach i chciał rozpocząć budowę. Okazało się, że zmarł właściciel sąsiadującej nieruchomości, a spadkobierca zajął kawałek działki klienta. Klient nie wie, jak ustalić granice, a chciałby sprawę załatwić polubownie”.

Zgodnie z art.152 Kodeksu cywilnego właściciele gruntów sąsiadujących obowiązani są do współdziałania przy rozgraniczeniu gruntów oraz przy utrzymywaniu stałych znaków granicznych. Koszty rozgraniczenia oraz koszty urządzenia i utrzymywania stałych znaków granicznych właściciele gruntów sąsiadujących ponoszą po połowie.

### **6.2.Dysponowanie własnością**

Problem stanowiły nie tylko spory sąsiedzkie, ale również spory wynikające ze współwłasności nieruchomości.

„Klient kilka lat temu prowadził ze znajomym działalność gospodarczą. Stosunki między nimi były na tyle dobre, że koledzy postanowili nabyć razem nieruchomość gruntową. Problemy finansowe spółki zrodziły konflikty między nimi. Klient z uwagi na brak jakiegokolwiek porozumienia z kolegą, chciałby znieść współwłasność nieruchomości.”.

Zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego istnieją dwa sposoby zniesienia współwłasności - w drodze umowy lub żądania zniesienia współwłasności skierowanego do sądu. Zgodnie z art. 210 Kodeksu cywilnego każdy ze współwłaścicieli może żądać zniesienia współwłasności. Zniesienie współwłasności może polegać na podziale rzeczy wspólnej, chyba że podział byłby sprzeczny z przepisami ustawy lub ze społeczno-gospodarczym przeznaczeniem rzeczy albo że pociągałoby za sobą istotną zmianę rzeczy lub znaczne zmniejszenie jej wartości. Rzecz, która nie daje się podzielić, może być stosowanie do okoliczności przyznana jednemu ze współwłaścicieli z obowiązkiem spłaty pozostałych albo sprzedana stosowanie do przepisów Kodeksu Postępowania Cywilnego. Z żądaniem zniesienia współwłasności nieruchomości należy wystąpić do sądu właściwego ze względu na miejsce jej położenia zgodnie z art. 38 Kodeksu postępowania cywilnego.

### **6.3.Dziedziczenie**

W wielu przypadkach klienci ośrodka poradnictwa zwracali się z prośbą o sprawdzenie sporządzonych przez nich wniosków o stwierdzenie nabycia spadku po zmarłych krewnych.

„Dziewięć miesięcy temu zmarła matka klientki. Matka nie pozostawiła testamentu. Klientka ma pięcioro rodzeństwa. Wcześniej, gdy zmarł ojciec sprawę spadkową załatwiła mama, teraz klientka chciałaby przeprowadzić postępowanie by podzielić spadek. Sporządziła wniosek o stwierdzenie nabycia spadku. Nie wie, czy jest on poprawny.”

W takich sytuacjach doradcy ośrodka poradnictwa sprawdzają przygotowane przez klientów pisma. Weryfikują je pod względem wymogów formalnych pisma – mając na uwadze art. 511 Kodeksu postępowania cywilnego – zgodnie z art. 187 Kodeksu Postępowania Cywilnego. Z uwagi na konieczność załączania przy tego typu sprawach aktów stanu cywilnego, weryfikują ich zasadność dla każdej strony postępowania i wskazują ewentualne braki.

## **07 WIADCZENIA I ZASIŁKI**

### **7.1.Świadczenia z pomocy społecznej**

Wzrost liczby urodzeń spowodował zainteresowanie świadczeniami rodzinnymi należnymi z tytułu dziecka.

„Klientka podejrzewała, że jest w ciąży. Zgłosiła się do ośrodka zdrowia chcąc się zarejestrować do lekarza. Z uwagi na długie oczekiwanie na wizytę lekarską w ośrodku zdrowia, została przyjęta przez lekarza, gdy była już w siedemnastym tygodniu ciąży. Po urodzeniu się dziecka zgłosiła się o wypłatę dodatku z tytułu urodzenia dziecka oraz jednorazowej zapomogi. MOPS odmówił klientce wypłaty świadczeń tłumacząc, że klientka pozostawała pod opieką medyczną później niż od 10 tygodnia ciąży. Klientka zwróciła się do lekarza z prośbą o antydatowanie zaświadczenia lekarskiego, jednak ten poinformował ją o braku możliwości takiego działania i wskazał, że o ile dodatek jest klientce nienależny, o tyle zapomoga- bez względu na czas pozostawania pod opieką lekarską. Klientka nie wie, jak rzeczywiście stanowią przepisy.”

