

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 zvládání 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, 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, Sv. Čecha 20:

Pondělí	8 – 11.30	12 – 16.30
Úterý		12 – 16
Středa	8 – 14	
Čtvrtek		12 – 16
Pátek	7.30 – 12.30	

Konzultační hodiny ambulantní formy služby Občanská poradna Č. Velenice, Vitorazská 77:

Úterý	8.30 – 14
Středa	11 – 17
Čtvrtek	8.30 – 14

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.

Jednání se zájemcem o službu, uzavření smlouvy o poskytování služby

Služba je poskytována bezplatně, zájemci o využití služby poradny nepotřebují žádné doporučení. Službu mohou kontaktovat osobně v otevíracích hodinách, telefonicky, písemně popř. zprostředkovaně jinou osobou.

Při prvním osobním kontaktu poradce seznámí zájemce o službu s posláním, cíli, zásadami, jejich právy a povinnostmi, s možností si stěžovat v případě nespokojenosti a službu kdykoliv ukončit, dále s nouzovými a havarijními situacemi, které mohou v souvislosti s poskytovanou službou nastat. Poradce také informuje zájemce o možnosti využít službu anonymně a seznámí ho s možností kdykoliv přejít do vedení anonymní dokumentace. Poradce informuje o tom, že je vázán mlčenlivostí (vyjma ohlašovací povinnosti občanů ve vztahu ke spáchanému trestnému činu). Poradce předá zájemci písemný informační materiál o poskytované službě. V případě, že se zájemce rozhodne stát uživatelem služby a souhlasí s podmínkami pro poskytování služby, poradce s ním uzavře ústní (v případě zájmu uživatele i písemnou) smlouvu a zájemce se stává uživatelem služby. Pokud se uživatel rozhodl nevyužít anonymní evidence dokumentace, podepisuje souhlas s poskytnutím a uchováním osobních a citlivých údajů.

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).
- 4) **Činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.**

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, od 1. 10. 2018 má 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 často bývají 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 vyplněných 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, psaní dopisů a jejich 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“. Pracovníci 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 pracovníka služby, pořizovat si z něj výpisky, po dohodě s pracovníkem 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.

Veškeré dokumenty, které jsou v souvislosti s poskytováním služby poradnou obdrženy, jsou vedeny ve spisové dokumentaci, která slouží k rychlejší orientaci v řešené situaci uživatele a umožňuje zpětně hodnotit naplnění dojednané zakázky. Spisová dokumentace je uchovávána po dobu nutné úschovy, řídí se platnou legislativou.

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, bude respektována jeho důstojnost a budou 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 (pokud tak neučiní, bude jeho čas postoupen jinému uživateli),
- aktivně přistupovat k řešení své tíživé životní situace (tj. zapojit se do procesu řešení problému),
- respektovat soukromí při jednání s ostatními uživateli služby,
- nevnašet 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 pracovníci zproštěni 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 pokud tak stanoví 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 ukončit kdykoliv v průběhu poskytování služby. O této možnosti je informován.
- uživatel může službu kdykoli odmítnout, přerušit či ukončit a pokud o ni znovu požádá, znovu ji 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,
- v případě opakovaného, nebo zvláště hrubého, porušení svých povinností jako uživatele služby.

Kapacita služby

Okamžitá kapacita: max. 1 osoba

Postup při podávání stížností

- K podání stížností na službu je oprávněn uživatel, jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, příp. fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele nebo osoba, která nesleduje zájem konkrétního uživatele, a 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 pracovníků poradny.
- Písemně je možné kdykoliv podat stížnost, podnět nebo připomínku do „schránky stížností, připomínek a podnětů“ umístěné na budově v sídle poradny. Stížnost též může být zaslána poštou na adresu poradny Vitorazská 77, 379 01 České Velenice, 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, nebo o ní učinil, v případě ústní stížnosti, zápis. Stížnost neřeší osoba, proti které stížnost směřuje.
- Stížnost je vždy vyřízena v nejbližší možné lhůtě maximálně do 30 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 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

Ministerstvo práce a sociálních věcí, email: posta@mpsv.cz

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 začne situaci 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, který mu dle svých možností poskytne pomoc a přivolá odbornou lékařskou pomoc. Na pracovišti je dostupná lékárnička.

CHARITA TŘEBOŇ OBČANSKÁ PORADNA TŘEBOŇ

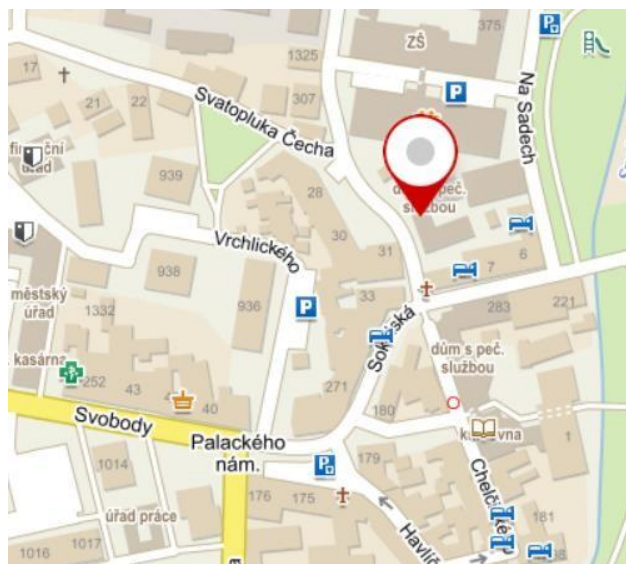
Kontakt:

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

