

Provozní řád Občanské poradny Lexikona

I. Základní údaje

Název služby a kontaktní údaje:

Občanská poradna Lexikona
Hlavní náměstí 14 (první patro), 794 01 Krnov
tel.: 774380896
www.lexikona.cz
lexikona@lexikona.cz
vedoucí poradny: Mgr. Štěpánka Křehlíková

Provozovatel poradny:

Lexikona, z.s.
IČ: 22717005
Hlavní náměstí 46/14, 794 01 Krnov

II. Obecné údaje o poskytované sociální službě

Občanská poradna Lexikona poskytuje odborné sociální poradenství dle § 37 odst. 3 zákona č. 108/2006 o soc. službách.

Posláním občanské poradny Lexikona je hledat spolu s klienty možnosti a způsoby, jak řešit jejich nepříznivou životní situaci. Poradna svou činností pomáhá klientům nalézat cesty ke zlepšení kvality jejich života a umožňuje lidem v nepříznivé sociální situaci využívat možnosti, čerpat potřebné služby a zůstat součástí místního společenství.

Cíli občanské poradny jsou:

Aby uživatelé:

- a) Porozuměli své nepříznivé situaci, dokázali se v ní orientovat a společně s pracovníkem naplánovali postup v poradenském procesu.
- b) Získali potřebné informace (o svých právech, povinnostech, možnostech řešení situace, o daném řešeném problému atd.).
- c) Byli podporováni k tomu, aby na základě svých možností a schopností aktivně svou nepříznivou situaci řešili tak, aby mohl být naplněn jejich osobní cíl v určené zakázce.

Aby poradna:

- a) Spolupracovala s dalšími poskytovateli sociálních služeb, samosprávou a institucemi v zájmu řešení nepříznivých sociálních situací klientů.
- b) Zajišťovala kvalitu a odbornost svého poradenství.

Základní činnosti při poskytování odborného sociálního poradenství se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: zprostředkování navazujících služeb,

- b) sociálně terapeutické činnosti: poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva a v oblasti vzdělávání
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
Pomoc při vyřizování běžných záležitostí;
Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím

III. Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou dospělí muži a dospělé ženy z Krnova a jeho blízkého okolí, zejména:

- Etnické menšiny
- Osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách
- Osoby bez přístřeší
- Osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy
- Rodiny s dítětem/děti
- Senioři

Občanská poradna je otevřena těm, kdo se nacházejí v obtížné životní situaci nebo jsou jí přímo ohroženi anebo se jen takto sami vnímají, a to bez ohledu na to, zda jsou rizika reálná a uvědomovaná či nikoli.

Cílová skupina je v souladu s odborností personálu, potřebami zakladatele a s technickými a prostorovými parametry poradny.

Cílovou skupinou nejsou děti, osoby se zdravotním postižením, oběti domácího násilí nebo trestné činnosti ani pachatelé trestné činnosti.

IV. Zásady občanské poradny

- respekt k důstojnosti a individualitě klienta, zejména nehodnotící postoj ke klientovi, jeho situaci a jeho názorům,
- nestrannost služby poradny jsou poskytovány občanům bez ohledu na rasu, věk, pohlaví, sociální status, politickou příslušnost, světonázorovou orientaci apod.
- podpora klienta ve využívání vlastních zdrojů směrem k vyřešení jeho situace, podpora samostatnosti,
- diskrétnost pracovníka poradny, který považuje všechna sdělení klientů za důvěrná, je vázán mlčenlivostí o všech získaných informacích,
- bezplatnost-klient nebude za službu nic hradit,
- poradna umožňuje uživatelům/klientům vystupovat adresně, anonymně nebo anonymizovaně (viz Vnitřní metodika vedení a stanovení anonymních a anonymizovaných klientů),
- individuální přístup - poradci pracují v souladu s individuálními potřebami klienta,
- informovanost klienta o pravdivých a úplných informacích, na jejichž základě se klient dle svých možností a schopností svobodně rozhoduje o tom, jak řešit svou nepříznivou životní situaci.

