



PORADNA
PRO OBČANY V NESNÁZÍCH

Poradna pro občany v nesnázích

Informační balíček

Poskytovatel

Poskytovatelem registrované sociální služby odborného sociálního poradenství dle § 37 z. č. 108/2006 Sb. je **Diakonie ČCE - středisko Západní Čechy**, jenž je součástí **Diakonie ČCE**. Jejím zřizovatelem je Českobratrská církev evangelická, jejímž posláním je **tvořit společenství, které v milosrdenství a s nadějí fortelně pomáhá potřebným**.

Vize

Člověk, který si ví rady.

Poslání

Společně s klientem najít řešení jeho situace.

Cíl služby

Člověk, který:

- **má informace potřebné k řešení své situace**
- **je dle svých možností a dovedností schopen řešit svoji situaci**
- **zná pozitivní i negativní důsledky možných postupů řešení**

Rozsah poskytované služby

Poradna poskytuje službu odborného sociálního poradenství osobám, které se v důsledku neznalosti svých práv a povinností nedokáží účinně hájit vlastními silami, anebo jsou ohroženy sociálním vyloučením a to zejména v těchto oblastech:

- **rodinné a partnerské vztahy**
(např. rozvody, výživné, úprava práv a povinností k nezl. dětem, náhradní rodinná péče, partnerské vztahy, aj.)
- **bytová problematika**
(např. nájemní a podnájemní vztahy, sousedské spory, aj.)
- **pracovní právní vztahy a zaměstnanost**
(např. vznik a zánik pracovního poměru, odstupné, pracovní úrazy a nemoci z povolání, práva a povinnosti uchazeče o zaměstnání, aj.)
- **finanční a rozpočtová problematika**
(např. práva a povinnosti dlužníků, ručitelů a věřitelů, osobní a rodinný rozpočet, exekuce, insolvence, aj.)
- **sociální dávky a sociální služby**
(dávky státní sociální podpory, dávky pomoci v hmotné nouzi a dávky pro zdravotně postižené, aj.)
- **majetkoprávní vztahy a náhrada škody**

- (např. společné jmění manželů, podílové spoluvlastnictví, služebnosti, dědictví, darování, aj.)
- **ochrana spotřebitele**
(např. reklamace, odstoupení od smlouvy, předváděcí akce, aj.)
- **veřejná správa a správní řízení**
(matriční právo, trvalý pobyt, ochrana osobních údajů, přestupky, aj.)
- **občanské soudní řízení a alternativy**
(soudní příslušnost, odvolání, odpor, rozhodčí řízení, mimosoudní řešení sporů, aj.)
- **trestní právo**
(např. poradenství obětem trestných činů a domácího násilí, zanedbání povinné výživy, trestní řízení, aj.)

Poradna pro občany v nesnázích je členem **Asociace občanských poraden**.

Kontakt: <http://www.obcanskeporadny.cz>

Poskytnutí služby bude odmítnuto

- právnické osobě či jejímu zástupci
- při naplnění kapacity služby
- pokud zájemce požaduje služby, které Poradna neposkytuje
- osobě, které byla v předchozích 6 měs. vypovězena smlouva z důvodu porušování podmínek služby

Poradna neposkytuje

- právní, advokátní a notářské služby a zastupování u soudu
- finanční prostředky
- bydlení a pracovní místa

Zásady poskytování služby

Základní principy poskytování služby vycházejí z hodnot Diakonie Západ, kterými jsou **úcta, spolupráce, pravdivost**.

Úcta pro nás znamená, že:

- jednáme s respektem k člověku
- jsme oporou v průběhu řešení situace
- je na rozhodnutí uživatele, jaký způsob řešení zvolí

Spolupráce pro nás znamená, že:

- hledáme možnosti řešení společně s klientem
- aktivně zapojujeme klienta do řešení jeho situace
- na řešení spolupracujeme s dalšími organizacemi, institucemi či osobami

Pravdivost pro nás znamená, že:

- informujeme klienta o pozitivních i negativních dopadech řešení
- seznamujeme klienta s jeho právy ale i povinnostmi
- služba je poskytována bez ohledu na zájmy státních nebo jiných organizací

Podmínky poskytování služby

Občané se v otevírací době na Poradnu mohou obracet:

- osobně
- telefonicky
- dopisem
- e-mailem

Ve výjimečných případech (např. imobilita) je možné poskytnout službu v místě bydliště.

Každému uživateli je přiděleno unikátní evidenční číslo, pod kterým je veden písemný záznam o průběhu poskytování služby. Na vyžádání může uživatel do záznamu o své osobě nahlédnout, popř. mu bude vyhotovena kopie záznamu.

