Magiczny Kraków

Moje miasto pomaga

2025-07-01

Gdy w nagłej sytuacji potrzebujesz pomocy, pamiętaj, że Kraków oferuje swoim mieszkańcom wsparcie w wielu różnych formach. To nie tylko świadczenia i zasiłki, o które mogą się starać najubożsi i najbardziej potrzebujący. To również pomoc psychologiczna w nagłych sytuacjach kryzysowych, udostępnianie lokali socjalnych czy wyjątkowe wsparcie finansowe. W Krakowie działa kilka różnych instytucji, dlatego warto wiedzieć, gdzie udać się po pomoc.

Formy pomocy oferowane przez miasto:

- **Najem lokali gminnych – aukcje**
- **Karty**
- **Pomoc w kryzysie**
- **Zasiłek rodzinny i dodatki do zasiłku**
- **Fundusz alimentacyjny**
- **Becikowe**
- **Świadczenie rodzicielskie**
- **Rodzina w kryzysie**
- **Piecza zastępcza**
- **Zasady przydziału mieszkań**
- **Dopłaty i dodatki**

Magiczny Kraków

- **Pomoc dla osób z niepełnosprawnościami**
- **Nieodpłatna pomoc prawna**
- **Miejski Rzecznik Konsumentów**

Najem lokali gminnych – aukcje

Należące do Miasta lokale mogą być wynajmowane przez przedsiębiorców na działalność gospodarczą, przez organizacje pozarządowe na działalność statutową, a także przez mieszkańców – osoby fizyczne – na niekomercyjne potrzeby własne, np. na magazyn, garaż czy miejsce postojowe.

Podstawowym trybem wynajmowania gminnych lokali użytkowych jest aukcja. Aukcje takie są publiczne, jawne i ustne. Wszyscy uczestnicy licytacji mają takie same prawa i obowiązki oraz podlegają tym samym regułom. Każdy zainteresowany może przyjść na aukcję – jako uczestnik lub jako widz.

Gdzie znaleźć informacje o aukcjach?
Wykazy lokali przeznaczonych do wynajęcia podawane są do publicznej wiadomości na 21 dni przed aukcją. Można je znaleźć na tablicach ogłoszeń w siedzibach Urzędu Miasta Krakowa: przy pl. Wszystkich Świętych 3–4, Rynku Podgórskim 1, ul. Kasprowicza 29 oraz w siedzibie Zarządu Budynków Komunalnych przy ul. Czerwieńskiego 16. Wykazy lokali są dostępne także na stronie internetowej www.zbk-krakow.pl. Informacje dotyczące aukcji ukazują się też w Biuletynie Informacji Publicznej oraz w prasie.

W wykazie lokali gminnych przeznaczonych do wynajęcia znajdują się numery telefonów, pod którymi można uzyskać niezbędne informacje o każ dym z nich. Osoby zainteresowane wynajmem mogą także wypożyczyć klucze i zapoznać się ze stanem technicznym danego lokalu.

Jak wziąć udział w aukcji?
Żeby wziąć udział w aukcji, w terminie wyznaczonym w ogłoszeniu należy złożyć ofertę oraz wpłacić wadium. Można to zrobić przelewem, wpłacając odpowiednią kwotę na podany rachunek bankowy – ważne, żeby środki wpłynęły na konto ZBK do wskazanej daty. Minimalna stawka wyjściowa do licytacji czynszu za lokal zależy od jego położenia, planowanego rodzaju działalności oraz najwyższej ze stawek czynszowych zaproponowanych przez wszystkich oferentów.

Ofertę konieczną do przystąpienia do aukcji składa się na dzienniku podawczym w siedzibie Zarządu Budynków Komunalnych w zaklejonej nieprzejrzystej kopercie. Oferent, który dokonał wpłaty wadium i którego oferta spełnia wymogi formalne, uczestniczy w publicznej, ustnej licytacji stawki czynszu. Przebieg postępowania jest jawny. Prawo najmu nabywa ten podmiot, który w trakcie licytacji, w

obecności wszystkich zainteresowanych, zaproponuje najwyższą stawkę.

Co po aukcji?
Przed rozpoczęciem korzystania z lokalu zwycięzca aukcji musi zadbać o kilka formalności. W wyznaczonym terminie powinien dostarczyć potrzebne do zawarcia umowy zaświadczenia i dokumenty oraz wpłacić kaucję, która wynosi 300 proc. czynszu netto i służy zabezpieczeniu wymagalnych należności przez okres obowiązywania umowy. W przypadku braku zaległości z płatnościami po zakończeniu najmu kaucja jest zwracana w pełnej wysokości. Po dopełnieniu formalności zawierana jest umowa najmu i w dniu jej podpisania lokal zostaje przekazany do dyspozycji nowego najemcy.

Kontakt
Zarząd Budynków Komunalnych w Krakowie
ul. Czerwieńskiego 16, 31-319 Kraków
tel. 12 291 29 99
www.zbk-krakow.pl

Telefon informacyjny: 12 616 55 55
Sprawy związane z aukcjami: tel. 12 616 61 54

Karty

Karta Krakowska, Krakowska Karta Rodzinna 3+, Krakowska Karta Rodziny z Niepełnosprawnym Dzieckiem – to systemy ulg, przywilejów i uprawnień dla ich posiadaczy, funkcjonujące tylko w Krakowie.

Krakowska Karta Rodzinna 3+
Kraków wspiera i promuje rodziny wielodzietne, zapraszając je do korzystania z Krakowskiej Karty Rodzinnej 3+.

