



## Informace pro zájemce o službu

### OBSAH:

1. Veřejný závazek
2. Uzavření smlouvy o poskytování sociální služby
3. Odmítnutí uzavření smlouvy
4. Podávání stížností
5. Mimořádné události
6. Pravidla konzultace
7. Kontakty na jednotlivé poradny

### Kdo jsme:

Jsme sociální pracovníci a nejsme právníci, tzn. že některé věci neděláme a ani je neumíme např.

- neseписujeme listiny příslušící zejména právníkům tj. např. darovací smlouvy, prepisy nemovitostí, vypořádání majetku při rozvodu,
- nezastupujeme u soudu,
- nepřepisujeme písemnosti,
- neposkytujeme daňové poradenství, neprovádíme výpočty jednotlivých dávek apod.

### 1. Veřejný závazek

Občanská poradna (dále OP) je zřízena Oblastní charitou Dvůr Králové, poskytuje odborné sociální poradenství dle § 37, odst. 1, písmena b, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

### Poslání

Posláním služby Občanské poradny je poskytovat poradenství lidem v obtížné sociální situaci, kteří nemají dostatek informací pro její řešení, nebo je neumí použít. Poradenství se orientuje na oblast **sociálního systému, práva** a v poradně Dvůr Králové i na oblast psychologie jako **krizové intervence** nebo **podpůrné terapie**.

- Sociální dávky a pomoc (např. SSP, hmotná nouze)
- Pojištění (např. důchodové, nemocenské)
- Bydlení (např. oblast nájmu)
- Rodinné a mezilidské vztahy (např. rozvod, výživné, problémové soužití)
- Pracovní právní
- Majetkoprávní (např. spotřebitelská problematika, dědictví, spoluvlastnictví)
- Finanční problematika (např. dluhy, exekuce, oddlužení)

### **Cíl služby:**

Cílem občanského poradenství je zorientovat klienta v jeho situaci, v možnostech řešení situace a prostřednictvím poradenství přispět k řešení situace nebo alespoň ke zmírnění důsledků.

### **Okruh osob, pro které je služba určena**

- Pro každého od 16ti let věku, který si ve své životní situaci neví rady, v důsledku čehož se buď nachází v krizi nebo je takovým způsobem ohrožen, pečující osoby.

Pokud se poradce není schopen s osobou dorozumět (např. sluchově postižení, cizinci), je potřeba, aby si tato osoba zajistila tlumočnicka.

Budova OP Dvůr Králové je bariérová, po předchozí domluvě, je možné zajistit nájezdové lyžiny.

Budova OP Hořice je bezbariérová. V OP Jaroměř je výtah a budova je bezbariérová.

OP Trutnov, Vrchlabí a Hostinné jsou bariérové (schodiště).

### **Kapacita služby:**

1 klient v daný okamžik na pobočce (tedy 4 klienti - 1\* občanské poradenství, 1\* psychologické poradenství, 2 \* jiné místo poskytování( Trutnov, Vrchlabí, Hostinné, Jaroměř, Hořice).

### **Zásady občanských poraden Oblastní charity Dvůr Králové**

#### **Nestrannost**

Poradce je nestranný, což znamená, že eliminuje své názory („nechodím ve vašich botách“), postoje, hodnoty, nabízí klientovi varianty řešení, dává mu prostor, aby se mohl sám rozhodnout, toto rozhodnutí respektuje. Je nestranný i v případě konfliktu osoby ve vztazích (např. klient nadává na své příbuzné), nevyjadřuje se ke konfliktu, pouze sděluje, že situaci nemůže se svého pohledu hodnotit.

## Individuální přístup

Poradce přistupuje ke každému klientovi dle jeho individuálních potřeb, vychází z jeho možností a schopností, a to zejména při pomoci se zpracováním a sepsáním dokumentů a způsobu sdělování a předávání informací.

## Vlastní vůle

Poradce respektuje uplatnění vlastní vůle klienta, kterou z nabízených variant si klienti vyberou, jsou informováni o důsledcích, např. klient má problémy s dluhy, je informován o možnostech řešení, možnosti podání návrhu na oddlužení, rozhodnutí zda tak udělá je na něm.

## 2. Uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby

Smlouva je **uzavřena ústně**.

