

# **Veřejný závazek Občanské poradny**

## **Poslání Občanské poradny**

Posláním Občanské poradny je poskytovat lidem informace o jejich právech, povinnostech či oprávněných zájmech. Poradna je zde pro občany, kteří se dostali do nepříznivé životní situace a klade si za cíl jim tuto situaci pomoci řešit poskytováním bezplatných, nestranných, nezávislých a diskrétních rad, informací a případně další pomoci. Informace jsou zaměřeny především na pomoc a podporu v oblasti pracovního práva, rodiny a mezilidských vztahů, sociální pomoci, bydlení, oblasti sociálních dávek, dluhové problematiky, postupu při výběru a vyřízení vhodné kompenzační pomůcky aj. Poradenství je občanům poskytováno v poradně, v případě potřeby i v jejich přirozeném prostředí.

## **Cíle**

Cílem poradenství není vyřešit uživatelovu situaci za něj, ale poskytnout mu takovou informaci či radu, která mu pomůže co nejrychleji a nejefektivněji svou situaci řešit vlastními silami. Cílem je tedy zmírnění či vyřešení toho, co uživatel definuje a předkládá jako svou zakázku, odstranění jeho sociální či psychické nouze. Snažíme se o to, aby v celém poradenském procesu k nám měl důvěru a abychom ho motivovali k samostatnosti. Necháváme uživateli volný prostor, aby mohl uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastních zodpovědných rozhodnutí.

Cílem Občanské poradny Charity Zábřeh je uživatel,

- 1) který získal nové informace nebo dovednosti, které povedou k zvýšení jeho samostatnosti a zvládnutí náročných situací, které život přináší,
- 2) který se zorientoval ve své situaci a ví, jaké kroky musí učinit, aby se jeho situace mohla zlepšit,
- 3) který zná svá práva a povinnosti,
- 4) který umí v rámci řešení svého problému samostatně a aktivně jednat.

## **Rozvojové cíle OP**

### **Dlouhodobé cíle pro období 2009-2014:**

- § trvale rozvíjet a zkvalitňovat své služby pro uživatele OP
- § vzdělávat se v sociální oblasti dle aktuálních potřeb služby
- § ekonomicky stabilizovat službu OP

§ prezentovat služby OP veřejnosti

### **Krátkodobé cíle pro rok 2013, termín vyhodnocení leden 2014**

§ Trvale rozvíjet a zkvalitňovat služby:

- rozšířit pracovní dobu v Mohelnici ještě o 4 pracovní hodiny týdně – zodpovídá Mgr. Monika Hanušová, DiS,
- 80% úspěšnost podaných návrhů na oddlužení, zodpovídá Mgr. Monika Hanušová, DiS.
- najít vhodnější prostory pro poskytování poradenství v Zábřeze (dvě samostatné kanceláře, únikový východ z kanceláře) – zodpovídá: vedení CHZ
- vybudovat dětský koutek v poradně v Zábřeze – zodpovídá Mgr. Monika Hanušová, DiS.
- získání zpětné vazby, podnětů, připomínek či stížností od uživatelů, praktikantů přicházejících do poradny – min. 30 vyplněných dotazníků od uživatelů dlouhodobého poradenství (více jak 3 setkání) a zpětná vazba od všech praktikantů - zodpovídá Mgr. Monika Hanušová, DiS.

§ Vzdělávat se v sociální oblasti:

- využívat 2-3x ročně supervize na ACHO v Olomouci, zodpovídá Mgr. Monika Hanušová, DiS.
- absolvovat školení týkající se legislativních změn v sociální oblasti, v oblasti exekučního zákona, občanského zákoníku, zodpovídá Mgr. Monika Hanušová, DiS.

§ Ekonomicky stabilizovat rozvoj OP:

- sepsat alespoň 2 projekty na financování OP, zodpovídá Zdena Hrubá, DiS.

§ Prezentovat služby OP veřejnosti:

- uskutečnit min. 2 přednášky pro veřejnost o činnosti poradny a dluhové problematice, zodpovídá Mgr. Monika Hanušová, DiS.
- účast na Dnu otevřených dveří - zodpovídá Mgr. Monika Hanušová, DiS.

### **Cílové skupiny**

Cílovou skupinou je myšlen okruh osob, pro které je služba určena a pro které určena není.