Do udziału w programie upoważnione są:

- rodziny wielodzietne, zamieszkałe na terenie gminy Kraków, w których rodzice (rodzic w przypadku rodzin niepełnych) rozliczają podatek dochodowy od osób fizycznych w urzędzie skarbowym właściwym dla osoby zamieszkałej na terenie Krakowa,
- placówki opiekuńczo-wychowawcze typu rodzinnego prowadzone przez Gminę Miejską Kraków lub na jej zlecenie.

Rodzina wielodzietna to rodzina składająca się z rodziców (rodzica w przypadku rodzin niepełnych) mających na utrzymaniu co najmniej 3 dzieci (w tym dzieci, nad którymi sprawują rodzinną pieczę zastępczą): w wieku do ukończenia 18. roku życia lub do ukończenia 24. roku życia – gdy dziecko uczy się w szkole lub szkole wyższej; a także bez ograniczeń wiekowych – w przypadku dzieci legitymujących się orzeczeniem o znacznym stopniu niepełnosprawności.

Magiczny Kraków

Krakowska Karta Rodzinna 3+ wydawana jest na rok. Wykaz dostępnych dzięki niej zniżek, ulg, preferencji i uprawnień oraz informacje o jej partnerach (a także informacje dla firm chcących dołączyć do grona partnerów) znajdują się na stronie Krakowskiej Karty Rodzinnej: www.kkr.krakow.pl.

Krakowska Karta Rodziny z Niepełnosprawnym Dzieckiem
Do korzystania z Krakowskiej Karty Rodziny z Niepełnosprawnym Dzieckiem uprawnione są:

- rodziny z dzieckiem z niepełnosprawnościami zamieszkałe i wspólnie gospodarujące na terenie gminy miejskiej Kraków,
- dorosłe dzieci z niepełnosprawnościami wraz z opiekunem faktycznym lub dwoma opiekunami faktycznymi, jeżeli wspólnie zamieszkują i gospodarują na terenie gminy miejskiej Kraków,
- placówki opiekuńczo-wychowawcze typu rodzinnego prowadzone przez Gminę Miejską Kraków lub na jej zlecenie.

Kontakt
Wnioski papierowe o Krakowską Kartę Rodzinną 3+ bezpośrednio lub za pośrednictwem poczty przyjmuje:
Krakowskie Centrum Świadczeń

- ul. Stachowicza 18, 30-103 Kraków
- os. Zgody 2, 31-949 Kraków

Infolinia KCK
tel. 12 616 55 55
email: so.umk@um.krakow.pl
www.sprawyspoleczne.krakow.pl

Wnioski w wersji elektronicznej można składać przez elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej – ePUAP.

Krakowska Karta Rodzinna

Karta Krakowska
Od 2018 r. mieszkańcy Krakowa korzystają z Karty Krakowskiej – systemu zniżek, ulg, preferencji i uprawnień oferowanych w ramach miejskiego programu lojalnościowego. Kartę mogą otrzymać mieszkańcy zameldowani w Krakowie na stałe oraz osoby, które płacą podatki w Krakowie, wraz z dziećmi.

Z Kartą Krakowską taniej kupisz okresowe bilety na przejazdy komunikacją miejską oraz bilety do miejskich muzeów, skorzystasz też z rabatów na produkty i usługi komercyjnych partnerów programu.

Wniosek o wydanie Karty można złożyć poprzez stronę internetową www.kk.krakow.pl lub osobiście w punktach obsługi Karty. Osoby niezameldowane i rozliczające PIT w Krakowie w trakcie składania wniosku powinny okazać jeden z dokumentów: pierwszą stronę PITu, z pieczątką urzędu skarbowego lub potwierdzeniem złożenia w urzędzie skarbowym, lub Urzędowym Poświadczeniem Odbioru (UPO);

bądź zaświadczenie z urzędu skarbowego. Dokument można okazać osobiście w punkcie obsługi Karty lub wysłać na adres email: okazpit@kk.krakow.pl.

Karta Krakowska może mieć formę plastikową lub mobilną. Możliwe jest również zapisanie uprawnień na innych nośnikach, takich jak: Krakowska Karta Miejska, Krakowska Karta Rodzinna 3+, Małopolska Karta Aglomeracyjna, legitymacja studencka.

Karta Krakowska jest ważna przez 12 miesięcy od daty wydania. Po roku ważność karty przedłużana jest automatycznie w przypadku osób zameldowanych w Krakowie, natomiast osoby posiadające Kartę na podstawie deklaracji PIT, zobowiązane są do złożenia wniosku o przedłużenie jej ważności wraz z dokumentem potwierdzającym odprowadzanie podatków w Krakowie.

Informacje na temat programu Karta Krakowska oraz lista partnerów programu znajdują się na stronie www.kk.krakow.pl.

Kontakt – Punkty obsługi Karty Krakowskiej:
Punkty Obsługi Pasażerów, prowadzone przez Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie:

- ul. Wielopole 1 (wejście od ul. Starowiślnej)
- ul. Podwale 3/5
- os. Centrum D bl. 7
- ul. Pawia 5A, hol dworca Kraków Główny PKP (obok sklepu Biedronka).

Punkty Obsługi Mieszkańców

- ul. Stachowicza 18
- os. Zgody 2

Infolinia Karty Krakowskiej:
tel. 12 616 55 55 wew. 7
poniedziałek–piątek, godz. 7:40–15:30
email: kontakt@kk.krakow.pl

Pomoc w kryzysie

Mieszkańcy mogą liczyć na pomoc Miasta w nagłych sytuacjach kryzysowych.

