

# 1. 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 2014-2019:

- § 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 2018, termín vyhodnocení únor 2019**

### **§ 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.
- 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, či n Charitě Zábřeh 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:**

- 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

§ 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,

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 tlumočnicka, aby se byli schopni dorozumět. Pokud se dostaví zájemce, který nerozumí poradci a který není schopen si zajistit asistenta či tlumočnicka, 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	LOŠTICE
PONDĚLÍ	7:00 - 12:00	12:30 - 15:30	12:30 - 15:30	----- -
ÚTERÝ	8:00 - 12:00	13:00 - 16:00	10:00-12:30 13:00-16:00	----- -
STŘEDA	8:00 - 12:30	13:00 - 16:00	9:00-12:30 13:00-15:30	----- -
ČTVRTEK	9:30-12:00 13:00-17:00	13:00 - 15:30	8:00 - 11:30	13:00 - 15:15
PÁTEK	8:00 - 12:00 práce v terénu		-----	----- -

Mimo tuto dobu pracovnice 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 3 poradců v poradně. Služba může být v jednu chvíli poskytnut max. 3 uživatelům. V případě, že je v poradně pouze jeden poradce, může být služba v jeden okamžik poskytnuta pouze 1 uživateli, v případě, že jsou v poradnách pouze 2 poradci, může být služba poskytnuta pouze 2 klientům.

Po dobu čerpání řádné dovolené a pracovní neschopnosti může být rozsah pracovní doby omezen.

### Působnost

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

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 svou zakázku 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.

### **Ochrana před předsudky a negativním hodnocením**

- ▼ Uživatelé OP mohou být veřejností vnímáni jako lidé, kteří nezvládají řešit sami svou situaci nebo si neví rady. Mohou být vnímáni jako „neschopní“. Pracovník OP se proto snaží jít vždy vzorem, při své práci dbá na ochranu uživatele před předsudky a negativním hodnocením. Jednání pracovníka s uživatelem nesmí ovlivnit vlastní předsudky (např. při jednání s Romy), při jednání s uživatelem se pracovník nenechá ovlivnit negativním vnímáním jeho osoby (např. nevábné oblečení, vzezření, nepříjemné pachové vjemy).
- ▼ Sociální pracovnice Občanské poradny přistupují ke všem uživatelům se stejným respektem jako k osobám, které nejsou jejich uživateli.
- ▼ Všichni pracovníci znají problematiku cílové skupiny, respektují specifika cílové skupiny, zaujímají k uživatelům pozitivní přístup a pracují s uživateli dle jejich individuálních potřeb.
- ▼ Pracovníci neodsuzují uživatele Občanské poradny z důvodu zvoleného životního stylu.

- ▼ Pracovníci nepoužívají hanlivá označení uživatelů, ale mluví o nich s respektem a poukazují na jejich silné a kladné stránky.
  
- ▼ Uživatel si může sám říci, jak má být osloven, ale vždy je mu vykáno. Pracovníkům Občanské poradny uživatelé vždy vykájí.
  
- ▼ Pracovník si zachovává profesionální, partnerský a rovnocenný vztah.
  
- ▼ Pracovník se musí vždy vyvarovat jakékoliv kritiky uživatele před jinými uživateli (v čekárně, na chodbě). Důsledně dbá o zachování mlčenlivosti o uživatelích, mluví o nich s úctou a korektním jazykem.