

INFORMACE O SLUŽBĚ

OBČANSKÁ PORADNA TŘEBOŇ ČESKÉ VELENICE

Občanská poradna je poskytována dle Zákona a sociálních službách
č. 108/2006 Sb., § 37 Sociální poradenství.



**Charita
Třeboň**

Poslání služby

Posláním Občanské poradny je poskytovat lidem podporu a pomoc při zvládnání a řešení obtížných životních situací (např. formou rady, informace vedoucí k porozumění, k orientaci v jejich právech, oprávněných zájmech a povinnostech) za účelem podpory začlenění do společenského fungování. Poradna podporuje rozvoj dovedností a schopností člověka tak, aby co nejvíce samostatně dokázal řešit či stabilizovat svoji sociální situaci. V rámci poradenství je poskytováno také dluhové poradenství.

Okruh osob

Osoby ve věku od 16 let, které jsou v nepříznivé sociální situaci nebo jsou takovou situací ohroženi a nedokáží ji bez vnější pomoci překonat a potřebují informace o tom, jaká mají práva a povinnosti, jaké jsou možnosti řešení jejich situace a informace o dostupných službách. Služba je určena zejména osobám, které jsou limitovány v uplatnění ve společnosti pro svoji sociální situaci, sociálně znevýhodňující prostředí, životní návyky, způsob života, nepříznivý zdravotní stav, věk.

Konzultační hodiny ambulantní formy služby Občanská poradna Třeboň:

Pondělí	8 – 11.30	12 – 16
Úterý	7.30 – 13.30	
Středa	8 – 11.30	12 – 16
Pátek	7.30 – 12.30	

Konzultační hodiny ambulantní formy služby Občanská poradna České Velenice:

Úterý	9 – 12	12.30 – 17.00
Středa	9 – 12	12.30 – 17.00
Čtvrtek	9 – 15	

Zásady poskytování služby

- **individuální přístup k uživateli** (respektování volby a potřeb uživatele; podpora nezávislosti uživatele a důraz na jeho osobní zodpovědnost)
- **anonymita** (uživatel služby může vystupovat anonymně)
- **diskrétnost** (žádná informace, zjištěná od uživatele v průběhu poradenského procesu, nebude bez jeho výslovného souhlasu předána nikomu mimo službu, týká se i informace o tom, zda uživatel službu využívá. Poradce považuje všechna sdělení uživatelů za důvěrná. Poradce i organizace jsou vázány mlčenlivostí, není-li to v rozporu s platnými právními předpisy - oznamovací povinnost).
- **nestrannost** (služby poradny jsou poskytovány všem lidem bez rozdílu rasy, barvy pleti, pohlaví, zdravotního stavu, rodinného stavu, sexuální orientace, věku, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního postavení apod. Poradce neovlivňuje výběr řešení, pouze předkládá dostupné možnosti.)
- **bezplatnost** (za poskytnutou službu uživatel nic nehradí)

Uzavření smlouvy o poskytování služby

Když se zájemce o službu seznámí s informacemi o službě a souhlasí s podmínkami pro poskytování služby, poradce uzavře se zájemcem o službu ústní (v případě zájmu uživatele i písemnou) smlouvu a zájemce se stává uživatelem služby.

Cíle služby

- 1) cílem je uživatel, který se na základě obdržených informací, rad a podpory orientuje ve své obtížné životní situaci a získává možnost ji řešit
- 2) cílem je posilovat dovednost uživatelů samostatně a aktivně jednat

Služba poskytuje tyto základní činnosti

- 1) **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:** zprostředkování navazujících služeb (poskytnutí informací klientovi o dalších subjektech, které nabízejí potřebnou pomoc při řešení situace klienta, či zprostředkování kontaktu s těmito subjekty, doprovod klienta na úřady, školy či další instituce)
- 2) **sociálně terapeutické činnosti:** poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání (poskytování socioterapeutických činností vede k udržení či rozvoji osobních a sociálních schopností a dovedností, které podporují začleňování osob).
- 3) **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:** pomoc při vyřizování běžných záležitostí a pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím (podpora uživatele při vyřizování záležitostí např. na úřadech, u pronajímatelů bytů, věřitelů, dodavatelů energie, plynu formou doprovodu nebo předáním informací, instrukcemi či nácvikem)