Gdy w mieszkaniu wybuchnie pożar lub poniesiemy inne szkody materialne wskutek zdarzeń losowych od nas niezależnych, można zgłosić się do krakowskiego MOPS, który oszacuje straty i zaproponuje rodzaj pomocy. O ten typ doraźnego wsparcia mogą się ubiegać wszyscy krakowianie, również ci, którzy na co dzień nie korzystają z usług społecznych.

Jeśli doznajesz przemocy
Rodziny, w których występuje przemoc domowa, nie są pozostawione samym sobie. Zarówno osoby

krzywdzone, jak i świadkowie aktów przemocy domowej mogą udać się do najbliższego komisariatu policji bądź zgłosić występowanie przemocy w filii MOPS, gdzie uzyskają pomoc lub informacje o wszystkich możliwych jej formach. Adresy filii MOPS znajdziesz na www.mops.krakow.pl.

Jeśli doświadczasz przemocy domowej, jesteś jej świadkiem lub po prostu o niej wiesz – dowiedz się, jak uzyskać pomoc, na www.bezprzemocy.krakow.pl. Twoje zgłoszenie ma znaczenie! Dzięki temu możesz zapewnić pomoc i bezpieczeństwo ofiarom przemocy domowej, a instytucje, które realizują zadania związane z zapobieganiem i powstrzymywaniem przemocy domowej, mogą podjąć działania z urzędu.

Kontakt
Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej
ul. Józefińska 14, 30-529 Kraków
tel. 12 616 54 27
www.mops.krakow.pl

Pomoc osobom bezdomnym
Osoby bezdomne przebywające w Krakowie mogą otrzymać pomoc, zgłaszając się do Działu Pomocy Bezdomnym. Mieszkańcy Krakowa mogą kierować tam informacje o miejscach pobytu osób bezdomnych i konieczności udzielenia im pomocy. Informacje takie można zgłaszać także do Zespołu Streetwork Działu Pomocy Bezdomnym przy ul. Rakowickiej 21/4.

Kontakt
Dział Pomocy Bezdomnym
os. Teatralne 24, 31-946 Kraków
tel. 12 430 45 46
email: db@mops.krakow.pl

Zespół Streetwork Działu Pomocy Bezdomnym
ul. Rakowicka 21/4
tel. 780 579 594, 781 977 201, 607 806 813 lub 781 977 203 – wystarczy wysłać SMS lub sygnał, a streetworkerzy oddzwonią.

Program korekcyjnoedukacyjny
Cykl 40 dwugodzinnych spotkań dla osób stosujących przemoc ma na celu zaprzestanie stosowania przemocy dzięki zrozumieniu własnych emocji, poznanie sposobów radzenia sobie z emocjami ze szczególnym uwzględnieniem złości, budowanie relacji opartych na równości i partnerstwie, komunikowanie bez przemocy, trening zachowań asertywnych. Udział w programie poprzedza indywidualne spotkanie konsultacyjne, którego termin można ustalić, dzwoniąc pod numer 887 202 579 w poniedziałki w godz. 14:30–16:00 i w piątki w godz. 14:30–15:30.

Bezpłatny ogólnopolski telefon dla ofiar przemocy w rodzinie **„Niebieska Linia**” czynny przez całą dobę – 800 120 002.

Kontakt
Adresy ważne w sytuacjach kryzysowych:

Ośrodek Interwencji Kryzysowej
ul. Radziwiłłowska 8B, 31-026 Kraków
tel. 12 421 92 82
www.oik.krakow.pl

– oferuje specjalistyczną pomoc psychologiczną oraz możliwość uzyskania schronienia.

Specjalistyczny Ośrodek dla Osób Doznających Przemocy Domowej
os. Krakowiaków 46, 31-964 Kraków
tel. 12 425 81 70

– oferuje możliwość uzyskania schronienia, konsultacje psychologiczne i prawne. Ośrodek prowadzi grupę wsparcia dla osób dotkniętych przemocą i grupę terapeutyczną dla dzieci.

Zasiłek rodzinny i dodatki do zasiłku

Prawo do zasiłku rodzinnego i dodatków przysługuje, jeżeli dochód rodziny nie przekracza kwoty 674 zł na osobę. W przypadku gdy członkiem rodziny jest dziecko z niepełnosprawnościami, kwota ta wynosi 764 zł na osobę.

Do zasiłku rodzinnego przysługują dodatki:

- 400 zł miesięcznie w okresie korzystania z urlopu wychowawczego,
- 193 zł z tytułu samotnego wychowywania dziecka (nie więcej niż 386 zł na wszystkie dzieci),
- 273 zł z tytułu samotnego wychowywania dziecka z niepełnosprawnościami,
- 95 zł z tytułu wychowywania dziecka w rodzinie wielodzietnej (przysługuje na trzecie i następne dzieci uprawnione do zasiłku rodzinnego),
- 90 lub 110 zł z tytułu kształcenia i rehabilitacji dziecka z niepełnosprawnościami (w zależności od wieku dziecka),
- 100 zł z tytułu rozpoczęcia roku szkolnego,
- 113 zł z tytułu podjęcia nauki i zamieszkania poza stałym miejscem zamieszkania lub 69 zł na dojazd do szkoły ponadpodstawowej.

Kontakt
Wnioski złożone osobiście lub za pośrednictwem poczty przyjmuje:
Krakowskie Centrum Świadczeń

- ul. Stachowicza 18, 30-103 Kraków
- os. Zgody 2, 31-949 Kraków
- ul. Wielicka 28A (od 1 sierpnia do 30 września), 30552 Kraków
- infolinia KCK
  tel. 12 616 55 55
  email: so.umk@um.krakow.pl

Magiczny Kraków

www.sprawyspoleczne.krakow.pl

Wnioski w wersji elektronicznej można składać za pośrednictwem portalu Emp@tia: empatia.mpips.gov.pl, lub przez elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej – ePUAP.

