

Consilierul Cetățeanului



Consilierul Cetățeanului

Nr. 11 / martie, aprilie, mai 2004

Micro-conferința voluntariatului în BCC

În data de 7 mai 2003 a avut loc micro-conferința privind voluntariatul în Biroul de Consiliere pentru Cetățeni, organizată de Centrul Național de Voluntariat Pro Vobis, organizație inițiatore a Biroului de Consiliere pentru Cetățeni Cluj. Evenimentul s-a desfășurat în București, cu participarea reprezentanților Birourilor de Consiliere pentru Cetățeni, secretariatului ANBCC, Centrului de Voluntariat Constanțași Asociației Pro Voluntar Bucureștii. Discuțiile au condus la concluzia că voluntarii sunt indispensabili Birourilor de Consiliere pentru Cetățeni, implicarea lor fiind o sursă de asigurare a sustenabilității birourilor. S-au prezentat modele de bună

Prezentare în cadrul micro-conferinței



practică în implicarea voluntarilor, precum și avantajele și dezavantajele implicării voluntarilor, diferențele dintre percepția voluntariatului în mediul urban și rural.

ANBCC a demarat în mod concret relațiile de colaborare cu MMSSF

În cadrul colaborării cu Ministerul Muncii, Solidarității Sociale și Familiei, ANBCC a elaborat un raport al solicitărilor înregistrate de Birourile din rețea în domeniile aferente ariilor de interes ale Ministerului: asistență socială, asigurări sociale, raporturi de muncă, protecția copilului. Criteriile de catalogare a problemelor în raport au fost stabilite în funcție de:

- Lipsa de informare sau accesul limitat la informații de interes privind drepturile și obligațiile cetățenilor;
- Lipsa cadrului legislativ, sau existența unui cadru legislativ care nu mai corespunde realității;
- Diferențe în aplicarea normelor metodologice, de neconcordanță între textele legislative și normele interne sau deciziile stabilite la nivel local;
- Diferențe în aplicarea normelor în vigoare de către funcționarii serviciilor publice.

Realizarea raportului asupra problemelor concrete cu care se confruntă cetățenii în domeniul social și discutarea lui cu reprezentanții Ministerului constituie un prim pas al implicării ANBCC în fundamentarea unor politici publice croite pe nevoile reale ale cetățeanului.

ANBCC își consolidează relațiile de colaborare cu ANPC și APC

Întâlnirile cu reprezentanții acestor instituții au vizat:

- Inițierea unor programe de instruire în domeniul protecției consumatorului pentru consilierii din cadrul BCC;
- Dezvoltarea sistemului informațional potrivit clasificărilor în domeniul protecției consumatorului;
- Promovarea serviciilor și distribuirea de materiale de informare;
- Dezvoltarea unei colaborări între organizațiile pentru protecția consumatorului din țară și BCC.

DISPUNEREA GEOGRAFICĂ BCC EXISTENTE ȘI ÎN CURS DE DESCHIDERE



LEGENDĂ ● Birouri operaționale

Pentru a afla cum poți deveni voluntar la un BCC și cum poți face o donație serviciului gratuit de consiliere pentru cetățeni, sună la:
021 326 66 62 sau 0788 507 618
sau scrie-ne la adresa de e-mail
anbcc@robcc.ro

Rețeaua BCC s-a extins cu încă 23 de BCC



În perioada 18 -19 martie 2004 a avut loc Adunarea Generală ANBCC. Evenimentul s-a desfășurat la Sinaia cu participarea membrilor, a reprezentanților organizațiilor care și-au manifestat interesul de a deveni membre ANBCC, ai Secretariatului executiv, reprezentanților FDSC, contractorilor de promovare Mercury Promotions și INDACO Systems. Evenimentul s-a desfășurat pe parcursul a două zile în care s-au dezbătut și aprobat pachetul de standarde minime ale BCC, raportul de activitate ANBCC pe anul 2003 și bilanțul contabil, posibilitatea primirii în ANBCC a unor organizații care doresc să înființeze BCC, fără sprijin financiar din partea Uniunii Europene. S-au stabilit de asemenea prioritățile de acțiune ANBCC în domeniile: Dezvoltare rețea, Comunicare, Instruire, Strângere de Fonduri, Politici Sociale.

Punctul culminant al evenimentului l-a constituit aprobarea extinderii familiei BCC cu încă 20 de membri noi. Rețeaua ANBCC este acum formată din 55 de organizații care au înființat 58 de Birouri de Consiliere pentru Cetățeni în majoritatea regiunilor țării. În peste 100 de localități din țară, atât în mediul urban cât și în mediul rural, vor funcționa Birouri de Consiliere pentru Cetățeni și puncte de lucru ale acestora.

