

Popis realizace poskytované sociální služby od 1. 1. 2026

Druh poskytované služby: **Odborné sociální poradenství**

Název zařízení: **Občanská poradna Novojičínsko**

Identifikátor: **2783752**

Poslání

Posláním Občanské poradny Novojičínsko je bezplatné poskytování informací, rad a podpory lidem v nepříznivé sociální situaci, kterou nejsou schopni zvládnout vlastními silami, tak aby se v ní zorientovali a následně věděli, jak situaci řešit. Za nepříznivou sociální situaci považujeme situaci, která je pro uživatele obtížná, nedokáže se v ní zorientovat a vlastními silami ji vyřešit.

Cíle služby

- Cílem Občanské poradny Novojičínsko je informovaný uživatel, který ví, jaké má možnosti řešení své nepříznivé sociální situace, je v ní zorientován a aktivně se na jejím řešení podílí.
- Občanská poradna Novojičínsko je členem Asociace občanských poraden, jejímž prostřednictvím upozorňuje příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů.

Okruh osob, kterým je služba určena

Občanská poradna Novojičínsko je určena osobám, 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 poskytována osobám od 18 let.

Občanská poradna Novojičínsko není schopna poskytnout své služby:

- osobám, se kterými není možné se dorozumět slovně bez zajištění nezbytné komunikační podpory,
- osobám s mentálním postižením, které jsou závislé na intenzivní podpoře druhé osoby, pokud jim tato podpora není při využívání služby dostupná,
- osobám v akutní psychóze, jejichž stav znemožňuje poskytování služby,
- cizincům bez znalosti českého nebo slovenského jazyka, pokud není zajištěna potřebná jazyková podpora,
- osobám, které se projevují agresivně,
- osobám pod vlivem návykových látek.

Principy služby

- **Bezplatnost** – poradenství je poskytováno bezplatně, od uživatelů se neočekává poskytnutí odměny, daru nebo protislужby.
- **Nezávislost** – poradenství je poskytováno v souladu se zájmy uživatele, nezávisle na vnějších vlivech, na zájmech poradny a třetích osob.
- **Důvěrnost** – poradenství umožňuje uživatelům vystupovat anonymně. O všech skutečnostech týkajících se uživatele je zachována mlčenlivost, kromě zákonem stanovených situací.

- **Nestrannost** – poradenství uživatele nediskriminuje v žádné oblasti, je objektivní a respektuje individuální odlišnosti uživatele.
- **Komplexnost** – poradenství je poskytováno tak, aby zohledňovalo celkovou situaci uživatele.
- **Podpora samostatnosti** – uživatelé jsou podporováni k samostatnému řešení své nepříznivé sociální situace.
- **Individuální přístup** – ke každému uživateli je přistupováno individuálně s ohledem na jeho potřeby, osobní plány a sociální situaci.

Přehled nabízených činností

Základní činnosti při poskytování odborného sociálního poradenství dle zákona č. 108/2006 Sb.:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- činnosti poskytující podporu pečujícím osobám a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládnání péče o osoby závislé na jejich pomoci.

Fakultativní činnost: Půjčovna kompenzačních pomůcek.

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 ji řešit vlastními silami. Služba je zajišťována sociálními pracovníky, kteří poskytují informace, poradenství a podporu zejména v následujících oblastech:

- Občanskoprávní vztahy
- Rodina a mezilidské vztahy
- Bydlení
- Pracovněprávní vztahy a zaměstnanost
- Daně a poplatky
- Dluhová problematika
- Ochrana spotřebitele
- Sociální dávky
- Sociální služby
- Sociální pojištění
- Zdravotní pojištění, práva a povinnosti pacientů
- Občanské soudní řízení a jeho alternativy
- Veřejná správa
- Trestní právo
- Právní systém ČR
- Právní systém EU
- Školství a vzdělávání
- Ochrana základních lidských práv

Forma a způsob poskytování služby

Občanská poradna Novojičínsko poskytuje své služby ambulantní i terénní formou, dle individuálních potřeb uživatele.

- **Ambulantní forma:** poradenství je poskytováno ambulantně na pracovišti v Novém Jičíně, Příboře a Kopřivnici. V rámci této formy probíhá kontakt s uživatelem **osobně, telefonicky, písemně nebo online**. Uživatel se může objednat na konkrétní termín nebo využít konzultační hodiny bez předchozího objednání.
- **Terénní forma:** služba může být poskytnuta v přirozeném prostředí uživatele, pokud se z vážných zdravotních či jiných důvodů nemůže osobně dostavit, nemá možnost jednat prostřednictvím zmocněnce či opatrovníka a zároveň není možné využít jiný způsob komunikace (telefonicky, písemně nebo online). Terénní poradenství je poskytováno v Novém Jičíně, Kopřivnici a Příboře. Ve výjimečných a odůvodněných případech může být služba poskytnuta i mimo tato území.