Poradci Poradny jsou navzájem zastupitelní, uživatel tedy nemá možnost vybírat si poradce. Poradna má právo přerušit poskytování služby s uživatelem, jenž vykazuje známky užití návykových látek, které zjevně znemožňují poskytnutí služby a dále s uživatelem, který se projevuje agresivně či diskriminačně. Délka jedné konzultace je stanovena na **45 min.** Poslední uživatel je přijat nejpozději **30 minut** před koncem konzultační doby.

Dotazy zasílané v písemné formě (dopis, email, aj.) vyřizuje Poradna do 7 kalendářních dnů od doručení.

Poradci nejsou zbaveni zákonné ohlašovací povinnosti dle trestního zákona.

Uzavření smlouvy

Služba je obvykle poskytována na základě ústní smlouvy, která je uzavírána na dobu neurčitou. Na vyžádání lze uzavřít smlouvu písemnou. Smlouvu lze uzavřít na dobu určitou nebo neurčitou.

Uživatel služby může smlouvu vypovědět písemnou formou kdykoliv bez udání důvodu. Výpověď nabývá platnosti dnem doručení (bez výpovědní lhůty).

Za doručenou je výpověď uživatele i Poradny považována v okamžiku jejího převzetí nebo okamžikem vrácení se odmítnutého či nevyzvednutého dopisu s výpovědí na adresu odesílatele.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět písemnou formou z těchto důvodů:

- Ze závažných organizačních důvodů.
- Při naplnění cílů spolupráce, tzn. uživatel obdržel požadované informace, radu, pomoc a nepožaduje nové informace k téže věci.
- Při opakovaném závažném porušení dohodnutých podmínek ze strany uživatele nebo obecně přijatých zásad slušnosti.
- Vykazuje-li uživatel opakovaně známky užití omamných prostředků, které zjevně znemožňují klientovo uvědomělé rozhodnutí a souhlas s průběhem poskytování služby.
- Je-li uživatel opakovaně agresivní - je urážlivý, hrubý, surový vůči dalším klientům nebo pracovníkům poradny: Fyzicky je omezuje, verbálně nebo fyzicky napadá, vydírá a ohrožuje jejich zdraví, nebo jim jiným společensky nepřijatelným způsobem znepříjemňuje pobyt v poradně.
- Chová-li se opakovaně diskriminačně – ve svém slovním projevu napadá, znevažuje nebo uráží příslušníky menšin, osoby opačného pohlaví, jinak sexuálně orientované, osoby jiného náboženského vyznání či politického přesvědčení, apod.

Pozn.: opakovaně znamená 3x a více

Práva zájemce a uživatele služby

- ukončit spolupráci kdykoliv bez udání důvodu
- nahlédnout do písemného záznamu o své osobě
- požadovat kopii písemného záznamu o své osobě
- podat stížnost na poskytování služby či jednání poradce kterémukoliv pracovníkovi Poradny *

** Podrobné podmínky podávání a vyřizování stížností jsou uveřejněny v prostorách Poradny, popř. budou na vyžádání předány v písemné podobě kterýmkoliv pracovníkem Poradny*

Povinnosti zájemce a uživatele služby

- dodržovat otevírací dobu
- dodržovat termíny dojednaných schůzek
- předem informovat o zrušení dojednané schůzky

Poradna pro občany v nesnázích je jednou ze sociálních služeb, které poskytuje Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy.

Službu Poradna pro občany v nesnázích lze podpořit zasláním jakékoli částky na **účet 9339 9339/0800 pod VS 15**, materiálním darem, službou či jako dobrovolník.

Za případnou podporu děkujeme!

Kontakty a otevírací doba

Poradna pro občany v nesnázích Klatovy

Koresp. adresa: ulice Vídeňská 181, Klatovy, 339 01

telefon: +420 734 393 161

email: poradna.klatovy@diakoniezapad.cz

<http://www.diakoniezapad.cz>

St: 8:30 - 12:00 13:00 – 15:30 přednostně objednaní
Čt: 8:30 - 12:00 13:00 – 15:30 přednostně objednaní

Poradna pro občany v nesnázích Plzeň

Koresp. adresa: ulice Resslerova 12, 301 00 Plzeň

telefon: +420 735 795 556

email: poradna.plzen@diakoniezapad.cz

<http://www.diakoniezapad.cz>

Po: 8:00 – 12:00 13:00 – 17:00 přednostně objednaní
Čt: 12:00 – 17:00 neobjednaní

Poradna pro občany v nesnázích Rokycany

Koresp. adresa: ulice Svazu bojovníků za svobodu 68, 337 01 Rokycany – Střed

telefon: +420 775 720 492

email: poradna.rokycany@diakoniezapad.cz

<http://www.diakoniezapad.cz>

Po: 08:00 – 12:00 13:00 – 17:00 objednaní
Út: 10:00 – 12:00 13:00 – 16:00 neobjednaní
St: 08:00 – 12:00 13:00 – 17:00 objednaní