



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

INFORMACE PRO ZÁJEMCE:

AMBULANTNÍ SLUŽBA OBČANSKÁ PORADNA TŘEBÍČ A MORAVSKÉ BUDĚJOVICE

1. Občanská poradna Třebíč a kontaktní místo Občanská poradna Moravské Budějovice (dále „poradna“) je **nestátní nezisková organizace**, která je členem *Asociace občanských poraden* a je **registrovaným poskytovatelem sociální služby**. Poradna poskytuje poradenství podle **Standardů kvality sociálních služeb**.
2. **Poradna poskytuje:** informace, rady, aktivní pomoc a asistenci lidem, kteří se ocitli v obtížné životní situaci, nebo jim taková situace hrozí. Pomáhá jim hledat řešení, informuje je o jejich právech, povinnostech a dostupných službách, pomáhá jim při vyjádření jejich vlastních potřeb a hájení oprávněných zájmů a podporuje je při vlastním zvládnutí problémů. Je nezávislým místem bezplatné, diskrétní a nestranné pomoci.
3. **Poradna neposkytuje:** služby advokátní kanceláře, krizového centra, kontrolního orgánu, kopírovacího centra, neposkytuje finanční služby (konsolidace splátek, půjčky). Neprovádí výpočty daní, poplatků, důchodů, pojištění, dávek státní sociální podpory a hmotné nouze, úroků, mezd, dovolené (provádí pouze výpočet, kolik náleží zaměstnanci dnů dovolené za odpracované dny). Neradí v komerčních záležitostech. Nezastupuje u soudu, nedoporučuje ani nezajišťuje konkrétní právníky či znalce. Nepřebírá písemnou a jinou plnou moc k řešení případů. Nepůjčuje finanční prostředky, nezajišťuje ošacení a náhradní ubytování, tlumočníky cizích jazyků a znakové řeči, texty v Braillově písmu. Nepůjčuje telefon ani počítač pro vyřízení osobních záležitostí, nepřeváží klienty osobním automobilem. Nevyřizuje za uživatele služeb jejich záležitosti telefonicky ani jinou formou.
4. S osobami nepohyblivými nebo s omezenou pohyblivostí a s osobami, které se do občanské poradny nemohou dostavit z jiných důvodů, mohou poradci jednat po domluvě **mimo prostory poradny**. Občanská poradna poskytuje i referenční informace o jiných pomáhajících organizacích a v odůvodněných případech na ně odkazuje. Pokud se uživatel služby nachází v krizové situaci, může mu poradna předat telefonní číslo na krizovou linku občanského sdružení Střed o. s. nebo ho odkázat na specialistu.
5. Když se zájemce o službu seznámí s informacemi o službě a souhlasí s podmínkami pro poskytování služby, poradce uzavře se zájemcem o službu ústní nebo písemnou smlouvu a zájemce se stává **uživatelé služby**. Pak probíhá poradenský rozhovor.
6. Služby občanské poradny jsou **bezplatné**.
7. Uživatel služby může v poradně vystupovat **anonymně**, případně si může zvolit fiktivní jméno. Poskytování služeb je vázáno mlčenlivostí, výjimku tvoří případy dle § 368 trestního zákoníku.
8. Průběh poradenského rozhovoru je **zaznamenán** do záznamového archu, který je spolu s dokumentací (smlouvou, souhlasem s poskytnutím osobních a citlivých údajů a dalšími dokumenty souvisejícími s případem) archivován po dobu 5 let v uzamčené skříni v uzamykatelných prostorách Občanské poradny Třebíč.
9. Služby občanské poradny jsou **nestranné**, to znamená, že jsou poskytovány všem lidem bez rozdílu rasy, pohlaví, zdravotního postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního postavení apod.
10. Občanská poradna poskytuje uživatelům sociální služby odborné sociální poradenství **nezávisle** na státních nebo jiných organizacích a nezávisle na organizacích, které poradnu finančně podporují nebo dotují.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

