

Provozní řád Občanské poradny Lexikona

I. Základní údaje o provozovateli a kontaktní údaje

Občanská poradna Lexikona
Hlavní náměstí 46/14, 794 01 Krnov (první patro)
tel.: 774380896
www.lexikona.cz
poradna@lexikona.cz
vedoucí poradny: Mgr. Nela Vomelová

Provozovatel poradny:
Lexikona, z.s.
IČ: 22717005
Hlavní náměstí 46/14, 794 01 Krnov
lexikona@lexikona.cz

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 nebo sociální událost, které nejsou schopni zvládnout svými silami. Poradna svou činností pomáhá klientům nalézat cesty ke zlepšení kvality jejich života a svobodně mezi nimi volit. Pokud je to potřeba, podporuje klienty ve využívání již zjištěných možností řešení. Pomáhá jim čerpat vhodné služby a zůstat součástí místního společenství. Snaží se posílit jejich kompetence tak, aby mohli v budoucnu podobnou situaci či událost zvládnout sami.

Cílem občanské poradny je:

Aby uživatelé:

- Porozuměli své nepříznivé situaci, dokázali se v ní orientovat a společně s pracovníkem naplánovali postup v poradenském procesu
- Získali potřebné informace (o svých právech, povinnostech, možnostech řešení situace, o daném řešeném problému atd.)
- 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:

- spolupracovala s dalšími poskytovateli sociálních služeb, samosprávou a institucemi v zájmu řešení nepříznivých sociálních situací klientů
- účastnila se na komunitním plánování a komunitních aktivitách s cílem co nejbližšího propojení s cílovou skupinou
- zajišťovala kvalitu a odbornost svého poradenství, včetně svého růstu, za účelem maximální možné spokojenosti klienta

III. Činnost Občanské poradny Lexikona

a) Základní činnost

Poskytování odborného sociálního poradenství se zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:

- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů, při obstarávání a vyřizování běžných osobních záležitostí
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím
- sociálně terapeutické činnosti

b) Specifické činnosti vztahující se k potřebám cílových skupin

Občanská poradna Lexikona poskytuje poradenství zejména v těchto oblastech:

- poskytnutí rad a informací o možnostech sociálních a návazných služeb (sít' sociálních služeb, jejich dostupnost, podmínky jejich využití, kontaktování, doprovázení, vyjednávání)
- dluhové poradenství a finanční gramotnost (práva a povinnosti dlužníků, věřitelů, ručitelů, informace o exekuci, insolvenčním 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.)
- nápomoc při kontaktech s úřady a jinými orgány veřejné správy, zastupování osob v řízeních (doprovázení, zastupování, kontakt, zjišťování předběžného stanoviska)
- právní poradenství v oblasti občanského, pracovního 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 (přednášková činnost)
- rodinné a mezilidské poradenství (rozvody, výživné, úpravy práv a povinností k dětem, spory apod.)
- poradenství a pomoc v oblasti životních hodnot a spirituality

c) 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

IV. Cílová skupina

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

- Osoby v krizi
- 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/děťmi
- Senioři

Občanská poradna je otevřena těm, kdo se nacházejí v obtížné životní situaci nebo jsou... přímo ohroženi, anebo se jen takto sami vnímají, a to bez ohledu na to, zda jsou rizika reálná a uvědomovaná či nikoli, v této situaci si sami nevědí rady nebo ji nejsou schopni sami bez pomoci řešit.

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

V. Zásady občanské poradny

- respekt k důstojnosti a individualitě klienta, zejména nehodnotícím postojem 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.

VI. Objednávání zájemců

Zájemci mohou přijít v uvedených konzultačních hodinách do poradny bez objednání nebo se mohou objednat na konkrétní den a čas. Objednávání probíhá telefonicky na čísle 774 380 896, e-mailem na poradna@lexikona.cz, dopisem na adresu poradny, přes facebook, prostřednictvím kontaktního formuláře na stránkách www.lexikona.cz nebo osobně v poradně.

Zájemce může být přijat ihned nebo je objednaný 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. Na vyžádání nebo požaduje-li to charakter věci, může být smlouva uzavřena v písemné podobě. O ústním jednání je pořízen Záznam o uzavření ústní smlouvy o poskytování sociální služby, který obsahuje zejména tyto náležitosti:

- označení smluvních stran (my a vy)
- číslo smlouvy
- druh a formu sociální služby (odborné sociální poradenství ambulantní nebo terénní formy)
- popis zakázky – smluveného rozsahu služby (formulace CÍLE klienta, osobních představ, přání, tužeb a očekávání, PRŮBĚH prvního setkání, kdy byla zakázka uzavřena, popsání problému a návrh/y a řešení, HODNOCENÍ zakázky a spokojenosti klienta se službou, úkoly do příště)
- datum uzavření smlouvy a datum konce její platnosti
- datum a místo vytvoření záznamu, podpis pracovníka

Služba může být klientovi poskytnuta v kancelářských prostorách poradny, venku nebo v jeho přirozeném prostředí (doma), aj.

Služba je poskytována bezplatně – vše je ZDARMA

Pokud není dohodnuto jinak, uzavírá se smlouva do konce kalendářního roku.

O ujednání a dodržování vnitřních pravidel vysvětlujeme stručně na začátku prvního jednání.

Pokud zájemce souhlasí se všemi pravidly, které mu poradce sdělí a které mu jsou k dispozici písemně na nástěnce, 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.
 - Klient se dopouští jiného, méně závažného nebo opakovaného (3x v průběhu 3 měsíců), porušování domluvených pravidel nebo neplní dohodu stanovenou v jeho individuálním plánu.

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 služba:	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 služba:	čtvrtek	08:00 – 12:00

Poradna poskytuje poradenství prostřednictvím rozhovorů (intervencí), které trvají zpravidla 30 - 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) ambulantní i terénní forma je 1 intervence.

X. Prostory vyčleněné pro činnost

Občanská poradna Lexikona provozuje svoji činnost na adrese Hlavní náměstí 46/14, 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 pro pracovníky, 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 potřebnou pro výkon sociální služby.

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 změny: 28. 3. 2024

Schválil:

Mgr. Nela Vomelová

Mgr. et Mgr. Petr Studnička