

Provozní řád Občanské poradny Třebíč, z. s.

1. Odpovědnost

Za vypracování, aktualizaci a dodržování pravidel zodpovídá ředitelka a vedoucí poraden.

2. Základní údaje

1. *Místa poskytování sociální služby:*

Občanská poradna Třebíč, Přerovského 126/6, 674 01 Třebíč

Tel. 568 845 348, mob. 724 304 718

E-mail: poradna.tr@optrebic.cz

Vedoucí poradny: Mgr. Hana Chloupková

Zástupce vedoucího poradny: Mgr. Miroslava Lapešová

Kontaktní místo Občanská poradna Moravské Budějovice, nám. Míru 26, 676 02 Moravské Budějovice

Mob. 777 720 165

E-mail: poradna.mb@optrebic.cz

Vedoucí poradny: Bc. Alena Hostašová

Zástupce vedoucího poradny: Mgr. Miroslava Lapešová

2. *Název a adresa poskytovatele:*

Občanská poradna Třebíč, z. s.

Dreuschuchova 874/17, Třebíč

IČ: 70283966

web: www.optrebic.cz

Ředitelka Občanské poradny Třebíč: Mgr. Hana Chloupková

Občanská poradna Třebíč je řádným členem Asociace občanských poraden ČR.

3. Obecné údaje

1. Poslání

Naším posláním je poskytovat bezplatné ambulantní a terénní poradenské služby ve vysoké kvalitě. Pomáháme zvýšit dovednosti, znalosti a právní povědomí občanů. Toho dosahujeme tím, že jim poskytujeme informace, rady, aktivní pomoc či asistenci a realizujeme odborné přednášky.

2. Druh poskytovaných služeb

Odborné sociální poradenství - § 37 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Základní činnosti při poskytování odborného sociálního poradenství dle § 4 vyhlášky č. 505/2006 Sb. se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
zprostředkování navazujících služeb,

b) sociálně terapeutické činnosti:

poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva,

c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

3. Vymezení cílové skupiny

Občanská poradna (dále „OP“) poskytuje poradenství všem občanům od 16 let, kteří se na ni obrátí a dále dle registrace – osobám v krizi, etnickým menšinám, osobám žijícím v sociálně vyloučených lokalitách, osobám žijícím na hranici existenčního minima, lidem s postižením (fyzickým i psychickým), seniorům, obětím domácího násilí, osamělým rodičům, diskriminovaným občanům, nezaměstnaným, národnostním menšinám, bezdomovcům, rodinám s dětmi a dalším.

Služby OP jsou poskytovány lidem, kteří jsou v tíživé životní situaci nebo jim taková situace hrozí, neznají svá práva a povinnosti, dostupné služby nebo nejsou schopni vyjádřit své potřeby a hájit své oprávněné zájmy.

4. Forma poskytování

- Ambulantní služba – dle místa poskytování služby
- Terénní služba – okres Třebíč

5. OP Třebíč poskytuje lidem poradenství zejména v těchto oblastech:

- dluhové poradenství (práva a povinnosti dlužníků, věřitelů, ručitelů, žádost o splátkový kalendář, informace o exekuci, o insolvenčním řízení)
- oddlužení – tzv. osobní bankrot (pomoc se sepsáním Návrhu na povolení oddlužení)
- bydlení (nájemní vztahy, práva a povinnosti vlastníků nemovitostí, zánik užívacího práva k nemovitosti)
- rodinné a mezilidské vztahy (rozvody, výživné, úprava práv a povinností rodičů k nezletilým dětem)
- majetkoprávní vztahy (společné jmění manželů, darovací smlouva, náhrada škody)
- poradenství obětím trestných činů a domácího násilí
- ochrana spotřebitele (reklamace, předváděcí akce, odstoupení od smlouvy)
- pracovněprávní vztahy a zaměstnanost (náležitosti a změny pracovní smlouvy, ukončení pracovního poměru, podpora v nezaměstnanosti)
- občanskoprávní problematika (návrhy, žaloby, odvolání, odpory, dědictví, nabývání a pozbývání vlastnického práva)
- činnost veřejné správy (trvalý pobyt, stavební právo, matriční právo)

Podrobnější popis poradenských oblastí je uveden v Klasifikaci informační databáze AOP platné od 1. 1. 2013.

6. OP Třebíč neprovádí:

Výpočty daní, poplatků, důchodů, pojištění, dávek, příspěvků, úroků, mezd, dovolené. Neradí v komerčních záležitostech. Neposkytuje finanční služby (neprovádí konsolidaci půjček), nezabývá se investičním a daňovým poradenstvím, nezajišťuje ošacení a náhradní ubytování. Nezajišťuje tlumočnický cizích jazyků a znakové řeči, texty v Braillově písmu. OP není advokátní kancelář, krizové centrum, kopírovací centrum a neposkytuje odbornou psychologickou pomoc.

