



# Moje miasto POMAGA

»» Pomoc jednorazowa i sytuacje kryzysowe »» Świadczenia rodzicielskie i rodzinne »» Piecza zastępcza »» Świadczenia mieszkaniowe »» Pomoc dla osób z niepełnosprawnościami »» Pomoc prawna

Gdy w nagłej sytuacji potrzebujesz pomocy, pamiętaj, że miasto 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.



# Moje miasto POMAGA

» Pomoc jednorazowa i sytuacje kryzysowe



## » Pomoc w kryzysie

Mieszkańcy mogą liczyć na pomoc miasta w nagłych sytuacjach kryzysowych.

Gdy w mieszkaniu wybuchnie pożar lub ponieśliśmy inne szkody materialne wskutek zdarzeń losowych od nas niezależnych, można zgłosić się do do krakowskiego MOPS-u, który oszacu-

## Kontakt



Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej  
ul. Józefińska 14  
30-529 Kraków  
tel. 12 616 54 27  
[www.mops.krakow.pl](http://www.mops.krakow.pl)

je 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 doświadczasz przemocy

Osoby, które doświadczają przemocy w rodzinie także nie są pozostawione same sobie. Mogą udać się do najbliższego komisariatu policji lub – w chwili zagrożenia – wzywać patrol telefonicznie, ale też zgłosić się do filii MOPS, gdzie uzyskają pomoc lub informacje o wszystkich możliwych jej formach. Warto znać adresy filii MOPS (znajdziesz je na stronie: [www.mops.krakow.pl](http://www.mops.krakow.pl)) – są tam organizowane spotkania grup wsparcia dla osób doświadczających przemocy. Można się też umówić na spotkanie indywidualne pod nr tel. 12 616 53 23.

## Kontakt

Ważne adresy w sytuacjach kryzysowych:



**Ośrodek Interwencji Kryzysowej**  
ul. Radziwiłłowska 8b  
tel. 12 421 92 82  
[www.oik.krakow.pl](http://www.oik.krakow.pl)

– oferuje specjalistyczną pomoc psychologiczną oraz możliwość uzyskania schronienia,



**Specjalistyczny Ośrodek Wsparcia dla Ofiar Przemocy w Rodzinie**  
os. Krakowiaków 46  
tel. 12 425 81 70

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

### Przemoc wobec osób starszych

Ofiarami przemocy często są osoby starsze, które doświadczają różnych jej form: fizycznej, psychicznej i ekonomicznej.

O wszystkich takich doświadczeniach trzeba rozmawiać z sąsiadami i zaufanymi osobami. Również lekarz ma obowiązek poszukiwać dalszej pomocy dla osoby doświadczającej przemocy. Warto też zwrócić się do odpowiednich instytucji.

- » Telefon Zaufania dla Seniorów 12 413 71 33, od poniedziałku do piątku w godz. 13:00–16:00.
- » Bezpłatny ogólnopolski telefon dla ofiar przemocy w rodzinie „niebieska Linia” czynny przez całą dobę – **800 120 002**.
- » Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „niebieska Linia” (codziennie od 12:00 do 18:00) – **22 668 70 00**.

# Moje miasto POMAGA

## » Świadczenia rodzicielskie i rodzinne



### » 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, jeżeli dochód w rodzinie nie przekracza 1922 zł na osobę miesięcznie. Oprócz zaświadczenia o dochodach, wymagane jest też zaświadczenie, że matka, będąc w ciąży, znajdowała się pod opieką lekarza.

W przypadku becikowego gminnego kryterium dochodowe wynosi 1000 zł na osobę miesięcznie. Dla rodzin posiadających Krakowską Kartę Rodzinną 3+ świadczenie przysługuje niezależnie od dochodu rodziny. Wymagany jest też dokument potwierdzający zamieszkanie rodziny na terenie Gminy Miejskiej Kraków co najmniej od jednego roku przed dniem urodzenia się dziecka

### Kontakt



Krakowskie Centrum  
Świadczeń Urzędu Miasta  
Krakowa, Referat Obsługi  
Mieszkańców,  
ul. Stachowicza 18  
30-103 Kraków  
tel. 12 616 50 50



Krakowskie Centrum  
Świadczeń Urzędu Miasta  
Krakowa, Referat Obsługi  
Mieszkańców  
os. Zgody 2  
tel. 12 616 87 29



Referat ds. Zasiłków  
Rodzinnych  
ul. Stachowicza 18  
tel. 12 616 50 92

(np. dowód osobisty, karta pobytu lub urzędowe potwierdzenie zameldowania na pobyt stały lub czasowy albo inny dokument potwierdzający fakt zamieszkania na terenie gminy Kraków).





