

Provozní řád Dluhové poradny Lexikona

I. Odpovědnost

Za vypracování, aktualizaci a dodržování pravidel zodpovídají odborní poradci poradny.

II. Základní údaje

Místo poskytování služby:

Dluhová poradna Lexikona, z. s.

Hlavní nám. 46/14 (1 patro), 794 01 Krnov

Tel. 603 884 892

E-mail: dluhovaporadna@lexikona.cz

Název a adresa poskytovatele:

Dluhová poradna Lexikona, z. s.

Hlavní nám. 46/14, 794 01 Krnov

IČ: 22717005

web: www.lexikona.cz

III. Obecné údaje

Poslání:

Naším posláním je poskytovat bezplatné ambulantní a terénní poradenské služby ve vysoké kvalitě. Pomáháme zvýšit dovednosti, znalosti a právní povědomí občanů vyloučených ze společnosti a z trhu práce z krnovských vyloučených lokalit nebo osob, kterým odchod do vyloučených lokalit hrozí, zejména osob v předdůchodovém věku (55-64 let), které se potýkají s hůře evidovatelnými příčinami sociálního vyloučení: zadlužeností (i neoficiální, lichva), sociální izolací (absence přirozených sociálních vazeb), strachem z kontaktu s institucemi a úřady, náchylností k uzavírání nevýhodných až nebezpečných smluvních vztahů či nízkou sebedůvěrou. Toho dosahujeme tím, že jim poskytujeme informace, rady, aktivní pomoc či asistenci a realizujeme odborné přednášky.

Druh poskytovaných služeb:

Odborné dluhové poradenství.

a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: zprostředkování navazujících služeb

b) terapeutické činnosti:

Odborné služby psychologa, mediátora a právníka

c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: pomoc při vyřizování běžných záležitostí (doprovázení atd.)

Vymezení cílové skupiny:

Dluhová poradna Lexikona (dále už jen „DP“) poskytuje poradenství všem občanům, kteří se na ni obrátí – osobám v krizi, etnickým menšinám, osobám žijícím v sociálně vyloučených lokalitách,



osobám žijícím na hranici existenčního minima, lidem s postižením (fyzickým i psychickým), seniorům, obětem domácího násilí, osamělým rodičům, diskriminovaným občanům, nezaměstnaným, národnostním menšinám, bezdomovcům, rodinám s dětmi a dalším.

Služby DP jsou poskytovány lidem, kteří jsou v tíživé životní situaci, nebo jim taková situace hrozí, neznají svá práva a povinnosti, dostupné služby nebo nejsou schopni vyjádřit své potřeby a hájit své oprávněné zájmy.

Cílem DP Lexikona je:

poskytnutí cílové skupině osob z krnovských vyloučených lokalit (ale i ostatním osobám), zejména pak osobám předdůchodového věku (55-64 let), souhrn takových nástrojů, které zásadně přispívají k řešení jejich sociální exkluze (zejména vyloučení ze společnosti a z trhu práce) způsobené předlužením nebo jejím ohrožením a nebezpečím zneužití ze strany neseriózních prodejců, přičemž jsou voleny takové nástroje, které mají za cíl řešit problematiku klienta hloubkově a dlouhodobě, nikoliv jen krátkodobě.

IV. Forma poskytování

- Ambulantní služba – Krnov
- Terénní služba – Krnov

V. Hlavní oblasti činnosti

DP Lexikona poskytuje lidem poradenství zejména v těchto oblastech:

- dluhové poradenství a finanční gramotnost (práva a povinnosti dlužníků, věřitelů, ručitelů, žádost o splátkový kalendář, informace o exekuci, o insolvenčním řízení)
- oddlužení – tzv. osobní bankrot (pomoc se sepsáním návrhu na povolení oddlužení)
- ochrana spotřebitele (reklamace, předváděcí akce, odstoupení od smlouvy)
- občanskoprávní problematika (návrhy, odvolání, odpory, vše týkající se dluhové problematiky)

DP Lexikona neprovádí:

Výpočty daní, poplatků, důchodů, pojištění, dávek, příspěvků, úroků, mezd, dovolené. Neradí v komerčních záležitostech. Neposkytuje finanční služby (neprovádí konsolidaci půjček), nezabývá se investičním a daňovým poradenstvím. Nezajišťuje tlumočnický a znakové řeči, texty v Braillově písmu. DP není advokátní kancelář, krizové centrum, kopírovací centrum. V DP nepracují právníci, nýbrž vyškolení odborní poradci. DP nezastupuje uživatele služby u soudu, není advokátní kancelář. Nepůjčuje telefon ani počítač pro vyřízení osobních záležitostí, nepřeváží klienty osobním automobilem.

VI. Personální zajištění, kvalifikace

Službu v DP zajišťují 2 pracovníci – odborní poradci (přímá péče – poradenství) a 1 pracovník (doprovázející osoba). Práci zaměstnanců koordinuje koordinátor projektu poradny. Za chod a poskytování služby zodpovídají odborní poradci. Průběžně se vzdělávají a absolvují odborná



školení, která potřebují k činnosti odborného poradce. Na chodu dluhové poradny se dále podílí externí zaměstnanci - právník, supervizor, psycholog, mediátor, lektori a pracovníci Lexikony, z. s.

