

Provozní řád Občanské poradny Třebíč, z. s.

Označení dokumentu			
Vypracoval:	Tým Občanské poradny Třebíč, z.s.	Datum:	srpen 2020
Připomínkoval:	Bc. Antonín Nekula, DiS.	Datum:	srpen 2020
Vydal:	Mgr. Hana Chloupková	Datum:	1. 9. 2020
Podpis:			
Datum účinnosti:	od 1. 9. 2020		
Osoba odpovědná za aktualizaci:	Mgr. Hana Chloupková		
Tento dokument ruší platnost:	Provozní řád verze 2016		

Obsah

1	Odpovědnost	4
2	Základní údaje.....	4
2.1	Místa poskytování sociální služby:.....	4
2.2	Název a adresa poskytovatele:.....	4
3	Obecné údaje.....	4
3.1	Poslání	4
3.2	Hodnoty	4
3.3	Druh poskytovaných služeb.....	4
3.4	Poskytování služeb v oblasti oddlužení.....	5
3.5	Vymezení cílové skupiny	6
3.6	Podmínky pro poskytnutí služby	6
3.7	Negativní vymezení cílové skupiny:	6
3.8	Posouzení cílové skupiny	6
3.9	Osobní cíl.....	7
3.10	Mimořádné posouzení toho, zda zájemce patří do cílové skupiny	7
3.11	Zájemce patří do cílové skupiny	7
4	Forma poskytování.....	7
5	OP Třebíč poskytuje lidem poradenství zejména v těchto oblastech:	7
6	Jaké služby poradna neposkytuje:.....	8
7	Personální zajištění, kvalifikace.....	8
8	Časová dostupnost sociální služby (poradenství)	8
9	Kapacita zařízení (počet intervencí v jednom okamžiku).....	9
10	Podrobné údaje o poskytovaných službách.....	9
10.1	Poradenské oblasti a úrovně poskytování služby.....	9
10.2	Principy Občanské poradny Třebíč.....	9
10.3	Podmínky pro poskytnutí služby:	10
10.4	Pořadník poskytování služby	11
10.5	Objednávání zájemců o službu	11
10.6	Postupy pro odmítnutí zájemce.....	12
10.7	Důvody, které mohou vést k ukončení smlouvy.....	13
11	Prostory vyčleněné pro činnost	14
12	Vedení dokumentace k případu uživatele služby	14
13	Další informace k poskytování sociální služby:.....	15
14	Hodnocení kvality služby.....	15
14.1	Aktivní zjišťování spokojenosti	15
14.2	Schránka na stížnosti, nápady a připomínky.....	16

15	Další činnosti organizace, které nejsou sociální službou a které mohou občané zdarma využívat	16
----	---	----

1 Odpovědnost

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

2 Základní údaje

2.1 Místa poskytování sociální služby:

Občanská poradna Třebíč, Přerovského 126/6, 674 01 Třebíč, II. patro

Tel. 568 845 348, mob. 724 304 718 E-mail: poradna.tr@optrebic.cz

Vedoucí poraden: Bc. Antonín Nekula, DiS.

Zástupce vedoucího poradny: Bc. Petra Procházková

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

676 02 Moravské Budějovice

Mob. 777 720 165 E-mail: poradna.mb@optrebic.cz

2.2 Název a adresa poskytovatele:

Občanská poradna Třebíč, z. s.

Dreuschuchova 874/17, Třebíč

IČ: 70283966

web: www.optrebic.cz

Ředitelka a statutární zástupce Občanské poradny Třebíč, z.s.: Mgr. Hana Chloupková

Občanská poradna Třebíč je řádným členem Asociace občanských poraden ČR.

3 Obecné údaje

3.1 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.

3.2 Hodnoty

Odbornost, otevřený a lidský přístup, zájem a respekt k člověku

3.3 Druh poskytovaných služeb

(1) Sociální poradenství zahrnuje

a) základní sociální poradenství

b) odborné sociální poradenství

(2) Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

(3) Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek.

(4) Služba podle odstavce 3 obsahuje tyto základní činnosti podle zákona č. 108/2006 Sb., § 37 odst. 3 a dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., §4 písmeno b.

