

## Příloha č. 2

# Provozní řád Občanské poradny

---

## Základní údaje

### Provozovatel:

Cesta integrace, o. p. s. se sídlem Masarykovo nám. 6/17, 25101 Říčany, IČO: 26619032.

### Občanská poradna Říčany

Masarykovo nám. 6, Říčany

[poradnaricany@cestaintegrace.cz](mailto:poradnaricany@cestaintegrace.cz), [poradnaobetem@cestaintegrace.cz](mailto:poradnaobetem@cestaintegrace.cz)

tel: 774 780 107, 312 315 284, poradna obětem - 721 516 274

### Občanská poradna Mnichovice

Masarykovo nám. 83, Mnichovice

[poradnamnichovice@cestaintegrace.cz](mailto:poradnamnichovice@cestaintegrace.cz)

tel: 774 780 107, 312 315 284

### Občanská poradna Benešov

Masarykovo nám. 1, Benešov u Prahy

[poradnabenesov@cestaintegrace.cz](mailto:poradnabenesov@cestaintegrace.cz)

tel: 774 780 107, 312 315 284

### Odpovědná osoba:

Ředitelka: Petra Nyklová, [petra.nyklova@cestaintegrace.cz](mailto:petra.nyklova@cestaintegrace.cz)

Vedoucí Občanské poradny: Markéta Hubínková, [marketa.hubinkova@cestaintegrace.cz](mailto:marketa.hubinkova@cestaintegrace.cz)

## 1. Druhy poskytovaných služeb

Občanská poradna poskytuje 3 okruhy poradenské činnosti:

- odborné sociálně-právní poradenství,
- pomoc obětem trestných činů a domácího násilí,
- dluhové poradenství.

Sociální služba odborného sociálního poradenství se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Odborná pomoc obětem trestných činů a domácího násilí je dále upravena zákonem č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů.

Občanská poradna **není právní ani advokátní poradnou. Nezastupuje klienta** např. u soudu. Poradci jsou však kompetentní pro výklad a interpretaci těch právních dokumentů, které mají souvislost s klientovým problémem.

### Poslání služby

Posláním služby je zajišťovat místo nestranné, důvěrné a bezplatné pomoci, poskytovat odborné informace a poradenství lidem z vytčené cílové skupiny, kteří se dostali do krizové či nepříznivé sociální situace nebo jim tato situace hrozí. Služba je poskytována individuálně po vyhodnocení aktuální situace klienta. Poradenství je vždy zaměřeno na podporu samostatnosti a posílení autonomie uživatele při řešení aktuální životní situace s cílem předcházet závislosti uživatele na službě.

## 1.1 Odborné sociálně-právní poradenství

### Cíle služby

- **Zabránit sociálnímu vyloučení uživatele a napomoci mu řešit obtížnou životní situaci.** Tato situace je v mnohých případech způsobena neúplným využitím práv a oprávněných zájmů klienta v důsledku neznalosti či nedostatečné orientaci v dané problematice. Služba se soustřeďuje především na okamžité individuální potřeby uživatelů, podporuje rozvoj jejich samostatného rozhodování, motivuje je k aktivitě, posiluje jejich osobní postavení ve společnosti.
- **Vysoká kvalita služeb** poskytovaných cílové skupině uživatelů Poskytování sociální služby občanům v regionu Říčany a okolí – provozovna Říčany, Mnichovice, Benešov.
- Zplnomocnění uživatelů služby a využití komplexního přístupu k uživateli a jeho situaci
- Zvyšování informovanosti veřejnosti formou publikování článků v místních médiích s cílem předcházet situacím, které by obyvatele regionu ohrožovaly, tj. preventivní funkce.
- Působení na chod veřejné správy a samosprávy ve prospěch občanů v regionu.

### Nejčastěji řešená témata

- Dávky státní sociální podpory,
- sociální a zdravotní pojištění,
- pracovněprávní vztahy a zaměstnanost,
- bydlení,
- rodinné a partnerské vztahy,
- majetkoprávní vztahy a náhrada škody,
- zdravotnictví,
- školství a vzdělávání,
- ekologie, právo životního prostředí,
- ochrana spotřebitele,
- ochrana občanských práv v ČR,
- právní informace,
- veřejná správa,
- sociální pomoc, navazující sociální služby.

