Rzeczniczka Praw Lokatorów: dialog, wsparcie i konkretne rozwiązania

2026-06-17

Rzeczniczka Praw Lokatorów w Urzędzie Miasta Krakowa, Izabela Czejkowska, rozpoczyna pracę z jasno określonym celem: zwiększeniem dostępności wsparcia dla mieszkańców oraz skuteczniejszym odpowiadaniem na ich potrzeby mieszkaniowe. W rozmowie opowiada o pierwszych działaniach, jakie zamierza podjąć, wyzwaniach lokalnego rynku mieszkaniowego oraz o tym, jak urząd może jeszcze efektywniej wspierać krakowskich lokatorów.

Jakie będą Pani obowiązki jako Rzeczniczki Praw Lokatorów?

Zakres obowiązków Rzecznika Praw Lokatorów jest szeroki i koncentruje się przede wszystkim na wspieraniu mieszkańców oraz doskonaleniu miejskiej polityki mieszkaniowej. Do moich zadań będzie należało m.in. monitorowanie i opiniowanie programów mieszkaniowych przygotowywanych przez Wydział Mieszkalnictwa, a także analizowanie ich realizacji w praktyce.

Rozpoczyna Pani pracę 4 maja. Jakie będą Pani działania w pierwszym tygodniu urzędowania?

Zależy mi przede wszystkim na tym, aby mieszkańcy mogli się ze mną kontaktować. Planuję wyznaczyć stałe godziny dyżurów, a następnie podać te informacje do publicznej wiadomości. Równolegle będę zabiegała o możliwie szerokie poinformowanie o utworzeniu funkcji Rzecznika Praw Lokatorów, aby krakowscy lokatorzy wiedzieli, gdzie mogą szukać wsparcia i że taka pomoc jest dostępna. Istotnym elementem moich działań będzie również zaangażowanie w prace nad nową uchwałą regulującą zasady wynajmu lokali z mieszkaniowego zasobu Gminy Miejskiej Kraków. To ważny dokument, który bezpośrednio wpływa na sytuację wielu mieszkańców, dlatego chcę aktywnie uczestniczyć w jego przygotowaniu. Trzecim krokiem będzie poznanie zespołu oraz specyfiki pracy Wydziału Mieszkalnictwa i Zarządu Budynków Komunalnych. Zależy mi na dobrej współpracy i otwartej komunikacji – zarówno z lokatorami, jak i z pracownikami urzędu. Wierzę, że tylko działając wspólnie, możemy skutecznie odpowiadać na wyzwania w obszarze mieszkalnictwa.

W jaki sposób mieszkańcy będą mogli się z Panią skontaktować i jakiego wsparcia mogą oczekiwać?

Planuję wprowadzenie dyżurów w różnych porach dnia – zarówno w godzinach porannych, jak i późnym popołudniem, aby umożliwić kontakt osobom o różnych trybach pracy. Spotkania będą odbywać się po wcześniejszym umówieniu za pośrednictwem sekretariatu Wydziału Mieszkalnictwa. Osoby zgłaszające się do mnie mogą przede wszystkim liczyć na uważne wysłuchanie i rzetelną analizę ich sytuacji. Chcę poświęcić czas na zapoznanie się z dokumentacją, dlatego zachęcam mieszkańców do jej przynoszenia na spotkania. W miarę możliwości będę wspierać w rozwiązaniu problemu lub wskazywać właściwą ścieżkę dalszego postępowania.

Pani zadaniem będzie wsparcie mieszkańców w zakresie informacyjnym. Jak będzie je Pani realizować?

Mam świadomość, że obowiązujące przepisy – zarówno krajowe, jak i lokalne – bywają skomplikowane i nie zawsze czytelne dla osób, które nie mają przygotowania prawniczego. Dlatego jednym z moich celów jest przygotowanie przystępnych materiałów informacyjnych, takich jak poradniki czy instrukcje, które pomogą mieszkańcom lepiej zrozumieć obowiązujące regulacje i samodzielnie poruszać się w sprawach mieszkaniowych. Jednocześnie wiem, że jako rzecznik nie będę w stanie rozwiązać każdej indywidualnej sprawy. Jednak w wielu przypadkach odpowiednia wiedza, jasne wskazówki oraz praktyczne informacje – na przykład dotyczące interpretacji przepisów czy przygotowania dokumentów – mogą znacząco ułatwić mieszkańcom działanie i skuteczne dochodzenie swoich spraw.