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- b) sociálně terapeutické činnosti
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

ZPROSTŘEDKOVÁNÍ SLUŽEB

dle §37 písmeno b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

Jedná se o soubor poradenských činností, při kterých poradce pomáhá uživateli při vyhledávání vhodných specializovaných i běžně dostupných služeb, přičemž se řídí zásadou nestrannosti.

Podpora při získání kontaktů na specializované služby: notáři, psychologové, soudní znalci, advokáti a další.

Podrobné informování o službách organizace.

SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ ČINNOST

dle § 37 písmeno c)

Poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie (motivace uživatelů, emocionální podpora, podpora při hledání osobních zdrojů, poskytnutí bezpečného prostředí pro sdílení) a v oblasti vzdělávání (návuk specifických dovedností např. uzavírání smluv, návuk sociálních kompetencí, porozumění obsahu listin, uplatňování práv psanou formou, finanční gramotnost).

POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV A ZÁJMŮ

dle §37 písmeno d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

Soubor činností směřujících převážně k prostředí uživatele.

Doprovázení např. při jednání na úřadech.

Přímé vyjednávání se specializovanými službami v jeho prospěch, řešení situace, jednání s okolím s přímým pověřením od uživatele.

V případě potřeby jednání s dalšími institucemi s vědomím uživatele (úřady, soud, policie).

3.4 Poskytování služeb v oblasti oddlužení

Občanská poradna Třebíč, z. s. je akreditovaný subjekt pro poskytování služeb v oblasti oddlužení s akreditačním číslem AO-030-2017. Akreditaci udělilo Ministerstvem spravedlnosti podle § 418d odst. 1 insolvenčního zákona. Jako akreditovaný subjekt poskytujeme uživatelům služeb pomoc zejména při přípravě a podání návrhu na oddlužení.

3.5 Vymezení cílové skupiny

Hlavní cílová skupina dle registrace – osoby v krizi

Věkové vymezení

Osoby ve věku 16 let a více.

Regionální příslušnost

Pro ambulantní službu – dle adresy zařízení

Pro terénní službu – okres Třebíč

Potřeba využívat službu

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

3.6 Podmínky pro poskytnutí služby

- zájemce patří do cílové skupiny (věk, region, potřeba)
- zájemce s individuálně určenými potřebami si zajistil podmínky pro poskytování služby např. tlumočnicka, kompenzační pomůcky
- uzavření smlouvy o poskytnutí služby
- tým má volnou kapacitu

3.7 Negativní vymezení cílové skupiny:

- nepatří do cílové skupiny (věk méně než 16 let, dle potřeby pomoci – právní zastoupení, tlumočení, půjčení peněz, zajištění bydlení, zajištění práce)
- regionální příslušnost (terénní služba je vyžadována mimo kraj Vysočina)
- terénní služba je vyžadována osobou, která je schopná využít službu ambulantně, telefonicky nebo on-line formou
- formální požadavky spojené s poskytováním služeb
 - o zájemce nepřistoupí na podmínky smlouvy (odmítnutí ústní nebo písemné smlouvy o poskytnutí služby)
 - o uživatele služby nedodrhuje/nesouhlasí s Provozním řádem Občanské poradny Třebíč. 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.

3.8 Posouzení cílové skupiny

Cílová skupina uživatelů služeb občanské poradny je definována regionální příslušností, věkem, potřebností a cílem, jehož řešení spadá do působnosti občanské poradny.

Regionální příslušnost

Ambulantní služba, distanční forma poskytování služby

Regionální příslušnost je v případě ambulantní a distanční formy poskytování služby dána místem poskytnutí služby. V případě, že v místě bydliště zájemce existuje vhodná služba, upozorní ho na tuto skutečnost. V případě, že uživatel ambulantní služby nesdělí místo svého pobytu, poradce ho s ohledem na jeho anonymitu aktivně nezjišťuje a předpokládá jeho regionální příslušnost.

Terénní služba

Terénní služba je poskytována z hlediska regionální příslušnosti osobám s bydlištěm nebo místem poskytnutí služby v obvodu okresu Třebíč.

Věk

V případě, že uživatel služby nesdělí svůj věk, poradce ho s ohledem na jeho anonymitu aktivně nezjišťuje. Nespadá-li zájemce zjevně do cílové skupiny, je mu poskytnuto základní poradenství.

