

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK OBČANSKÉ PORADNY NOVOJIČÍNSKO

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 určená 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 poskytovaná 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.

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.

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 zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.

Fakultativní činnost: Půjčovna kompenzačních pomůcek.

Principy služby

- **Bezplatnost** – poradenství je poskytováno bezplatně, od uživatelů se neočekává poskytnutí odměny, daru nebo protislužby.
- **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.

Schválil: Ing. Marie Karasová, ředitelka
Veřejný závazek platný od 1. 1. 2026