

Co je naším posláním?

- Občanská poradna Opava nabízí rady, informace a pomoc všem, kteří se na ni obrátí.
- Je nezávislým místem bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci, provází občany při jejich obtížích.
- Usiluje o to, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby, či hájit své oprávněné zájmy.
- Prostřednictvím Asociace občanských poraden upozorňuje zejména veřejnou správu na nedostatky legislativy a s tím související problémy.

Z jakých principů vycházíme?

- ❖ Bezplatnost
- ❖ Diskrétnost
- ❖ Nestrannost
- ❖ Nezávislost

Komu poskytujeme naše služby?

- Občanům, kteří se dostali do nepříznivé sociální situace nebo jim taková situace hrozí a nedokáží ji řešit vlastními silami, neznají svá práva a povinnosti, neznají platnou legislativu a neumí se v ní orientovat.
- Občanům žádající kvalifikovanou radu, pomoc, varianty řešení a podporu.

Jak se uzavírá smlouva o poskytnutí služby?

Smlouva o poskytování služeb se zájemcem o službu je nepsaná, uzavíraná konkludentně, a to v okamžiku, kdy jsou splněny všechny následující podmínky:

- Zájemce i jeho zakázka odpovídají veřejnému závazku poradny
- Zájemce souhlasí s podmínkami poskytování sociální služby OP
- Zájemce se rozhodl službu poradny využít.

V této chvíli se zájemce o službu stává uživatelem služby (US). US je oprávněn kdykoliv a bez udání důvodu ukončit poskytování služby.

Jaké služby poskytujeme?

Občanská poradna poskytuje v současnosti občanské poradenství v 18ti oblastech (sociální dávky, sociální pomoc, důchodové a zdravotní pojištění, pracovní právní vztahy a zaměstnanost, bydlení, rodinné a partnerské vztahy, majetkoprávní vztahy a náhrada škody, finanční a rozpočtová politika, zdravotnictví, školství a vzdělávání, ochrana spotřebitele, základy práva ČR, občanské soudní řízení, veřejná správa, trestní právo, ústavní právo, právní systém EU, ekologie), které jsou poskytovány ve 4 úrovních – informace, rada, aktivní pomoc a asistence.

Poradenství může být poskytnuto osobně, písemně, telefonicky nebo prostřednictvím internetu.

K čemu občanská poradna neslouží?

Občanská poradna Opava nenahrazuje specializované poradny. Není odborným pracovištěm sociální péče, nestanovuje sociální dávky, neposkytuje odborné služby klinických psychologů a rodinných poradců, neposkytuje krizovou intervenci a nenahrazuje činnost právních kanceláří. Občanská poradna neradí ve věcech obchodního práva. Neposkytujeme hmotnou a finanční pomoc ani ubytování.

Kdy a jak Vám můžeme pomoci?

Pondělí 08.00 – 11.00 12.00 – 15.30
Úterý 09.00 – 12.00 pouze pro telefonické konzultace
Středa 08.00 – 15.30 pouze pro objednané
Čtvrtek 08.00 – 12.00
12.00 – 15.00 pouze pro telefonické konzultace
Pátek zavřeno

Kontaktovat nás můžete také telefonicky na tel. č. 553 616 437, 731 316 552 nebo emailem: obcanskaporadna@charitaopava.cz, či přes www.obcanskaporadnaopava.cz

Každá konzultace může trvat nejvýše 45 min. V případě potřeby poradce klienta objedná na další termín. Emailové dotazy, dopisy a dotazy zaslané přes internetovou poradnu jsou vyřizovány do 10 pracovních dnů ode dne následujícího po jejich doručení.

Kdy můžeme poskytnutí služby odmítnout?

Zájemce o službu může být odmítnut pouze v případě, pokud:

- poradna neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá
- poradna nemá dostatečnou kapacitu k poskytování sociální služby, o kterou osoba žádá.

