

## Jaké zásady při poskytování služby dodržíme?

Bezplatnost, diskrétnost, anonymita (neanonymně je služba poskytnuta pouze klientům, žádající sepis a podání návrhu na oddlužení), nezávislost, respekt k osobě uživatele, respekt k základním lidským právům, aktivní účasti klientů na řešení, potřebné podpory a pomoci

## Komu poskytujeme naše služby?

Služby Občanské poradny jsou poskytovány osobám od 16 let, které se dostaly do obtížné životní situace, nebo jim taková situace hrozí a nemohou, či nezvládnou ji v daném okamžiku řešit vlastními silami a zároveň nemohou využít jiných dostupných komerčních např. právních služeb.

Poradenství není poskytováno podnikatelům v rámci jejich podnikatelské činnosti. Služby sepisu a podání návrhu na oddlužení nejsou poskytovány podnikatelům (OSVČ) nebo osobám se závazky z podnikání.

Ambulantní formu služby nelze poskytnout osobám s takovým zdravotním handicapem, který mu neumožní překonat bariérové prostředí služby (zejména přístupové schody).

## Jaké služby poskytujeme?

- základní sociální poradenství
- poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, v 18 oblastech práva
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, zprostředkování navazujících služeb

## Poradenství poskytujeme v 18 oblastech práva:

Sociální dávky, sociální pomoc, důchodové, nemocenské a zdravotní pojištění, pracovní právní vztahy a zaměstnanost, bydlení, rodinné a partnerské vztahy, majetkoprávní vztahy a náhrada škody, finanční a rozpočtová politika, zdravotnictví, školství a vzdělávání, ochrana spotřebitele, základy práva ČR,

občanské soudní řízení, veřejná správa a správní řízení, trestní právo, ústavní právo, oddlužení, ekologie

Poradenství není poskytováno v oblastech, týkajících se právnických osob (korporací a jiných právnických osob) a v oblasti obchodního práva.

## Kdo službu poskytuje:

Službu poskytují sociální pracovníci – poradci, kteří jsou vyškoleni a jsou kompetentní pro výklad těch právních dokumentů, které mají souvislost s uživatelským problémem. V Občanské poradně nepracuje právník.

## K čemu občanská poradna neslouží?

Občanská poradna Opava nenahrazuje specializované poradny. Není odborným pracovištěm sociální péče, nestanovuje sociální dávky, neposkytuje odborné služby klinických psychologů a rodinných poradců, neposkytuje krizovou intervenci a nenahrazuje činnost právních kanceláří. Neposkytuje hmotnou a finanční pomoc, ani ubytování.

## Kdy a jak Vám můžeme pomoci?

Služba Občanské poradny je poskytována ambulantně formou osobní, telefonické, elektronické a jiné písemné konzultace, a jednorázově či opakovaně. Služba je klientům poskytována také terénní formou v případě, jestliže se zájemce o službu či klient nemůže ze závažných důvodů dostavit do poradny. Terénní formu služby poskytujeme v rámci města Opavy a v okolí, které je v dosahu opavské městské hromadné dopravy.

## Otevírací doba:

Pondělí	08.00 – 11.00	12.00 – 15.30
Úterý	09:00 – 12:00 ( telefonické konzultace)	
Středa	08.00 – 11.00	12.00 – 16:00 (pro objednané)
Čtvrtek	08.00 – 12.00	12:00 – 15:00 (telefonické konzultace)
Pátek	09.00 – 11.00	(terénní forma služby)

Kontaktovat nás můžete také telefonicky na tel. č. 553 616 437, 731 316 552 nebo emailem:

[obcanskaporadna@charitaopava.cz](mailto:obcanskaporadna@charitaopava.cz), či přes [www.obcanskaporadnaopava.cz](http://www.obcanskaporadnaopava.cz)

Každá osobní konzultace trvá 45 min. Emailové dotazy jsou vyřizovány do 10 pracovních dnů.

## Kdy máme právo Vám odmítnout poskytnout konzultaci:

Poskytovatel může dále odmítnout poskytnout konzultaci:

- osobám pod vlivem alkoholu, omamných a psychotropních látek
- osobám, kteří svým chováním obtěžují nebo ohrožují poradkyni nebo ostatní přítomné (např. nadáváním, vyhrožováním, agresivním chováním)
- lidem, kteří nedodrží ústní či písemnou dohodu s pracovníci poradny

## Jak se uzavírá smlouva o poskytnutí služby?

Smlouva o poskytování služeb se zájemcem o službu je nepsaná, uzavíraná ústně, a to v okamžiku, kdy jsou splněny následující požadavky:

- Zájemce i jeho zakázka odpovídají veřejnému závazku poradny
- Zájemce je seznámen a souhlasí s podmínkami poskytování sociální služby střediska Občanské poradny
- Zájemce se rozhodl službu odborného sociálního poradenství využít.