VII. Časová dostupnost DP

Služba je poskytována v pracovních dnech dle provozní doby DP:

Poradenské dny pro DP Lexikona:

PO 08:00 – 12:00

ÚT 13:00 – 16:00

ČT 13:00 – 16:00

PÁ jen pro pozvané klienty

Terénní poradenství:

ÚT 8:00 – 12:00

ČT 8:00 – 12:00

Pracovní doba zaměstnanců DP Lexikona je stanovena na 40 hodin týdně, s tím, že mimo provozní dobu DP je pracovní doba flexibilní (přizpůsobena klientům, otevíracím dobám na úřadech, dostupnosti věřitelů, časové náročnosti jednotlivých případů).

VIII. Principy DP Lexikona

Bezplatnost

Služba je bezplatná. V současné době je poskytováno dluhové poradenství a to na 4 úrovních (informace, rada, aktivní pomoc, asistence).

Nezávislost

DP poskytuje uživatelům službu nezávisle na státních nebo jiných organizacích a nezávisle na organizacích, které poradnu finančně podporují nebo dotují.

Nestrannost

Služba DP je poskytována všem lidem bez rozdílu rasy, pohlaví, zdravotního postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního statusu apod. Pomoc a rady jsou poskytovány bez předpojatosti a zaujatosti a bez ovlivnění vlastními názory, politickým a náboženským přesvědčením poradce.

Diskrétnost

Uživatel služby může v DP vystupovat anonymně, případně si může zvolit fiktivní jméno. Poskytování služeb je vázáno mlčenlivostí, výjimku tvoří případy dle § 368 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník.

Dobrovolnost

Služba je poskytována na základě svobodného rozhodnutí uživatele.

Individualita

Služba je poskytována s ohledem na individuální přání a potřeby uživatele (každý má klíčového pracovníka - poradce, čerpá služby podle svých aktuálních potřeb atd.).

Respekt

Služba je poskytována s úctou vůči uživateli, usiluje o zachování všech jeho práv a důstojnosti.

Směřování k soběstačnosti



Služba je poskytována takovým způsobem, aby nevedla k vytváření závislosti na službě, je kladen důraz na podporu uživatele, která zvýší míru jejich soběstačnosti v přirozeném prostředí.

IX. Podmínky pro poskytnutí služby

- zájemce patří do cílové skupiny (věk, region Krnov, potřeba)
- uzavření smlouvy o poskytnutí služby (ústní x písemné)
- poradna má volnou kapacitu

Služba poradny je bezplatná.

Uživatelům je služba poskytována dle jejich možností a požadavků: osobní konzultace v poradně, telefonicky, e-mailem, klasickou poštou (dopis), návštěvou mimo prostory poradny (osoby ohrožené sociálním vyloučením, osoby zdravotně znevýhodněné).

Pracovníci organizace jsou povinni dodržovat pravidla pro zacházení s osobními a citlivými údaji uživatelů služby DP Lexikona. Uživatel má možnost vystupovat zcela anonymně.

Uživatel služby má možnost měnit své osobní cíle v průběhu využívání služby.

Uživatel má možnost změnit poradce, poradci v DP Lexikona, jsou navzájem zastupitelní.

Při řešení složitějších problémů může poradce případ konzultovat s externími specialisty a uživatel tak může být objednan na další termín. Při konzultaci případu s externími specialisty je zachována anonymita uživatele.

Délka jedné ambulantní konzultace je stanovena na max. dobu 45 minut. V odůvodněných případech max. 120 min. O prodloužení doby konzultace rozhoduje odborný poradce na základě obsahu řešené zakázky uživatele služby.

Délka jedné telefonické konzultace je stanovena na max. 45 minut.

Doba konzultace v místě bydliště uživatele služby je stanovena na maximálně 120 minut.

Poslední uživatel ambulantní služby je přijat nejpozději 30 min. před ukončením konzultačních hodin.

Pokud přijde zájemce později, může být:

- objednan na jiný termín

- je-li případ naléhavý a je-li to v možnostech poradny, přijat ke konzultaci (tuto skutečnost posoudí a rozhodne poradce)

Pořadník poskytování služby

1. Objednaní klienti a zájemci o službu
2. Neobjednaní klienti a zájemci o službu
3. Telefonické dotazy
4. Internetové dotazy, dopis



Vedení poradníku (objednávání) je v kompetenci odborných poradců. Při volné kapacitě platí, že služba je poskytnuta tomu, kdo přijde dříve.

X. Objednávání zájemců o službu

Na osobní konzultaci je možné se objednat telefonicky, e-mailem, dopisem nebo osobně přímo v poradně, nebo při osobním kontaktu v rámci terénní práce. Zájemce o službu může poradnu navštívit osobně i není-li objednan, pak platí postup dle poradníku.