V OP nepracují právníci, nýbrž vyškolení odborní poradci splňující kritéria dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. OP nezastupuje uživatele služby u soudu, není advokátní kancelář a nedoporučuje konkrétní odborníky. OP nejedná jménem uživatele služby u jiných institucí. Nepřebírá písemnou a jinou plnou moc k řešení případů. Nepůjčuje telefon ani počítač pro vyřízení osobních záležitostí, nepřeváží klienty osobním automobilem. Nevyřizuje za uživatele služeb jejich záležitosti telefonicky ani jinou formou. OP nenahrazuje specializované poradny, nemá výkonnou pravomoc a není kontrolní orgán.

7. Personální zajištění, kvalifikace

Službu (přímou péči - poradenství) v OP Třebíč zajišťují 4 pracovníci, službu v OP Moravské Budějovice 2 pracovník. Za chod a poskytování služby zodpovídá vedoucí poradny. Za provoz a hospodaření organizace zodpovídá ředitelka Občanského sdružení Občanská poradna Třebíč (právní forma spolek). Všichni pracovníci musí mít k činnosti odborné vzdělání dle zákona o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.). Průběžně se vzdělávají a opakovaně absolvují odborná školení, která potřebují k činnosti odborného poradce. Na chodu organizace se dále podílí administrativní pracovník, pracovník v sociálních službách a externí zaměstnanci - účetní, právníci, kariéroví poradce, supervizoři, IT pracovník, výpomoc s úklidem.

8. Časová dostupnost sociální služby (poradenství)

Služba je poskytována v pracovních dnech dle provozní doby OP:

Poradenské dny pro OP Třebíč: celkem **30 hod./týdně**

PO	8:00 – 12:00	13:00 – 17:00
ÚT	8:00 – 12:00	13:00 – 16:00
ST	8:00 – 12:00	13:00 – 17:00
ČT	8:00 – 12:00	13:00 – 16:00

Poradenské dny pro OP Moravské Budějovice: celkem **16 hod./týdně**

PO	8:00 – 12:00	13:00 – 17:00
ST	8:00 – 12:00	13:00 – 17:00

Terénní poradenství: celkem **14 hod./týdně**

ÚT	8:00 – 15:00
ČT	8:00 – 15:00

9. Kapacita zařízení (počet intervencí v jednom okamžiku)

Třebíč:	3 intervence
Moravské Budějovice:	2 intervence
Terénní poradenství:	2 intervence

10. Podrobné údaje o poskytovaných službách

OP je nezávislým místem bezplatné, diskrétní a nestranné pomoci, provází občany při jejich obtížích.

Služba je určena lidem, kteří nedokážou vlastními silami hájit své oprávněné zájmy, účinně vyjádřit své potřeby nebo neznají svá práva a povinnosti.

Principy Občanské poradny Třebíč

Bezplatnost

Služba je bezplatná. V současné době je poskytováno poradenství v 18 poradenských oblastech (KIS databáze AOP, platnost od 1. 1. 2013), a to na 4 úrovních (informace, rada, aktivní pomoc, asistence).

Nezávislost

OP poskytuje uživatelům službu nezávisle na státních nebo jiných organizacích a nezávisle na organizacích, které poradnu finančně podporují nebo dotují.

Nestrannost

Služba OP je poskytována všem lidem bez rozdílu rasy, pohlaví, zdravotního postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního statusu apod. Pomoc a rady jsou poskytovány bez předpojatosti a zaujatosti a bez ovlivnění vlastními názory, politickým a náboženským přesvědčením poradce.

Diskrétnost

Uživatel služby může v OP vystupovat anonymně, případně si může zvolit fiktivní jméno. Poskytování služeb je vázáno mlčenlivostí, výjimku tvoří případy dle § 368 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník.

Dobrovolnost

Služba je poskytována na základě svobodného rozhodnutí uživatele.

Individualita

Služba je poskytována s ohledem na individuální přání a potřeby uživatele (každý má klíčového pracovníka - poradce, čerpá služby podle svých aktuálních potřeb atd.).

Respekt

Služba je poskytována s úctou vůči uživateli, usiluje o zachování všech jeho práv a důstojnosti.

Směřování k soběstačnosti

Služba je poskytována takovým způsobem, aby nevedla k vytváření závislosti na službě, je kladen důraz na podporu uživatele, která zvýší míru jejich soběstačnosti v přirozeném prostředí.