Fundusz alimentacyjny

Jeżeli jedno z rodziców nie płaci zasądzonych przez sąd alimentów na dziecko, osoby uprawnione do ich pobierania mogą wnioskować o świadczenie z funduszu alimentacyjnego.

Wypłaca je gmina właściwa ze względu na zamieszkanie dziecka, do ukończenia przez nie 25. roku życia (powyżej 18. roku życia wypłata jest kontynuowana, jeśli dziecko się uczy). W przypadku posiadania orzeczenia o niepełnosprawności świadczenie przysługuje bezterminowo.

Warunkiem starania się o to świadczenie jest zasądzenie alimentów oraz prowadzenie egzekucji u komornika sądowego lub posiadanie informacji właściwego sądu o podjęciu czynności związanych z wykonaniem tytułu wykonawczego za granicą. Ponadto konieczne jest spełnienie kryterium dochodowego – dochód na osobę w rodzinie nie może przekraczać kwoty 1209 zł netto.

W przypadku gdy dochód rodziny w przeliczeniu na osobę w rodzinie przekracza kwotę 1209 zł, wysokość przysługującego świadczenia z funduszu alimentacyjnego jest równa różnicy między kwotą świadczenia z funduszu alimentacyjnego a kwotą, o którą został przekroczony dochód rodziny w przeliczeniu na osobę w rodzinie. Minimalna kwota świadczeń z funduszu alimentacyjnego wynosi 100 zł.

Ponadto wysokość świadczenia uzależniona jest od wysokości zasądzonych alimentów, jednak kwota świadczenia nie może być większa niż 500 zł na dziecko. Dla przykładu: jeśli sąd zasądził 300 zł na dziecko, to właśnie tyle można otrzymać, natomiast jeżeli zasądzono 700 zł na dziecko, wówczas można otrzymać ustawowo maksymalną kwotę świadczenia, czyli 500 zł.

Becikowe

Właśnie zostałeś rodzicem? Wystąp o becikowe. To jednorazowa zapomoga z tytułu urodzenia się dziecka.

W Krakowie wypłacane jest becikowe ustawowe oraz tzw. becikowe gminne.

Becikowe ustawowe otrzymuje matka lub ojciec dziecka, jeżeli dochód w rodzinie nie przekracza kwoty 1922 zł na osobę miesięcznie. Wymagane jest zaświadczenie wystawione przez lekarza lub położną, potwierdzające, że matka dziecka pozostawała pod opieką medyczną nie później niż od 10.

tygodnia ciąży do porodu.

W przypadku becikowego gminnego kryterium dochodowe wynosi 1000 zł na osobę miesięcznie. Rodzinom posiadającym Krakowską Kartę Rodzinną 3+ świadczenie przysługuje niezależnie od dochodu rodziny.

Wymagany jest też dokument potwierdzający zamieszkanie wnioskodawcy na terenie gminy miejskiej Kraków przez co najmniej rok przed dniem urodzenia się dziecka oraz dokument potwierdzający zamieszkanie dziecka na terenie gminy miejskiej Kraków.

Kontakt
Wnioski złożone osobiście lub za pośrednictwem poczty przyjmuje:
Krakowskie Centrum Świadczeń

- ul. Stachowicza 18, 30-103 Kraków
- os. Zgody 2, 31-949 Kraków
- ul. Wielicka 28A (od 1 sierpnia do 30 września), 30-552 Kraków
- infolinia KCK
  tel. 12 616 55 55
  email: so.umk@um.krakow.pl
  www.sprawyspoleczne.krakow.pl

Wnioski w wersji elektronicznej można składać za pośrednictwem portalu Emp@tia: empatia.mpips.gov.pl, lub przez elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej – ePUAP.

Świadczenie rodzicielskie

Prawo do świadczenia rodzicielskiego ma każda matka, która nie ma uprawnień do zasiłku macierzyńskiego. Jego wysokość to 1000 zł. Okres wypłacania zależy od liczby urodzonych dzieci.

Ojcu dziecka świadczenie rodzicielskie przysługuje w przypadku:

- skrócenia na wniosek matki dziecka okresu pobierania świadczenia rodzicielskiego, zasiłku macierzyńskiego lub uposażenia za okres ustalony przepisami Kodeksu pracy jako okres urlopu macierzyńskiego, okres urlopu na warunkach urlopu macierzyńskiego lub okres urlopu rodzicielskiego, po wykorzystaniu przez nią tego świadczenia, zasiłku lub uposażenia za okres co najmniej 14 tygodni od dnia urodzenia dziecka,
- śmierci matki dziecka,
- porzucenia dziecka przez matkę.

Kontakt
Wnioski złożone osobiście lub za pośrednictwem poczty przyjmuje:

Krakowskie Centrum Świadczeń

- ul. Stachowicza 18, 30-103 Kraków
- os. Zgody 2, 31-949 Kraków
- ul. Wielicka 28A (od 1 sierpnia do 30 września), 30-552 Kraków
- infolinia KCK
  tel. 12 616 55 55
  email: so.umk@um.krakow.pl
  www.sprawyspoleczne.krakow.pl

Wnioski w wersji elektronicznej można składać za pośrednictwem portalu Emp@tia: empatia.mpips.gov.pl, lub przez elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej – ePUAP.

