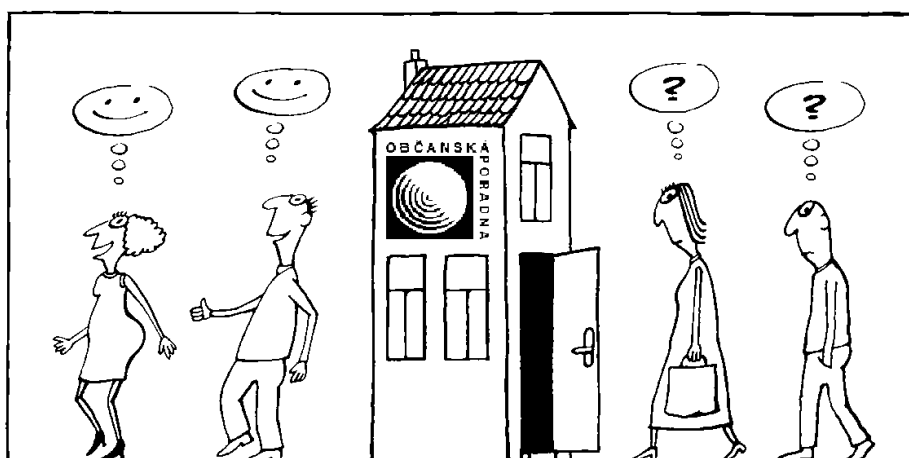

PROVOZNÍ ŘÁD

„OBČANSKÁ PORADNA RUMBURK“

(Člen Asociace občanských poraden)



Na problémy nejste sami

OBSAH

POSLÁNÍ CHARITY RUMBURK	1
ZŘIZOVATEL OBČANSKÉ PORADNY RUMBURK	1
KONTAKTNÍ ÚDAJE NA PORADNU	1
POSLÁNÍ OBČANSKÉ PORADNY RUMBURK	1
CÍLOVÁ SKUPINA PORADNY	2
CÍL OBČANSKÉ PORADNY	2
PRINCIPY OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ	3
ÚROVNĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB	3
V ČEM NERADÍME	4
PROVOZNÍ DOBA	4
DOBROVOLNOST	5
JAK LZE PORADNU KONTAKTOVAT	5
ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE	5
PŘÍLOHY	

POSLÁNÍ CHARITY RUMBURK

Posláním (činností) poskytovatele je služba bližnímu v nouzi, která vychází z křesťanských zásad bez ohledu na jeho příslušnost k rase, národnosti, náboženství, na státní a politickou příslušnost. (viz stanovy OCH).

EVIDENCE

Organizace je zapsána v Rejstříku církevních právnických osob u Ministerstva kultury ČR ode dne 30.10.1999.

ZŘIZOVATEL OP RUMBURK

Zřizovatelem Občanské poradny Rumburk je Charita Rumburk (dříve farní a poté oblastní charita) se sídlem Sukova 1055/24, Rumburk. Charita Rumburk je účelové zařízení církve.

KONTAKTNÍ ÚDAJE NA OČANSKOU PORADNU RUMBURK

Adresa

Charita Rumburk
„Občanská poradna Rumburk“
Sukova 1055/24
408 01 Rumburk

Webové stránky

www.charitarumburk.cz

Vedoucí poradny

Bc. Pavla Brodinová, DiS.

Telefon

Telefon do charity: 412 384 744
Telefon do poradny: 412 384 745

Občanský poradce

E-mail

op@charitarumburk.cz

Ředitel charity

Martina Škodová, DiS.

POSLÁNÍ OBČANSKÉ PORADNY RUMBURK

Posláním občanské poradny je, každého člověka nacházejícího se v nepříznivé sociální situaci a na poradnu se obrátí:

- aktivovat v jeho rozvoji a samostatnosti prostřednictvím emoční podpory, informací, rad, aktivní pomoci a asistence.
- pomáhat mu orientovat se v jeho právech a povinnostech, aby dokázal efektivně vyjádřit své potřeby, hájit své oprávněné zájmy a našel řešení své situace

CÍLOVÁ SKUPINA OBČANSKÉ PORADNY

Služba je poskytována všem, kteří se na poradnu obrátí, nachází se v krizi tj. v nepříznivé sociální situaci a nedokáží ji řešit vlastními silami nebo se v ní neorientují.

Věková struktura uživatelů: od 18 let až 80+

Lokální vymezení cílové skupiny:

Poradnu především kontaktují zájemci ze Šluknovského výběžku, výjimkou však nejsou ani zájemci z jiných krajů ČR nebo cizinci, kteří jsou schopni komunikovat v českém jazyce nebo mají překladatele.

Nepříznivá sociální situace

Nepříznivou sociální situací se rozumí oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů (např. negramotnost, neznalost, nemajetnost).