11. **Poradci** v občanské poradně **jsou zastupitelní**, uživatel služby má možnost změnit poradce.
12. Konzultace probíhají pouze v prostorách konzultovny. Délka jedné ambulantní konzultace činí max. **45 minut**. V případě potřeby je uživatel objednan na další konzultaci. **Poslední uživatel** je přijat nejpozději 30 minut před koncem konzultačních hodin poradny.
13. Občanská poradna **není právní/advokátní poradnou**. Poradci splňují podmínky vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Při řešení složitějších situací má poradce možnost anonymní případ konzultovat s externím právníkem a jinými specialisty. Písemné materiály nebo dotazy nepřebírá poradce mimo dobu konzultace, pokud se s uživatelem služby nedohodne jinak. Pokud se poradce s uživatelem služby domluví na osobním předání odpovědi, lze tak učinit pouze v době konzultace v prostorách konzultovny.
14. Uživateli sociální služby může být **přerušeno poskytování služby**, jestliže je pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek, chová-li se vůči pracovníkům poradny či ostatním uživatelům sociální služby agresivně či diskriminuje poradce nebo určitou skupinu obyvatel. Poskytování sociální služby je přerušeno i v případě, že je nutno zajistit tlumočnicka cizích jazyků či tlumočnicka znakové řeči. Přerušeno je dočasné. Uživatel sociální služby se může na občanskou poradnu znovu obrátit, jakmile pomine důvod, pro který bylo přerušeno poskytování služby. Služba může být přerušena i z důvodu vypršení časové dotace na konzultaci. Dalším důvodem může být zdravotní indispozice klienta či poradce.
15. Poradna uplatňuje politiku rovných příležitostí, v případě opakovaného diskriminačního chování může být uživatel služby na své chování upozorněn a poradna má právo službu ukončit.
16. Občanská poradna **může odmítnout** poskytování sociální služby, pokud zájemce nesplňuje podmínky pro poskytnutí služby (věková hranice 16 let, regionální příslušnost, potřebnost), dále pokud poradna nemá dostatečnou kapacitu nebo kompetence (např. právní rozbor, vytváření vzorů, které nemá poradna k dispozici apod.) k poskytnutí služby, kterou osoba žádá, nebo pokud zájemce či uživatel služby porušuje Provozní řád poradny (zejména chová-li se opakovaně slovně či fyzicky agresivně, požívá alkoholické nebo psychotropní látky, přechovává zbraně či nebezpečné předměty).
17. **Stížnosti, připomínky, náměty** je možné sdělit osobně, písemně, e-mailem nebo anonymně vložit do schránky „Náměty, připomínky a stížnosti“ nebo zaslat na adresu poradny poštou, případně sdělit ústně ředitelce/poradci/vedoucímu poradny/radě sdružení. Stížnosti vyřizuje ředitelka občanské poradny. V případě, že je uživatel s služby vyjádřením ředitelky nespokojen, může se obrátit se stížností na Servisní centrum Asociace občanských poraden (kontakt: AOP, Sabinova ul. 3, Praha 3, 130 00).
18. **Stížnost na sociální službu nebo na způsob vyřešení stížnosti** lze také podat na Krajský úřad Kraje Vysočina, odbor sociálních věcí, Žižkova ul. 57, 587 33 Jihlava, tel.: 564 602 111, fax: 564 602 420, email: posta@kr-vysocina.cz, Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111, Úřad práce v Jihlavě, Policii ČR.
19. Uživatel sociální služby je povinen řídit se v případě nouzové a havarijní situace (požár či jiná událost ohrožující život) pokyny pracovníka organizace.

V případě potřeby dalších informací či nejasností se zájemce a uživatel sociální služby mohou obrátit na pracovníky poradny osobně, e-mailem, mohou se zeptat při následné konzultaci a mohou nahlédnout do své dokumentace (po upřesnění čtvrtletí a roku návštěvy v poradně) a dalších dokumentů organizace (Pravidla pro řešení námětů a připomínek, Operační manuál, směrnice, Standardy kvality občanských poraden, Charta občanských poraden, Etický kodex atd.).