Klienta seznamujeme zejména:

- Pro poskytnutí služby musíme společně uzavřít ústní smlouvu
- Při uzavírání smlouvy klientovi nabídnuta možnost zůstat v anonymitě, sděleno, že výhodou je, že nebudeme znát jeho jméno, pouze požádán o sdělení obce, ze které přijel, ale nemusí nám tuto informaci sdělit. Pokud klient netrvá na anonymitě a sdělí nám své jméno, telefon, popřípadě email, bude pro něho výhodou, že v případě nově zjištěných informací, ho můžeme kontaktovat a sdělit mu je. O tomto se může rozhodnout i v průběhu služby. Současně ho požádáme o možnost získání zpětné vazby ke službě, tím, že mu pracovník zatelefonuje nejdéle do 6ti měsíců od poskytnutí služby.
- Pracovník mu předá vizitku, na které vyznačí jeho klientské číslo, které je číslem smlouvy. Pod tímto číslem bude veden jeho anonymní spis, že do něho může nahlížet (po předložení dané vizitky) a dále mu je sděleno, co bude přibližným obsahem spisu. (Vizitku lze předat až po ukončení konzultace. Pracovník klienta požádá, aby se v případě dalších konzultací touto vizitkou prokazoval.)
- Po uzavření smlouvy přecházíme k individuálnímu plánování.

Dále do dokumentace mohou nahlížet všichni pracovníci a praktikanti OP, vedoucí sociálního úseku, ředitelka a dále ti, kdo mají zákonné oprávnění nahlížet do spisu. Všichni výše uvedení mají povinnost mlčenlivosti.

**Dle § 91, odst. 2 zákona o sociálních službách, smlouva o poskytování služby obsahuje tyto náležitosti:**

### a) Označení smluvních stran

- zřizovatel je zastoupen poradcem OP.

Všichni sociální pracovníci OP jsou oprávněni uzavírat a ukončovat smlouvu o poskytování sociální služby odborné sociální poradenství, případně uzavírat dodatky ke smlouvě. Poradce, který smlouvu uzavřel, je označen prvními písmeny svého jména a příjmení v záznamovém archu při první konzultaci.

- Zájemce o službu má nárok vystupovat anonymně a je uváděn ve spise/záznamovém archu pod klientským číslem.

b) **Druh sociální služby** – odborné sociální poradenství (§37, zákon č. 108/2006 Sb.)

c) **Rozsah poskytování sociální služby**

Pro účely uzavření smlouvy dochází ke sjednání celého rozsahu základních činností. Sjednaný průběh služby je uveden vždy v aktuálním individuálním plánu (záznamovém archu klienta).  
-sjednaný průběh služby je zaznamenán v ZA v bodě: plán spolupráce

Základní činnosti při poskytování odborného sociálního poradenství upravuje v § 4 vyhláška č. 505/2006 Sb. Sjednaný rozsah služby:

- a. **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:** zprostředkování navazujících služeb (např. domluvení schůzky na městský úřad, úřad práce, intervenční centra, policii, soudy, ČSSZ, OSSZ apod.) – předání kontaktu nebo domluvení schůzky u dalších organizací, které umí řešit část zakázky klienta
- b. sociálně terapeutické činnosti: poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání - **občanské poradny OCHDK poskytují poradenství v oblastech: orientace v sociálních systémech** (okruh sociálního pojištění, dávky SSP, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi apod.), **práva** (orientace v zákonech – např. občanské, pracovní, exekuční, insolvenční apod.), **psychologie** (psychologické poradenství, OP DK)
- c. **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí (pomoc při vyplnění formulářů, složenek, vyřizování telefonátů či mailů za přítomnosti klienta - s jeho souhlasem)
  - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím (mapování klientovy rodinné situace, pokud to řešení případu vyžaduje, zjišťovat, zda mu může pomoci někdo z okolí)
- d. **Činnosti poskytující podporu pečujícím osobám a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládnutí péče o osoby závislé na jejich pomoci:**
- zprostředkování navazujících služeb pro pečující (např. domluvení schůzky s osobní asistencí, pečovatelskou službou, domovem pro seniory, apod.) - předání kontaktu nebo domluvení schůzky u dalších organizací, které umí řešit část zakázky klienta
  - zprostředkování podpory pečujících osob (domluvení schůzky u organizací, které podporují pečující osoby - terapeutické skupiny pro pečující, individuální terapie)
- d) **Místo a čas poskytování sociální služby** – konzultační dny jednotlivých poraden, jiných míst poskytování, na jednotlivé konzultace se zpravidla objednává
- e) **Výše úhrady** – služba je poskytována bezplatně.
- f) **Ujednání o dodržení vnitřních pravidel** – Pravidla konzultace
- g) **Výpovědní důvody a výpovědní lhůty**
- Dohodou obou stran
  - Ze strany klienta – kdykoliv bez udání důvodů