## 1.2 Pomoc obětem trestných činů a domácího násilí

### Cíle služby

Cílem služby je poskytování právních informací, které zvýší osobní kompetenci oběti trestné činnosti a poškozeného. Má za cíl snížit jeho závislost na službách poskytovaných za úhradu a získat rovnoprávné postavení s pachatelem trestného činu, resp. osobou obviněnou či odsouzenou. Informacemi o možném uplatnění práv chce napomoci eliminovat nebo zmírnit možné negativní sociální dopady na oběť trestného činu i na osoby jí blízké, či které je povinna poskytovat výživu,

dosáhnout náhrady škody způsobené ublížením na zdraví, způsobené majetkovou nebo nemajetkovou újmou nebo neoprávněným obohacením, kterým se na její úkor obohatil pachatel trestného činu.

### **Nejčastěji řešená témata**

- trestné činy v oblasti zdraví, životu, směrem k těhotným ženám, proti svobodě a právům na ochranu osobnosti, lidské důstojnosti v sexuální oblasti,
- trestné činy proti rodině a dětem (týrání, zanedbání péče o dítě, ohrožování, svádění k pohlavnímu styku, podání alkoholu dítěti, únos atd.),
- trestné činy proti majetku (krádež, zpronevěra, neoprávněné užívání cizí věci, neoprávněný zásah do práva k bydlení, podvodu, zatajení věci, poškození cizí věci, zneužití vlastnictví apod.),
- trestné činy hospodářské (neoprávněné zacházení s penězi, daňové povinnosti, pletichy apod.),
- trestné činy obecně ohrožující (obecné ohrožení z nedbalosti, ohrožení pod vlivem návykové látky, nedovolené ozbrojování atd.),
- trestné činy narušující soužití lidí (nebezpečné pronásledování, vyhrožování,
- trestné činy úředních osob (např. maření úkolu úřední osoby z nedbalosti aj.).

### **Specifika cílové skupiny pro daný druh služby**

- **Osoby prožívající psychické násilí**, jakou je zastrašování, ničení věcí, výhrušná gesta, zlé pohledy, vydírání, ponižování, zvýšená kontrola všeho, co ohrožená osoba dělá v pracovním a osobním životě. Dále je jedná o omezování samostatnosti a rozhodování o sobě samotném, zpochybňování duševního zdraví, kritizování věcí, které ohrožená osoba dělá. Nebo naopak ignorace přání a potřeb ohrožené osoby
- **Osoby prožívající fyzické násilí**, jakým jsou facky, kopání, rány pěstí, tlučení do hlavy (i o předmět), dušení, tahání za vlasy, bití nějakým předmětem, agresivní a necitlivá forma při pomoci se základními lidskými úkony (např. u seniorů), jako je hygiena apod.
- **Osoby prožívající sociální násilí**, mezi které patří absence návštěv doma (přátelé, další členi rodiny, lékař), zakazování sledování televize či poslechu rádia, zákaz telefonování, „kontrola nad obětí“, tj. doprovázení k lékaři, na úřady apod.
- **Osoby prožívající ekonomické násilí**, vynucování přepsání bytu, domu, nemovitosti (často u seniorů), zamezování přístupu k financím, včetně vlastních (senioři, manželé navzájem, dluhy apod.)
- **Osoby prožívající sexuální násilí**
- **Osoby prožívající kombinaci výše uvedených projevů**
- **Osoby, které jsou oběťmi trestných činů definovaných právním řádem ČR a trestním zákoníkem**
- **Osoby ohrožené trestnými činy**

### **1.3 Dluhové poradenství**

#### **Cíle služby**

Cílem služby je podpořit uživatele ve složité životní situaci a podat jim informace takové, které by jim pomohly vyvést je z aktuální dluhové pasti a zároveň naučily je chovat se tak, aby se opětovně do dluhové pasti nedostali. Toho cíle je dosaženo komplexní, dlouhodobou a individuální prací s uživatelem, včetně poskytování právních informací či jiných praktických rad. Cílem je rovněž pomoci uživateli s uplatnitelností na trhu práce, v případě ztráty zaměstnání, a v boji s chudobou a dalšími riziky, jako např. ztráta bydlení, které jsou při řešení dluhové problematiky časté.