Potřebnost

O potřebnosti služby rozhodne poradce v rámci poradenského rozhovoru zejména s ohledem na sociální situaci zájemce nebo uživatele služby, a především potom na to, zda je tato situace „nepříznivou sociální situací. Respektuje při tom jeho anonymitu a aktivně neověřuje sdělené skutečnosti.

Poradce dále při posuzování potřebnosti přihlíží k zákonné definici „nepříznivé životní situace:

„Nepříznivou sociální situací se rozumí oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením“

3.9 Osobní cíl

Poradce v rámci poradenského rozhovoru posoudí, zda zájemcem požadované řešení jeho situace je v souladu s působností občanské poradny. Poradce informuje zájemce o službu, že má-li být poskytnuta služba, osobní cíl by měl reflektovat i toto posouzení. Pokud zájemce/uživatel služby žádá něco, co služba není schopna nebo oprávněna poskytnout – například poskytnout bydlení, zastoupení uživatele u soudu, advokátní služby, sepsání návrhu, ke kterému nemá poradna vzor apod. V těchto případech je důležité zájemce/uživatele přesně informovat o službách poradny je mu poskytnuto základní poradenství a předejde se tak pozdějším nedorozuměním.

3.10 Mimořádné posouzení toho, zda zájemce patří do cílové skupiny

Jestliže není jasné, zda se jedná o cílovou skupinu např. z důvodu nízkého věku – tým může přijmout do služby zájemce, který do cílové skupiny patří okrajově, pokud se shodne na potřebnosti služby. Jestliže nedojde k dohodě, rozhoduje vedoucí poradny.

3.11 Zájemce patří do cílové skupiny

Jestliže dle posouzení zájemce patří do cílové skupiny a zároveň to umožňuje kapacita týmu, může být zájemce přijat do služby. Je mu přidělen klíčový pracovník (poradce), může s ním být uzavřena smlouva o poskytnutí služby.

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 a podáním 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 obětem 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 Jaké služby poradna neposkytuje:

- v poradně nepracují právníci – neposkytujeme advokátní služby, rozborů ani zastoupení před soudem či jiným orgánem
- poradna není banka ani úřad – neposkytujeme finanční služby, daňové poradenství, nerozhodujeme o nárocích na dávky, neprovádí výpočty dávek, poplatků nebo pojištění
- v poradně nepracují psychologové a terapeuti – poradna neposkytuje odborné psychologické poradenství, krizovou pomoc ani terapii
- poradna nezajišťuje tlumočnické služby, nekopíruje dokumenty, nepůjčuje telefon či neposkytuje finanční pomoc, nezajišťuje ošacení nebo ubytování ani nepřeváží uživatele služby automobilem
- poradna nemá kontrolní nebo dozorovou pravomoc

7 Personální zajištění, kvalifikace

Službu (přímou péči – poradenství) v OP Třebíč zajišťují 4 odborní pracovníci, službu v OP Moravské Budějovice 2 odborní pracovníci. 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, a externí spolupracovníci – externí konzultanti, účetní, právníci, kariérový 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

Ředitelka nebo vedoucí poradny může dočasně upravit časové rozmezí pro poskytování služeb zejména z organizačních a provozních důvodů. Zájemci a uživatelé služby jsou o tom informováni formou vývěsky při vstupech do prostor poradny.

9 Okamžitá kapacita zařízení (min. počet intervencí v jednom okamžiku)

Třebíč: 2 intervence (maximální denní kapacita 20 intervencí)

Moravské Budějovice: 1 intervence (maximální denní kapacita 8)

Terénní poradenství: 2 intervence (maximální denní kapacita 5 intervencí)

10 Podrobné údaje o poskytovaných službách

10.1 Poradenské oblasti a úrovně poskytování služby

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).

10.2 Principy Občanské poradny Třebíč

Bezplatnost

Služba je bezplatná.

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.

10.3 Podmínky pro poskytnutí služby:

- zájemce patří do cílové skupiny (věk, region, potřeba)
- zájemce s individuálně určenými potřebami si zajistil podmínky pro poskytování služby např. tlumočnicka, kompenzační pomůcky
- uzavření smlouvy o poskytnutí služby
- tým má volnou kapacitu

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 přizvat ke konzultaci i dalšího poradce, případně konzultovat s externími specialisty a uživatel tak může být objednan na další termín. Při konzultaci případu s externími specialisty je zachována anonymita uživatele.

