

## **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 je poskytnout uživateli takovou informaci či radu, která mu pomůže vlastními silami zmírnit či vyřešit to, co uživatel definuje a předkládá jako svou zakázku.

Cílem Občanské poradny Charity Zábřeh je klient, který přišel v nepříznivé životní situaci, se kterou si nevěděl rady a odchází

1. informovaný o svých právech a povinnostech či o možnostech, jak svou nepříznivou životní situaci řešit
2. s poskytnutou aktivní pomocí, která přispěje k dalšímu řešení jeho nepříznivé životní situace (aktivní pomoc: vysvětlování dokumentů, pomoc s výpočty, pomoc se sepsáním návrhů a podání, pomoc s vyplněním formulářů, předání vzorů...)
3. se zajištěnou asistencí či doprovodem, jenž přispěje ke zlepšení jeho orientace v daném prostředí (soudy, úřady, instituce)
4. s novými schopnostmi a dovednostmi k řešení své životní situace

### **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
- pečující osoby
- 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. Poskytne poradenství i cizincům.

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.

## **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 na OSPOD.

## **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.

## **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, 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* – pomoc s orientací se v právech a povinnostech cizince 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* – žádost o přeměnu trestu, výmaz z trestního rejstříku.
- *Poradenství v oblasti spotřebitelských smluv* – problematika dodavatelů energií, nákup zboží přes internet.

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       | ZVOLE                                                      |
|---------|-------------------------------|-------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------|
| PONDĚLÍ | 8:00 - 12:00<br>13:00 - 17:00 | 8:00 - 12:00<br>13:00 - 15:00 |               |                                                            |
| ÚTERÝ   | 8:00 - 12:00<br>13:00 - 15:00 | 8:00 - 12:00<br>13:00 - 15:00 |               |                                                            |
| STŘEDA  | 8:00 - 12:00<br>13:00 - 15:00 | 8:00 - 12:00<br>13:00 - 15:00 |               |                                                            |
| ČTVRTEK | 8:00 - 12:00<br>13:00 - 15:00 | 12:00 - 15:00                 | 12:00 - 15:30 | (pouze<br>poslední<br>čtvrtek<br>v měsíci)<br>7:30 - 12:00 |

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 4 poradců v poradně. Služba může být v jednu chvíli poskytnuta max. 4 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 uživatelům.

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

### Působnost

Ambulantní forma je poskytována v sídle poradny v Zábřeze, v Mohelnici, v Lošticích a ve Zvoli. Terénní forma je poskytována převážně na území jižní části bývalého okresu Šumperk (zábřežsko, mohelnicko,).

### 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.
- ❖ Pracovníci se všemi klienty poradny udržují vztah v rovině poradce – klient, poradce se osobně neangažuje v řešení konkrétních situací klientů.

#### 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 (ani další rodinní příslušníci, 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 a v PC pod heslem v prostorách poradny.

### **Bezplatnost**

Služby odborného sociálního poradenství jsou poskytovány 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. 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. Není našim cílem vyřešit uživatelskou situaci za něj, ale poskytnout mu podporu aby ji mohl řešit sám.

### **Úcta a respekt k člověku jako jedinečné bytosti)**

- ❖ Pomoc lidem, kteří jsou v nouzi, vyloučení a nepřijímání většinou 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).
- ❖ 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 vykají.
- ❖ 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.

Dále se ztotožňujeme s dalšími zákonnými zásadami, tzn. že např.:

- naše pomoc a podpora vychází z individuálně určených potřeb, působí na uživatele aktivně a motivuje ho k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace
- posilujeme sociální začleňování klientů

### **Seznam dalších postupů pro poskytování služeb OP:**

- Interní směrnice, předpisy a metodiky Charity Zábřeh
- Etický kodex Charity Česká republika
- Etický kodex sociálních pracovníků
- Pracovní postupy a terminologie