

Jaké zásady při poskytování služby dodržujeme?

Bezplatnost, diskrétnost, anonymita (neanonymně je služba poskytnuta pouze klientům, kterým je sepsován návrh na povolení 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 či psychologických služeb.

Poradenství není poskytováno podnikatelům v rámci jejich podnikatelské činnosti s výjimkou poradenství v oblasti sepisu a podání návrhu na oddlužení podnikatelům 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).

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, oblastech práva, psychologie
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, zprostředkování navazujících služeb

Poradenství v oblasti orientace v soc. systémech a práva poskytujeme v 17 oblastech:

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.

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

Poradenství ve formě manželského a rodinného poradenství je poskytováno v těchto oblastech:

Problémy ve vztahu k sobě, problémy při zvládání životních změn, osobních ztrát a obtížných životních situací, vývojové a přechodové krize vztahu, nevěra a jiné mimo partnerské vlivy, problémy v mezigeneračním soužití. Těžkosti v prožívání aktuálního blízkého vztahu, partnerství, manželství, poruchy soužití, párové intimity, komunikace, zvládání pocitů odcizení s partnerem, žárlivosti, nevěry, mimomanželského vztahu, rozvodové úvahy a příprava na rozvod či rozchod, komunikace v rodině, vztahy v rodině, uspořádání života v rodině, úmrtí v rodině a v blízkém okolí, obětem trestné činnosti, osobám, ohroženým domácím násilím.

Kdo službu poskytuje:

Službu poskytují sociální pracovníci – poradci. 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 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 (osobní, telefonické, internetové):

| | | |
|----|---------------------------|---------------------------|
| Po | 10:00 – 12:00 | 13:00 – 18:00 (objednaní) |
| Út | 08:00 – 11:00 | 12:00 – 15:00 |
| ST | 09:00 – 12:00 (objednaní) | 13:00 – 17:00 |
| ČT | 09:00 – 11:00 | 12:00 – 15:00 |
| PÁ | 08:00 – 11:00 | 12:00 – 14:00 (objednaní) |

Terénní forma služby je poskytována:

| | |
|----|---------------|
| Po | 12:00 – 15:00 |
| St | 09:00 – 12:00 |
| Pá | 12:00 – 14:30 |

Kontaktovat nás můžete také telefonicky na tel. č. 553 616 437, 731 316 552 nebo emailem: obcanskaporadna@charitaopava.cz. či přes www.charitaopava.cz

Každá osobní konzultace trvá 45 min. Emailové dotazy jsou vyřizovány do 3 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 nedodržují 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

- Zámec je seznámen a souhlasí s podmínkami poskytování sociální služby střediska Občanské poradny
- Zámec se rozhodl službu odborného sociálního poradenství využít.

V této chvíli se zámec o službu stává uživatelem služby (US). Na žádost zámce 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 a aktivně se podílet na řešení své situace
- při havarijních a nouzových situacích ohrožujících bezpečnost dbát zejména pokynů pracovníků

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 Termín vyřízení stížnosti je 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 zámce o službu a uživatele služby Občanské poradny Opava