Zájemci může být služba odepřena pouze dočasně, pokud:

- je v **podnapilém** stavu, pod vlivem **omamných látek, chová se agresivně nebo diskriminačně, verbálně nebo fyzicky útočí na poradce nebo na další klienty v čekárně, event. je silně zapáchající**
- **žádá o službu v době mimo konzultační hodinu, nabízí úplatek nebo se odvolává na křesťanskou lásku s úmyslem získat nadstandardní služby, které poradna neposkytuje**
- pokud byly vyčerpány všechny možnosti při řešení klientovy zakázky

Jaká máte práva a povinnosti?

Máte právo:

- na poskytnutí kvalitní a bezplatné služby a její dostupnost bez rozdílu věku, pohlaví, rasy a původu, řeči, handicapu a postavení ve společnosti
- na mlčenlivost a diskrétnost pracovníků poradny
- na důstojné prostředí poradny, přijetí s úctou a respektem
- na informace o poradně, vedení dokumentace a ochraně svých údajů

- na poskytnutí informace, popřípadě zajištění kontaktu na jiné organizace poskytující poradenské nebo jiné sociální služby
- na samostatné rozhodování o plánování postupu při poskytování pomoci, volit jednotlivé kroky, příp. kdykoliv ukončit spolupráci s poradnou
- na uplatnění stížnosti na pracovníci poradny, kvalitu nebo organizaci služby
- **vyjádřit spokojenost s poskytnutou službou (písemně, telefonicky, emailem, případně pomocí formuláře či dotazníku, uvedených na internetové stránce www.obcanskaporadnaopava.cz.**

Máte však také povinnosti:

- jednat s pracovníky poradny a dalšími klienty v souladu s pravidly slušnosti
- aktivně se podílet na řešení své situace
- při havarijních situacích ohrožujících bezpečnost (požár, únik vody, plynu apod.) dbát pokynů pracovníků

Jak podat stížnost?

Každý klient (nebo jím zvolený zástupce) má právo na podání a řádné projednání své stížnosti, není-li spokojen s některým aspektem poskytované služby. (způsob práce poradny nebo poradce, popř. porušení principů nebo Etického kodexu poradce) Klient má právo zvolit si svého zástupce, který ho bude zastupovat po celou dobu vyřizování stížností.

Uživatel služby má právo podat stížnost:

- vedoucímu střediska
- managerovi sekce sociální pomoci
- řediteli Charity Opava
- řediteli Asociaci občanských poraden - stížnost určena pro arbitrážní komisi

Termín vyřízení stížnosti je 15 dnů. Nepodaří-li se dojit ve lhůtě 15 dnů k závěrům šetření, sdělí vedoucí tuto skutečnost písemně stěžovateli a termín rozhodnutí prodlouží o dalších 15 dnů. Při anonymním podání stížností bude výsledek vyřízení stížnosti sdělen

písemně na nástěnce v čekárně občanské poradny a na internetových stránkách občanské poradny následující den po uplynutí 15-ti denní lhůty pro vyřízení stížnosti, a to po dobu 14 dnů od zveřejnění.

Stížnost lze podat ústně, písemně, e-mailem nebo pomocí formuláře na internetových stránkách poradny www.obcanskaporadnaopava.cz

Přijaté připomínky a podněty budou vyhodnocovány pravidelně, vždy do 31. července za první pololetí příslušného roku a k 31. lednu za druhé pololetí předchozího roku. Uživatelé služeb budou o vyhodnocení a následných přijatých krocích ke zlepšení kvality služby informováni prostřednictvím nástěnky v prostorách občanské poradny a na internetových stránkách Charity Opava/ Sekce sociální pomoci následující den po uplynutí lhůty po vyhodnocení



Občanská poradna Opava

Adresa poradny:

Kylešovská 10
746 01 Opava

Telefon

553 616 437, 731 316 552

Email

obcanskaporadna@charitaopava.cz

Internetové stránky

www.obcanskaporadnaopava.cz
www.charitaopava.cz

Tento dokument slouží jako informační balíček pro zájemce o službu Občanské poradny Opava