V této chvíli se zájemce o službu stává uživatelem služby (US). Na žádost zájemce o službu bude smlouva uzavřena i písemnou formou. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, tj. do doby, kdy se splní nebo ukončí sjednané cíle.

## Jaká máte práva a povinnosti v rámci uzavřené smlouvy?

*Máte právo:*

- Poskytnutí služby, a to bez rozdílu pohlaví, rasy a původu, politického přesvědčení, handicapu a

- postavení ve společnosti, náboženské a sexuální orientace
- Na poskytnutí informací o službě poradny, popřípadě zajištění kontaktu na jiné organizace, poskytující poradenské služby.
- Důstojné prostředí, ve kterém se služba poskytuje.
- Na informace o poradně, vedení dokumentace a ochraně svých osobních údajů
- Úcty, respekt a svobodu v rozhodování – právo dělat vlastní rozhodnutí i v rozporu se sdělenými možnostmi učiněné v průběhu řešení případu uživatele služby ze strany pracovníka poradny.
- Mlčenlivost a diskrétnost poradců, dobrovolníků
- Kdykoli kontakt přerušit a ukončit
- Na uplatnění stížnosti na poradce, kvalitu služby a organizaci služby či odbornou úroveň.
- Vyjádřit spokojenost s poskytnutou službou

#### ***Máte však také povinnosti:***

- jednat s pracovníky Občanské poradny a dalšími klienty v souladu s pravidly slušnosti
- plnit to, na čem se v rámci poskytování služby domluvíme, sdělovat pravdivé skutečnosti své situace
- aktivně se podílet na řešení své situace
- při havarijních a nouzových situacích ohrožujících bezpečnost (požár, živelná pohroma, únik vody, plynu, zdravotní indispozice klienta či pracovníka služby apod.) dbát zejména pokynů pracovníků případně poskytnout nezbytnou první pomoc a přivolat složky integrovaného záchranného systému.

#### **Jak může být smlouva ukončena**

##### ***Ze strany uživatele služby***

Uživatel služby má právo ukončit či přerušit přijímání služby Občanské poradny kdykoliv bez udání důvodu.

##### ***Výpovědi smlouvy z naší strany:***

- a) služba neposkytuje požadované služby, které vplynuly při řešení dané situace uživatele, pracovník služby nemá možnost dále požadovanou službu zajistit a odkáže klienta na jinou službu

- b) byly vyčerpány všechny možnosti při řešení zakázky US
- c) další pokračování v poskytnutí služby by bylo rozporu s posláním a cíli služby
- d) V případě, že se uživatel služby na službu neobrátil déle než 3 měsíce po posledním využití služby.
- e) z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Smlouvu o poskytování sociální služby mohou obě smluvní strany vypovědět bez výpovědní doby, tj. okamžitě. Výpověď je účinná dnem doručení druhé smluvní straně.

Uzavřená smlouva o poskytování služby bude pro konkrétního uživatele považována za ukončenou:

- poskytnutím možných řešení, ze kterých si uživatel svobodně vybere a již nemá zájem na dalším poskytnutí služby
- zakázka uživatele služeb byla splněna

Pokud uživatel o poskytnutí služby znovu požádá, bude mu poskytnuta ve stejné kvalitě s výjimkou bodu f), kdy v případě ukončení smlouvy dle bodu f) je poskytovatel oprávněn odmítnout poskytnutí službu v době 6 měsíců ode dne ukončení smlouvy.

#### **Můžete si stěžovat, pokud nebudete spokojeni**

Každý klient má právo na podání a řádné projednání své stížnosti, není-li spokojen s některým aspektem poskytované služby. (způsob práce poradny nebo poradce, popř. porušení principů nebo Etického kodexu poradce) Stížnost lze podat ústně, písemně, emailem, prostřednictvím formuláře na webových stránkách [www.obcanskaporadnaopava.cz](http://www.obcanskaporadnaopava.cz)

Termín vyřízení stížnosti je 15 dnů. Nepodaří-li se dojít ve lhůtě 15 dnů k závěrům šetření, sdělí vedoucí tuto skutečnost písemně stěžovateli a termín rozhodnutí prodlouží o dalších 15 dnů.



## **Občanská poradna Opava**

**Typ služby:** odborné sociální poradenství podle zákona o sociálních službách

### **Adresa poradny:**

Kylešovská 10  
746 01 Opava

### **Telefon**

553 616 437, 731 316 552

### **Email**

[obcanskaporadna@charitaopava.cz](mailto:obcanskaporadna@charitaopava.cz)

### **Internetové stránky**

[www.obcanskaporadnaopava.cz](http://www.obcanskaporadnaopava.cz)  
[www.charitaopava.cz](http://www.charitaopava.cz)

Tento dokument slouží jako informační balíček pro zájemce o službu a uživatele služby Občanské poradny Opava