W tym przypadku klientka została poinformowana, że zarówno art. 9, jak i art. 15 ustawy o świadczeniach rodzinnych uzależniają wypłatę świadczeń od pozostawania pod opieką medyczną nie później niż od dziesiątego tygodnia ciąży do porodu. Z uwagi na fakt, że klientka została poddana badaniu lekarskiemu po upływie dziesiątego tygodnia ciąży, może w sprawie powoływać się – zgodnie z przyjętą linią orzecniczą Wojewódzkich Sądów Administracyjnych – na zaświadczenie z ośrodka zdrowia potwierdzające rejestrację do lekarza co najmniej od dziesiątego tygodnia ciąży. Sądy Administracyjne przyjęły bowiem, że rodzice nie mogą tracić uprawnień z uwagi na oczekiwanie na wizytę lekarską, niezawinione przez kobietę w ciąży.

### **7.9.Renta rodzinna**

Często zadawanym pytaniem do doradców ośrodka poradnictwa w 2013 r. były przesłanki otrzymania renty rodzinnej.

„Zmarł mąż klientki. Mąż był już na emeryturze. Po udarze mózgu był sparaliżowany. Klientka cały czas sprawowała nad nim opiekę. Małżonkowie nie mieli dzieci, a klientka ukończyła pięćdziesiąty rok życia. Chciałaby ubiegać się o rentę rodzinną, ale nie wie, czy ma do tego prawo.”

Zgodnie z art. 65 ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych renta rodzinna przysługuje uprawnionym członkom rodziny osoby, która w chwili śmierci miała ustalone prawo do emerytury. Uprawnionym członkiem rodziny jest między innymi wdowa, która w chwili śmierci męża osiągnęła wiek 50 lat lub była niezdolna do pracy. Renta rodzinna wynosi dla jednej osoby uprawnionej –

85% świadczenia, które przysługiwałyby zmarłemu. Natomiast za kwotę świadczenia, które przysługiwałyby zmarłemu, uważa się kwotę emerytury lub renty z tytułu całkowitej niezdolności do pracy.

## **08 ADŁUŻENIA**

### **8.2. Alimentacyjne**

Nasilonym problemem zgłaszanym przez klientów jest niewywiązywanie się z obowiązku alimentacyjnego.

„Klient w wyroku rozwodowym został zobowiązany do comiesięcznego płacenia alimentów na rzecz małoletnich dzieci. Z powodu trudności finansowych obawia się, że nie będzie w stanie przez jakiś czas płacić alimentów. Zastanawia się, jakie mogą grozić mu konsekwencje.”.

Matka małoletnich dzieci jako ich przedstawiciel ustawowy może wystąpić do komornika z wnioskiem o wszczęcie postępowania egzekucyjnego w celu egzekwowania alimentów zgodnie z art. 796 Kodeksu Postępowania Cywilnego z uwagi na fakt, że tytułowi egzekucyjnemu zasądzającemu alimenty, sąd nadaje klauzulę wykonalności z urzędu na podstawie art. 1082 Kodeksu postępowania cywilnego. Istnieje również możliwość zgłoszenia przez matkę małoletnich dzieci zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa z art. 209 Kodeksu karnego, który stanowi, że ten, kto uporczywie uchyla się od wykonania ciążącego na nim z mocy ustawy lub orzeczenia sądowego obowiązku opieki, przez niełożenie na utrzymanie osoby najbliższej lub innej osoby i przez to naraża ją na niemożność zaspokojenia podstawowych potrzeb życiowych, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat dwu. Jednakże należy zauważyć, że uchylanie się oznacza celowe, świadome niespełnianie obowiązku, gdy sprawca ma realną możliwość płacenia alimentów. Gdy osoba zobowiązana nie płaci alimentów, gdyż nie ma takiej możliwości, nie zarabia, nie ma oszczędności, to nie popełnia przestępstwa.