- Ze strany zřizovatele/služby – z důvodu slovního (např. urážky), nebo fyzického napadení poradce klientem (dále jen agresivní chování klienta)  
V obou případech se jedná o okamžitou výpověď.
  - Ze strany poskytovatele ukončuje smlouvu dohodou a výpovědí ze strany klienta pracovník, který vede poradenský rozhovor. Vše zaznamená do záznamového archu.
  - V případě ukončení smlouvy ze strany zřizovatele - agresivní chování klienta, došlo k porušení povinnosti vyplývající z uzavření smlouvy o poskytování sociální služby. Z tohoto důvod má zřizovatel zastoupen poradcem OP právo neuzavřít s klientem 6 měsíců novou smlouvu od ukončení předchozí smlouvy (§ 91, odst. 3 písm. d) ZSS).  
V případě napadení poradce klientem, rozhodne o ukončení smlouvy poradce, který byl napaden. V případě, že je klient agresivní a pracovník se ho např. bojí, nebo ničil zařízení poradny, přivolá poradce, který byl takového jednání přítomen, vedoucí služby (případně i telefonicky) a sdělí jí, co se stalo, následně se společně domluví, zda jednání bylo takové, aby splnilo podmínky pro ukončení služby ze strany zřizovatele (služby). Pokud je klient ještě přítomen, je mu to oznámeno a sděleny důsledky (právo neuzavřít s klientem smlouvu). Situace je zaznamenána v záznamovém archu klienta. Pokud již klient přítomen není, je zapsáno rozhodnutí do jeho archu.  
V obou případech se situace znovu zhodnotí na poradě služby, ostatní pracovníci jsou informováni o jakého klienta šlo, jeho číslo a rozhodnutí o ukončení služby ze strany služby, aby věděli, že tomuto klientovi mohou službu odmítnout.  
Pokud by tento klient znovu žádal o poskytnutí služby a bylo využito právo mu službu neposkytnout, bude toto zapsáno v původním záznamovém archu.
- h) **Doba platnosti smlouvy** – smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to ode dne uzavření smlouvy, do konce kalendářního roku

### 3. Odmítnutí uzavřít smlouvu

Dle § 91, odst. 3, zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. může poskytovatel odmítnout zájemce o sociální službu, pokud:

**Písm. a)** Neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb (např. zájemce nespadá do cílové skupiny, žádá o pobytovou službu).

**Písm. b)** Nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.

**Písm. d)** Osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy (agresivní jednání klienta).

Na žádost odmítnutému zájemci poradce vystaví písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy, dle § 91, odst. 7 ZSS. V tomto oznámení musí být uveden důvod, proč poradce odmítl se zájemcem uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby.

V případě, že je zájemce o službu odmítnut, poskytne mu pracovník OP podporu pro vyhledání jiné služby, např. mu předá kontakt na jiné zařízení, které může navštívit, nebo mu doporučí podporu třetí osoby, např. předá seznam právníků apod.

#### 4. Podávání stížností

**Veškeré stížnosti jsou vnímány jako potenciál ke zlepšování služby.**

Každý zájemce/klient má právo si stěžovat na způsob nebo kvalitu poskytování služby. Stížnosti mohou být vznášeny ústně nebo písemně. **Pro podání stížnosti si může stěžovatel zvolit zástupce.** V první instanci řeší stížnosti vedoucí občanské poradny.

**Způsoby podávání stížností:**

##### Ústně

Lze stížnost podat u přítomného poradce, popř. u vedoucího poradny. Ten sepíše se stěžovatelem zápis o stížnosti do Evidence stížností (google disk), do kterého za přítomnosti stěžovatele uvede, na co si stěžovatel stěžuje (pokud možno konkrétními slovy, která stěžovatel použil). Toto znění stěžovatel odsouhlasí, popř. doplní. Poradce zjistí od stěžovatele, jakým způsobem chce být o vyřízení stížnosti informován (např. dopisem na jeho adresu, mailem, vyvěšením na nástěnku, osobně se přijde sám o vyřízení informovat).

