



Druh poskytované služby: **Odborné sociální poradenství**
Název zařízení: **Občanská poradna Nový Jičín**

Přehled hlavních aktivit

Jedná se o registrovanou sociální službu podle zákona č. 108/2006 Sb. poskytovanou se zaměřením na osoby, které se dostaly do nepříznivé sociální situace a nedokáží už ji řešit vlastními silami. Služba je zajišťována odbornými poradci, kteří jsou připraveni Vám pomoci v níže uvedených oblastech:

sociální dávky, sociální pomoc, pojištění, pracovně právní vztahy a zaměstnanost, bydlení, rodina a mezilidské vztahy, majetkoprávní vztahy a náhrada škody, finanční a rozpočtová problematika, zdravotní problematika, občansko-soudní řízení, veřejná správa, trestní právo, ústavní právo, ekologie a právo životního prostředí, školství a vzdělávání, ochrana spotřebitele, základy práva ČR, právní systém EU.

Poslání

Posláním Občanské poradny Nový Jičín je bezplatně podporovat uživatele prostřednictvím kvalifikovaného sociálního pracovníka v tom, aby znali svá práva a povinnosti, uměli účinně vyjádřit své potřeby a byli schopni řešit svou nepříznivou sociální situaci vlastními silami.

Cíle Občanské poradny Nový Jičín

Cílem poradny je informovaný uživatel, který ví, jaké má možnosti řešení své nepříznivé sociální situace, je v ní zorientován a aktivně se na jejím řešení podílí.

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou osoby, které se dostaly do nepříznivé sociální situace nebo jsou touto situací ohroženy, a nedokáží ji řešit vlastními silami bez potřebné pomoci a podpory. Služba je poskytovaná osobám od 15 let.

Občanská poradna není schopna poskytnout své služby:

- osobám s mentálním postižením, které k řešení své situace potřebují značnou podporu jiné osoby a nepřijdou v jejím doprovodu,
- osobám postiženým úplnou hluchoslepotou,
- cizincům bez znalosti českého nebo slovenského jazyka bez doprovodu osoby, která hovoří uvedenými jazyky.

Zásady, podle kterých se řídí poskytování služby

Diskrétnost - nic, co se v poradně od uživatele služeb zjistí, včetně informace o tom, že poradnu navštívil, nebude bez jeho výslovného souhlasu předáno nikomu mimo občanskou poradnu. Uživatel služby může vystupovat anonymně. Poradce i organizace jsou vázány mlčenlivostí, není-li to v rozporu s platnými právními předpisy.

Nezávislost - občanská poradna poskytuje uživatelům služby nezávisle na státních nebo jiných organizacích a nezávisle na organizacích, které poradnu finančně podporují nebo dotují.

Nestrannost - služby občanské poradny jsou poskytovány všem osobám bez rozdílu rasy, pohlaví, věku, zdravotního postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního statusu apod. Pomoc a rady jsou poskytovány bez předpojatosti a zaujatosti a bez ovlivnění vlastními názory či politickým nebo náboženským přesvědčením poradce.

Politika rovných příležitostí - občanská poradna uplatňuje politiku rovných příležitostí, v případě diskriminačního chování může být uživatel na své jednání upozorněn.

Podpora samostatnosti - uživatelé jsou podporováni k samostatnému řešení své situace.

Individuální přístup - poradce z občanské poradny přistupuje ke každému uživateli individuálně s ohledem na jeho potřeby, osobní plány a sociální situaci.

Pracovníci občanské poradny dodržují základní lidská práva zahrnutá v Listině základních práv a svobod, řídí se Etickým kodexem sociálních pracovníků, Etickým kodexem občanských poradců a Chartou občanských poraden.

Popis průběhu poskytování sociální služby

Odborné sociální poradenství je poskytováno **ambulantní** formou. Zájemci nás mohou kontaktovat osobně v konzultačních hodinách, telefonicky, dopisem a emailem. Poradenství ovšem realizujeme jen těmito způsoby: osobně, telefonicky a dopisem.

Služba odborného sociálního poradenství je poskytována na třech praktických úrovních a zahrnuje:

1. **Informace:** poskytování přesných a věcně správných informací ústní nebo písemnou formou (informace o platné právní úpravě, sociální síti, posouzení věcné správnosti podávaných dokumentů, kontakty na instituce apod.).
2. **Rady:** poskytování cílené rady na zakázku uživatele, strategie postupu, rozbor a nabídka alternativ pro řešení situace.
3. **Aktivní pomoc:** praktická pomoc a podpora při psaní dokumentů (návrhy, vyjádření, opravné prostředky a stížnosti na úřady, soudy a další instituce), vyplňování formulářů a vysvětlování obsahu dokumentů.