## Kontakt



Informacje na temat świadczeń rodzinnych, a także pobierania i składania wniosków:

### Krakowskie Centrum Świadczeń Urzędu Miasta Krakowa

- » ul. Stachowicza 18  
tel. 12 616 50 23, 12 616 50 01  
[www.sprawypoleczne.krakow.pl](http://www.sprawypoleczne.krakow.pl),
- » os. Zgody 2, p. 117, I piętro  
tel. 12 616 87 29, 12 616 87 98,
- » ul. Wielicka 28a  
tel. 12 616 87 29.

## » Świadczenia finansowe

### Niezależne od dochodu rodziny

Prawo do świadczenia rodzicielskiego ma każda matka, która nie ma uprawnień do zasiłku macierzyńskiego. Jego wysokość to 1 000 zł. Okres wypłacania zależy od liczby urodzonych dzieci.

Ojcu dziecka świadczenie rodzicielskie przysługuje w przypadku:

- » skrócenia okresu pobierania świadczenia rodzicielskiego, zasiłku macierzyńskiego po wykorzystaniu przez matkę dziecka tego świadczenia za okres co najmniej 14 tygodni od dnia urodzenia dziecka;
- » śmierci matki dziecka;
- » porzucenia dziecka przez matkę.

### Uzależnione od dochodu rodziny

Prawo do zasiłku rodzinnego i dodatków przysługuje, jeżeli dochód rodziny nie przekracza kwoty netto 674 zł na osobę. W przypadku, gdy członkiem rodziny jest dziecko niepełnosprawne, 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 niepełnosprawnego;
- » 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 niepełnosprawnego (w zależności od wieku dziecka);
- » 100 zł z tytułu rozpoczęcia roku szkolnego;
- » 113 zł z tytułu podjęcia i zamieszkania poza stałym miejscem zamieszkania lub 69 zł na dojazd do szkoły ponadpodstawowej.

# » Rodzina w kryzysie

Rodziny przeżywające trudności, niepotrafiące sobie poradzić z rozwiązywaniem problemów życiowych, mogą liczyć na wsparcie miasta, które oferuje pomoc w czterech 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.

W rozwiązywaniu problemów rodzinnych pomaga też asystent rodziny. To osoba, która wspiera rodziny przeżywające trudności opiekuńczo-wychowawcze. Asystent pomoże w załatwianiu ważnych spraw, np. urzędowych, w organizowaniu czasu wolnego, czy podpowie, jak zarządzać budżetem domowym i jak radzić sobie z wychowaniem dziecka.

Na podobnej zasadzie działa rodzina wspierająca. Dodatkowo relacje, jakie nawiązują się pomiędzy rodzinami wspierającymi a rodzinami, które tego wsparcia potrzebują, pozwalają kształtować pozytywne wzorce postaw rodzicielskich i społecznych.

## Kontakt

Adresy ośrodków  
i szczegółowe informacje na  
temat pomocy na stronie:  
[www.mops.krakow.pl](http://www.mops.krakow.pl) lub:

**Punkt Informacyjny MOPS**  
ul. Józefińska 14  
pok. 13 (parter)  
tel. 12 616 54 08







fol. Bogusław Świerżowski

## » 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 4 tys. zł.

## Kontakt



Krakowskie Centrum  
Świadczeń UMK  
ul. Stachowicza 18  
30-103 Kraków  
tel. 12 616 50 23,  
12 616 50 01  
[www.sprawypoleczne.krakow.pl](http://www.sprawypoleczne.krakow.pl)

Aby je otrzymać, potrzebne jest zaświadczenie, że ciąża była prowadzona pod opieką lekarza od 10. tygodnia. Konieczne jest też posiadanie zaświadczenia lekarskiego, potwierdzającego ciężkie i nieodwracalne upośledzenie albo nieuleczalną chorobę zagrażającą życiu.

Wniosek o wypłatę jednorazowego świadczenia należy złożyć w terminie 12 miesięcy od dnia narodzin dziecka w Krakowskim Centrum Świadczeń, w godz. 7:40–18:00 oraz na os. Zgody 2, pok. 117, w godz. 7:40–15:30. Wniosek złożony po terminie będzie pozostawiony bez rozpoznania.