Co powie pani osobie, która przyjdzie do pani z dramatycznym pytaniem: „Grozi mi utrata mieszkania, co mam zrobić”?

W takiej sytuacji najważniejsze jest spokojne i uważne wysłuchanie mieszkańca oraz dokładna analiza jego sytuacji – zarówno pod kątem prawnym, jak i faktycznym. Każdy przypadek jest inny, dlatego nie istnieje jedna uniwersalna odpowiedź czy rozwiązanie. Kluczowe jest zrozumienie wszystkich okoliczności sprawy i na tej podstawie poszukiwanie możliwych dróg działania. Jako rzeczniczka będę się starała wskazać dostępne opcje, doradzić w zakresie dalszych kroków lub – jeśli będzie to konieczne – skierować mieszkańca do właściwej instytucji. Mogę zapewnić, że każda osoba zgłaszająca problem mieszkaniowy zostanie potraktowana z należytą uwagą, a jej sprawa zostanie rzetelnie przeanalizowana.

Ma Pani doświadczenie w pracy z osobami znajdującymi się w trudnej sytuacji mieszkaniowej. Czy może Pani przybliżyć, jak wygląda taka pomoc?

Ze względu na obowiązującą mnie tajemnicę zawodową nie mogę przywoływać konkretnych przypadków, jednak mogę opisać ogólny charakter takich sytuacji. Często są to osoby, które mają prawo do lokalu lub określonego wsparcia, ale napotykają trudności w udokumentowaniu swojej sytuacji lub w skutecznym przeprowadzeniu sprawy administracyjnej. Zdarza się, że problemy te nie wynikają ze złej woli żadnej ze stron, lecz raczej z braku wzajemnego zrozumienia czy trudności w zrozumieniu procedur. W takich przypadkach nawet stosunkowo krótka konsultacja, uporządkowanie dokumentów i wskazanie właściwej ścieżki działania mogą przynieść realne efekty. Bywa, że dzięki temu dana osoba może pozostać w zajmowanych lokalu lub uzyskuje dostęp do mieszkania z zasobu gminy, w tym lokalu socjalnego. Tego rodzaju sytuacje pokazują, jak istotne jest wsparcie informacyjne i organizacyjne. Dla mnie osobiście największą wartością jest moment, w którym udaje się pomóc mieszkańcowi odnaleźć się w systemie i skutecznie zabezpieczyć jego sytuację mieszkaniową.

Wspomniała Pani o skomplikowanych przepisach. Jak czytać umowy najmu i na co zwracać szczególną uwagę?

Przede wszystkim najemca powinien upewnić się, że osoba, z którą zawiera umowę, jest właścicielem lokalu albo posiada tytuł prawny do jego wynajmowania. Zalecam, aby poprosić o numer księgi wieczystej i zapoznać się z jej aktualną treścią w ogólnodostępnym portalu **ekw.ms.gov.pl**. To podstawowy krok, który pozwala uniknąć wielu problemów w przyszłości. Jeśli właściciel odmawia

podania numeru księgi lub dane w księgach wieczystych nie zgadzają się z tym, o czym nas właściciel zapewnia, powinniśmy być uważni i wyjaśnić sprawę. Następnie bardzo ważne jest dokładne i spokojne przeczytanie całej umowy oraz zapoznanie się z prawami przysługującymi najemcy, wynikającymi z obowiązujących przepisów, w tym ustawy o ochronie praw lokatorów. W praktyce zdarza się, że w umowach pojawiają się zapisy, które nie są zgodne z prawem, na przykład dotyczące możliwości natychmiastowego wypowiedzenia umowy, dowolnego podnoszenia czynszu czy nieograniczonego dostępu właściciela do lokalu. Warto podkreślić, że takie zapisy są niezgodne z prawem i nie obowiązują najemcy, nawet jeśli zostaną zapisane w umowie. Przepisy w sposób precyzyjny określają prawa i obowiązki obu stron, ważne jest, aby osoby podpisujące umowę miały świadomość, że ustawa o ochronie lokatorów chroni ich prawa, nawet jeśli właściciel chce narzucić inne rozwiązania.

