

## VEŘEJNÝ ZÁVAZEK OBČANSKÉ PORADNY NOVÝ JIČÍN

### 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, světónázorové 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.

Příloha je platná od 1. 8. 2012 a nahrazuje všechny předchozí.