

Veřejný závazek

Preambule

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

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. Poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby

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.

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.

1.2 Cíle

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.

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

1.3 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.

1.4 Zásady poskytované služby

Poradna se při poskytování služeb řídí zásadami

- **nezávislosti** – poradce postupuje při jednání s klientem nezávisle na vlastních postojích a názorech v oblasti politiky, světového názoru, vztahu k jednotlivým skupinám obyvatel, osobnosti klienta apod. Poradce nehodnotí názory a postoje klientů. V případě střetu zájmu včas upozorní klienta na tuto možnost a odkáže jej na jiného poradce, 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 (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 klient 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 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. Poradce ve své poradenské činnosti postupuje tak, aby se klient mohl svobodně rozhodnout v řešení svého problému a byl si vědom důsledků svého rozhodnutí.

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