Služba je poskytována v těchto časech

Občanská poradna Novojičínsko, pracoviště Nový Jičín

Ambulantní forma – okamžitá kapacita: 2 intervence

Pondělí: 8:00 – 12:00, 13:00 – 16:00

Úterý: 8:00 – 12:00, 13:00 – 16:00 – den jen pro objednané

Středa: 8:00 – 12:00, 13:00 – 16:00

Čtvrtek: 8:00 – 12:00, 13:00 – 15:00 – den jen pro objednané

Terénní forma – okamžitá kapacita: 1 intervence

Čtvrtek: 8:00 – 12:00, 13:00 – 15:00 – jen pro objednané

Občanská poradna Novojičínsko, pracoviště Kopřivnice

Ambulantní forma – okamžitá kapacita: 1 intervence

Pondělí: 8:00 – 12:00, 13:00 – 16:00

Středa: 8:00 – 12:00, 13:00 – 16:00 – den jen pro objednané

Čtvrtek: 13:00 – 15:00 – jen pro objednané

Terénní forma – okamžitá kapacita: 1 intervence

Čtvrtek: 8:00 – 12:00 – jen pro objednané

Občanská poradna Novojičínsko, pracoviště Příbor

Ambulantní forma

Úterý: 9:00 – 12:00, 13:00 – 16:00 – odpoledne jen pro objednané

Terénní forma – okamžitá kapacita: 1 intervence

Čtvrtek: 9:00 – 12:00 – jen pro objednané

Popis jednání se zájemcem o službu

Jednání se zájemcem probíhá s důrazem na individuální potřeby každého člověka. Cílem je zjistit, s jakou nepříznivou sociální situací se zájemce potýká, a poskytnout mu jasné, srozumitelné a úplné

informace o službě, jejím rozsahu, podmínkách i možnostech podpory. Zámec se může rozhodnout, zda službu využije, a má právo ji kdykoli odmítnout nebo přerušit jednání. Posouzení vhodnosti služby provádí také sociální pracovník poradny, který zjišťuje, zda služba odpovídá potřebám zájemce a zda spadá do cílové skupiny. V případě odmítnutí poskytnutí služby (např. z kapacitních důvodů nebo pokud služba neodpovídá potřebám zájemce) je zájemci nabídnuto základní poradenství a kontakty na jiné vhodné dostupné služby. Na jednání navazuje uzavření smlouvy o poskytování služby, pokud se obě strany na spolupráci dohodnou.

Popis uzavírání smlouvy o poskytnutí služby

Služba odborného sociálního poradenství je poskytována na základě uzavřené smlouvy mezi zájemcem a poskytovatelem. Smlouva se nejčastěji uzavírá ústně, na základě vzájemného souhlasu, na přání zájemce i písemně. Obsah smlouvy vychází z individuálních potřeb a přání zájemce a stanovuje mimo jiné rozsah a místo poskytování služby, dobu trvání a pravidla spolupráce. Zámec se na tvorbě smlouvy aktivně podílí a má prostor klást dotazy i vyjádřit své cíle. V případě anonymního využití služby lze smlouvu uzavřít bez uvedení osobních údajů. Uzavřená smlouva může být dle potřeby doplněna nebo upravena na základě dohody obou smluvních stran.

Popis průběhu poskytování služby

Služba odborného sociálního poradenství je poskytována individuálně, podle aktuálních potřeb každého uživatele. Konzultace obvykle trvá do 45 minut, může být jednorázová nebo více návazných, v závislosti na složitosti situace a potřebách uživatele. Poradenství zahrnuje tři základní úrovně: poskytnutí přesných a věcných informací, nabídku možných řešení a aktivní pomoc při jejich realizaci (např. při vyplňování formulářů, psaní podání apod.).

S každým uživatelem je vytvořen **individuální plán**, který vychází z jeho cílů a potřeb. Tento plán slouží jako společně dohodnutý rámec spolupráce – určuje, na co se poradenství zaměří a jakými kroky bude postupováno. V průběhu služby je plán pravidelně vyhodnocován a podle potřeby upravován, aby co nejlépe odpovídal aktuální situaci uživatele.