## Kontakt



Krakowskie Centrum Świadczeń  
UMK  
ul. Stachowicza 18  
30-103 Kraków  
tel. 12 616 50 23,  
12 616 50 01, 12 616 51 08  
[www.sprawypoleczne.krakow.pl](http://www.sprawypoleczne.krakow.pl)

## » Fundusz alimentacyjny, świadczenia alimentacyjne

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

Wyplata 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.

Świadczenia są wypłacane z funduszu alimentacyjnego, jeżeli dochód rodziny nie przekracza kwoty 800 zł na osobę. Warunkiem starania się o świadczenie jest zasądzenie alimentów, czyli wyrok lub ugoda w tej sprawie.

Wysokość świadczenia uzależniona jest od wysokości zasądzonych alimentów, jednak nie może być większa niż 500 zł na dziecko. Na przykład jeśli sąd zasądził 300 zł, to tyle można otrzymać świadczenia z funduszu, jeśli zasądzono 700 zł na dziecko – wówczas można otrzymać maksymalną kwotę świadczenia, czyli 500 zł.

# Moje miasto POMAGA

## » Piecza zastępcza



## » 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.



## Kontakt



**Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej,  
Zespół ds. Rodzinnej Pieczy Zastępczej**  
ul. Piłsudskiego 29  
31-111 Kraków  
tel. 12 422 29 94, 12 431 07 15  
[www.mops.krakow.pl](http://www.mops.krakow.pl)

Gdzie szukać pomocy:



**Dział Pomocy Dzieciom**  
ul. Limanowskiego 13/5-6

- » tel. 12 616 53 31  
(w sprawie zawodowych rodzin zastępczych i rodzinnych domów dziecka)
- » tel. 660 660 822  
(w sprawie rodzin zastępczych spokrewnionych i niezawodowych)

fot. Bogusław Świeżowski

Rodziną zastępczą mogą być dziadkowie lub starsze rodzeństwo, ale funkcjonują również zawodowe rodziny zastępcze. Muszą one zagwarantować dobre warunki mieszkaniowe i materialne, a także zaspokoić potrzeby emocjonalne i społeczne dziecka. Aby zostać zawodową rodziną zastępczą, konieczne jest odpowiednie szkolenie.

Rodziny zastępcze mogą liczyć na wsparcie miasta. Przysługuje im pomoc finansowa, bezpłatny dostęp do grup wsparcia i zajęć warsztatowych. Miasto wspiera też działalność organizacji pozarządowych, które prowadzą dla dzieci i młodzieży

z rodzin zastępczych pomoc w nauce, jazdę konną, naukę pływania oraz inne zajęcia rozwijające talenty i zainteresowania, świetlicę weekendową, wycieczki.

Rodzynom zastępczym oraz prowadzącym rodzinne domy dziecka, w których umieszczone zostały dzieci, przysługuje świadczenie na pokrycie kosztów utrzymania dziecka, które zostaje zwiększone, gdy dziecko jest niepełnosprawne.

Rodzinne domy dziecka otrzymują pieniądze nie tylko na wydatki związane z opieką nad dziećmi, ale również na wydatki związane np. z przeprowadzeniem remontu.

# Moje miasto POMAGA

## » Świadczenia mieszkaniowe

### Kontakt

Wydział Mieszkalnictwa  
Urzędu Miasta Krakowa  
ul. Wielopole 17a  
31-072 Kraków  
tel. 12 616 82 06, 12 616 82 08

## » Zasady przydziału mieszkań

Miasto Kraków dba o mieszkańców, zapewniając im także lokale mieszkalne. Jeżeli musisz wyprowadzić się z mieszkania w prywatnej kamienicy, dotychczasowe lokum jest za małe albo finanse nie pozwalają ci na kupno czy wynajem mieszkania, możesz ubiegać się o lokal socjalny.

Lokalami mieszkalnymi pozostających w zasobie Gminy Miejskiej Kraków zajmuje się Wydział Mieszkalnictwa UMK. Lokale socjalne mogą być wynajmowane na czas oznaczony lub na czas nieoznaczony.

### 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 najmu socjalnego lokalu

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 socjal-



fot. Krzysztof Kalinowski

nego lokalu, Gmina Kraków jest zobowiązana do zapewnienia odpowiedniego lokalu, a eksmisja zostaje wstrzymana do czasu wywiązania się 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 potrzebę odpowiednio wyposażonego i usytuowanego mieszkania.