Jak ocenia Pani relacje między wynajmującymi a najemcami oraz ich wpływ na dostępność mieszkań w Krakowie?

Obserwując sytuację na krakowskim rynku mieszkaniowym, można zauważyć, że istotnym zagadnieniem jest liczba mieszkań, które pozostają niewynajmowane. Choć w dużej mierze wynika to z uwarunkowań systemowych, nie bez znaczenia są również wzajemne obawy i stereotypy funkcjonujące po obu stronach rynku. Część właścicieli mieszkań obawia się, że wynajem wiąże się z nadmiernym ryzykiem – pojawia się przekonanie, że najemca ma szerokie uprawnienia, a właściciel może mieć trudności z rozwiązaniem umowy, odzyskaniem lokalu czy egzekwowaniem należności. Z drugiej strony również najemcy często podchodzą do wynajmujących z nieufnością, obawiając się niejasnych warunków umowy czy nieprzewidywalnych decyzji. W mojej ocenie kluczowe znaczenie ma rzetelna wiedza na temat obowiązujących przepisów oraz dostępnych rozwiązań prawnych. Przykładem może być instytucja najmu okazjonalnego, która w odpowiedni sposób zabezpiecza interesy właściciela. Upowszechnienie wiedzy w tym zakresie mogłoby przyczynić się do zmniejszenia obaw i budowana większego zaufania. Lepsze zrozumienie praw i obowiązków zarówno po stronie wynajmujących, jak i najemców, może sprzyjać większej gotowości do zawierania umów najmu. W konsekwencji mogłoby to przełożyć się na zwiększenie liczby mieszkań dostępnych na rynku.

Jako rzeczniczka będzie Pani analizować rynek mieszkaniowy i identyfikować potrzeby mieszkańców. Jak dziś wygląda ta sytuacja w Krakowie? Które grupy wymagają szczególnej uwagi?

Jednym z ważnych wyzwań jest sytuacja osób, które z jednej strony osiągają dochody zbyt wysokie, aby kwalifikować się do otrzymania lokalu komunalnego, z drugiej – zbyt niskie, aby swobodnie wynająć mieszkanie na rynku komercyjnym. To grupa, która często funkcjonuje bez stabilnego zaplecza mieszkaniowego, mimo że pracuje zawodowo, utrzymując siebie i swoje rodziny. W mojej ocenie jest to jedno z kluczowych zagadnień wymagających dalszej uwagi i systemowych rozwiązań, które są już wprowadzane w formie Społecznych Inicjatyw Mieszkaniowych. Drugą istotną grupą są osoby, które – mimo przysługujących im uprawnień – nie korzystają z dostępnych form wsparcia. Często wynika to z trudności w poruszaniu się w procedurach administracyjnych, braku wiedzy lub wcześniejszych doświadczeń, które zniechęciły je do podejmowania dalszych prób. Zależy mi, aby takie osoby miały świadomość, że mogą uzyskać wsparcie, że istnieje miejsce, w którym zostaną wysłuchane i gdzie ktoś pomoże im zrozumieć procedury oraz wskaże dostępne możliwości.

Rzecznik będzie dla takich osób ważnym punktem wsparcia?

Nie postrzegałabym tej roli w kategoriach „ostatniej deski ratunku”. W Krakowie funkcjonuje wiele instytucji i mechanizmów pomocowych, z których mieszkańcy mogą korzystać. Bardziej chodzi o osoby, które z różnych powodów nie podjęły kolejnych prób lub uznały, że nie mają szans na pozytywne rozstrzygnięcie swojej sprawy.

Pani będzie w stanie im pomóc?

Jeżeli takie osoby zdecydują się do mnie zgłosić, dołożę wszelkich starań, aby udzielić im wsparcia. W swojej dotychczasowej pracy miałam okazję pomagać osobom w różnorodnych sytuacjach prawnych i często już sama rozmowa, uporządkowanie informacji oraz wskazanie możliwych rozwiązań pozwalały na znalezienie wyjścia z trudnej sytuacji. Mam nadzieję, że podobnie będzie również w tej roli.