V. Oblasti poradenství a hlavní činnosti poskytované sociální služby

Občanská poradna Lexikona poskytuje poradenství zejména v těchto oblastech:

- poskytnutí rad a informací o možnostech sociálních a návazných služeb, nápomoc při kontaktech s úřady (sít' sociálních služeb, jejich dostupnost, podmínky jejich využití, kontaktování, doprovázení, vyjednávání)

- dluhové poradenství a finanční gramotnost (oddlužení, práva a povinnosti dlužníků, věřitelů, ručitelů, informace o exekuci, insolventním řízení)
- pracovní poradenství (orientace na trhu práce, vzdělávání, sepsání životopisu a motivačního dopisu, vznik a rozvázání pracovního poměru, práva zaměstnanců, kontakty na oblastní úřady práce a pracovní agentury)
- bytové poradenství (nájemní smlouvy, práva nájemníků a pronajímatelů, trvalé bydliště, zánik užívacího práva, žádosti o městský byt apod.)
- základní právní poradenství v oblasti občanského, pracovního, rodinného a správního práva
- pomoc v orientaci v dávkových systémech (státní sociální podpora, dávky hmotné nouze, důchodové, sociální a zdravotní pojištění, příspěvek na péči apod.)
- prevence sociální exkluze
- rodinné a mezilidské poradenství (rozvody, výživné, úpravy práv a povinností k dětem, spory, životní hodnoty, apod.)

Občanská poradna Lexikona **neprovádí:**

- výpočty daní, poplatků, důchodů, pojištění, dávek státní sociální podpory a hmotné nouze, úroků, mezd
- poradenství v komerčních záležitostech
- zastupování u soudu
- půjčování finančních prostředků
- zajišťování ošacení a náhradní ubytování

VI. Objednávání zájemců

Objednávání zájemců o službu: zájemci mohou přijít v uvedených konzultačních hodinách do poradny bez objednání nebo se mohou objednat na konkrétní den a čas. Objednávání probíhá telefonicky (603884892), e-mailem (poradna@lexikona.cz), dopisem, přes facebook, prostřednictvím kontaktního formuláře na stránkách www.lexikona.cz nebo osobně v poradně.

Zájemce může být přijat ihned nebo je objednan na nejbližší termín (hodinu, den). Maximální čekací doba na objednaný termín by neměla být delší než 15 pracovních dní. Poslední klient je přijímán 30 minut před koncem otevírací doby.

Pokud zájemce nechce čekat na konzultaci stanovenou dobu, vyjedná poradce po domluvě se zájemcem konzultaci v jiné poradně nebo mu jinou poradnu doporučí. Pokud nastane překážka na straně uživatele nebo zájemce, je možné, po dohodě a se souhlasem uživatele nebo zájemce, termín objednání výše uvedený prodloužit.

VII. Smlouva o poskytování sociální služby

Smlouva o poskytování služby Občanské poradny je uzavírána mezi poradcem a zájemcem o službu zpravidla ústně. O ústním jednání je pořízen Záznam o ústní smlouvě, který zejména obsahuje tyto náležitosti:

- označení smluvních stran (my a vy)
- druh sociální služby (odborné sociální poradenství)
- rozsah poskytování sociální služby (na jaké „zakázce“ jsme se dohodli, co, kdy, jak dlouho budeme řešit, co si přejete, jaké jsou Vaše cíle a očekávání)
- místo a čas poskytování sociální služby (v kanceláři, u vás doma, venku atd.)

- výši úhrady za sociální služby (u nás nic neplatíte, vše je zdarma)
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel (vysvětlujeme stručně na začátku prvního jednání)
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty (vysvětleno níže)
- dobu platnosti smlouvy (pokud se nedohodneme jinak, uzavíráme smlouvu do konce kalendářního roku)

Pokud zájemce souhlasí se všemi pravidly, které mu poradce sdělí a které mu jsou k dispozici písemně na nástěnce a dodržuje pravidla stanovená tímto provozním řádem, je smlouva uzavřena a začíná poradenský rozhovor.