#### » Umieszczenie na liście mieszkaniowej

Aby zamieszkać w lokalu socjalnym na czas oznaczony, mieszaniec może złożyć wniosek o umieszczenie go na liście mieszkaniowej. W tym przypadku, aby dostać przydział mieszkania, nie można mieć tytułu prawnego do żad-

nego innego lokalu, a sytuacja materialna musi spełniać określone kryteria dochodowe. Lista mieszkaniowa uwzględnia też takie warunki jak stan zdrowia i niepełnosprawność, wiek, pobyt w domu dziecka lub rodzinie zastępczej.

#### Najem na czas nieoznaczony

Występuje znacznie rzadziej niż najem socjalny lokalu i może mieć zastosowanie w kilku sytuacjach:

##### » Program Pomocy Lokatorom

Osoby, które mają złą sytuację mieszkaniową, ale ich dochody są zbyt wysokie, by korzystać z listy mieszkaniowej, mogą starać się o wynajęcie lokalu w Programie Pomocy Lokatorom. Program ten również określa próg dochodów, ale jest on wyższy niż w przypadku osób, które mogą być wpisane na listę mieszkaniową.

Program ma formę konkursu, którego zwycięzcą zostaje ten, kto proponuje najwyższą stawkę czynszową za najem jednego z proponowanych przez gminę lokali. Przyszły najemca jest zobowiązany wykonać remont lokalu, a po jego odbiorze staje się najemcą lokalu na czas nieoznaczony.

##### » 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 najemców lokali należących w 100 proc. do Gminy Kraków. Gdy lokal zajmowany przez najemcę nie odpowiada potrzebom jego rodziny, może się on starać o zmianę 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.



## » Dodatki i dopłaty

**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, oczekuje na lokal zamienny albo najem socjalny lokalu;
- » spełnia określone kryteria finansowe;
- » mieszka w lokalu o powierzchni nieprzekraczającej norm metrażowych.

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

### **Zryczałtowany dodatek energetyczny**

Dodatek energetyczny przysługuje osobie, która spełnia łącznie trzy warunki:

- » ma przyznany dodatek mieszkaniowy;
- » jest stroną umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej (umowy na przesyłanie i sprzedaż energii elektrycznej) zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym;
- » zamieszkuje w lokalu, do którego jest dostarczana energia elektryczna.

Wysokość dodatku energetycznego obowiązująca od 1 V 2019 r. do 30 IV 2020 r. dla gospodarstwa domowego: prowadzonego przez osobę samotną wynosi 11,37 zł miesięcznie, składającego się z 2 do 4 osób wynosi 15,80 zł miesięcznie, składającego się z co najmniej 5 osób wynosi 18,96 zł miesięcznie.

### **Świadczenie pieniężne dla osób odbywających ćwiczenia wojskowe**

To świadczenie przysługuje żołnierzowi rezerwy oraz osobie przeniesionej do rezerwy, która odbyła ćwiczenia wojskowe (z wyjątkiem ćwiczeń trwających do 24 godzin odbywających się w czasie lub dniu wolnym od pracy) i przez to straciła część należ-

nego wynagrodzenia lub dochodu np. z prowadzonej działalności gospodarczej czy rolniczej. Świadczenie to ustala i wypłaca prezydent miasta. Dotyczy to osób mających miejsce pobytu stałego lub pobytu czasowego trwającego ponad 3 miesiące na terenie Krakowa.

### **Pokrywanie należności mieszkaniowych żołnierzom**

Żołnierze, którzy mają na wyłącznym utrzymaniu rodzinę oraz żołnierze uznani za samotnych w okresie odbywania przez nich czynnej służby wojskowej (z wyjątkiem okresowej służby wojskowej i terytorialnej służby wojskowej) mogą się starać o pokrycie należności za mieszkanie. Decyzję o pokryciu należności podejmuje prezydent Krakowa. Lokal mieszkalny lub dom żołnierza muszą znajdować się na terenie Krakowa.

### **Pomoc finansowa dla repatrianta**

Repatriantowi, który poniósł koszty związane z remontem, adaptacją lub wyposażeniem lokalu mieszkalnego w Rzeczypospolitej Polskiej, przysługuje prawo do pomocy finansowej ze środków budżetu państwa na częściowe pokrycie poniesionych i udokumentowanych kosztów. Pomoc ta przysługuje także każdemu członkowi najbliższej rodziny repatrianta, prowadzącemu wspólnie z nim gospodarstwo domowe.