#### **Nejčastěji řešená témata**

- ucelené vyhodnocení dluhové situace,
- pomoc s mapováním dluhů,
- pomoc se sepsáním návrhu na oddlužení,
- sestavení všech potřebných příloh k podání návrhu na oddlužení,
- pomoc s elektronickým podáním návrhu na oddlužení ke krajskému soudu apod.

#### **Specifika cílové skupiny pro daný druh služby**

Služba je určena zejména osobám, které mají výdaje vyšší než příjmy a nejsou schopny plnit své finanční závazky. Tento stav může vést k sociálnímu vyloučení, jelikož za této finanční nedostatečnosti nejsou mnohdy osoby schopny žít plnohodnotným životem ve společnosti. Jedná se zejména o osoby ohrožené předlužeností, osoby ohrožené sociálním vyloučením či rodiče samoživitele.

Osoby ohrožené sociálním vyloučením, osoby ohrožené předlužeností a rodiče samoživitelé nemusí mít v regionu Říčanska či na Benešovsku trvalé bydliště. Měli by však v regionech ideálně bydlet či se zde pohybovat (např. zaměstnání a jiné zájmy).

## 2. Kdo může využívat našich služeb

### Cílová skupina

Obecně je služba poskytována všem zájemcům, kteří se ocitli v obtížné životní situaci, neznají svá práva a povinnosti a neví, jak své nároky uplatnit. Poskytujeme služby osobám starším 16-ti let.

- oběti domácího násilí,
- oběti trestné činnosti,
- osoby komerčně zneužívané,
- osoby se zdravotním postižením,
- osoby v krizi,
- osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy,
- rodiny s dítětem/děťmi,
- senioři,
- etnické menšiny.

Dále pak:

- osoby ohrožené soc. vyloučením,
- imigranti, azylanti,
- osoby bez přístřeší,
- oběti obchodu s lidmi apod.

## 3. Principy služby

- Služby občanské poradny fungují na principech **bezplatné, důvěrné, nestranné a nezávislé** pomoci.
- Občanská poradna, resp. její zaměstnanci a externí právní poradci jednají **diskrétně** a informace, které získají od klienta, jsou naprosto důvěrné, **poradci zachovávají mlčenlivost**.
- Klient má možnost **vystupovat anonymně**.
- Při řešení sporů a řešení obtížné životní situace je občanská poradna **nestranná** a ve svém jednání **nezávislá** na jakýchkoli vnějších subjektech a institucích.
- Poradci jsou navzájem zastupitelní, to znamená, že **klient nemá možnost vybírat si poradce**.
- **Nepřesné, nebo neúplné informace** zakázky ze strany klienta **mohou negativně ovlivnit průběh** konzultace a její výstupy, proto je zapotřebí uvést poradci vždy veškeré souvislosti, případně předložit související dokumentaci k nahlédnutí.
- **Všichni poradci jsou vázáni mlčenlivostí**, avšak
- **Občanská poradna není zbavena ohlašovací povinnosti**. Dozví-li se poradce o spáchání trestného činu, má povinnost případ nahlásit policii.
- Poradna aplikuje **politiku rovných příležitostí**, v případě diskriminačního chování může být klient na své chování upozorněn

## 4. Konzultace a provozní doba

Občanská poradna poskytuje služby **ambulantní formou** ve vymezené provozní době, která je veřejně přístupná v Registru poskytovatelů sociálních služeb, na webových stránkách poskytovatele [www.cestaintegrace.cz](http://www.cestaintegrace.cz), v informačních letáčích či v sídlech poradny. Po vyhodnocení individuální situace může poradce přistoupit i na poskytnutí služby **terénní formou** (zejména v případě zdravotních či jiných nepřekonatelných komplikací na straně zájemce o službu).

Objednání do občanské poradny je možné osobně a telefonicky výhradně v době provozní doby občanské poradny. V případě písemné formy objednání prostřednictvím emailu či pošty je lhůta pro objednání ze strany občanské poradny až 5 pracovních dnů.