Zásada je, že intenzita čerpání ambulantní služby se přizpůsobuje potřebám uživatele, obvykle 45 min. (intervence), v odůvodněných případech po předchozí dohodě max. 120 min. Při terénním poradenství je stanovena doba na max. 120 min.

Součástí služby je nabídka kontaktování: telefonicky, e-mailem a dopisem.

Terénnímu poradenství probíhá zpravidla ve dvojici poradců.

První uživatel ambulanti služby je přijat ke konzultaci začátkem provozní doby, poslední uživatel ambulanti služby je přijat nejpozději 30 min. před ukončením konzultačních hodin. Pokud přijde zájemce dříve či 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)

10.4 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. Pokud se nedostaví objednaný zájemce o službu nebo uživatel služby, další případný neobjednaný zájemce o službu je přijat do služby po patnácti minutách od uplynutí doby, na kterou byl původní zájemce o službu nebo uživatel služby objednan.

10.5 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 a doporučit mu jinou občanskou poradnu v kraji Vysočina.

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

Dobrý den,

Občanská poradna Třebíč obdržela Váš dotaz. V této odpovědi prozatím zasíláme informace o naší službě, prosíme, abyste si tyto informace přečetli. Neradi Vás zahlcujeme přemírou informací, o které jste v tuto chvíli nežádali, ale poskytnutí informací o službě je naší zákonnou povinností.

Naši poradci Vám odpoví nejpozději do 7 pracovních dnů, přičemž tato lhůta začíná běžet dnem následujícím po zaslání této zprávy. Vzhledem k současnému stavu se budeme snažit odpovědět co nejdříve.

Na internetové dotazy odpovídáme pouze e-mailem, v odůvodněných případech jinou formou.

S přáním pěkného dne Občanská poradna Třebíč

Jestliže máte zájem, můžete se objednat na osobní konzultaci v Občanské poradně Třebíč. Kontakty na nás najdete níže v informacích o službě.

Jakmile se seznámíte s informacemi o naší službě a souhlasíte s podmínkami, nemusíte nijak reagovat a vyčkejte odpovědi. Službu máte ale možnost odmítnout. V takovém případě nám to sdělte nám e-mailem v co nejkratší době. Pokud by Vám v mezidobí přišla naše odpověď, neberte na ni zřetel. V příloze naleznete podrobné informace o službě a znění smlouvy. Smlouva slouží pouze k nahlédnutí, nevyplňujte ji a neodesílejte zpět.

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.

10.6 Postupy pro odmítnutí zájemce

Zájemce nepatří do cílové skupiny – postup pro odmítnutí zájemce

O případném odmítnutí zájemce o službu rozhodne pracovník, který vedl se zájemcem jednání, a to po poradě s vedoucím služby. Odmítnutí zájemce může nastat, pokud zájemce nespĺňuje podmínky pro vstup do služby. Pracovník, který byl se zájemcem v kontaktu ho o této skutečnosti informuje a vysvětlí mu jasně důvody, které vedly k jeho odmítnutí. Následně mu doporučí jiné vhodné služby (sociální, právní) v regionu, případně jinou obdobnou sociální nebo komerční službu, která je pro zájemce dostupnější.

V případě, že si to odmítnutý zájemce přeje, vydá mu pracovník, který s ním byl v kontaktu písemné potvrzení o jeho odmítnutí, kde jsou uvedeny důvody, které k němu vedly. Toto odmítnutí zároveň eviduje vedoucí poradny.

Zájemce patří do cílové skupiny a nemůže být přijat z kapacitních důvodů

Pokud zájemce splňuje podmínky pro poskytnutí služby, ale nemůže být ihned přijat z kapacitních důvodů, je zařazen do pořadníku (objednán). Pokud zájemci nevyhovuje termín objednání, poradce, který s ním byl v kontaktu, ho může kontaktovat, jakmile se uvolní kapacita služby, pokud se takto se zájemcem o službu dohodne.

V případě, že si to dočasně odmítnutý zájemce přeje, vydá mu poradce, který s ním byl v kontaktu, písemné potvrzení o jeho odmítnutí z kapacitních důvodů. Toto odmítnutí zároveň eviduje vedoucí poradny.