##### Písemně

Lze podat stížnost dopisem, e-mailem, popř. ji vhodit do **schránky na stížnosti**, která je umístěna v čekárně v občanské poradně **Dvůr Králové** nad Labem. V OP **Hořice** se jedná o hlavní **schránku ve vstupu do budovy** (naproti výtahům). Občanská poradna Jaroměř a pobočky OP Dvůr Králové tuto schránku nemají, z tohoto důvodu může stěžovatel využít schránky v OP Dvůr Králové, Hořice. **Schránku vybírá pověřený pracovník, a to v OP Dvůr Králové vždy ve čtvrtek ráno, v OP Hořice ve středu ráno před zahájením konzultací.**

Ústní i písemná stížnost může být i **anonymní**.

Stěžovatel si může pro podání stížnosti a osobní vyřízení stížnosti zvolit zástupce.

##### Vyřízení stížností

Na vyřízení stížnosti má poskytovatel **30 dní od převzetí stížnosti**. V odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit, o tomto je klient informován. Zaměstnanec, který přijme stížnost, je povinen ji neprodleně předat vedoucímu OP, ideálně do následujícího dne. **Vyřízení stížnosti je vždy písemné.**

O **vyřízení anonymní stížnosti** se stěžovatel dozví vyvěšením na nástěnce v čekárně poradny OP DK, OP Hořice a to po dobu 7 dní po uplynutí 30ti denní lhůty od jejího převzetí. V OP Jaroměř a ostatních místech poskytování služby vylepením odpovědi na dveře konzultační místnosti, a to ve dvou po sobě následujících konzultačních dnech, např. 2x středa. Mimo konzultační dny, zde odpověď s ohledem na místo poskytování vylepena není.

Pokud si chce stěžovatel stěžovat na poradce, řeší stížnost vedoucí služby. Pokud je stížnost vedena na vedoucí služby, řeší stížnost vedoucí sociálního úseku, případně ředitel OCH DK.

Stěžovatel se mohou v **případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti vedoucím** služby obrátit podáním **námitek proti vyřízení** v následující posloupnosti:

1. Ředitel Oblastní charity	Palackého 99, 544 01 Dvůr Králové
2. Krajský úřad Hradec Králové – sociální odbor	Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové, telefon: 495 817 111
3. MPSV ČR	Na Poříčnickém právu 1/376, Praha 2 Telefon: 221 921 111
4. Nezávislým orgánem může být Veřejný ochránce práv (podle zákona 349/1999 Sb. O Veřejném ochránci práv)	Údolní 39, Brno, 602 00 (tel. 542 542 888)

## 5. Mimořádné události:

### 1. Požár v areálu fary nebo jeho blízkosti

Řešení:

- Ten, kdo požár objeví, vyhlašuje poplach voláním „HOŘÍ“.
- Informovat o požáru pracovníky.
- Dbát pokynů pracovníků a co nejrychleji opustit areál fary a dostat se do bezpečí.

### 2. Vážný pracovní úraz zaměstnance, úmrtí zaměstnance při výkonu práce

Řešení:

- Poskytnout první pomoc, zajistit lékařskou pomoc – volat číslo 155 nebo 112.
- Pokud to situace dovoluje a osoba vyhodnotí, že je to třeba, dojde pro pomoc za osobami přítomnými na faře.

### 3. Únik plynu, poruchy vodovodu, el. sítí

Řešení:

- Ten, kdo havárii objeví, oznámí ji pracovníkovi
- Dbát pokynů pracovníků a co nejrychleji opustit areál fary a dostat se do bezpečí

### 4. Klient zapomene v OP osobní věci

Řešení:

- Věc (kromě oblečení) je 2 poradenské dny ponechána v OP, je zamčená ve skříni nebo uložena v lednici (pokud jde o jídlo). Pokud se pro ni klient nedostaví, pokusí se poradci (vždy nejméně 2) najít např. v tašce klienta adresu, kam by věc nebo výzvu mohli zaslat, poté vyzvou dotyčného, aby se pro věc dostavil.
- Pokud nenajdou adresu, oznámí nález Policii České republiky – to však pouze v případě, že se bude např. v tašce nacházet cenná věc (odhadem nad 500,-Kč).
- Pokud si klient zapomene oblečení v čekárně, je zde ponechána, aby si ho mohl kdykoliv vyzvednout. Pokud si ho nevyzvedne do týdne, je věc předána do charitní sbírky ošacení.