Poradna zajišťuje poradenství v oblastech:

- pracovně – právní vztahy
- majetkoprávní vztahy
- řešení dluhů (exekuce, insolvence, rodinný rozpočet apod.)
- sociální dávky
- bydlení a sousedské vztahy
- rodina a mezilidské vztahy
- domácí násilí
- základy práva v ČR

Poradna poskytuje také **specializované poradenství v oblasti dluhové problematiky, má od 1. 10. 2018 akreditaci Ministerstva spravedlnosti (identifikační číslo AO-052-2018) pro poskytování služeb v oblasti oddlužení.** Pracovníci služby jsou odborně vybaveni pro pomoc a podporu uživatelů v celém procesu řešení jejich zadlužení (např. vyjednávání s věřiteli, sestavení splátkového kalendáře, rodinného rozpočtu, jednání s exekutorem, pomoc s podáním návrhu na oddlužení k soudu, podpora uživatele po dobu plnění podmínek oddlužení) S tím souvisí podpora uživatele i v dalších oblastech života, které jsou často dluhy dotčeny (zaměstnání, bydlení, vztahy). Nedílnou součástí služby odborného sociálního poradenství je poskytnutí základního poradenství a předání potřebných informací zájemcům o službu, kteří se obrátí na poradnu s problematikou, jejíž řešení již není v kompetenci pracovníků poradny.

Úrovně poskytovaných služeb

1. **Informace:** poskytování přesných a věcně správných informací ústní nebo písemnou formou (znění zákonů, právní úpravy, posouzení věcné správnosti podávaných dokumentů, kontakty na instituce apod.).
2. **Rady:** poskytování cílené rady na zakázku uživatele, strategie postupu, rozbor a nabídka alternativ pro řešení situace.
3. **Aktivní pomoc:** praktická pomoc při vyplňování formulářů, při psaní dopisů a podání (úřady, soudy apod.), vysvětlování obsahu dokumentů, pomoc s výpočty.
4. **Asistence:**
 - a) *Doprovázení* – poradce doprovází uživatele mimo poradnu na oficiální jednání, je v pozadí, sám aktivně nezasahuje. Je spíše morální oporou.
 - b) *Vyjednávání* – poradce jedná v zájmu uživatele s třetí stranou.
 - c) *Zastupování* – poradci je dána plná moc oficiálně zastupovat uživatele při úředním jednání.

V kompetenci poradce je posoudit maximální možnou míru samostatnosti uživatele a poskytnout mu úroveň služby, která je vhodná a současně maximálně respektuje vůli uživatele a rozvíjí jeho schopnosti samostatného jednání.

Vedení dokumentace o uživateli služby

Zájemce o sociální službu je informován o možnosti službu využít anonymně. V případech, kdy není možné zůstat v anonymitě, jsou údaje shromažďovány a zpracovávány v rozsahu nezbytně nutném pro poskytnutí služby. Uživatel služby podepisuje „Souhlas se zpracováním osobních údajů“. Sociální pracovníce zachází s osobními údaji uživatelů služby dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a dle článku 13 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů (GDPR).

Uživatelé služby mají právo nahlédnout do svého spisu za přítomnosti sociální pracovníce, pořizovat si z něj výpisky, po dohodě se sociální pracovnící mohou požadovat kopii záznamu. Shromážděné osobní údaje o uživateli jsou poskytovatelem služby uchovávány v závislosti na jejich potřebnosti pro poskytování služby, nejdéle však 10 let od ukončení poskytování služby.