Poradna vede anonymní evidenci odmítnutých zájemců o službu pro účely vykazání dat pro Kraj Vysočinu a MPSV ČR

Zájemce patří do cílové skupiny a byla s ním dříve ukončena smlouva z důvodu porušování povinností

Pokud zájemce splňuje podmínky pro poskytnutí služby, ale byla s ním smlouva o poskytování služby ukončena z důvodu porušování povinností vyplývajících z provozního řádu (např. opakovaná slovní nebo fyzická agresivita, ohrožování zbraněmi či nebezpečnými předměty), může být uzavření smlouvy odloženo. Uživatel je po dobu odložení uzavření smlouvy odkázán na jinou podobnou službu.

Potvrzení o odmítnutí

V případě, že si to odmítnutý zájemce přeje, vydá mu poradce, který s ním byl v kontaktu písemné potvrzení o jeho odmítnutí, kde jsou uvedeny důvody, které k němu vedly. Toto odmítnutí zároveň eviduje vedoucí poradny.

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

10.7 Důvody, které mohou vést k ukončení smlouvy

Ukončení poskytování služby je dáno ukončením vzájemné spolupráce mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem služby. Spolupráce však může být jen dočasně přerušena, v takovém případě se však nejedná o ukončení poskytování služby.

Důvody, které mohou vést k ukončení služby:

- naplnění osobního cíle uživatele služby
- uplynutím sjednané doby smlouvy a jejím následným neprodloužením
- rozhodnutí uživatele služby:
 - o uživatel služby může kdykoliv službu ukončit i bez uvedení důvodu
- dohoda mezi uživatelem služby a klíčovým pracovníkem:
- mezi uživatelem služby a klíčovým pracovníkem dojde k dohodě o tom, že služba poradny již nepřispívá k naplnění jeho osobních cílů
- uživatel služby závažným způsobem porušuje Smlouvu o poskytnutí služby:
- jedná se o případy, kdy uživatel služby dlouhodobě nespolupracuje s klíčovým pracovníkem, porušuje Provozní řád. Ve všech těchto případech dochází před ukončením služby k týmovým konzultacím případu
- jestliže uživatel služby nevyužije službu déle než 3 měsíce, má klíčový pracovník možnost poskytování služby ukončit, to však nevylučuje opětovné využití služby
- jestliže organizace nebude schopna službu dále zabezpečit z důvodů provozních, odborných, finančních apod. Je-li to možné, nabídne organizace pomoc při hledání náhradní služby
- jestliže výhradním cílem uživatele služby je získání informací o tom, jak obejít zákon

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 – Etický kodex občanských poradců, Charta občanských poraden, Směrnice o ochraně osobních údajů, Pravidla pro přijímání darů, Pravidla pro řešení podnětů, připomínek a stížností uživatelů služeb, vyřizování a evidence stížností a další. K dispozici před podepsáním je také Smlouva o poskytování sociální služby.

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

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 zdarma se sepisováním Návrhu na povolení oddlužení. Specifika této služby jsou popsána pro uživatele služby na: <https://www.optrebic.cz/oddluzeni/>, případně na vyžádání v tištěné podobě v prostorách 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. inspekcí kvality pověřené ÚP, kontrola MPSV, kontrola KÚ).

Záznamový arch je spolu s dokumenty souvisejícími s případem archivován obvykle 5 let, nejdéle 10 let od ukončení poskytování služby 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 EQUIP. Pravidla zpracování a ochrany osobních údajů jsou upravena v dokumentu Směrnice o ochraně osobních údajů.