Občanská poradna může poskytnutí služby odmítnout v případě, kdy:

(podle § 91 zák. č. 108/2006, o soc. službách)

- zájemce žádá o službu, kterou poradna neposkytuje (např. služby komerčního charakteru)
- nemá dostatečnou kapacitu nebo zájemce není schopen definovat zakázku (např.: zájemce je pod silným vlivem návykových látek)

CÍL OBČANSKÉ PORADNY

Cílem občanské poradny je, aby v co nejvyšší možné míře posílila stabilizaci klienta a jeho začlenění do běžného života.

Další cíle:

- zplnomocnit klienta, aby vyjadřoval své potřeby a obhajoval své oprávněné zájmy
- zplnomocnit klienta, aby uměl získávat informace o svých právech a povinnostech prostřednictvím sítě dostupných služeb
- umožnit klientovi řešit jeho nepříznivou situaci prostřednictvím výběru z více možností řešení
- posílení psychické soběstačnosti klienta
- informování klienta o dostupných službách a jejich zprostředkování

Konkrétní měřitelné cíle Občanské poradny Rumburk jsou stanoveny vždy na kalendářní rok a jsou přílohou této metodiky

PRINCIPY OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ

1. Bezplatnost

Poradenství je pro klienty bezplatné, poradce proto není oprávněn (od klientů) požadovat úhradu, finanční či věcnou. (Úplatek dle zákona č. 140/1961 Sb, trestní zákon).

2. Neutrannost

Poradce poskytuje služby všem klientům bez ohledu na rozdíl rasy, pohlaví, postižení, sexuální orientaci, politickou příslušnost, světonázorovou orientaci, sociální status apod.

Poradce poskytuje služby bez jakékoliv předpojatosti; bez ohledu na svoje postoje, pocity a předsudky. Poradce nehodnotí postoje a názory klientů.

3. Diskrétnost

Poradce je vázán mlčenlivostí o všech získaných informacích o klientech a to i po ukončení pracovního poměru. Pracovník je však povinen nahlásit (dle § 167 a § 168, zákona č. 140/1961 Sb, trestního zákona) spáchání trestného činu příslušným orgánům, pokud se o něm od klienta dozví – klienta na tuto povinnost včas upozorní!!

Rovněž je pracovník povinen chránit dokumentaci o klientově případu před případným zneužitím.

Poradce považuje všechna sdělení klientů za důvěrná. Respektuje požadavek klienta, aby rozhovor probíhal v soukromí mimo doslech a dohled jiných osob, kterými mohou být jiní klienti, spolupracovníci z poradny, či jakékoli jiné osoby.

Poradce je povinen vyžádat si souhlas klienta (ústní/písemný) s přítomností dalších osob za účelem náslechu; s poskytnutím obsahu dotazu mimo poradnu. Klientovi je služba poskytována anonymně, pokud jsou ke zpracování zakázky nutné OU, klient musí dát ústní nebo písemný souhlas.

4. Nezávislost

Občanská poradna poskytuje služby klientům nezávisle na státních či jiných organizacích, nezávisle na postojích zřizovatele organizace, nezávisle na organizacích, které ji finančně podporují.

5. Respektování

Poradce respektuje právo klienta vyjádřit své přání, potřeby, názory, postoje a volby zvolit si řešení. Poradce nehodnotí postoje a názory klienta, v případě střetu zájmů poradce včas klienta upozorní na tuto skutečnost a odkáže jej na jiného poradce (pokud v organizaci je) nebo na poradnu či organizaci, kde tato okolnost nehrozí.

6. Individuální přístup

Poradce přistupuje individuálně ke každému klientovi a respektuje jeho potřeby, možnosti, schopnosti, zájmy a přání či rozhodnutí.

7. Podpora aktivity

Poradce maximálně podporuje klienta v aktivním přístupu při projednávání, hledání alternativ řešení a realizaci jeho obtížné životní situace.

Úrovně poskytovaných sociálních služeb

Občanská poradna poskytuje odborné sociální poradenství v 18 oblastech a v těchto čtyřech praktických úrovních .

1. Informace

Obsahem informací jsou obecná fakta, při kterých není třeba posuzovat a řešit konkrétní situaci klienta. Informacemi mohou být také konkrétní údaje, které jsou cílené na danou situaci. Informace nenabízí možnosti řešení.

Příklady:

- číslo právní normy
- odkazující informace (kontaktní údaje o jiných institucích)
- znění vybraného paragrafu zákona
- zjištění, zda určitá právní norma je platná
- a další.

1. Rada

Rada vychází z konkrétní situace klienta, nabízí alternativy řešení, posuzuje klady a zápory jednotlivých variant řešení. Je orientovaná na řešení problému.

Příklady:

- *uživatel chce ukončit pracovní poměr, poradce nabízí různé varianty a společně zvažují výhody a nevýhody možných řešení*
- *uživatel chce řešit svou obtížnou finanční situaci a spolu s poradcem zvažují možnosti navýšení příjmu.*

2. Aktivní pomoc

Jedná se o komplexní přístup k řešení problému. Aktivní pomoc probíhá v prostorách poradny.