Práva a povinnosti uživatelů služby

Uživatel služby má právo:

- být informován o druhu služby, cílech, poslání, cílové skupině, provozní době, kapacitě a způsobu poskytování služby,
- na poskytnutí kvalitního odborného sociálního poradenství,
- zůstat v anonymitě (pokud to povaha věci dovolí),
- očekávat a požadovat, že s ním bude jednáno v souladu s pravidly slušnosti a respektována jeho důstojnost, naplňována lidská a občanská práva,
- samostatně rozhodovat o plánování postupu při poskytování služby,

- volit jednotlivé kroky, případně spolupráci ukončit, i když není dosaženo dohodnutého cíle,
- nahlížet do své dokumentace, pořizovat si z ní poznámky,
- podat stížnost na postup pracovníka služby (ústně, písemně)
- být informován o způsobu řešení svých podnětů, stížností,
- na soukromí při poskytování služby a důvěrnost sdělení,
- na respektování své jedinečnosti
- na informaci, kde jinde může jím požadovanou sociální službu získat,
- na ochranu osobních údajů podle zákona č.110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Uživatel služby má povinnost:

- jednat vůči pracovníkům poradny v souladu s pravidly slušnosti,
- dodržovat sjednané termíny schůzek, v případě nemožnosti dostavit se na konzultaci je nutné telefonické omluvení a přeobjednání,
- aktivně přistupovat k řešení své tíživé životní situace (tj. zapojit se do procesu řešení problému),
- respektovat soukromí při jednání s ostatními uživateli služby,
- nevnášet do služby žádný alkohol ani jiné omamné látky a rovněž je zde nepožívat; je-li uživatel pod vlivem alkoholu nebo jiných látek v takové míře, že to značně ztěžuje komunikaci, má pracovník právo poskytnutí služby odmítnout a uživatele ze služby vykázat.

Mlčenlivost

Pracovníci poradny jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního vztahu. Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být osoby uvedené ve větě první zproštěny pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu. Údaje týkající se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, sdělují jiným subjektům, jen stanoví-li tak tento zákon nebo zvláštní zákon; jinak mohou tyto údaje sdělit jiným subjektům jen s písemným souhlasem osoby, které jsou poskytovány sociální služby.

Pracovníci poradny mohou porušit mlčenlivost v případě zjištění závažné trestné činnosti, kdy mají oznamovací povinnost podle § 168 Trestního zákona.

Ukončení poskytování služby

Ukončení ze strany uživatele:

- uživatel má právo smlouvu o poskytování služby bez udání důvodu kdykoliv ukončit v průběhu poskytování služby. O této možnosti je informován.
- uživatel může službu kdykoli odmítnout, přerušit či ukončit a pokud o ni znovu požádá, využít. Služba mu bude poskytnuta ve stejné kvalitě.

Ukončení ze strany poskytovatele služby:

- naplněním dojednaného cíle spolupráce,

- v případě, že poradna neposkytuje služby, které vyplynuly při řešení dané situace uživatele, nemá možnost dále požadovanou službu zajistit a odkáže uživatele na jinou službu,
- v případě, že další pokračování v poskytování služby by bylo v rozporu s posláním a cíli zařízení.

Kapacita služby

Okamžitá kapacita: max. 1 osoba

Postup při podávání stížnosti

- K podání stížnosti na službu je oprávněn uživatel, jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, příp. fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele nebo osoba, aniž by ta sledovala zájem jednoho konkrétního uživatele, ale přesto má na službu stížnost (např. instituce, soused uživatele).
- Stížnost může být podána i anonymně.
- Stížnosti, podněty, připomínky lze podávat ústně nebo písemně v úředních hodinách pracovníkům poradny.
- Písemně je možné kdykoliv podat stížnost, podnět nebo připomínku do „schránky stížností, připomínek a podnětů“ umístěné na budově v sídle poradny. Stížnost může být zaslána též poštou na adresu poradny Vitorazská 77, 379 01 Třeboň či do sídla organizace Charity Třeboň, Chelčického 2, 379 01 Třeboň.
- Shromažďování a evidenci stížností zajišťuje pověřený pracovník služby. Předání stížnosti k zaevidování má na starosti pracovník, který stížnost převzal a v případě ústní stížnosti o ní učinil zápis. Stížnost neřeší osoba, proti které stížnost směřuje.
- Stížnost je vždy vyřízena v nejbližší možné lhůtě maximálně do 30ti dnů s ohledem na charakter stížnosti. O vyřízení stížnosti obdrží uživatel písemnou zprávu, která mu bude předána osobně nebo zaslána poštou. Zpráva bude napsána tak, aby byla pro stěžovatele dostatečně srozumitelná.