Podmínky pro poskytnutí služby:

- zájemce patří do cílové skupiny (věk, region Třebíčsko, potřeba)
- uzavření smlouvy o poskytnutí služby (ústní x písemné)
- tým má volnou kapacitu

Služba poradny je bezplatná.

Uživatelům je služba poskytována dle jejich možností a požadavků: osobní konzultace v poradně, telefonicky, e-mailem, klasickou poštou (dopis), návštěvou mimo prostory poradny (osoby ohrožené sociálním vyloučením, osoby zdravotně znevýhodněné).

Pracovníci organizace jsou povinni dodržovat **pravidla pro zacházení s osobními a citlivými údaji** uživatelů sociální služby Občanské poradny Třebíč. Tato pravidla jsou veřejně přístupná v prostorách poraden a na webových stránkách organizace (<https://www.optrebic.cz/informace-pro-klienty/informace-o-sluzbach/ochrana-osobnich-udaju/>).

Uživatel má možnost vystupovat zcela anonymně.

Uživatel služby má možnost měnit své osobní cíle v průběhu využívání služby.

Uživatel má možnost změnit poradce, poradci v Občanské poradně Třebíč/Moravské Budějovice jsou navzájem zastupitelní.

Při řešení složitějších problémů může poradce případ konzultovat s externími specialisty a uživatel tak může být objednan na další termín. Při konzultaci případu s externími specialisty je zachována anonymita uživatele.

Délka jedné ambulantní konzultace je stanovena na max. dobu 45 minut. V odůvodněných případech max. 120 min. O prodloužení doby konzultace rozhoduje odborný poradce na základě obsahu řešené zakázky uživatele služby.

Délka jedné telefonické konzultace je stanovena na max. 45 minut.

Doba konzultace v místě bydliště uživatele služby je stanovena na maximálně 120 minut.

Poslední uživatel ambulantní služby je přijat nejpozději 30 min. před ukončením konzultačních hodin. Pokud přijde zájemce později, může být:

- objednan na jiný termín
- je-li případ naléhavý a je-li to v možnostech poradny, přijat ke konzultaci (tuto skutečnost posoudí a rozhodne poradce)

Pořadník poskytování služby

1. Objednaní klienti a zájemci o službu
2. Neobjednaní klienti a zájemci o službu
3. Telefonické dotazy
4. Internetové dotazy, dopis

Vedení pořadníku (objednávání) je v kompetenci vedoucího poradny.

Při volné kapacitě platí, že služba je poskytnuta tomu, kdo přijde dříve.

Doba stanovená na přijímání neobjednaných zájemců o službu je pouze v OP Třebíč mezi 13 – 14 h. vždy od pondělí do čtvrtka. Tento termín je určen zejména pro zájemce, kde je třeba řešit dotaz přednostně z důvodu dodržení stanovené lhůty, např. odstoupení od smlouvy, odvolání apod.

Objednávání zájemců o službu: Na osobní konzultaci je možné se objednat telefonicky, e-mailem, přes webový kontaktní formulář <https://www.optrebic.cz/kontakt/kontaktni-formular/>, dopisem nebo osobně přímo v poradně nebo při osobním kontaktu v rámci terénní práce. Zájemce o službu může poradnu navštívit osobně i není-li objednan, pak platí postup dle pořadníku.

Maximální čekací doba na objednaný termín by neměla být delší než 14 dní. Pokud poradce není z provozních důvodů schopen do 14 dní zájemce objednat, je povinen mu tuto skutečnost zdůvodnit



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

a doporučit mu jinou občanskou poradnu v kraji Vysočina.

V případě vyřizování internetových dotazů, je zájemci o službu odeslána hláška:

„Občanská poradna Třebíč obdržela Váš dotaz, na který Vám poradci odpoví do 7 pracovních dnů. Přijetím Vašeho e-mailu a naší zpětnou reakcí mezi námi vzniká Smlouva o poskytnutí služby, která je pro Vás bezplatná a na dobu určitou. Znění smlouvy Vám přikládáme do přílohy. Smlouva slouží pouze k nahlédnutí, nevyplňujte ji a neodesílejte zpět. Na internetové dotazy odpovídáme pouze e-mailem, v odůvodněných případech jinou formou.“

Zájemce o službu se může objednat na tel. číslech:

568 845 348 (Třebíč), 724 304 718 (Třebíč), 777 720 165 (Moravské Budějovice)

nebo e-mailem:

poradna.tr@optrebic.cz, poradna.mb@optrebic.cz

Smlouva o poskytování služby OP je uzavírána mezi poradcem a zájemcem o službu **ústní nebo písemnou formou** dle Operačního manuálu Občanské poradny Třebíč. Pokud jsou naplněny všechny podmínky smlouvy, ze zájemce o službu se stává uživatel služby. S uživatelem služby je veden poradenský rozhovor směřující k naplnění jeho osobních cílů.