- Např.:
- podrobného vysvětlení k aplikaci vzorů
 - konzultace věcné správnosti různých písemností
 - pomoc s výpočty a splátkovými kalendáři
 - vysvětlování obsahu dokumentů
 - zprostředkování pomoci u dalších institucí (telefonování, e-mail)
 - aktivní pomoc se sepisováním písemností pokud si klient nemůže písemnost sepsat sám (např. handicap či jiné omezení)

3. Asistence

Je to činnost ve prospěch klienta vykonávaná v poradně. Je to společný pojem pro sepisování písemností a vyjednávání.

Příklady:

- *vyplňování formulářů a dotazníků za klienta*
- *psaní písemností a podání pro klienta*
- *vyjednávání poradce s třetí stranou se souhlasem klienta a za jeho účasti.*

Aktuální informace o minimálních úrovních poskytovaných služeb v daných oblastech jsou umístěny na nástěnce v čekárně (na chodbě) nebo v konzultovně (v poradně).

V ČEM NERADÍME ?

Poradenství komerčního charakteru, zejména obchodní a daňové. Nesepisujeme smlouvy, nepřepisujeme písemnosti.

Občanská poradna nenahrazuje služby advokátní kanceláře. Poradci jsou sociální pracovníci, informují o právní úpravě, ale nepodávají právní výklady.

PROVOZNÍ DOBA

Poradna je klientům otevřena po celý rok a to takto:

Pondělí	9,00 – 12,00 a 13,00 – 15,00
Úterý	9,00 – 12,00
Středa	9,00 – 12,00 a 13,00 – 15,30
Čtvrtek	9,00 – 12,00 a 13,00 – 15.30 (jen objednaní klienti)
Pátek	9,00 – 12,00

Poradenské služby mimo tuto provozní dobu lze sjednat jen po předchozí domluvě s poradcem. Poslední konzultace proběhne 45 min. před koncem provozní doby.

Poradenské služby mimo provozní dobu lze sjednat jen po předchozí domluvě s poradcem.

Objednaným klientům budou poradenské služby poskytnuty přednostně před klienty neobjednanými.

DOBROVOLNOST

Klienti se mohou vždy dobrovolně rozhodnout, zda službu využijí či ne.

JAK LZE PORADNU KONTAKTOVAT ?

OP Rumburk můžete kontaktovat takto:

- 1. Osobní v poradně**
- 2. Telefonickým rozhovorem**
- 3. Písemnou odpovědí na dopis nebo e-mail**

- **Osobní a telefonické konzultace** jsou poskytovány v na adrese poradny, v její provozní době. Buď ihned bez objednání, není-li naplněna kapacita poradny nebo na základě objednání
- **V případě dopisu či e-mailu** musí poradna odpovědět do 7 dnů od jeho doručení
- Jestliže se **klient nemůže osobně dostavit** do poradny ze zdravotních či jiných vážných důvodů a nemůže využít výše uvedených možností, pak může poradna poskytnout poradenství **na jiném smluveném místě**

ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE

Podle § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006, o sociálních službách může poradna odmítnout poskytování sociální služby pouze, pokud:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá**
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá**

Klientovi, jemuž byla služba odmítnuta, má právo na poskytnutí služby jakmile odpadne důvod, pro který mu služba byla odmítnuta.

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Organizace je evidována na Úřadu pro Ochranu Osobních Údajů. **Klient má právo na to, aby poradna uchovávala pouze taková data, se kterými on sám souhlasí.** Pokud klient souhlasí s tím, aby poradna nakládala s jeho osobními údaji, musí k tomu dát ústní či písemný souhlas. Klient může tento souhlas kdykoliv zrušit. Každý

klient je seznámen s obsahem, pro jaký účel podpis poskytl. Může napsat také nesouhlas s poskytnutím osobních údajů.

Každý klient má právo nahlížet pouze do své dokumentace. Do dokumentace klientů mohou nahlížet jen pracovníci poradny.

Způsob likvidace osobních údajů

Po uplynutí doby stanovené k uchování (10 let od následujícího kal. roku, ve kterém byla klientovi služba poskytována). Kopie dokumentů či písemností, které klient poskytl mu jsou při další konzultaci vráceny zpět oproti podpisu. Dokumenty v elektronické podobě jsou před klientem vymazány z PC.

UKONČENÍ SLUŽBY

Klient může ukončit službu kdykoliv – jednoduše odejde, a to i bez udání důvodů.

Poradna může službu ukončit (vypovědět) z těchto důvodů:

- Nerespektuje-li klient sjednaný postup ani po té, co jej poradce s klientem opět konzultoval a zjišťoval důvody jeho neplnění
- Pro téže důvody, pro které je služba odmítnuta

Služba je vždy ukončena ústně. Klient má však právo na to, aby mu byla služba opětovně poskytnuta, odpadnou-li důvody pro její ukončení.

STÍŽNOSTI

Klient si může stěžovat na chování, činnost a kompetentnost poradce či na kvalitu poskytovaných služeb viz.: Stížnostní řád.

Tento Provozní řád nahrazuje dosud platné provozní řády.