Konzultace pro zájemce a uživatele se poskytují ve vymezených dnech pro neobjednané (zde rozhoduje pořadí) a objednané (zde jsou přednostně přijímáni předem objednaní).

Délka jedné konzultace se pak dle výše uvedeného liší. U neobjednaných osob by délka jedné konzultace neměla přesahovat **45 minut**, u objednaných pak **60 minut**.

Dle situace je pak zakázka uživatele buď zodpovězena již při první konzultaci, nebo je sjednán termín další konzultace. Počet následných konzultací zcela závisí na potřebách uživatele. Ze strany poradny není počet konzultací omezen.

Popis jednání se zájemcem (uživatелеm) o službu

Pro přímou práci s uživateli je vyčleněna poradenská místnost, ve které je pro uživatele vytvořeno bezpečné a diskrétní prostředí pro poradenský rozhovor. Poradenský proces vedou kvalifikovaní sociální pracovníci, kteří s ohledem na náročnost projednávaného problému mohou využít externí konzultace.

Nejužívanější metodou odborného poradenství je osobní konzultace. Neméně důležité je také telefonní a písemné spojení s uživateli služeb. Důležité informace o službě jsou vedeny na webových stránkách organizace www.czp-msk.cz.

Poradce seznámí zájemce o službu před uzavřením smlouvy (ta může mít ústní nebo písemnou formu) se zaměřením poradny, nabídkou služeb, podmínkami jejich poskytování a principy. Snahou je vytvoření příjemného a bezpečného prostředí. Dále jsou zájemci o službu upozorněni na skutečnost, že bude proveden záznam z jednání a v případě nutnosti práce s osobními údaji bude požádán o souhlas ke shromažďování osobních a citlivých údajů. Zájemci o službu jsou rovněž upozorněni na možnost podat stížnost.

Dále je zájemce informován o tom, že služby jsou bezplatné, diskrétní, nestranné a nezávislé. Uživateli je rovněž předán informační leták poradny.

Plánování a průběh služby s uživatelem

Při poskytování poradenských služeb vychází pracovníci z osobních potřeb a cílů uživatelů, jejich možností a schopností. Rozhodnutí o využití služeb poradny je plně na uživateli, poradce společně s uživatelem plánuje osobní cíle, rovněž sleduje jejich dosažení uživatelem.

Průběh poradenského rozhovoru

Řídí se závazným modelem práce s uživatelem v občanském poradenství (tzv. Eganův model). Hlavní fáze rozhovoru jsou :

- průzkum uživatelské situace (v jaké konkrétní tíživé životní situaci se uživatel nachází),
- zkoumání, ujasňování možných cílů (kam se chce uživatel dostat),
- hledání možných řešení (jak se uživatel dostane k cíli, který si vybral),
- společné dosahování uživatelem vytyčeného cíle.

Poradce při poradenství využívá odborné zdroje z oblasti právních i jiných informací (např. výklady k zákonům, vzory smluv a podání, databáze kontaktů, odbornou literaturu, konzultace s právníkem apod.). Poradci jsou v této oblasti průběžně odborně připravováni - absolvují školení k jednotlivým tématům, která se týkají problémů uživatelů a další školení v oblasti právních předpisů, školení zaměřená na rozvoj osobnosti. Poradce je rovněž povinen si sám dle svých potřeb individuálně doplňovat své znalosti.

Při jednání s uživateli je kladen důraz na to, aby uživatel uměl převzít zodpovědnost za vlastní rozhodnutí a využívat svého potenciálu. Pokud situace dovoluje, řešení problému navrhuje uživatel nebo na něm participuje. Finální způsob řešení problému je tak výsledkem vzájemné interakce poradce s uživatelem.

Občanská poradna nenes zodpovědnost za následky způsobené tím, že uživatel neuvedl všechny informace, které úzce souvisely s řešením jeho nepříznivé sociální situace.

Pravidla poskytování služby

Poskytování služeb se dále řídí Standardy kvality sociálních služeb, je v souladu s Chartou občanských poraden a Etickým kodexem občanských poradců, Etickým kodexem sociálních pracovníků a dalšími vnitřními směrnici organizace.

Občanská poradna nenahrazuje odborné poradny a nemá výkonnou pravomoc. Neposkytuje právní a daňové poradenství, není odborným pracovištěm sociální péče, nestanovuje sociální dávky, důchody, neposkytuje odborné služby klinických psychologů, advokátů či rodinných poradců. Občanská poradna neradí v podnikatelských záležitostech.