Rodzina w kryzysie

Rodziny przeżywające trudności, niepotrafiące sobie poradzić z rozwiązywaniem problemów życiowych, mogą liczyć na wsparcie Miasta, które oferuje pomoc w 4 ośrodkach poradnictwa i terapii rodzin.

Pomoc jest udzielana bez względu na posiadany dochód i może mieć formę: indywidualnej terapii jednego z członków rodziny, terapii skierowanej do całej rodziny lub udziału członków rodziny w zajęciach terapii grupowej. Decyzja o wyborze formy terapii jest podejmowana wspólnie z terapeutą.

Rodzinie w rozwiązywaniu problemów związanych z opieką nad dziećmi i ich wychowaniem pomaga asystent rodziny. Asystenci wspierają również tych rodziców, którzy starają się o powrót dzieci pod ich bezpośrednią opiekę. Główne działania asystenta rodziny to edukacja i trening w zakresie umiejętności radzenia sobie z wychowywaniem dziecka na różnych etapach jego rozwoju, prowadzenia gospodarstwa domowego, gospodarowania budżetem, a także pomoc w załatwianiu ważnych spraw, np. urzędowych.

Ze wsparcia asystenta rodziny mogą skorzystać także kobiety w ciąży oraz rodziny dzieci, u których zdiagnozowano ciężkie, nieodwracalne upośledzenie lub nieuleczalną chorobę powstałe w prenatalnym okresie rozwoju dziecka albo w czasie porodu.

Rodziny przeżywające trudności w opiece i wychowaniu, również w przypadku dziecka z niepełnosprawnością, mogą skorzystać z pomocy rodziny wspierającej. Dzięki nawiązywanym w taki sposób relacjom kształtują się pozytywne wzorce postaw rodzicielskich i społecznych. Możliwa jest także pomoc polegająca na spędzaniu przez rodzinę wspierającą czasu z dzieckiem z rodziny wspieranej.

Kontakt
Adresy ośrodków i szczegółowe informacje na temat pomocy na stronie: www.mops.krakow.pl lub pod adresem:

Magiczny Kraków

Punkt Informacyjny MOPS
ul. Józefińska 14, 30-529 Kraków
tel. 12 616 54 08

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Krakowie

Piecza zastępcza

Zdarzają się sytuacje, że rodzice nie są zdolni do opieki nad dzieckiem. Wtedy trafia ono do rodziny zastępczej lub do rodzinnego domu dziecka.

Zapraszamy do kontaktu wszystkich zainteresowanych rodzicielstwem zastępczym. Jesteśmy otwarci na współpracę zarówno z osobami, które nie chcą rezygnować z własnej pracy zawodowej i są gotowe wychowywać dziecko jako rodzina niezawodowa, jak i z tymi, które pragną realizować się, pełniąc funkcję rodziny zawodowej czy prowadząc rodzinny dom dziecka.

Rodziny zastępcze muszą zagwarantować dziecku m.in. dobre warunki mieszkaniowe i materialne, a także zaspokoić jego potrzeby emocjonalne, społeczne oraz związane z właściwą edukacją i rozwojem zainteresowań. Aby zostać rodziną zastępczą, konieczne jest odpowiednie szkolenie.

Rodziny zastępcze mogą liczyć na pomoc Miasta. Przysługuje im pomoc finansowa, dostęp do grup wsparcia i zajęć warsztatowych. Miasto wspiera też działalność organizacji pozarządowych, które dzieciom i młodzieży z rodzin zastępczych oferują pomoc w nauce, jazdę konną, naukę pływania i wiele innych zajęć.

Rodzinom zastępczym oraz prowadzącym rodzinne domy dziecka, w których umieszczone zostały dzieci, przysługują świadczenia na pokrycie kosztów utrzymania dziecka. Świadczenia te zostają zwiększone, gdy dotyczą dziecka z niepełnosprawnością. Rodzinne domy dziecka otrzymują pieniądze nie tylko na wydatki związane z opieką nad dziećmi, ale również na wydatki związane z utrzymaniem domu.

Podjęcie decyzji o byciu rodziną zastępczą nie jest proste. Zachęcamy jednak do rozważenia takiej możliwości. Osoby odpowiedzialne, ciepłe, otwarte, wrażliwe i kochające dzieci mogą odnaleźć w ten sposób sens swojego życia i pokazać, ile mają do zaoferowania innym.

Kontakt
Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej Zespół ds. Rodzinnej Pieczy Zastępczej
ul. Na Kozłówce 10, 30-664 Kraków
tel. 12 422 29 94
email: dz@mops.krakow.pl

Zasady przydziału mieszkań

Miasto Kraków dba o mieszkańców, zapewniając im także lokale mieszkalne. Jeżeli musisz wyprowadzić się z mieszkania w prywatnej kamienicy, masz niskie dochody, które nie pozwalają ci na kupno czy wynajem mieszkania, możesz ubiegać się o pomoc mieszkaniową.

Przyznawaniem lokali mieszkalnych pozostających w zasobie Gminy Miejskiej Kraków zajmuje się Wydział Mieszkalnictwa UMK. Lokale socjalne mogą być wynajmowane wyłącznie na czas oznaczony.

Najem socjalny lokalu na czas oznaczony
Lokatorem wynajmującym lokal socjalny na czas oznaczony można zostać, wnioskując o umieszczenie na liście mieszkaniowej osób oczekujących na lokal lub w wyniku wyroku eksmisyjnego z prawem do najmu socjalnego lokalu.