V případě anonymní stížnosti je závěr z prošetření viditelně umístěn na nástěnce ve vstupu do poradny a to na dobu 30 dnů.

V případě, že skutečná lhůta vyřizování stížnosti překročí výše uvedený termín pro vyřízení, příjemce stížnosti uvědomí stěžovatele písemně o této skutečnosti a důvodech a to do ukončení lhůty vyřízení.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může **odvolat** k nadřízenému orgánu nebo institucím, které se zabývají ochranou lidských práv:

Diecézní charita České Budějovice, Kanovnická 18, 370 01 České Budějovice

Biskupství českobudějovické, Biskupská 132/4, 370 01 České Budějovice

Charita ČR, Máchova 7, 120 00 Praha 2

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1

Nouzové a havarijní situace, které mohou ve službě nastat

Jedná se o mimořádné události, které zásadně vybočují z běžného provozu služby a musí se okamžitě řešit. Např.

- **požár**
- **úraz, náhlé vážné zdravotní potíže, případně smrt**
- **živelná pohroma**
- **havárie instalace vody nebo elektrické energie** s výrazným dopadem na prostory poradny a osoby, které se v nich zdržují.

Každý je povinen jednat a chovat se tak, aby nezapříčinil vznik mimořádné události.

V případě, že klient zpozoruje vznik mimořádné události, **informuje o tom pracovníka služby**, který situaci začne řešit v souladu s vnitřními pravidly, uživatel **dbá pokynů pracovníka**.

Pokud není možné o mimořádné události informovat žádného pracovníka, uživatel v závislosti na konkrétní události **přivolá příslušnou záchrannou složku** (policie ČR tel. 158, záchranná služba tel. 155, hasičský sbor tel. 150) nebo kontaktuje integrovaný záchranný systém tel. 112. **Vždy je prvořadá záchrana lidských životů a ochrana zdraví osob před ochranou majetku.**

Prevence nouzových a havarijních situací:

- uživatel dodržuje zákaz kouření v prostorách organizace
- uživatel nemanipuluje s uzávěry plynu, vody a elektřiny
- v případě nenadálých zdravotních potíží, uživatel okamžitě informuje pracovníka služby, kteří mu dle svých možností poskytnou pomoc a přivolá odbornou lékařskou pomoc. Na pracovišti je dostupná lékárnička.

CHARITA TŘEBOŇ OBČANSKÁ PORADNA TŘEBOŇ

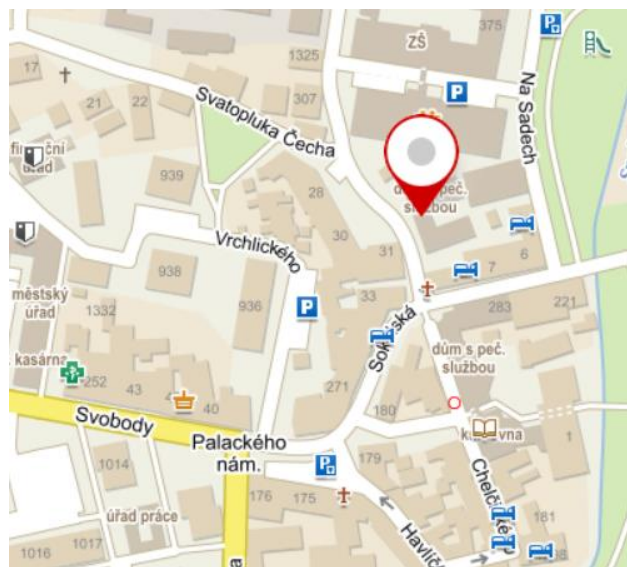
Kontakt:

Sv. Čecha 20, 379 01 Třeboň

Tel. +420 775 566 971

E-mail: poradnatrebon@trebon.charita.cz

www.trebon.charita.cz



CHARITA TŘEBOŇ OBČANSKÁ PORADNA ČESKÉ VELENICE

Kontakt:

Vitorazská 77, 378 10 České Velenice

Tel.: +420 732 895 809

E-mail:

poradnavelenice@trebon.charita.cz

www.trebon.charita.cz