Aby otrzymać pomoc finansową repatriant powinien złożyć wniosek w terminie 2 lat od dnia nabycia obywatelstwa polskiego. Prezydent Krakowa wydaje w tej sprawie decyzję repatriantom, którzy osiedlili się na terenie Krakowa.

### **Lokalny Program Ostonowy**

Program ten został opracowany z myślą o osobach, które ponoszą zwiększone koszty grzewcze lokalu, związane z trwałą zmianą systemu ogrzewania opartego na paliwie stałym na jeden z systemów proekologicznych.

Podstawą do uzyskania pomocy jest zmiana pieca węglowego na ogrzewanie: gazowe, elektryczne, olejowe lub podłączenie do miejskiej sieci ciepłowniczej w okresie od 14 IX 2011 r. do 30 VI 2019 r. (tj. w okresie obowiązywania Programu Ograniczania Niskiej Emisji dla Miasta Krakowa – Program PONE). Wniosek w sprawie pomocy należy złożyć we właściwej dla miejsca zamieszkania filii MOPS.

## **Kontakt**

Wnioski należy składać we właściwej dla miejsca zamieszkania filii MOPS:



**MOPS Filia nr 1**  
os. Teatralne 24  
31-946 Kraków  
tel. 12 644 76 09, 12 430 45 46



**MOPS Filia nr 2,**  
ul. Radzikowskiego 39  
31-315 Kraków  
tel. 12 636 77 98



**MOPS Filia nr 3**  
ul. Rzeźnicza 2  
31-540 Kraków  
tel. 12 257 00 07



**MOPS Filia nr 4**  
os. Szkolne 34,  
31-978 Kraków  
tel. 12 425 75 64



**MOPS Filia nr 5**  
ul. Praska 52,  
30-322 Kraków  
tel. 12 269 05 54



**MOPS Filia nr 6**  
ul. Mazowiecka 21  
30-019 Kraków  
tel. 12 421 61 44



**MOPS Filia nr 7**  
ul. Mazowiecka 4-6  
30-036 Kraków  
tel. 12 632 00 22



**MOPS Filia nr 8**  
ul. Na Kozłowie 27  
30-664 Kraków  
tel. 12 659 12 68



**MOPS Filia nr 9**  
os. Teatralne 24  
31-946 Kraków  
tel. 12 644 76 09, 12 430 45 46



# Moje miasto POMAGA

## » Pomoc dla osób z niepełnosprawnościami



## » Pomoc dla osób z niepełnosprawnościami

**Niepełnosprawni mieszkańcy Krakowa są pod szczególną opieką miasta, które zapewnia im należne świadczenia finansowe, ale również wiele innych udogodnień.**

### **Informator**

Od kilku lat Urząd Miasta Krakowa wydaje „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 dzie-

kiem niepełnosprawnym. 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 umożliwi też do przyjęcie do miejskiego żłobka poza kolejnością.

### **Asystent rodziny**

Rodziny i opiekunowie osób niepełnosprawnych mogą się starać o wsparcie asystenta rodziny. Pomoże on w zwykłych czynnościach domowych, tj. sprzątanie i zakupy, a także we wszystkim, co wspiera proces leczenia, czyli np. dotarciu do placówek służby zdrowia oraz placówek rehabilitacyjnych.

### **Specjalistyczny transport**

Osobom niepełnosprawnym i ich opiekunom miasto oferuje specjalistyczny transport, który można zamawiać pod nr tel. 12 196 33 lub



12 196 88. Pojazdy są przystosowane do przewozu osób niepełnosprawnych, a prowadzą je kierowcy przeszkoleni w zakresie pomocy niepełnosprawnym oraz 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 niepełnosprawnych dostosowywana jest też komunikacja miejska: wszystkie miejskie autobusy są obecnie niskopodłogowe, podobnie 60 proc. tramwajów. Systematycznie rośnie liczba tramwajów, którymi osoby niepełnosprawne mogą podróżować bez kłopotów.

Likwidowane są też bariery architektoniczne w urzędach. Obecnie wszystkie sprawy osób niepełnosprawnych związane m.in. z uzyskaniem orzeczeń o niepełnosprawności, legitymacji dokumentujących niepełnosprawności lub stopień niepełnosprawności oraz kart parkingowych regulowane są w nowej siedzibie, mieszczącej się na parterze budynku przy ul. Dekerta 24 w Krakowie.