Návštěvní hodiny – Pracoviště Nový Jičín

Úterý: 9:00 – 12:00, 13:00 – 16:00
jen pro objednané
Středa: **9:00 – 12:00, 13:00 – 17:00**
Čtvrtek: 9:00 – 12:00, 13:00 – 16:00
jen pro objednané

Návštěvní hodiny – Kontaktní místo Kopřivnice

Pondělí: **9:00 – 12:00, 13:00 – 16:00**
Úterý: 9:00 – 12:00, 13:00 – 16:00
jen pro objednané
Čtvrtek: 9:00 – 12:00, 13:00 – 16:00
jen pro objednané

Návštěvní hodiny – Kontaktní místo Příbor

Úterý: 9:00 – 12:00

Úterý: 13:00 – 16:00 (jen pro objednané)

Informovanost o službě

Prostřednictvím Internetu, který umožňuje přiblížit službu vysokému počtu potenciálních uživatelů, jejich rodinným příslušníkům a přátelům. Organizace má vlastní webové stránky: www.czp-msk.cz, které obsahují informace o poskytovaných službách a aktivitách na všech pracovištích.

V rámci osvětové činnosti vydává Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje o.s. čtvrtletník **Zpravodaj**, prostřednictvím kterého seznamuje především uživatele sociálních služeb, ale i zástupce státních a místních institucí a spolupracující organizace zejména s:

- aktuálními informacemi o poskytovaných sociálních službách,
- novinkami v oblasti sociálně právního zabezpečení zdravotně postižených osob,
- nabídkami kompenzačních a ortopedických pomůcek,
- volnočasovými aktivitami, které jsou organizovány dobrovolnými svazy sdružující osoby se zdravotním postižením.

Další způsob publicity je realizován tištěnou formou v podobě **informačních letáků**. Dle potřeby jsou uveřejňovány informace o projektu a nabízených aktivitách ve zpravodajích jednotlivých obcí a měst.

Organizace je aktivně zapojena do komunitního plánování a informace o našich službách jsou součástí katalogů sociálních služeb v jednotlivých regionech.

Neméně důležitou formou propagace jsou i osobní prezentace služby v rámci dnů sociálních služeb apod. Pracovníci také nabízejí odborné informace na členských schůzích dobrovolných

Občanská poradna Nový Jičín je členem Asociace občanských poraden.

Materiální a technické zabezpečení Občanské poradny Nový Jičín

Sídlo: Sokolovská 9, 741 01 Nový Jičín

Telefon: + 420 556 709 403

E-mail: czp.novyjicin@czp-msk.cz

Technické a materiálové vybavení

Velikost m²: 34,32 m² Podle potřeby je možno v objektu využívat i společenskou místnost.

Vztah k objektu: nájemní smlouva

Vlastník: Město Nový Jičín

Vybavení: PC s internetem a multifunkční tiskárnou, telefon, běžný kancelářský nábytek

Bezbariérový vstup: ANO

Bezbariérové WC: ANO

Popis a umístění objektu

Nízkopodlažní objekt v centru města Nový Jičín bezprostředně sousedící s autobusovým nádražím. Přístupnost Úřadu práce a odboru sociálních věcí je velmi dobrá.



Materiální a technické zabezpečení Občanské poradny Nový Jičín, kontaktní místo Kopřivnice

Sídlo: Štefánikova 1163, 742 21 Kopřivnice
Telefon: + 420 556 879 634
E-mail: czp.novyjicin@czp-msk.cz

Technické a materiálové vybavení

Velikost m²: kancelář o výměře 16,05 m²
Vztah k objektu: nájemní smlouva
Vlastník: Město Kopřivnice
Vybavení: PC s internetem a multifunkční tiskárnou, telefon, běžný kancelářský nábytek
Bezbariérový vstup: ANO
Bezbariérové WC: ANO

Popis a umístění objektu

Sídlo v budově Městského úřadu v centru města Kopřivnice, v budově sídlí rovněž Úřad práce, odbor sociálních věcí, apod. Nedaleko je také autobusové nádraží.

Materiální a technické zabezpečení Občanské poradny Nový Jičín, kontaktní místo Příbor

Sídlo: náměstí Sigmunda Freuda 19, Příbor
Telefon: + 420 556 709 403
E-mail: czp.novyjicin@czp-msk.cz

Technické a materiálové vybavení

Vztah k objektu: nájemní smlouva
Vlastník: Město Příbor
Vybavení: PC s internetem a multifunkční tiskárnou, běžný kancelářský nábytek
Bezbariérový vstup: NE
Bezbariérové WC: NE

Popis a umístění objektu

Sídlo v přízemí Městského úřadu v Příboře.

Aktualizováno ke dni: 1. 9. 2016

Zpracoval: Ing. Libor Schenk