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

- a) zjišťování, v jaké situaci se uživatel nachází (uživatel sdělí svoji situaci, poradce se doptává)
 - b) zjišťování, co uživatel potřebuje, kam se chce dostat, jaký má cíl
 - c) zjištění a vyhledání možných řešení
 - d) předání informací uživateli, vysvětlení důsledků jednotlivých řešení
- Následně se uživatel rozhodne, jaké řešení zvolí, jak bude postupovat.

V průběhu celého poradenství je kladen důraz na respekt, partnerský přístup, podporu samostatnosti uživatele a jeho zapojení do hledání řešení. Pracovník nevystupuje jako autorita, ale jako průvodce, který nabízí podporu a odborné informace pro informované rozhodování uživatele.

Informovanost o službě

Odborné sociální poradenství je veřejnosti představováno různými formami, aby se informace o službě dostaly k co nejširšímu okruhu lidí, kteří ji mohou potřebovat – včetně jejich blízkých, institucí a spolupracujících organizací. Základní informace o poskytovaných službách, kontaktech a aktivitách jsou dostupné na webové stránce www.czp-msk.cz. Pravidelné aktuality, pozvánky a novinky z činnosti organizace jsou sdíleny také prostřednictvím Facebookových stránek.

Další formou informování je tištěný čtvrtletník **Zpravodaj**, který přináší aktuální informace o poskytovaných službách, novinkách v sociální oblasti, nabídce kompenzačních pomůcek i volnočasových aktivitách. Je určen uživatelům služeb organizace, jejich blízkým, i široké veřejnosti.

Informace o službě jsou dále šířeny prostřednictvím informačních letáků, obecních zpravodajů a katalogů sociálních služeb v rámci komunitního plánování. Pracovníci se také aktivně účastní veřejných akcí (např. dny sociálních služeb) a dlouhodobě spolupracují s organizacemi osob se zdravotním postižením, kterým službu představují na členských schůzích a dalších setkáních.

Organizace zároveň nabízí možnost domluvit si prezentaci služby přímo pro konkrétní skupiny osob – například pro školy, pracovní týmy sociálních a zdravotních služeb, úřady, neziskové organizace nebo veřejnost.

Podávání a vyřizování stížností

Občanská poradna Novojičínsko vítá zpětnou vazbu – ať už ve formě podnětů, připomínek nebo stížností. Vnímáme ji jako důležitý nástroj pro zlepšování kvality našich služeb. Každý uživatel může kdykoliv ústně či písemně sdělit svůj podnět – osobně, telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím označené schránky na pracovišti. Podání je možné i anonymně či prostřednictvím zástupce. Zájemci o službu jsou s možnostmi podávání a vyřizování stížností seznamováni při uzavírání smlouvy. O každou stížnost, připomínku nebo námět se pečlivě zajímáme a snažíme se hledat vhodné řešení. Podrobné informace o způsobu podání a vyřízení stížností jsou k dispozici na nástěnkách jednotlivých pracovišť, na webových stránkách organizace nebo je sdělí kterýkoliv pracovník.

Materiální a technické zabezpečení realizace sociální služby

Pracoviště Nový Jičín

Adresa: Sokolovská 9, 741 01 Nový Jičín
Telefon: + 420 556 709 403
E-mail: asistencenj@czp-msk.cz

Velikost objektu: 74,85 m²
Vztah k objektu: Nájemní smlouva
Vybavení: PC s internetem a multifunkční tiskárnou, telefon, běžný kancelářský nábytek, kompenzační pomůcky ve vlastnictví organizace
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.

Pracoviště Kopřivnice

Adresa: Štefánikova 1163, 742 21 Kopřivnice
Telefon: + 420 556 879 634
E-mail: asistencenj@czp-msk.cz
Velikost objektu: 16,44 m²
Vztah k objektu: Nájemní smlouva



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 2. NP. V budově sídlí rovněž Úřad práce, odbor sociálních věcí apod. Nedaleko je také autobusové nádraží.

Pracoviště Příbor

Adresa: náměstí Sigmunda Freuda 19, Příbor
Telefon: + 420 556 709 403
E-mail: asistencenj@czp-msk.cz
Velikost objektu: 25 m²
Vztah k objektu: Nájemní smlouva
Vybavení: PC s internetem a multifunkční tiskárnou, telefon, běžný kancelářský nábytek
Bezbariérový vstup: NE
Bezbariérové WC: NE
Popis a umístění objektu: Sídlo v zasedací místnosti v přízemí Městského úřadu v Příboře.

Zpracovala: Ing. Marie Karasová, ředitelka organizace