Czy w swojej pracy będzie się Pani koncentrować bardziej na indywidualnych sprawach mieszkańców, czy na działaniach o charakterze systemowym?

Rzecznik ma przede wszystkim pełnić rolę o charakterze doradczym i wspierającym – związaną z analizą rozwiązań systemowych, opiniowaniem oraz wskazaniem kierunków działań w polityce mieszkaniowej. Nie jest to stanowisko ukierunkowane na opracowywanie raportów, raczej na poszukiwanie rozwiązań i usprawnień. Jednocześnie jestem przekonana, że skuteczne działania na poziomie systemowym wymagają dobrej znajomości indywidualnych doświadczeń mieszkańców. Bez bezpośredniego kontaktu i poznania konkretnych historii trudno jest właściwie diagnozować problemy i proponować adekwatne rozwiązania. Dlatego zależy mi zarówno na rozmowach z lokatorami, jak i na współpracy z pracownikami urzędu. Takie połączenie perspektywy indywidualnej i systemowej pozwoli lepiej zrozumieć wyzwania, z jakimi mierzą się mieszkańcy. Możliwość realnego wsparcia konkretnej osoby i pozytywnego rozwiązania jej sytuacji mieszkaniowej pozostaje dla mnie ważnym i motywującym elementem tej pracy.

W opisie stanowiska rzecznika pojawia się zadanie „monitorowania programów mieszkaniowych”. Jak będzie to wyglądało w praktyce? Czy przewiduje Pani również interwencje w indywidualnych sprawach mieszkańców?

Rzeczywiście, jednym z wyzwań pozostaje ograniczona liczba mieszkań w stosunku do potrzeb, choć należy podkreślić, że miasto podejmuje wiele działań w celu zwiększenia zasobu mieszkaniowego. W ostatnich latach znacząco wzrosła liczba wyremontowanych lokali, rozwijane są także różne formy wsparcia, w tym inicjatywy społeczne związane z mieszkalnictwem. Jako rzecznik będę się starała identyfikować tzw. „wąskie gardła”, czyli miejsca, w których pojawiają się trudności lub opóźnienia w funkcjonowaniu systemu. Temu właśnie służyć będzie zarówno analiza konkretnych spraw mieszkańców, jak i obserwacja bieżącej działalności Wydziału Mieszkalnictwa. Pozwoli to lepiej zrozumieć, gdzie potrzebne są usprawnienia i jakie rozwiązania mogą przynieść największe efekty.

W dokumentach wskazana jest również rola doradcza rzecznika wobec polityki mieszkaniowej miasta. Jakie kierunki zmian chciałaby Pani zaproponować w tym zakresie?

Obecnie trwają prace nad nową uchwałą regulującą zasady wynajmu lokali z zasobu gminy i jest to

ważny moment dla kształtowania przyszłych rozwiązań. W mojej ocenie istotna jest m.in. praca nad przepisami dotyczącymi umów najmu na czas nieokreślony, które zapewniają mieszkańcom większe poczucie stabilności i bezpieczeństwa. Trzeba również zwrócić uwagę na potrzeby osób znajdujących się w kryzysie bezdomności. Choć nie jest to obszar bezpośrednio przypisany do kompetencji Rzecznika Praw Lokatorów, uważam, że mieszkania wspomagane mogłyby znacząco przyczynić się do poprawy sytuacji tych osób i ułatwić im powrót do samodzielnego funkcjonowania. To kierunek, w którym – moim zdaniem – warto wzmacniać działania miasta.

Będzie Pani głosem mieszkańców w urzędzie?

Taki jest mój cel i do tego będę dążyć w swojej pracy.

Gdyby za rok mieszkańcy mieli podsumować Pani działalność jednym zdaniem, co chciałaby Pani usłyszeć?

Chciałabym, aby mieszkańcy mieli świadomość istnienia Rzecznika Praw Lokatorów i wiedzieli, że mogą zwrócić się o wsparcie. Ważne, aby wiedzieli, że ich sprawy są traktowane poważnie, że zostaną wysłuchani i otrzymają rzetelną pomoc. Jednocześnie zależy mi, aby efekty tej pracy były widoczne w postaci konkretnych, odczuwalnych zmian.

Rozmawiała: Jolanta Tęcza-Ćwierz