## **Kontakt**

Ubiegając się o pomoc, należy złożyć wniosek do właściwej filii MOPS w Krakowie zgodnie z miejscem zamieszkania:



**MOPS Filia nr 1**  
os. Teatralne 24  
31-946 Kraków  
tel. 12 644 76 09, 12 430 45 46



**MOPS Filia nr 2,**  
ul. Radzikowskiego 39  
31-315 Kraków  
tel. 12 636 77 98



**MOPS Filia nr 3**  
ul. Rzeźnicza 2  
31-540 Kraków  
tel. 12 257 00 07



**MOPS Filia nr 4**  
os. Szkolne 34,  
31-978 Kraków  
tel. 12 425 75 64



**MOPS Filia nr 5**  
ul. Praska 52,  
30-322 Kraków  
tel. 12 269 05 54



**MOPS Filia nr 6**  
ul. Mazowiecka 21  
30-019 Kraków  
tel. 12 421 61 44



**MOPS Filia nr 7**  
ul. Mazowiecka 4-6  
30-036 Kraków  
tel. 12 632 00 22



**MOPS Filia nr 8**  
ul. Na Kozłówce 27  
30-664 Kraków  
tel. 12 659 12 68



**MOPS Filia nr 9**  
os. Teatralne 24  
31-946 Kraków  
tel. 12 644 76 09, 12 430 45 46

# Moje miasto POMAGA

## » Pomoc prawna

## Kontakt

fot. Bogusław Świerzowski

## » Bezpłatna pomoc prawna

Chciałbyś zapytać o coś prawnika, ale nie stać Cię na jego usługi? Złóż stosowne oświadczenie i skorzystaj z bezpłatnej pomocy prawnej. W Krakowie działa 31 punktów nieodpłatnej pomocy prawnej (w różnych lokalizacjach miasta) oraz nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego (porady dla zadłużonych oraz z zakresu spraw mieszkaniowych i zabezpieczenia społecznego).

Osoba uprawniona otrzyma pomoc prawną w każdej dziedzinie prawa. Nieodpłatna pomoc nie obejmuje spraw związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej, z wyjątkiem przygotowania do rozpoczęcia tej działalności.

Dla osób ze znaczną niepełnosprawnością ruchową, które nie mogą stawić się osobiście, istnieje możliwość udzielenia pomocy prawnej telefonicznie lub w miejscu zamieszkania, po wcześniejszym telefonicznym umówieniu wizyty.

Nieodpłatna pomoc prawna może polegać m.in. na:  
» informacji o stanie prawnym i przysługujących uprawnieniach lub obowiązkach,



Aby skorzystać z nieodpłatnej pomocy prawnej, należy się zarejestrować telefonicznie: 796 420 474, w godzinach 9:30–17:00.

Osoby, które przyjdą bezpośrednio do punktu porad prawnych, bez umówienia terminu, nie uzyskają porady. Adresy wszystkich punktów i godziny ich otwarcia znajdują się na stronie: [www.bip.krakow.pl](http://www.bip.krakow.pl) (zakładka Rozwój miasta/Polityki/Polityka społeczna).

- » wskazaniu sposobu rozwiązania problemu prawnego;
- » sporządzaniu projektu pisma o zwolnienie od kosztów sądowych lub ustanowienie pełnomocnika z urzędu;
- » pomocy w sporządzeniu projektu pisma z wyłączeniem pisma procesowego.

Aby uzyskać poradę, należy przygotować wszystkie dokumenty dotyczące sprawy, w szczególności: umowy, akty notarialne, pisma urzędowe.



## Kontakt



Miejski Rzecznik Konsumentów  
al. Powstania Warszawskiego 10  
31-542 Kraków  
Centrum Administracyjne,  
boks nr 49  
tel. 12 616 92 32

## » Miejski Rzecznik Konsumentów

Masz problem z reklamacją zakupionego 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, dostawy mediów, w tym wysokości rachunków, faktur za sprzedaż energii elektrycznej, wody, gazu itp.

### Sprawy można zgłaszać:

- » osobiście (Centrum Administracyjne, al. Powstania Warszawskiego 10, boks 49, parter), od poniedziałku do piątku w godz. 7:40–15:30 (bez wcześniejszego umawiania się);
- » telefonicznie: 12 616 92 31, 12 616 92 32;

## 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.

- » pisemnie za pośrednictwem poczty;
- » elektronicznie za pośrednictwem wniosku elektronicznego dostępnego 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.