### **8.5. Wobec ZUS**

Problemy finansowe osób prowadzących działalność gospodarczą powodują zaniedbywanie przez nie opłacania składek należnych Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych.

„Klient prowadził działalność gospodarczą. Zajmował się handlem. Z uwagi na kryzys gospodarczy, interes coraz słabiej mu szedł, więc postanowił go zamknąć. Pozostały jednak nieopłacone składki, o które upomina się ZUS, a klient nie jest w stanie jednorazowo ich spłacić. Nie wie, czy można rozłożyć zobowiązanie na raty.”.

Na podstawie art. 29 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych dłużnik może wystąpić z wnioskiem o rozłożenie należności na raty do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Od składek, które rozłożono na raty, nie nalicza się odsetek za zwłokę począwszy od następnego dnia po dniu wpływu wniosku o udzielenie tych ulg. Jeżeli dłużnik nie spłaci w terminie ustalonych przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych rat, pozostała kwota staje się natychmiast wymagalna wraz z odsetkami za zwłokę. Wniosek o rozłożenie spłaty zadłużenia na raty można złożyć osobiście, w formie pisemnej, w terenowej jednostce organizacyjnej ZUS właściwej dla siedziby lub miejsca zamieszkania dłużnika, bądź za pośrednictwem poczty, bądź też w formie elektronicznej. Zakład Ubezpieczeń Społecznych udziela ulgi w postaci rozłożenia na raty tylko w wyjątkowych sytuacjach uwzględniając możliwości płatnicze dłużnika oraz stan finansów ubezpieczeń społecznych.

## **09 ATRUDNIENIE**

### **9.2. Uprawnienia pracownicze**



Klienci zwracają się do ośrodka poradnictwa z pytaniem dotyczącym możliwości odwołania przez pracodawcę pracownika z urlopu wypoczynkowego.

„Klientka pracuje na umowie o pracę. Podczas zaplanowanego urlopu otrzymała wiadomość o odwołaniu jej z urlopu wypoczynkowego. Klientka chciała się dowiedzieć czy pracodawca miał do tego prawo oraz jakie jej przysługują uprawnienia związane z utratą części urlopu.”

Zgodnie z art. 167 Kodeksu pracy pracownik może zostać odwołany z urlopu tylko w wyjątkowych sytuacjach, gdy jego obecności w zakładzie pracy wymagają okoliczności nieprzewidziane w chwili rozpoczęcia urlopu. Decyzję w tym zakresie podejmuje pracodawca, który ma wówczas obowiązek pokryć koszty poniesione przez pracownika w bezpośrednim związku z odwołaniem z urlopu. Jednakże należy zauważyć, że żądanie zwrotu kosztów dotyczy jedynie kosztów, jakie pracownik bezpośrednio poniósł i tylko pracownik, zatem jeżeli klientka była na urlopie z rodziną pracodawca nie ma obowiązku pokrycia kosztów powrotu pozostałych członków rodziny.

### **9.5. Przedłużanie i rozwiązywanie umów**

W pewnych obszarach zawodowych, w których występuje zapotrzebowanie na wykwalifikowanych pracowników, to często właśnie pracownicy chcą rozwiązać stosunek pracy w celu pozyskania innego, lepszego stanowiska pracy.

„Klient chciałby rozwiązać ze swoim pracodawcą umowę o pracę zawartą na czas nieokreślony, ponieważ przyjął propozycję innej, lepiej płatnej pracy. Pracę u innego pracodawcy ma rozpocząć za dwa miesiące. Klient pracuje u dotychczasowego pracodawcy ponad 3 lata.”