Wyrok eksmisyjny z prawem do lokalu socjalnego
Przed wydaniem wyroku eksmisyjnego sąd zapoznaje się z sytuacją materialną i rodzinną osoby eksmitowanej.

W zależności od tej oceny wydaje wyrok przyznający prawo do najmu socjalnego lub odmawia takiego prawa.

W każdym przypadku orzeczenia o prawie do najmu lokalu socjalnego Gmina Kraków jest zobowiązana do zapewnienia odpowiedniego lokalu, a eksmisja zostaje wstrzymana do czasu wywiązania się gminy z tego obowiązku. Rejestracja wyroku przez Wydział Mieszkalnictwa UMK nie następuje jednak automatycznie, ponieważ wyroki nie są wysyłane przez sąd do gminy. Taki wyrok musi złożyć w Wydziale Mieszkalnictwa właściciel lokalu lub osoba, która go otrzymała. Taka osoba powinna też złożyć wszelkie dokumenty świadczące o swoich szczególnych potrzebach, np. dotyczące niepełnosprawności – szczególnie ruchowej, i co za tym idzie, wskazujące na zapotrzebowanie na odpowiednio usytuowany lokal.

Umieszczenie na liście mieszkaniowej
Aby zamieszkać w lokalu socjalnym, mieszkaniec może złożyć wniosek o umieszczenie go na liście mieszkaniowej w terminie od 1 stycznia do 30 kwietnia danego roku.

W tym przypadku, aby otrzymać mieszkanie, nie można mieć tytułu prawnego do żadnego innego lokalu, a także należy osiągać niskie dochody określone w uchwale RMK w sprawie zasad wynajmowania lokali wchodzących w skład mieszkaniowego zasobu Gminy Miejskiej Kraków oraz tymczasowych pomieszczeń. Pierwszeństwo zawarcia umowy najmu socjalnego lokalu mieszkalnego przysługuje w sytuacji, gdy wnioskodawca lub osoba objęta wnioskiem posiada m.in. znaczny stopień niepełnosprawności, jest ofiarą przemocy w rodzinie lub wychowankiem domu dziecka czy rodziny zastępczej.

Kontakt
Wydział Mieszkalnictwa Urzędu Miasta Krakowa

Magiczny Kraków

Rynek Podgórski 1, 30-533 Kraków
tel. 12 616 82 06, 12 616 82 08
tel. informacyjny: 12 616 55 55

Najem na czas nieoznaczony
Występuje znacznie rzadziej niż najem socjalny lokalu i może mieć zastosowanie w kilku sytuacjach.

- **Lokale zamienne**

Gmina ma obowiązek przyznania lokali zamiennych, gdy właściciel wypowiada lokatorowi najem, ponieważ lokal wymaga opróżnienia w związku z koniecznością rozbiórki lub remontu budynku. Również lokatorzy wykwaterowani z budynków gminnych, które są w złym stanie technicznym, muszą otrzymać lokal zamienny. Osoby otrzymujące lokal zamienny nie muszą spełniać żadnych kryteriów dochodowych.

- **Zamiana lokali**

Ten tryb dotyczy wyłącznie najemców lokali gminnych. Jeśli lokal zajmowany przez najemcę nie odpowiada potrzebom jego rodziny, może się on starać o zamianę na większy, gdy jest to uzasadnione wielkością rodziny, na mniejszy, gdy jest za duży na potrzeby najemcy, lub na lokal położony na niższej kondygnacji, np. z powodów zdrowotnych. Wnioskodawca musi zostać umieszczony na liście mieszkaniowej, jednak nie jest wymagane spełnianie kryteriów dochodowych.

- **Program „Mieszkanie za remont”**

Program ten umożliwia wynajem gminnych lokali mieszkalnych na czas nieoznaczony w zamian za wykonanie remontu. W programie mogą uczestniczyć osoby, które spełnią kryteria określone w regulaminie będącym załącznikiem do uchwały w sprawie zasad wynajmowania lokali wchodzących w skład mieszkaniowego zasobu Gminy Miejskiej Kraków oraz pomieszczeń tymczasowych.

Dopłaty i dodatki

W gminie miejskiej Kraków funkcjonuje wiele dodatków i dopłat dla mieszkańców, które są wypłacane po spełnieniu określonych warunków. Realizatorem świadczeń jest Krakowskie Centrum Świadczeń.

Dodatek mieszkaniowy
To dofinansowanie do wydatków mieszkaniowych ponoszonych w związku z zajmowaniem lokalu mieszkalnego. Przysługuje osobie, która spełnia jednocześnie trzy warunki:

- posiada tytuł prawny do lokalu lub oczekuje na najem socjalny lokalu (ewentualnie zajmuje lokal bez tytułu prawnego, ale oczekuje na przysługujący lokal zamienny),
- u której średni miesięczny dochód przypadający na jednego członka gospodarstwa domowego uzyskany w okresie 3 miesięcy poprzedzających datę złożenia wniosku nie przekracza w

gospodarstwie jednoosobowym – 40 proc., a wieloosobowym – 30 proc. przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej, obwiązującego w dniu złożenia wniosku,
- mieszka w lokalu o powierzchni nieprzekraczającej norm metrażowych.

Dodatek mieszkaniowy nie jest kwotą stałą – wylicza się go indywidualnie na podstawie dołączonych dokumentów.

