

PROTOKÓŁ KONTROLI

z przeprowadzonej wizyty w Międzyzdrojach podczas szkolenia w ramach projektu „Biura Porad Obywatelskich w Szczecinie” organizowanego przez Stowarzyszenie Solidarne Kobiety Zawsze w Szczecinie, ul. Wojska Polskiego 113 - CRU: 0000427/15 z dnia 02.02.2015 roku.

Kontrola przeprowadzana przez p. Małgorzatę Borzuchowską w dniach 02-04.10.15 na podstawie upoważnienia do kontroli nr WO 1.0052.269.1.2013.KB z dnia 24.04.2013.

Kontrolą objęto zadanie w ramach umowy CRU: 0000427/15 z dnia 02.02.2015 roku

Kontrolujący uczestniczył w seminarium „BPO. Twoja trudna sprawa - nasze wsparcie”, w którym wzięło udział grono wolontariuszy, którzy współdziałają i pełnią dyżury w ramach Biura Porad Obywatelskich i prowadzonych punktów.

Podczas wykładów omówione zostały zasady świadczenia porad, techniki prowadzenia porad i przedstawiono przykłady opracowania karty doradce.

Na przeprowadzanych warsztatach „W labiryncie urzędów”, trenerzy przeprowadzali ćwiczenia z zakresu kontaktu z klientem - komunikacji werbalnej i niewerbalnej oraz prezentowali przykłady dobrej komunikacji - jak i barier w komunikowaniu się doradcy i potrzebującego porady.

Przykłady - „problemy z życia wzięte” były podstawą prac w podgrupach, gdzie wypracowano rozwiązania, które prezentowane były przez liderów poszczególnych grup.

W wyniku wspólnej dyskusji wypracowano materiały do „Niezbędnika doradcy” i „Niezbędnika potrzebującego porady”, które w przyszłości stanowiąc będzie broszurę informacyjną.

W wyniku powyższych czynności kontrolujący dokonał następujących ustaleń:

ZADANIE ODBYWAŁO SIĘ ZGODNIE Z UMOWĄ CRU 0000427/15 ZAWARTĄ W 02.02.2015 DNIA 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. Lista uczestników.
2. Ankieta informacyjna porad obywatelskich
3. Przykładowe wydruki slajdów prezentacji - część materiału szkoleniowego (kompleksowa prezentacja do wglądu w BOP).

Protokół zawiera 2 ponumerowanych stron.

1. 
(podpis osoby kontrolującej)

1. 
(podpis kierownika
jednostki kontrolowanej)

120°



2015 10. 06

LISTA UCZESTNICZEK
SEMINARIUM MIĘDZYDROJE
02.10.2015 R.

HIPO TWOJA TRUDNA SPRAWA NASZE WSPARCIE.

LP	NAZWISKO	IMIĘ
1	Babiarz	Mariola
2	Bilejszys	Krzyszyna
3	Borzuchowska	Małgorzata
4	Gopłoza	Beata
5	Jakubiak	Eleonora
6	Kierszka	Grazyna
7	Kozdra	Barbara
8	Kubiarczyk-Hrabi	Elzbieta
9	Maciejewska	Jolanta
10	Masewicz	Elzbieta
11	Mikula	Alicja
12	Mrugańska	Hanna
13	Muszyńska	Justyna
14	Pawluczuk	Alicja
15	Piwowarczyk	Teresa
16	Sąsara	Weronika
17	Sobczak	Bożena
18	Sobkowska	Teodozja
19	Stachów	Zdzisława
20	Smykowska	Wioleta

Handwritten signatures and initials corresponding to the list entries:
Babiarz
Bilejszys
Borzuchowska
Gopłoza
Jakubiak
Kierszka
Kozdra
Kubiarczyk-Hrabi
Maciejewska
Masewicz
Mikula
Mrugańska
Muszyńska
Pawluczuk
Piwowarczyk
Sąsara
Sobczak
Sobkowska
Stachów
Smykowska



**ANKIETA INFORMACYJNA PORAD OBYWATELSKICH
KARTA USŁUG DORADCZYCH**

Data rozmowy wstępnej :

Data założenia karty

Imię i nazwisko doradcy /specjalisty

Nr karty

Adres zamieszkania (miejscowość)*:

* OBOWIĄZKOWE DANE DLA CELÓW PROJEKTU:

Imię i nazwisko** :

** NIEOBOWIĄZKOWE DANE DO UDZIELENIA INFORMACJI, OBOWIĄZKOWE DO UDZIELENIA DORADZTWA SPECJALISTYCZNEGO

OŚWIADCZENIE*

Oświadczam, że jestem mieszkańcem Szczecina i zapoznałem się z Regulaminem Świadczenia Porad Obywatelskich w Biurze Porad i Punktach Porad w ramach projektu „Prowadzenie Biura Porad w Szczecinie”

.....
podpis Klienta

*obowiązkowe oświadczenie klienta
w przypadku porady świadczonej telefonicznie, mailowo
oświadczenie doradcy

OŚWIADCZENIE O WYRAŻENIU ZGODY NA PRZETWARZANIE DANYCH

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych, w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2014r., poz 1182-tekst jedn.) dla celów ewidencji porad obywatelskich związanych z projektem „ Prowadzenie Biura Porad w Szczecinie”

.....
podpis Klienta

A OKREŚLENIE PROBLEMU

B USTALENIE ZAKRESU POMOCY

--	--

C PROPOZYCJE PRZEDSTAWIONE KLIENTOWI

--	--

Podpis Klienta

Podpis Doradcy

Biuro Porad dla mieszkańców Szczecina

NASZE STANDARDY

„Złote zasady poradnictwa”

- bezpłatność i powszechność dostępu do poradnictwa
- poufność
- Bezstronność doradców
- 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



Stowarzyszenie
Solidarne Kobiety Zawsze



Szczecin

Biuro Porad dla mieszkańców Szczecina

DEFINICJE ZASAD

- **bezpłatność** - porady świadczone przez Biuro Porad są całkowicie bezpłatne. Bezpłatnie przekazywane są również niezbędne materiały, wzory pism itp.
- **poufność** – Biuro zapewnia zachowanie tajemnicy o zakresie udzielonych informacji, jak też o samym fakcie pobytu klienta w Biurze Porad. Wyjątek od zasady stanowią sytuacje określone prawem.
- **bezstronność i niezależność** – Biuro Porad udzielając porad obywatelskich kieruje się tylko i wyłącznie dobrem klienta, nie zaś interesem kogokolwiek innego. Doradca udzielając porady nie kieruje się własnymi przekonaniami, opiniami i wartościami, nie ocenia klienta, jego działań oraz nie angażuje się po żadnej ze stron konfliktu.
- **aktualność i rzetelność informacji** - informacje są zgodne z obowiązującymi przepisami prawa oraz z aktualną ofertą instytucji i organizacji działających na rzecz obywateli.
- **samodzielność klienta** - doradca nie podejmuje decyzji za klienta, podaje tylko istniejące możliwości rozwiązania jego problemu. Klient sam dokonuje wyboru.



Biuro Porad dla mieszkańców Szczecina

ZASADY PORADNICTWA – JAK POMAGAMY?

Pomagamy w:

- sformułowaniu pism,
- zrozumieniu treści przepisów,
- zrozumieniu treści prawnych w korespondencji i dokumentach,
- przygotowaniu wzorów pism, broszur, ulotek, informacji związanych z problemem,
- kontaktach - wskazanie adresów innych organizacji i instytucji pomocnych i właściwych w rozwiązaniu problemu



Stowarzyszenie
Solidarne Kobiety Zawwsze



Szczecin