Služby poskytované Občanskou poradnou jsou určeny pro:

§ osoby v krizi

§ osoby bez přístřeší

§ imigranty, azylanty

§ etnické menšiny

§ seniory a zdravotně postižené osoby, které potřebují pomoci s výběrem a vyřízením vhodné kompenzační pomůcky, a pro osoby pečující o tyto seniory či zdravotně postižené,

a zároveň vzhledem ke své sociální situaci trpí sníženou schopností a dovedností uplatňovat svá práva.

Poradna se dále specializuje na poradenství v oblasti dluhové problematiky a poradenství cizincům, kteří mají platný trvalý nebo dlouhodobý pobyt v ČR a pocházejí z nečlenských zemí EU.

### **Věková struktura cílové skupiny**

Poradenství je určeno osobám starším 18 let. V případě potřeby poskytujeme pomoc zákonnému zástupci při řešení problémů jeho dítěte, neposkytujeme však poradenství dětem a mládeži do 18 let.

Pokud by se na OP obrátil nezletilý v krizové životní situaci, zprostředkujeme kontakt s FOD nebo na OSPOD.

Služba je určena lidem, kteří jsou schopni komunikovat v českém jazyce alespoň na základní úrovni, případně si zajistí asistenta či tlumočníka, aby se byli schopni dorozumět. Pokud se dostaví zájemce, který nerozumí poradci a který není schopen si zajistit asistenta či tlumočníka, nabídne pracovník poradny zprostředkování takovéto osoby (CPIC, tel. 585 204 686, 608 119 971).

### **Oblasti a rozsah poskytování poradenských služeb v OP**

Poskytované služby jsou vymezené těmito právními předpisy:

- § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,
- § 4 vyhlášky č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

#### **1. Základní činnosti**

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: zprostředkování navazujících služeb

b) sociálně terapeutické činnosti

c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: pomoc při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím

**Základní činnosti jsou poskytovány formou:**

informací (např. číslo zákona nebo znění vybraných paragrafů, kontakt na jiné instituce) a rad (poradce s klientem hledají různé podoby řešení situace, zvažují jejich klady a zápory) z oblasti občanského práva, rodinného práva, v oblasti sociálních dávek a práva sociálního zabezpečení, v oblasti pracovně právních vztahů, v oblasti dluhové problematiky, kompenzačních pomůcek, poradenství občanům třetích zemí,

- aktivní pomoci (při sepisování dokumentů, žádostí, odvolání, vyplňování formulářů, pomoc s podáváním návrhů a žalob k soudu, např. insolvenčních návrhů, návrhů na rozvod manželství, zvýšení či snížení výživného, vypořádání společného jmění manželů, vyhledání návodů a vzorů, konzultace o věcné správnosti písemnosti, pomoc s výpočtem a vyjednáváním splátkového kalendáře, vysvětlení obsahu dokumentů apod.),
- asistence (např. vyjednávání a doprovázení na soudní jednání a jednání s úřady, telefonické vyjednávání s třetí stranou, doprovod na úřad),
- zprostředkování kontaktů na další specializované instituce.

**Poradenství se zaměřuje především na tyto oblasti:**

- *Základní poradenství* – poskytování informací o nárocích, službách a možnostech, které mohou vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci člověka
- *Osobní poradenství* – pomoc při hledání východisek z osobních problémů, problémů s pracovní neschopností, ubytováním, bydlením, dědictvím, darovacími smlouvami
- *Rodinné poradenství* – žádosti o rozvod, žádosti o zvýšení, snížení či zrušení výživného
- *Pracovní poradenství* – pomoc při hledání volného pracovního místa, pomoc se sepsáním žádosti o pracovní místo, s životopisem
- *Sociální poradenství* – pomoc při hledání východisek z nepříznivé sociální situace – dávkové poradenství, námitky a žaloby proti nepřiznání důchodu, poradenství pro osoby zdravotně znevýhodněné, pomoc se žádostmi o odstranění tvrdosti zákona

- *Dluhové poradenství* – pomoc při řešení splátkových kalendářů, odvolání proti exekuci, platebnímu rozkazu, řešení dluhů – např. Návrhem na oddlužení
- *Sociální poradenství cizincům* – poradenství občanům třetích zemí (země mimo EU) s povoleným dlouhodobým nebo trvalým pobytem na území ČR
- *Poradenství v oblasti kompenzačních pomůcek* – seznámení s typy pomůcek, pomoc s výběrem a vyřízením vhodné kompenzační pomůcky,
- *Poradenství v oblasti trestního práva* – problematika amnestie, žádost o přeměnu trestu, výmaz z trestního rejstříku.

## 2. Doplnkové služby

- přednášková činnost související s oblastmi poradenství

Občanská poradna 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. Občanská poradna neradí ve věcech obchodního práva, neradí v komerčních záležitostech (finanční investice, podnikatelská činnost apod.).