Misiunea ANBCC

Nici un cetățean nu trebuie să sufere din cauza lipsei de informații despre drepturile și responsabilitățile sale și despre serviciile sociale de care poate beneficia.



Program Inicial de UNIUNEA EUROPEANĂ

ANBCC deține vicepreședinția Organizației Internaționale a Serviciilor de Consiliere pentru Cetățeni - Citizens Advice International

O delegație ANBCC, reprezentată de Alin Dumitru, vicepreședinte ANBCC și Dorian Filote, director executiv ANBCC, a efectuat o vizită de studiu la Londra, la Citizens Advice UK (ANBCC-ul britanic). La sediul acesteia s-a reunit grupul de acțiune pentru înființarea organizației internaționale a serviciilor de consiliere pentru cetățeni. ANBCC deține funcția de vicepreședinte al acestui nou organism internațional - Citizens Advice International (CAI).

Noua asociație va promova serviciile de consiliere gratuită și va reprezenta interesele organizațiilor membre în fața unor organisme precum Uniunea Europeană și alte instituții internaționale. CAI va facilita totodată schimbul de informații, cooperarea și parteneriatul între organizațiile membre. Printre membrii actuali ai noului organism internațional se numără: ANBCC România, Uniunea Birourilor de Consiliere pentru Cetățeni Polonia, Consilierea Cetățenilor Anglia și Țara Galilor, Uniunea Birourilor de Consiliere pentru Cetățeni Lituania, Asociația Națională a Centrelor de Informare pentru Cetățeni Irlanda, Asociația Centrelor de Informare pentru Cetățeni Republica Cehă, Serviciul European pentru Acțiune Cetățenească ECAS Belgia.

Reprezentanții organizațiilor membre CAI



Consilierul Cetățeanului



Citizens Advice



Învățăm de la partenerii noștri Citizens Advice din Marea Britanie

Asociația Națională a Birourilor de Consiliere pentru Cetățeni va colabora cu Citizens Advice UK pe baza unui acord de parteneriat. Cele două organizații sunt membre ale Citizens Advice International și se obligă să respecte standardele și principiile CAI; ANBCC și Citizens Advice UK vor desfășura acțiuni inovatoare în domeniul informării și consilierii, în menținerea și îmbunătățirea calității serviciilor.

Citizens Advice, ca inițiator a serviciilor independente de informare și consiliere în Europa și Asociația Națională a Birourilor de Consiliere pentru Cetățeni vor conlucra pentru dezvoltarea standardelor de calitate ale serviciului BCC, a capacității de sprijin a Asociației pentru Birouri și pentru dezvoltarea departamentului de politici publice. Citizens Advice și Asociația Națională a Birourilor de Consiliere pentru Cetățeni vor încuraja schimbul de expertiză prin relaționarea și dezvoltarea unor proiecte comune între BCC-urile din cele două țări.

Ziua Europei - sărbătorită de Birourile de Consiliere pentru Cetățeni

În data de 6 mai, a avut loc în Cluj-Napoca un târg organizat de multiplicatorii de informație europeană din Cluj. BCC Cluj-Napoca a avut un stand în cadrul târgului și voluntarii au oferit informații referitoare la activitatea biroului.

Cu ocazia zilei Europei, BCC Cristuru Secuiesc a pregătit un grup de 15 elevi de clasa a X-a, de la cele trei licee din oraș, pentru a participa la un concurs pe tema „O zi în Europa”, în colaborare cu Biroul de Informare Europeană a jud. Harghita; a organizat, în 10 mai, un concurs pentru elevii din clasa a IV-a de la două școli din Cristuru Secuiesc la care au participat 38 de elevi. La ambele evenimente s-au prezentat un scurt film despre Uniunea Europeană și un material în Power Point pe tema „O zi în Europa”.

BCC Pitești a sărbătorit ziua Europei lansând oficial Biroul pe 9 mai, o zi atipică (duminică) pentru o lansare oficială, dar atât de potrivită în contextul sărbătoririi Europei!



Elevi din Cristuru Secuiesc

Instruirea rețelei în problematica egalității de șanse (martie / aprilie)
Centrul Parteneriat pentru Egalitate - CPE și ANBCC au lansat o nouă tematică în cadrul serviciilor de informare și consiliere pentru cetățeni, cea a egalității de șanse pentru femei și bărbați.

Integrarea tematicii egalității de șanse pentru femei și bărbați în serviciile celor 58 de Birouri de Consiliere pentru Cetățeni (BCC) va conduce la o mai bună informare și consiliere a cetățenilor privind practicile și prevederile legale în domeniul egalității de șanse.



