

Jaké zásady při poskytování služby dodržujeme?

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. Za poradenství podnikatelům není považováno poradenství v oblasti sepisu a podání návrhu na oddlužení osobám - podnikatelům (OSVČ) nebo osobám se závazky z podnikání – těmto osobám je poradenství v oblasti oddlužení poskytováno.

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

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.

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, pracovně 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.

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.

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
- Úctu, 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 z naší strany v případě, že:

- 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 e), kdy v případě ukončení smlouvy dle bodu e) je poskytovatel oprávněn odmítnout poskytnutí služby 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. Stížnost lze podat také k např. k Veřejnému ochránci práv, Údolní 39, 602 00 Brno, pokud se klient nechce z jakéhokoliv důvodu se stížností obracet přímo na službu. 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

Internetové stránky

www.charitaopava.cz

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