Maximální čekací doba na objednaný termín by neměla být delší než 14 dní. Pokud poradce není z provozních důvodů schopen do 14 dní zájemce objednat, je povinen mu tuto skutečnost zdůvodnit a doporučit mu jinou občanskou poradnu.

XI. Smlouva o službě

Smlouva o poskytování služby DP je uzavírána mezi poradcem a zájemcem o službu ústní nebo písemnou formou dle operačního manuálu DP Lexikona (formulář podpořených osob). Pokud jsou naplněny všechny podmínky smlouvy, ze zájemce o službu se stává uživatel služby. S uživatelem služby je veden poradenský rozhovor směřující k naplnění jeho osobních cílů.

Odmítnutí zájemce o službu ze strany poradny:

- Zájemce nepatří do cílové skupiny.
- Zájemce patří do cílové skupiny, ale nemůže být ihned přijat z kapacitních důvodů (zájemce je nabídnut jiný termín pro využití služby poradny nebo služby jiné poradny ve spádové krajské oblasti).
- DP nenabízí službu, o které zájemce žádá (v případě zájmu jsou předány další kontakty).
- DP neposkytuje službu zájemci, který vykazuje známky požití alkoholu a jiných omamných látek, akutního infekčního a parazitárního onemocnění.... Dále zájemcům, kteří přechovávají zbraně či nebezpečné předměty během konzultace. Občan je i nadále považován za zájemce a může se prodloužit doba vyjednávání podmínek služby, např. je nabídnuta návštěva v jiném termínu). O tomto pracovník poradny zájemce o službu informuje.

Důvody, které mohou vést k ukončení smlouvy:

- Rozhodnutí uživatele - uživatel služby má kdykoli v průběhu využívání služeb poradny možnost sdělit poskytovateli, že již nepotřebuje službu využívat.
- Dohoda mezi uživatelem a pracovníkem DP
- Uživatel závažným způsobem porušuje Provozní řád
- Uživatel služby vyžaduje rady, jak obejít zákon
- Organizace nebude schopna službu dále zabezpečit z důvodů provozních, odborných (např. právní rozborů, vytváření vzorů, které nemá poradna k dispozici), finančních apod. V tomto případě nabídne organizace pomoc při hledání náhradní služby.
- Uživatel služby vykazuje známky požití alkoholu a jiných omamných látek, akutního infekčního a parazitárního onemocnění
- Dále uživatelům, kteří přechovávají zbraně či nebezpečné předměty během konzultace.

Uživatel služby se může na poradnu i po ukončení smlouvy znovu v budoucnu obrátit.



XII. Stížnosti

Se stížnostmi na práci poradců, službu či jinými podněty se uživatelé služby mohou obracet osobně, písemně, telefonicky, e-mailem na poradce, nebo na statutární zástupce organizace. Další instituce, kde lze podat podnět: Asociace občanských poraden, Úřad veřejného ochránce práv, Krajský úřad Moravskoslezského Kraje, Úřad práce a Policii ČR. Stížnost může uživatel služby sdělit ústně, telefonicky, písemně nebo e-mailem. Uživatel služby si může zvolit zástupce nebo podat podnět anonymně do schránky poradny.

XIII. Prostory vyčleněné pro činnost DP

DP Lexikona sídlí v budově na ul. Hlavní náměstí 46/14, 794 01 Krnov, v I. poschodí. Poradna má k dispozici 2 místností (1 kancelář, 1 čekárnu na chodbě budovy, kde je i WC pro klienty poradny a WC pro pracovníky poradny). Poradna se nachází v blízkosti centra města a je proto snadno dosažitelná. Přístup do poradny je po schodišti.

XIV. Vedení dokumentace k případu uživatele služby

Poradce zaznamenává dotaz uživatele služby do formuláře podpořených osob, který slouží ke zpracování statistických údajů a kontrole ze strany vedení organizace a rovněž i ke kontrole v režimu státní kontroly.

Formulář podpořených osob se souhlasem s poskytnutím osobních a citlivých údajů a dalších dokumentů souvisejících s případem je archivován po dobu 3 let v uzamčené skříni v uzamykatelných prostorách DP Lexikona. Po ukončení této lhůty je formulář skartován.

Dokumentace uživatelů služeb, kteří čerpají podporu z ESF OP Zaměstnanost, jsou podle zvláštní směrnice organizace archivovány po dobu 10 let.

XV. Další informace k poskytování služby DP

- poradce může omezit počet přítomných osob při jedné konzultaci
- lékárnička je umístěna v kanceláři DP Lexikona
- v prostorách DP Lexikona je zakázáno kouřit
- do prostor DP je dovolen vstup zájemce či uživatele služby s domácím zvířetem na základě souhlasu pracovníka organizace, zejména pokud se jedná o osobu nevidomou, jinak je vstup domácích zvířat do prostor poradny zakázán
- v případě mimořádné nebo havarijní situace jsou zájemci o službu a uživatelé služby povinni řídit se pokyny pracovníků organizace a požárními a poplachovými směrnicemi zveřejněnými v místě poskytování služby

V Krnově dne 1. 3. 2017

Bc. David Baránek, odborný poradce

Bc. Šárka Studníčková, odborná poradkyně



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