Sesiune de instruire a consilierilor BCC în problematica egalității de șanse

În cadrul proiectului "Instruirea consilierilor BCC în domeniul egalității de șanse pentru femei și bărbați", finanțat de Uniunea Europeană prin Programul PHARE, Dezvoltarea Societății Civile, s-a elaborat Ghidul de informații și bune practici destinat uzului personalului BCC în consilierea cetățenilor.

Ghidul oferă consilierilor pașii și baza de orientare în problematica egalității de șanse pentru femei și bărbați și tratează teme ca: discriminarea pe criterii de sex, egalitatea de tratament pe piața muncii, protecția maternității, hărțuirea sexuală, violența în familie, traficul de ființe umane.

Ghidul este însoțit de alte 2 publicații în domeniul egalității de șanse pentru femei și bărbați: un buletin informativ periodic și un pliant adresat cetățenilor.

BCC cu impact asupra vieții unor cetățeni consiliați

Mai bine informat, a avut câștig de cauză

În urma consilierii și informării primite din partea BCC Arad, un cetățean a reușit să își argumenteze cazul în fața Casei de Pensii Județene, după ce primise de aici inițial un răspuns categoric și nefavorabil. A fost încurajat de BCC să nu renunțe să-și exercite drepturile și, pe baza informațiilor primite de la consilierii BCC Arad, cetățeanul în cauză a putut beneficia atât de indemnizație pentru creșterea copilului, deoarece devenise tată de curând, cât și de pensie, având în vedere că se pensionase la limita de vârstă. Astfel, cu ajutorul BCC Arad, cetățeanul a formulat o adresă fundamentată de prevederi legale și, în cunoștință de cauză asupra drepturilor ce îi revin, a reușit să obțină toate beneficiile la care avea dreptul.

Nedreptățită, o tânără și-a putut revendica drepturile de angajat

BCC Brăila a îndrumat o tânără în demersurile de revendicare a drepturilor sale de angajat. În urma unor grave probleme de sănătate, tânăra a fost nevoită să absenteze de la slujbă un anumit număr de zile, aducând însă pentru aceste absențe justificări întemeiate de la medicii care au tratat-o. Angajatorul a refuzat totuși să ia în considerare aceste documente și a găsit de cuviință să îi încheie contractul de muncă pe motiv că avea absențe nemotivate.

Persoana în cauză s-a adresat BCC Brăila care a informat-o că s-au făcut grave încălcări ale Codului Muncii și că poate acționa în instanță angajatorul. BCC Brăila a pus la dispoziția persoanei toate informațiile necesare pentru fundamentarea cererii de chemare în judecată a angajatorului. Serviciile oferite de personalul BCC Brăila au contribuit semnificativ la succesul înregistrat în instanță, deoarece persoana a fost informată asupra drepturilor sale și obligațiilor angajatorului și a putut acționa în consecință.

Ne-am evaluat, să mergem înainte!

Strategia pentru sustenabilitatea rețelei a început cu evaluarea independentă

Activitatea de evaluare a rețelei BCC a avut ca scop identificarea și raportarea nevoilor specifice ale BCC din rețea, în funcție de runda de extindere, de mediul de lucru urban/rural, precum și de extensia serviciului prin puncte de lucru fixe și/sau itinerante. Procesul de evaluare a nevoilor Birourilor de Consiliere pentru Cetățeni s-a desfășurat în perioada mai - iunie 2004.

S-a efectuat o bună analiză a impactului sesiunilor de formare inițială oferite de ANBCC și a unor aspecte particulare valoroase legate de percepția BCC în comunitatea rurală, de relația cu autoritatea locală și de nevoile de promovare în mediul rural.

Din Raportul de evaluare independentă a rețelei BCC:

"Modelul BCC în România se bazează pe modelul britanic cu unele diferențe:

- în Marea Britanie, BCC este o organizație locală de sine stătătoare și nu o activitate într-o organizație preexistentă;
- autoritatea locală finanțează BCC prin grant anual;
- grantul se acordă prin competiție între organizațiile locale de către primărie.

BCC raportează detaliat activitatea anuală și argumentează planul și bugetul anual următor.

Relația cu primăria este aceea de la donor la utilizator de grant. Independența este garantată de concurența pentru fonduri locale.

În România există pârghiile necesare pentru adaptarea modelului britanic la cerințele locale. Practica exercițiului bugetar anual și a planificării bugetare locale a început să funcționeze și în România. Rolul ANBCC este să țină trează administrația centrală și locală asupra conceptului BCC, să ofere instruire de management organizațional organizațiilor gazdă, să ofere instruire managerilor BCC asupra raportării și planificării strategice și bugetare, să realizeze consultări vizibile la nivel național asupra mecanismului de sprijin BCC pentru serviciile autorității locale.