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 a konzumovat jiné návykové látky nebo vstupovat do prostor poraden pod jejich vlivem
- v prostorách OP Třebíč, Přerovského 126/6 a OP Moravské Budějovice, nám. Míru 26 není dovoleno nosit zbraně a obdobné nebezpečné předměty
- do prostor OP je vstup domácích zvířat zakázán. Výjimkou jsou asistenční psi.
- služba osobní konzultace nebude poskytnuta osobám vykazujícím zjevné známky infekčního nebo parazitárního onemocnění, těmto osobám bude nabídnuta jiná forma konzultace, např. Telefonická
- při poskytování služby není tolerováno agresivní chování zájemce nebo uživatele služby, v takové případě může být poskytnutí služby ukončeno, odloženo nebo v danou chvíli odepřeno
- osobní konzultace jsou uskutečňovány pouze v prostorách k tomu určených – konzultovnách, poradce také může odepřít konkrétní poskytnutí služby v případě, že by takové poskytnutí nemohlo být uskutečněno s řádnou odborností (např. konzultace obsahu dokumentu po telefonu), v takovém případě bude nabídnuta jiná forma poskytnutí služby
- 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 je možno kopírovat 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 jsou poskytovány nejčastěji používané vzory písemností, které jsou volně k dispozici v prostorách poradny, další vzory, které jsou k dispozici, budou poskytnuty na vyžádání

14 Hodnocení kvality služby

Spokojenost uživatelů se způsobem poskytování služby je jedním z důležitých faktorů pro hodnocení a zvyšování kvality služeb. Zjištěná ne/spokojenost může mít vliv na:

- plánování rozvoje a změn ve službách (rozšíření některých aktivit v rámci poskytované služby, změna místa poskytování služby apod.)
- personální opatření (odměny, stanovení vzdělávacích potřeb pracovníků, v krajním případě sankce)

Zjišťování spokojenosti se službami probíhá několika způsoby:

14.1 Aktivní zjišťování spokojenosti

Poradce je povinen zjišťovat pravidelně zpětnou vazbu od uživatele. Může tak činit buď v průběhu poskytování služby tím, že se aktivně doptává na spokojenost uživatele se službou. Může přitom použít otázky typu: Jak byste hodnotil tuto schůzku? Byla pro vás přínosná? V čem Vám tato schůzka pomohla? Pomohly vám informace k zorientování se ve vaší situaci? Vyhovuje Vám tento způsob práce? Vyhovovalo Vám, jak často jsme se setkávali?

Potřeboval byste více nebo méně podpory? Zpětnou vazbu uživatele zaznamenává pracovník do záznamového archu.

Občanská poradna Třebíč pravidelně zjišťuje spokojenost uživatelů se službami pomocí dotazníků v prostorách poraden a on-line dotazníku. Vyhodnocení je zveřejněno a s výstupy dále pracuje poradenský tým.

14.2 Schránka na stížnosti, nápady a připomínky

V poradnách jsou na viditelných místech umístěny schránky na vhození stížností, nápadů a připomínek k poskytovaným službám. Veškeré podněty mohou být i anonymní. Schránka se pravidelně vybírá. Jejím obsahem se zabývá tým na společné poradě. Veškeré podněty může převzít kterýkoli pracovník poradny. Jestliže se jedná o podnět, který by mohl být považován za stížnost, postupuje se podle Pravidel pro řešení stížností. Občanská poradna Třebíč pravidelně zjišťuje spokojenost uživatelů se službami pomocí dotazníků v prostorách poraden a on-line dotazníku. <https://forms.gle/28bghhP3PqvWwaDf6>

Vyhodnocení je zveřejňováno a s výstupy dále pracuje poradenský tým.

Vzhledem k tomu, že neexistuje právní úprava pro podávání a vyřizování individuálních stížností na kvalitu poskytování sociálních služeb nezávislým orgánem, resp. orgánem odlišným od samotného poskytovatele, doporučujeme se v případě nespokojenosti se způsobem vyřízení stížnosti ze strany poskytovatele obrátit se na Kraj Vysočina, případně dále:

- v záležitostech týkajících se registrací sociálních služeb na Krajský úřad Kraje Vysočina, Žižkova 57, 587 33 Jihlava,
- v záležitostech týkajících se kvality poskytovaných služeb na inspekcii sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí, Na poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2,
- případně na Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, která však není ze zákona oprávněna zabývat se individuálními stížnostmi na kvalitu péče.

Podání stížnosti uživatele služby nemá vliv na další poskytování služeb. Uživatel služby si může zvolit pro vyřízení stížnosti svého zástupce.

15 Další činnosti organizace, které nejsou sociální službou a které mohou občané zdarma využívat

- přednášková činnost dle nabídky organizace, pokud je na akci finanční dotace
- odeslání Návrhu na povolení oddlužení prostřednictvím datové schránky organizace

Bližší informace poskytnete ředitelka či vedoucí poradny.