Odmítnutí zájemce o službu ze strany poradny:

- Zájemce nepatří do cílové skupiny.
- Zájemce patří do cílové skupiny, ale nemůže být ihned přijat z kapacitních důvodů (zájemci je nabídnut jiný termín pro využití služby poradny nebo služby jiné poradny ve spádové krajské oblasti).
- OP nenabízí službu, o které zájemce žádá (v případě zájmu jsou předány další kontakty).
- OP neposkytuje službu zájemci, který vykazuje známky požití alkoholu a jiných omamných látek, akutního infekčního a parazitárního onemocnění.... Dále zájemcům, kteří přechovávají zbraně či nebezpečné předměty během konzultace. Občan je i nadále považován za zájemce a může se prodloužit doba vyjednávání podmínek služby, např. je nabídnuta návštěva v jiném termínu). O tomto pracovník poradny zájemce o službu informuje.

Poradce je povinen na požádání zájemci i uživateli služby vysvětlit další podrobnosti o službách občanské poradny.

Důvody, které mohou vést k ukončení smlouvy:

- Rozhodnutí uživatele - uživatel služby má kdykoli v průběhu využívání služeb poradny možnost sdělit poskytovateli, že jsou naplněny jeho potřeby a nepotřebuje již službu využívat.
- Dohoda mezi uživatelem a pracovníkem OP
- Uživatel závažným způsobem porušuje Provozní řád
- Uživatel služby vyžaduje rady, jak obejít zákon
- Nevyužije-li službu déle než 3 měsíce, poradce zakázku uzavře.
- Organizace nebude schopna službu dále zabezpečit z důvodů provozních, odborných (např. právní rozborů, vytváření vzorů, které nemá poradna k dispozici), finančních apod. V tomto případě nabídne organizace pomoc při hledání náhradní služby.
- Uživatel služby vykazuje známky požití alkoholu a jiných omamných látek, akutního infekčního a parazitárního onemocnění....
- Dále uživatelům, kteří přechovávají zbraně či nebezpečné předměty během konzultace.

Uživatel služby se může na poradnu i po ukončení smlouvy znovu v budoucnu obrátit.

V OP jsou pro podrobné seznámení k dispozici předpisy a pravidla týkající se práce s uživatelem služby – Operační manuál Občanské poradny Třebíč, Etický kodex, Charta občanských poraden,

Pravidla pro nakládání s osobními a citlivými údaji, Pravidla pro přijímání darů, Pravidla pro řešení námětů, připomínek a stížností uživatelů služby, vyřizování a evidence stížností a další.

Se stížnostmi na práci poradců, službu či jinými podněty se uživatelé služby mohou obracet osobně, písemně, telefonicky, e-mailem na poradce, vedoucího poradny nebo ředitelku organizace. Další instituce, kde lze podat podnět: Asociace občanských poraden, Úřad veřejného ochránce práv, Krajský úřad Kraje Vysočina, Úřad práce v Jihlavě a Policii ČR. Stížnost může uživatel služby sdělit ústně, telefonicky, písemně nebo e-mailem. Uživatel služby si může zvolit zástupce nebo podat podnět anonymně do schránky poradny. – doladit s dokumentem

Podrobnější postup pro podání stížnosti či podnětu je zveřejněn na nástěnce v prostorách poradny a na webových stránkách organizace:

<https://www.optrebic.cz/informace-pro-klienty/informace-o-sluzbach/pravidla-reseni-nametu/>

Poradna pomáhá bezplatně se sepisováním Návrhu na povolení oddlužení. Podmínky této služby jsou upraveny pro uživatele služby v Pravidlech občanské poradny při sepisování Návrhu na oddlužení.

Max. počet rozpracovaných návrhů na 1 poradce jsou 3 návrhy. Pokud poptávka poradenství na 1 poradce přesáhne kapacitu 3 návrhů, je uživateli služby nabídnuta pomoc jiného odborného poradce, který má volnou kapacitu. Pokud uživatel služby s jiným poradcem nesouhlasí nebo jsou naplněné kapacity všech poradců, musí vyčkat na uvolnění kapacity pracovníků. V případě, že uživatel služby není ochoten čekat na volnou kapacitu poradny, jsou mu předány kontakty na jiné občanské poradny.