## 6. Pravidla konzultace

Zájemce o službu/klient je **povinen dodržovat pravidla slušného chování** během konzultace. Při porušení tohoto pravidla **může být služba ukončena** viz. Smlouva o poskytování sociální služby.

Délka konzultace je stanovena přibližně na 45 minut. V případě potřeby ji může poradce dle svého uvážení zkrátit či prodloužit (složitější řešení problémů, např. oddlužení). Služba může být poskytnuta jednorázově nebo opakovaně dle domluvy.

**Na konzultace je potřeba se objednat, a to telefonicky, mailem či osobně.**

**Pokud se nemůžete na sjednanou schůzku dostavit, je třeba se omluvit, abyste neblokovali službu ostatním! Děkujeme!**

Poradci jsou navzájem zastupitelní.

## **6. Kontakty na jednotlivé poradny**

Kontakty na občanské poradny slouží zejména pro objednání. Občanské poradny Oblastní charity neposkytují poradenství telefonicky ani e-mailem.

### **OBČANSKÁ PORADNA DVŮR KRÁLOVÉ NAD LABEM**

#### **Konzultační hodiny:**

Pondělí:	8:00 – 12:00	12:30 – 16:30
Úterý:	8:00 – 12:00	12:30 – 16:30
Středa:	9:00 – 13:00	(terapie pouze na objednání)
Čtvrtek:	8:00 – 12:00	

**Adresa:** Děkanský úřad (fara), Palackého 99, Dvůr Králové nad Labem

**Kontakt na objednání:** 499 620 431, 731 598 850

**E-mail:** [poradna.sp@charitadk.cz](mailto:poradna.sp@charitadk.cz)

### **OBČANSKÁ PORADNA TRUTNOV**

#### **Konzultační hodiny:**

Pondělí:	8:00 – 12:00	13:00 – 16:30
Úterý:	8:00 – 12:00	
Středa:	8:00 – 12:00	13:00 – 16:30

**Adresa:** Na Struže 30, Stará poliklinika

**Kontakt na objednání:** 739 685 113

**E-mail:** [poradna.sp@charitadk.cz](mailto:poradna.sp@charitadk.cz)

### **OBČANSKÁ PORADNA VRCHLABÍ**

#### **Konzultační hodiny:**

Úterý:	12:30 – 16:30
--------	---------------

**Adresa:** Prostory Centra psychologické podpory, Komenského 1248, Vrchlabí (MC Kopretina)

**Kontakt:** 731 036 324

**E-mail:** [poradna.sp@charitadk.cz](mailto:poradna.sp@charitadk.cz)

## **OBČANSKÁ PORADNA HOSTINNÉ**

### **Konzultační hodiny:**

2x měsíčně, termíny na naší webové stránce  
12:00 – 16:00

**Adresa:** Městský úřad, Náměstí 69, Hostinné

**Kontakt:** 731 036 324

**E-mail:** [poradna.sp@charitadk.cz](mailto:poradna.sp@charitadk.cz)

## **OBČANSKÁ PORADNA HOŘICE**

### **Konzultační hodiny:**

Pondělí: 8:00 – 12:00 13:00 – 16:30

Středa: 8:00 – 12:00

**Adresa:** Čelakovského 1023 (budova VZP), Hořice

**Kontakt:** 703 855 728

**E-mail:** [poradna.sp@charitadk.cz](mailto:poradna.sp@charitadk.cz)

## **OBČANSKÁ PORADNA JAROMĚŘ**

### **Konzultační hodiny:**

Středa: 8:30 – 12:00 12:30 – 16:00

**Adresa:** nám. Československé armády 49 (MěÚ dopravní odbor, naproti kavárně Žákova Studovna v pasáži Jaroslava Žáka)

**Kontakt:** 731 598 850

**E-mail:** [poradna.sp@charitadk.cz](mailto:poradna.sp@charitadk.cz)