Dopłaty do czynszu
Dopłaty do czynszu w ramach programu „Mieszkanie na start” skierowane są do osób, które podpisały umowy najmu lokali mieszkalnych wybudowanych przy ul. Anny SzwedŚniadowskiej w Krakowie. Z dopłat skorzystasz, jeśli:

- mieszkasz na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i jesteś osobą fizyczną,
- jesteś cudzoziemcem (z prawem pobytu / prawem stałego pobytu w Polsce, przebywasz na terytorium Polski na podstawie zezwolenia na pobyt czasowy lub masz kartę pobytu z adnotacją „dostęp do rynku pracy”),
- średni miesięczny dochód Twojego gospodarstwa domowego (w okresie podlegającym analizie) nie przekracza:
    - w przypadku gospodarstw jednoosobowych 100 proc. przeciętnego wynagrodzenia,
    - w przypadku pozostałych gospodarstw domowych – 100 proc. przeciętnego wynagrodzenia, zwiększonego o dodatkowe 40 punktów procentowych na każdą kolejną osobę w gospodarstwie domowym,

Dopłaty przysługują na pisemny wniosek najemcy. Wnioski o dopłaty przyjmowane są przez Krakowskie Centrum Świadczeń. Dopłaty mogą być wypłacane najemcy przez maksymalnie 15 lat.

Pomoc dla osób z niepełnosprawnościami

Kraków jako miasto otwarte i znoszące bariery podejmuje szereg działań na rzecz dostępności i wsparcia dla osób z niepełnosprawnościami.

Informator
Od kilku lat Urząd Miasta Krakowa wydaje „Krakowski Informator dla Osób Niepełnosprawnych”, który zawiera najważniejsze wiadomości dotyczące orzecznictwa, edukacji czy zatrudnienia. Informator znajdziecie w krakowskich budynkach użyteczności publicznej: urzędach, przychodniach zdrowia, bibliotekach miejskich itp.

Program Kraków dla Rodziny „N”
To specjalny program wprowadzony przez Miasto, którego celem jest wspieranie rodzin z dzieckiem z niepełnosprawnością. Gwarantuje on wiele zniżek, ulg i uprawnień. W ramach programu wydawana jest Krakowska Karta Rodziny z Niepełnosprawnym Dzieckiem, która uprawnia do darmowych przejazdów komunikacją miejską, zniżek na bilety wstępu do krakowskich teatrów, muzeów, zoo i

innych miejskich instytucji kultury i sportu. Karta umożliwia też przyjęcie do miejskiego żłobka poza kolejnością. Informacje w sprawie można uzyskać pod numerem telefonu 12 616 5293.

Specjalistyczny transport
Osobom z niepełnosprawnościami i ich opiekunom Miasto oferuje specjalistyczny transport, który można zamawiać pod numerem telefonu 12 196 33 lub 12 196 88. Pojazdy są w pełni przystosowane do przewozu osób z niepełnosprawnościami, a prowadzą je kierowcy przeszkoleni w zakresie pierwszej pomocy przedmedycznej. Osoba korzystająca z tej usługi musi okazać kierowcy dokument uprawniający do dofinansowania przez Gminę Miejską Kraków.

W komunikacji i urzędach

Do potrzeb osób z niepełnosprawnościami dostosowywana jest też komunikacja miejska: wszystkie miejskie autobusy są obecnie niskopodłogowe, podobnie 60 proc. tramwajów.

Likwidowane są także bariery architektoniczne w urzędach.

Obecnie wszystkie sprawy związane m.in. z uzyskaniem orzeczeń o niepełnosprawności czy legitymacji dokumentujących niepełnosprawności regulowane są w nowej siedzibie, mieszczącej się na parterze budynku przy ul. Dekerta 24 w Krakowie.

Świadczenie „Za życiem”

Rodzicom lub opiekunom z tytułu urodzenia się żywego dziecka z ciężkim i nieodwracalnym upośledzeniem albo nieuleczalną chorobą zagrażającą życiu, które powstały w prenatalnym okresie rozwoju dziecka lub w czasie porodu, przysługuje jednorazowe świadczenie w wysokości 4000 zł.

Podstawowym warunkiem umożliwiającym przyznanie świadczenia jest posiadanie zaświadczenia lekarskiego potwierdzającego ciężkie i nieodwracalne upośledzenie albo nieuleczalną chorobę zagrażającą życiu, które powstały w prenatalnym okresie rozwoju dziecka lub w czasie porodu.

niosek o wypłatę jednorazowego świadczenia należy złożyć w Krakowskim Centrum Świadczeń w ciągu 12 miesięcy od dnia narodzin dziecka.

Zasiłek pielęgnacyjny
Zasiłek pielęgnacyjny przyznaje się w celu częściowego pokrycia wydatków wynikających z konieczności zapewnienia opieki i pomocy innej osoby w związku z niezdolnością do samodzielnej egzystencji.

Zasiłek pielęgnacyjny przysługuje:

- dziecku z niepełnosprawnością,
- osobie z niepełnosprawnością w wieku powyżej 16. roku życia, jeżeli legitymuje się orzeczeniem o znacznym stopniu niepełnosprawności,
- osobie z niepełnosprawnością w wieku powyżej 16. roku życia legitymującej się orzeczeniem o umiarkowanym stopniu niepełnosprawności, jeżeli niepełnosprawność powstała przed

ukończeniem 21. roku życia,
- osobie, która ukończyła 75 lat. Więcej informacji udziela i wnioski przyjmuje Krakowskie Centrum Świadczeń.

Świadczenie pielęgnacyjne
O świadczenie pielęgnacyjne mogą ubiegać się osoby opiekujące się członkiem rodziny z niepełnosprawnością, które w tym celu musiały zrezygnować z zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej. Mogą o nie wystąpić: matka albo ojciec, opiekun faktyczny dziecka, osoba będąca rodziną zastępczą spokrewnioną w rozumieniu ustawy o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej oraz inne osoby, na których ciąży obowiązek alimentacyjny.