Poradce je povinen na požádání uživateli vysvětlit další podrobnosti o službách Občanské poradny.

Smlouvu lze ukončit:

- a) vzájemnou dohodou obou smluvních stran
- b) klientovou písemnou či ústní výpovědí, a to i bez udání důvodu
- c) výpovědí poradny pouze v případě, že:
 - registrace poskytované služby zaniká
 - dojde po napomenutí k opětovnému hrubému porušení povinností klienta vyplývajícího z vnitřních předpisů souvisejících s poskytováním služeb odborného soc. poradenství. Toto porušení se týká zejména hrubého až agresivního chování vůči pracovníkovi poradny.

Smlouva může být ukončena ke dni, na kterém se poskytovatel a klient dohodl. Výpovědní lhůta pro výpověď danou klientem činí 5 dní. Výpovědní lhůta začíná nabývat na účinnosti v následujícím dni po dni, ve kterém poskytovatel obdržel výpověď. Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu ve lhůtě 5 dnů s počátkem jejího běhu od prvního dne následujícího po dni doručení výpovědi.

VIII. Personální zajištění

Za chod poskytované služby zodpovídá vedoucí občanské poradny Lexikona. Všichni pracovníci musí mít k činnosti v rámci sociální služby odborného sociálního poradenství odborné vzdělání dle z. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Průběžně se vzdělávají a absolvují odborná školení v oblastech, kterých se poradenství týká.

Na práci poradny se mohou dále podílet další pracovníci: účetní, ekonom, právník, projektový manažer, supervizor, webmaster a dobrovolníci.

IX. Časová dostupnost sociální služby

Služba je poskytována v pracovních dnech dle následující provozní doby:

Ambulantní služby:	pondělí 08:00 – 12:00
	úterý 13:00 – 16:00
	čtvrtek 13:00 – 16:00
	pátek 08:00 – 15:00 (pro předem pozvané klienty)
Terénní služby:	čtvrtek 08:00 – 12:00

Poradna poskytuje poradenství prostřednictvím rozhovorů (intervencí), které trvají zpravidla max. 45 minut. V odůvodněných případech je možné po dohodě mezi poradcem a uživatelem služby tuto dobu prodloužit na dobu nezbytně nutnou. Okamžitá kapacita zařízení (počet intervencí v jednom okamžiku: ambulanti i terénní forma: 1 intervence.

X. Prostory vyčleněné pro činnost

Občanská poradna Lexikona provozuje svoji činnost na adrese Hlavní náměstí 14, 794 01 Krnov, prvním patře (druhém nadzemním podlaží).

Po budově jsou rozmístěny informační cedule, které zájemce vedou do prostor poradny.

Poradna se nachází v centru města a je snadno dosažitelná.

Občanská poradna má k dispozici tyto prostory: 1 kancelář, prostor na chodbě se stolem a židlemi (využíván jako čekárna), kuchyňku, WC. Přístup do poradny je po schodišti. Prostory nejsou bezbariérové. Poradenství pro uživatele s omezenou mobilitou probíhá terénní formou.

Všechny prostory jsou vybaveny standardním kancelářským nábytkem a technikou.

XI. Obecná a doplňující ustanovení

Stížnosti: Klienti Občanské poradny Lexikona mohou podat stížnost na postup nebo práci poradce, případně dalších pracovníků poradny, pokud jsou se službou či s postupem pracovníka poradny nespokojeni (postup podávání stížnosti naleznou klienti na nástěnce na chodbě před poradenskou místností).

Ohlašovací povinnost: Občanská poradna není zbavena ohlašovací povinnosti v případech trestných činů dle Trestního zákona, které dosud nejsou ohlášeny. Dozví-li se poradce při jednání s uživatelem o spáchání takového trestného činu, má povinnost ohlásit případ policii.

Datum poslední revize: 30. 9. 2016

Zodpovědná osoba: Mgr. Štěpánka Křehlíková