### Časový rozsah služby - otevírací doba pro veřejnost

DEN	ZÁBŘEH		MOHELNICE
PONDĚLÍ	8:00 - 12:00	12:30 – 14:30	12:30 – 15:30
ÚTERÝ	8:00 - 12:00	13:00 – 16:00	-----
STŘEDA	8:00 – 12:00	12:30 – 16:00	-----
ČTVRTEK	8:00 – 12:00	13:00 – 16:00	8:00 – 13:30
PÁTEK	8:00 – 12:00 práce v terénu		-----

Mimo tuto dobu pracovníce provádí nutnou administrativní činnost a návštěva OP je možná pouze na objednání. Posledního uživatele pracovník přijme 30 min. před koncem otevírací doby.

Z důvodu velkého zájmu o služby doporučujeme zájemcům a klientům předchozí telefonické objednání.

Kapacita služby je dána počtem 2 poradců v poradně. Služba může být v jednu chvíli poskytnut max. 2 uživatelům. V případě, že je v poradně pouze jeden poradce, může být služba v jeden okamžik poskytnuta pouze 1 uživateli.

### **Působnost**

Ambulantní forma je poskytována v sídle poradny v Zábřeze a Mohelnici.

Terénní forma je poskytována převážně na území jižní části bývalého okresu Šumperk (zábřežsko, mohelnicko, šumpersko, hanušovicko).

### **Základní zásady poskytovaných služeb**

#### **Nezávislost**

✓ Poradna je v nejvyšší míře nezávislá na státních nebo jiných organizacích, protože uživatel právě s nimi může být ve sporu. Uživatel musí mít možnost konzultovat s nezávislou poradnou, která nebude mít žádný politický nebo finanční zájem na výsledku případu.

#### **Nestrannost**

✓ Služby OP jsou nestranné, tzn., že jsou otevřené všem lidem bez rozdílu rasy, pohlaví, zdravotního postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního statusu apod. OP poskytují rady a pomoc bez jakékoliv předpojatosti.

#### **Diskrétnost**

✓ Poradna pracuje na principu diskrétnosti, což zároveň přispívá k tomu, že uživatel je chráněn před předsudky i před případným negativním hodnocením ze strany společnosti.

✓ Princip diskrétnosti znamená, že:

§ poradce považuje všechna sdělení uživatelů za důvěrná, proto se tedy o sděleném nemůže dozvědět nikdo třetí (s výjimkou sdělení, u kterých dá uživatel souhlas ke sdělení třetí straně, a situací, kdy se poradce dozví o závažném trestném činu),

§ rozhovor probíhá v soukromí mimo doslech a dohled jiných osob (další uživatelé, spolupracovníci, jakékoliv další osoby),

§ poradce je povinen vyžádat souhlas uživatele s přítomností dalších osob za účelem náslechu,

§ poradce je vázán mlčenlivostí o uživatelích při spolupráci i po ukončení spolupráce s poradnou,

§ poradce chrání vedenou dokumentaci před případným zneužitím, tzn. dokumentace je uložena v uzamčené kartotéce v prostorách poradny.

### **Bezplatnost**

Služby odborného sociálního poradenství poskytujeme zásadně zdarma.

### **Odbornost**

- ✓ Odborné vzdělání, systém průběžného vzdělávání a supervize sociálních pracovníků OP odpovídají potřebám cílové skupiny.
- ✓ Složitější případy jsou konzultovány s právníky či insolvenčními správci.

### **Uplatňování vlastní vůle**

- ✓ Uplatňování vlastní vůle je zaručeno – uživatel poradnu kontaktuje ze své vlastní vůle, na základě svého svobodného rozhodnutí, rovněž záleží na uživateli, zda se rozhodne nabízené možnosti řešení své zakázky přijmout či nikoliv.

### **Respektování základních etických a křesťanských hodnot**

- ✓ Pomoc lidem, kteří jsou v nouzi, vyloučení a nepřijímání většinovou společností, kteří svým zjevem, chováním či způsobem života vzbuzují v ostatních lidech odmítnutí, je jednou ze základních křesťanských hodnot, kterou se naše služba snaží respektovat a naplňovat. Mezi další patří uznání jedinečné hodnoty, důležitosti a důstojnosti každého jedince bez ohledu na jeho dosavadní život a nutnost přistupovat ke každému s určitou mírou lásky, pochopení, úcty, trpělivosti, tolerance, lidskosti a odpuštění.