Świadczenie pielęgnacyjne przysługuje, jeżeli niepełnosprawność osoby wymagającej opieki powstała nie później niż do ukończenia 18. roku życia lub w trakcie nauki w szkole lub szkole wyższej, jednak nie później niż do ukończenia 25. roku życia.

Kontakt
Wnioski o świadczenie „**Za życiem**”, zasiłek pielęgnacyjny oraz świadczenie pielęgnacyjne składa się w UMK:

- ul. Stachowicza 18, 30-103 Kraków
- os. Zgody 2, 31-949 Kraków

Nieodpłatna pomoc prawna

Chcesz zapytać o coś prawnika, ale nie stać Cię na jego usługi? Złóż pisemne oświadczenie, że nie jesteś w stanie ponieść kosztów takiej pomocy.

W Krakowie, w różnych lokalizacjach, działają 32 punkty nieodpłatnej pomocy prawnej, w tym punkty nieodpłatnej mediacji oraz punkty poradnictwa obywatelskiego (w przypadku realizacji zadania przez organizację pozarządową). Osoba uprawniona może uzyskać pomoc prawną w każdej dziedzinie prawa. W celu uzyskania porady należy przygotować wszystkie dokumenty dotyczące sprawy, w szczególności: umowy, akty notarialne, pisma urzędowe.

Nieodpłatna pomoc prawna obejmuje np. wskazanie sposobu rozwiązania przedstawionego problemu prawnego, sporządzenie projektu pisma o zwolnienie z kosztów sądowych lub ustanowienie pełnomocnika z urzędu w postępowaniu sądowym.

Nieodpłatne poradnictwo obywatelskie obejmuje np. zwiększenie wiedzy osoby o przysługujących jej uprawnieniach lub spoczywających na niej obowiązkach oraz wsparcie w samodzielnym rozwiązywaniu problemu; są to w szczególności porady dla osób zadłużonych i porady z zakresu spraw mieszkaniowych oraz zabezpieczenia społecznego.

Nieodpłatna mediacja obejmuje np. przygotowanie projektu umowy o mediację lub wniosku o przeprowadzenie mediacji oraz samo przeprowadzenie mediacji.

Magiczny Kraków

Kontakt

W celu skorzystania z nieodpłatnej pomocy prawnej należy zarejestrować się telefonicznie, dzwoniąc pod numer 728 366 319, w godz. 8.00–16.00. Można również umówić się samodzielnie przez formularz na stronie **https://zapisy-np.ms.gov.pl**

Osoby, które przyjdą bezpośrednio do punktu porad prawnych bez umówienia się na spotkanie, nie uzyskają porady.

Adresy wszystkich punktów i godziny ich otwarcia znajdują się na stronie **Biuletynu Informacji Publicznej**.

Miejski Rzecznik Konsumentów

Masz problem z reklamacją zakupioneo towaru albo umową zawartą na odległość? Skonsultuj sprawę z Miejskim Rzecznikiem Konsumentów.

Głównym zadaniem rzecznika jest udzielanie porad prawnych konsumentom, którzy są w sporze z przedsiębiorcami, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Wsparcie może dotyczyć: reklamacji towarów, reklamacji usług telekomunikacyjnych, turystycznych itp., umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, usług finansowych, w tym roszczeń dochodzonych przez banki, firmy pożyczkowe, dostawców mediów, w tym wysokości rachunków, faktur za sprzedaż energii elektrycznej, wody, gazu itp.

Sprawy można zgłaszać:

- osobiście (Centrum Administracyjne, al. Powstania Warszawskiego 10, boks nr 49, parter), od poniedziałku do piątku w godz. 7:40–15:30 (bez wcześniejszego umawiania się),
- telefonicznie: 12 616 93 60, 12 616 93 70,
- za pośrednictwem poczty,
- poprzez wniosek elektroniczny dostępny na platformie ePUAP.

Miejski Rzecznik Konsumentów przyjmuje również na dyżurach w siedzibach rad dzielnic miasta Krakowa. Udziela pomocy wyłącznie mieszkańcom powiatu krakowskiego. Nie udziela porad prawnych przedsiębiorcom.

Czy wiesz?
Miejski Rzecznik Konsumentów nie dysponuje środkami mogącymi zmusić przedsiębiorcę do spełnienia roszczeń konsumenta i nie ma możliwości prowadzenia postępowania dowodowego (nie ma uprawnień kontrolnych, możliwości powołania rzeczoznawcy itp.).

Jego działania stanowią próbę rozwiązania sprawy w sposób polubowny, a podjęcie interwencji nie jest równoznaczne z uznaniem roszczeń konsumenta za słuszne.

Magiczny Kraków

Kontakt
Miejski Rzecznik Konsumentów
al. Powstania Warszawskiego 10, 31-542
Kraków Centrum Administracyjne boks nr 49
tel. 12 616 93 60

Instrukcja obsługi miasta – wersja UA [pdf]. Więcej na stronie **Kraków Otwarty na Świat**.

- w dniu składania wniosku o dopłaty nie jesteś:
  - właścicielem ani współwłaścicielem domu jednorodzinnego lub mieszkania,
  - osobą, której przysługuje – w całości lub w części – spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu, którego przedmiotem jest mieszkanie lub dom jednorodzinny,
  - właścicielem lub współwłaścicielem budynku, jeżeli jego udział w przypadku zniesienia współwłasności obejmowałby co najmniej jedno mieszkanie.