11. Prostory vyčleněné pro činnost:

Občanská poradna Třebíč, Přerovského 126/6, 674 01 Třebíč

OP Třebíč sídlí v budově na ul. Přerovského 126/6, ve II. poschodí. Poradna má k dispozici 5 místností (2 kanceláře, 2 konzultovny, 1 čekárnu na chodbě budovy, kde je i WC pro klienty poradny a WC pro pracovníky poradny). Po budově jsou směrovky, které zájemce vedou do prostor poradny či k výtahu. Poradna se nachází v blízkosti centra města a je proto snadno dosažitelná.

Přístup do poradny je po schodišti. Osoby mohou využít výtahu, který se nachází na Martinském nám. a je označen informační tabulí OP Třebíč. Asistenci při dopravě výtahem je možno si v poradně objednat telefonicky nebo e-mailem (informace lze získat na e-mailu, informačním letáku, telefonem nebo e-mailem). Dopravu výtahem pak po domluvě zajišťuje pracovník poradny.

Kontaktní místo Občanská poradna Moravské Budějovice, nám. Míru 26 (podnikatelský inkubátor) 676 02 Moravské Budějovice

Kontaktní místo OP Moravské Budějovice se nachází na nám. Míru 26, v přízemí budovy Podnikatelského inkubátoru. Kontaktní místo je v centru města a má bezbariérový vstup.

Poradna má k dispozici 2 místnosti (1 kancelář, 1 konzultovna), WC pro klienty poradny i pracovníky poradny.

12. Vedení dokumentace k případu uživatele služby

Poradce zaznamenává dotaz uživatele služby do Záznamového archu. Záznamový arch slouží ke zpracování statistických údajů a kontrole ze strany vedení organizace. Dále ke kontrole v režimu státní kontroly (např. inspekce kvality ÚP, kontrola MPSV, kontrola KÚ).

Záznamový arch je spolu se smlouvou, souhlasem s poskytnutím osobních a citlivých údajů a dalších dokumentů souvisejících s případem archivován po dobu 5 let v uzamčené vestavěné skříni v uzamykatelných prostorách Občanské poradny Třebíč. Po ukončení této lhůty je záznamový arch skartován. Záznamový arch je označen číslem ze statistického programu ISOP. Pokud klient nepodepíše souhlas, jsou jeho osobní údaje začerněny.

Dokumentace uživatelů služeb, kteří čerpají podporu z ESF OP LZZ, jsou podle zvláštní směrnice organizace archivovány po dobu 10 let.

13. Další informace k poskytování sociální služby:

- poradce může omezit počet přítomných osob při jedné konzultaci
- lékárníčka je umístěna v konzultovně OP Třebíč a v kanceláři OP Moravské Budějovice
- v prostorách OP Třebíč, Přerovského 126/6 a OP Moravské Budějovice, nám. Míru 26 je **zakázáno kouřit**
- do prostor OP je dovolen vstup zájemce či uživatele služby s domácím zvířetem na základě souhlasu pracovníka organizace, zejména pokud se jedná o osobu nevidomou, jinak je **vstup domácích zvířat do prostor poradny zakázán**
- v případě **mimořádné nebo havarijní situace** jsou zájemci o službu a uživatelé služby povinni řídit se pokyny pracovníků organizace a **požárními a poplachovými směrnicemi** zveřejněnými v místě poskytování služby
- v souvislosti se zakázkou uživatele služby **kopírujeme max. 10 listů**, v případě nutnosti může pracovník pořídit více kopií pro kvalitní poskytnutí služby (např. kopie rozsudků, materiály pro insolvenční řízení apod.)
- zájemcům o službu a uživatelům služby poskytujeme nejčastěji používané vzory písemností, které jsou volně k dispozici v prostorách poradny, další vzory, které máme k dispozici poskytneme na vyžádání
- nevytváříme pro uživatele služby nové vzory, kterými poradna nedisponuje
- organizace se snaží zkvalitňovat služby prostřednictvím zjišťování zpětné vazby od uživatelů služby, z tohoto důvodu jsou uživatelé po ukončení konzultace požádáni poradcem o vyplnění anonymního dotazníku. Dotazníky jsou k dispozici společně se schránkou pro vložení v OP Třebíč - čekárna, OP Moravské Budějovice - konzultovna), dále je možné ohodnotit službu prostřednictvím dotazníku na webových stránkách organizace <https://www.optrebic.cz/>

14. Další činnosti organizace, které nejsou sociální službou a které mohou občané bezplatně využívat

- přednášková činnost dle nabídky organizace
- kariérové poradenství

Bližší informace poskytne vedoucí poradny.