W tym przypadku klienta poinformowano, że zgodnie z art. 30 Kodeksu Pracy istnieją trzy możliwości rozwiązania stosunku pracy: za porozumieniem stron, za wypowiedzeniem lub bez wypowiedzenia. Każde z nich wymaga formy pisemnej. Rozwiązanie za porozumieniem stron wymaga zgody pracodawcy na tego taki sposób zakończenia z klientem współpracy i nie jest tu wymagane zachowanie okresu wypowiedzenia, czyli może nastąpić ze skutkiem natychmiastowym. W przypadku rozwiązania umowy za wypowiedzeniem należy zachować określony okres wypowiedzenia zgodnie z art. 36 Kodeksem pracy. W przypadku tego konkretnego klienta będzie to okres trzymiesięczny. Pracodawca może również zwolnić klienta z obowiązku świadczenia pracy, lecz to jedynie zależy od jego uznania. Ostatnią możliwość stanowi rozwiązanie umowy bez wypowiedzenia z winy pracodawcy na podstawie art. 55 Kodeksu pracy, tylko w takiej sytuacji należy uzasadnić rozwiązanie umowy.

### **9.6. Konflikty w pracy**

Nasilonym problemem są konflikty w pracy o różnym podłożu, czasami klienci sygnalizują problem dyskryminacji, czasami mobbingu.

„Klientka ma problemy w pracy z powodu niestosownego zachowania jednego ze współpracowników. Osoba robi aluzje wobec klientki mające podtekst seksualny, podgląda jak się klientka przebiera w ubranie robocze. Klientka czuje się osaczona i psychicznie wyczerpana. Nie chce odchodzić z pracy, ale chciałaby, aby ten pracownik przestał się w ten sposób zachowywać”.

W tej sytuacji klientce wyjaśniono, że opisała zachowania będące molestowaniem seksualnym zgodnie z art. 18(3a) § 6 Kodeksu pracy. Klientka w takiej sytuacji powinna zwrócić się do pracodawcy, który na podstawie wyżej wymienionego artykułu ma obowiązek przeciwdziałać molestowaniu. Pracodawca powinien przede wszystkim na podstawie odpowiedniej procedury przeciwdziałania molestowaniu i

dyskryminacji porozmawiać z pracownikiem o jego zachowaniu, a jeżeli to nie pomoże, nawet rozwiązać z nim umowę o pracę. W przypadku braku zainteresowania sprawą przez pracodawcę, klientce przysługuje prawo do rozwiązania umowy o pracę bez wypowiedzenia z winy pracodawcy na podstawie art. 55 Kodeksu Pracy, jak również możliwość dochodzenia odszkodowania i zadośćuczynienia za doznaną krzywdę powstałą na skutek molestowania.

## **10 ZDROWIE**

### **10.1 Ubezpieczenie zdrowotne**

Zawieranie umów cywilnoprawnych z krótkim okresem obowiązywania powoduje wiele problemów związanych z ubezpieczeniem zdrowotnym przyjmujących na przykład zlecenie.

„Klientka zatrudniona była na umowę zlecenie na okres jednego miesiąca. Nie znalazła jak dotychczas innego zatrudnienia. Zwróciła się z pytaniem, czy po upływie terminu na jaki zawarta została umowa zlecenie, jednocześnie ustaje tytuł do ubezpieczenia zdrowotnego.”.

Zgodnie z art. 67 pkt 4 ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych prawo do świadczeń opieki zdrowotnej osób objętych między innymi ubezpieczeniem z tytułu umowy cywilnoprawnej, ustaje po upływie 30 dni od dnia wygaśnięcia obowiązku ubezpieczenia zdrowotnego. W takiej sytuacji klientka może jeszcze korzystać z ubezpieczenia.

### **10.2 Opieka medyczna**

Wiele trudności sprawia uzyskanie dokumentacji medycznej zmarłych członków rodzin.

„Klientka zwróciła się z pytaniem, czy szpital ma prawo odmówić dostępu do dokumentacji medycznej jej zmarłego ojca, który za życia był leczony w tym szpitalu. Klientka potrzebuje tej dokumentacji do uzyskania odszkodowania z ubezpieczenia.”.

Zgodnie z ustawą o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, szpital w sytuacji klientki postąpił słusznie. Art. 26 wyżej wymienionej ustawy stanowi, że po śmierci pacjenta, prawo wglądu w dokumentację medyczną ma osoba upoważniona przez pacjenta za życia. Doradca w trakcie rozmowy z klientką ustalił, że takiego upoważnienia ojciec nie udzielił klientce.