

## **1. Základní prohlášení**

### **- poslání, cíle a principy občanské poradny a poradny pro dlužníky**

#### Preambule

Občanská poradna a poradna pro dlužníky vznikla v roce 1997 jako jedno ze zařízení Charity Přerov, která je nestátní neziskovou organizací a je součástí Římskokatolické církve.

Člověk byl stvořen k Božímu obrazu. Je hoden lásky, i když je chudý, nemocný, špinavý či bezbranný. Usilujeme o zachování důstojnosti člověka bez ohledu na věk, pohlaví, vzdělání, vyznání či rasu.

#### Poslání charity

Charita jako milosrdná láska je naplňováním Kristovy výzvy vyhledávat potřebné a pomáhat bližním v nouzi.

#### **1.1. Poslání Občanské poradny a poradny pro dlužníky**

Občanská poradna a poradna pro dlužníky je sociální služba, jejímž posláním je poskytovat poradenství v občanskoprávních záležitostech lidem v nouzi a lidem, kteří ve své životní a sociální situaci potřebují poradenské služby. Posláním občanské poradny je přispět k řešení jejich nepříznivé sociální situace, k jejich lepší informovanosti, znalosti svých práv a povinností a pomoci jim účinně prosazovat svá práva.

#### **1.2. Poskytované služby:**

- informace a rady v oblasti dluhové problematiky, občanského práva, rodinného práva, v oblasti sociálních dávek a práva sociálního zabezpečení, v oblasti pracovně právních vztahů, v oblasti zdravotnictví, školství a vzdělávání
- asistence (zastupování, vyjednávání a doprovázení) při jednání s úřady
- aktivní pomoc (sepisování dokumentů, žádostí, odvolání, pomoc při vyplňování formulářů aj.)

Poradenství není poskytováno v oblastech trestního práva, daňových zákonů a majetkoprávních vztahů komerčního charakteru.

#### **1.3. Cíle**

A.

B. Hlavní cíl: přispět k řešení nepříznivé sociální situace klientů, informovat o právech a povinnostech, poskytovat poradenství v oblasti dluhové problematiky, v občansko právních otázkách, v oblasti zdravotnictví, školství a vzdělávání, v oblasti rodinného práva, v sociálně právní oblasti, podávat rady a informace.

C. Dílčí cíle:

- a) orientace uživatele v problému, definování cíle, kterého chce pro řešení problému dosáhnout a pomoc při řešení problému
- b) poskytnout uživateli potřebné informace a kontakty na jiné specializované instituce či odborníky

- c) podpořit uživatele, aby byl schopen přijmout odpovědnost za svá rozhodnutí a jednání. Cílem poradny je, aby uživatelé znali svá práva a své povinnosti, aby uměli účinně vyjádřit své potřeby a aby znali dostupné služby.
- d) pomoci uživateli, aby byl schopen problém dořešit vlastními silami a byl nezávislý na službách poradny

#### 1.4. Cílová skupina

Uživateli Občanské poradny a poradny pro dlužníky jsou lidé v nouzi a lidé, kteří ve své sociální a životní situaci potřebují poradenské služby, zejména poradenství v oblasti dluhové problematiky v sociálně-právní, pracovně-právní, občansko-právní oblasti, dále v oblasti sociálních dávek, rodinného práva aj., a kteří vzhledem ke své sociální situaci trpí sníženou schopností a dovedností uplatňovat svá práva.

#### 1.5. Zásady

Poradna se při poskytování služeb řídí zásadami

- **nezávislosti** – poradce postupuje při jednání s uživatelem nezávisle na vlastních postojích a názorech v oblasti politiky, světového názoru, vztahu k jednotlivým skupinám obyvatel, osobnosti uživatele apod. Poradce nehodnotí názory a postoje uživatelů. V případě střetu zájmu včas upozorní uživatele na tuto možnost a odkáže jej na jiného poradce, poradnu nebo organizaci.
- **nestrannosti** – občanská poradna přijímá každého uživatele bez předpojatosti a poskytuje své služby všem uživatelům bez ohledu na rasu, pohlaví, politickou příslušnost či světový názor. Každý uživatel je přijímán bez ohledu na svůj sociální status.
- **diskrétnosti** – poradna je povinna dbát ochrany osobních údajů uživatele, uživatel má právo řešit svůj problém diskrétně, dobrovolníci a stážisté se mohou účastnit naslechu pouze se svolením uživatele. Uživatel má právo zůstat v anonymitě. Všechna sdělení uživatele jsou považována za důvěrná. Poskytnutí obsahu dotazu uživatele mimo poradnu se děje pouze se svolením uživatele. Veškerá dokumentace o uživatelově případě je poradnou chráněna před případným zneužitím (viz metodika č. 4. Pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace).
- **bezplatnosti** – všechny služby dle zákona 108/2006 Sb. jsou poskytovány bezplatně. V případě, že chce uživatel poskytnout poradně věcný či peněžní dar děje se tak podle vnitřních předpisů poradny (Vnitřní předpis o přijímání darů).
- **respektování** - poradna respektuje a dbá na dodržování práv uživatelů. Respektuje právo uživatele na informace, právo vyjádřit své potřeby, přání, názory, postoje a rozhodnutí. Poradna respektuje individuální potřeby uživatelů a snaží se jim v rámci možností přizpůsobit nabízenou službu. Uživatel má právo odmítnout nabízenou službu nebo od ní odstoupit bez uvedení důvodu. Poradce ve své poradenské činnosti postupuje tak, aby se uživatel mohl svobodně rozhodnout v řešení svého problému a byl si vědom důsledků svého rozhodnutí.

Poradce jedná s uživatelem tak, aby byla patrná podstata občanského poradenství – občan pomáhá občanovi, přistupuje tedy k uživateli jako k rovnému partnerovi. Poradce žádným způsobem, přímým či nepřímým, neútočí na lidskou důstojnost uživatele a neznehodnocuje ji v žádné emocionálně vypjaté situaci.

Při řešení uživatelova problému postupuje poradce tak, aby podporoval uživatelovu schopnost spolupracovat s ostatními organizacemi, institucemi, rodinou apod.

Vypracovala: Mgr. Martina Krejčířová

V Přerově dne 5. 3. 2007

Datum poslední revize: 1. 2. 2019

Schválila: Mgr. Alena Pizúrová