### Osobní konzultace

Délka jedné osobní konzultace zpravidla nemá přesahovat 45 minut. Poslední klient je přijat nejpozději 30 minut před koncem návštěvní doby. Poradce má pravomoc prodloužit nebo zkrátit délku konzultace podle konkrétní situace. Přednostně jsou přijímáni objednaní klienti. Doba objednání je ze strany Občanské poradny pouze orientační, poněvadž může dojít k situacím, kdy poradna právě řeší složitou situaci klienta před Vámi.

Služby jsou uživatelům poskytovány neprodleně po uzavření Dohody o poskytování služby. Jestliže situace uživatele vyžaduje pro řešení delší termín, je uživatel s postupem seznámen a jsou s ním dohodnuty termíny dalších konzultací, vždy s ohledem na uživatelskou situaci.

### Emailová, telefonická konzultace

Pokud se uživatelé služeb obracejí na poradnu s žádostí o pomoc dopisem nebo internetem, poradna garantuje odpověď do 10 pracovních dnů. Pokud je zjištění potřebných informací komplikovanější nebo je poradna krátkodobě uzavřena, je uživatel služby informován o dalším postupu před vypršením výše zmíněné lhůty.

Telefonické konzultace jsou možné výhradně v době provozní doby občanské poradny. Poradce má právo telefonický dotaz odmítnout v případech, kdy se právě věnuje v poradně jiným klientům, nebo svým rozsahem a závažností vyžaduje osobní konzultaci.

### Evidence konzultací

O každém kontaktu s uživatelem služby - osobním, telefonickým, internetovým, písemným je pořizován záznam. Poradna vede evidenci konzultací, která slouží výhradně pro potřeby poradny a je s nimi nakládáno v souladu se zákonem na ochranu osobních údajů. Poradna garantuje klientům, že tyto informace nejsou dalším subjektům.

## 5. Ukončení poskytování služby

### Vyřešení zakázky

Poskytování služby je ukončeno **dosažením uživatelské zakázky**, tzn. uživatel je schopen na základě poskytnutých informací zvolit strategii jednání, která povede k řešení jeho situace.

### Ze strany Občanské poradny

Dalším způsobem ukončení služby je vznik situace, kdy uživateli již není možné dále poskytovat službu z **důvodu vyčerpání možností poradny**. V takovém případě musí být uživatel na situaci upozorněn a nabídnuta mu další alternativa postupu nebo kontakt na vhodné instituce.

Klientovi může být odmítnuta služba, jestliže je **pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, chová-li se vůči pracovníkům poradny agresivně nebo opakovaně projevuje nezáměr** při řešení svého problému.

Zájemce o službu může být taktéž ze strany poradce odmítnut v případě, kdy **nespadá do cílové skupiny nebo řešená problematika nespadá do působnosti Občanské poradny.**

#### **Ze strany uživatele**

Uživatel může spolupráci ukončit kdykoli bez udání důvodů.

## **6. Stížnosti**

Se stížností na práci poradce se mohou klienti obracet **na vedoucí poradny nebo ředitelku organizace.** Stížnosti jsou přijímány písemnou i ústní formou, klient si může zvolit pro vyřízení stížnosti svého zástupce. Jestliže to klient vyžaduje, je přijata i anonymní stížnost, přičemž bude dohodnut s klientem způsob vyřízení stížnosti. Podání stížnosti klientem nemá vliv na další poskytování služby.

Stížnost musí být vyřízena ve lhůtě 30 dnů od jejího přijetí.

#### **Odvolání proti výsledku prošetření stížnosti**

V případě nespokojenosti stěžovatele s výsledkem nebo průběhem vyřízení stížnosti má právo uživatel služby (zájemce o službu) **podat odvolání k nadřízenému nebo nezávislému orgánu.** Takto musí učinit nejpozději do 30 dnů od termínu stanoveného k vyřízení stížnosti.

#### **Nadřízený orgán:**

- ředitelka Cesta integrace, o.p.s. (v případě, že je stížnost mířena vůči vedoucí služby),
- správní rada o.p.s. Cesta integrace (v případě, že je stížnost mířena na ředitelku organizace).

Lhůta na vyřízení odvolání je jeden měsíc.

#### **Nezávislé orgány:**

- Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11, Praha 5
- Ministerstvo spravedlnosti ČR, Vyšehradská 16, Praha 2
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 60200, Brno

Tento Provozní řád nabývá účinnosti dne 1. 1. 2019.