

Veřejný závazek

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.

Poskytované služby:

Odborné sociální poradenství je poradnou zajišťováno v rozsahu těchto úkonů:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: zprostředkování navazujících služeb (zák. č. 108/2006 Sb. § 37 odst. 4 pís. a)
- b) sociálně terapeutické činnosti (zák. č. 108/2006 Sb. § 37 odst. 4 pís. b): poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva a v oblasti vzdělávání
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (zák. č. 108/2006 Sb. odst. 4 pís. c): 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí, 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

Tyto úkony jsou zajištěny prostřednictvím těchto konkrétních aktivit:

Informace – obecná fakta, při kterých není třeba posuzovat a řešit konkrétní situaci klienta. Může jít o konkrétní údaje, které jsou cílené na danou situaci. Informace nenabízí možnosti řešení. Může být podána osobně nebo neosobně (prostřednictvím letáků, vyhledání adresy v adresáři atd.) Osobně – patří sem naslouchání klientovi, vyhledání čísla právní normy, odkazující informace o jiných institucích, znění vybraného paragrafu zákona, zjištění, zda je norma platná, informace o typu klientovy smlouvy atd. Patří sem také odkázání na jinou instituci – včetně vyhledání adresy atd.

Rady – orientované na řešení problému. Vychází z konkrétní situace klienta, nabízí alternativy řešení, posuzuje klady a zápory jednotlivých variant řešení.

Aktivní pomoc – probíhá v prostorách poradny, jde o komplexní přístup k řešení problému, včetně poskytnuté práce. (Př. vyplňování formulářů a dotazníků, pomoc se sepisováním smluv, podání, závětí, jiných písemností včetně podání návodu, vzorů.) Konzultace o věcné správnosti písemností, pomoc s výpočty a splátkovými kalendáři, vysvětlování obsahu dokumentů, zprostředkování pomoci u dalších institucí – telefonicky, e-mailem. Poskytnutí písemných materiálů.

Asistence – činnost ve prospěch klienta mimo poradnu. Patří sem vyjednávání, zastupování při jednání s úřady, doprovázení na jednání na úřadech a k soudu (zastupování pouze na základě plné moci). Nejde o zastupování při soudních jednáních.

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

Cíle

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

Dílní cíle:

- a) orientace klienta v problému, definování cíle, kterého chce pro řešení problému dosáhnout a pomoc při řešení problému
- b) poskytnout klientovi potřebné informace a kontakty na jiné specializované instituce či odborníky
- c) podpořit klienta, aby byl schopen přijmout odpovědnost za svá rozhodnutí a jednání. Cílem poradny je, aby klienti znali svá práva a své povinnosti, aby uměli účinně vyjádřit své potřeby a aby znali dostupné služby.
- d) pomoci klientovi, aby byl schopen problém dořešit vlastními silami a byl nezávislý na službách poradny

Okruh osob, kterým je služba určena - cílová skupina

Klienty 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.

Zásady poskytované služby

Poradna se při poskytování služeb řídí zásadami

- **nezávislosti** – sociální pracovník postupuje při jednání s klientem nezávisle na vlastních postojích a názorech v oblasti politiky, světového názoru, vztahu k jednotlivým skupinám obyvatel, osobnosti klienta apod. Sociální pracovník nehodnotí názory a postoje klientů. V případě střetu zájmu včas upozorní klienta na tuto možnost a odkáže jej na jiného sociálního pracovníka, poradnu nebo organizaci.

- **nestrannosti** – občanská poradna přijímá každého klienta bez předpojatosti a poskytuje své služby všem klientům bez ohledu na rasu, pohlaví, politickou příslušnost či světový názor. Každý klient je přijímán bez ohledu na svůj sociální status.
- **diskrétnosti** – poradna je povinna dbát ochrany osobních údajů klienta, klient má právo řešit svůj problém diskrétně, dobrovolníci a stážisté se mohou účastnit náslechu pouze se svolením klienta. Klient má právo zůstat v anonymitě. Všechna sdělení klient jsou považována za důvěrná. Poskytnutí obsahu dotazu klienta mimo poradnu se děje pouze se svolením klienta. Veškerá dokumentace o klientově případě je poradnou chráněna před případným zneužitím.
- **bezplatnosti** – všechny služby dle zákona 108/2006 Sb. jsou poskytovány bezplatně.
- **respektování** - poradna respektuje a dbá na dodržování práv klientů. Respektuje právo klienta na informace, právo vyjádřit své potřeby, přání, názory, postoje a rozhodnutí. Poradna respektuje individuální potřeby klientů a snaží se jim v rámci možností přizpůsobit nabízenou službu. Klient má právo odmítnout nabízenou službu nebo od ní odstoupit bez uvedení důvodu. Sociální pracovník ve své poradenské činnosti postupuje tak, aby se klient mohl svobodně rozhodnout v řešení svého problému a byl si vědom důsledků svého rozhodnutí.

Pracovník jedná s klientem tak, aby byla patrná podstata občanského poradenství – občan pomáhá občanovi, přistupuje tedy ke klientovi jako k rovnému partnerovi. Pracovník žádným způsobem, přímým či nepřímým, neútočí na lidskou důstojnost klienta a nezhodnocuje ji v žádné emocionálně vypjaté situaci. Při řešení klientova problému postupuje pracovník tak, aby podporoval jeho schopnost spolupracovat s ostatními organizacemi, institucemi, rodinou apod.