

## CHARTA OBČANSKÝCH PORADEN

1. Občanská poradna je zařízením sociálních služeb, kde je poskytována služba odborného sociálního poradenství podle zákona o sociálních službách, stanov Asociace občanských poraden (AOP), Etického kodexu občanských poradců, Charty občanských poraden a směrnic a metodických pokynů vydaných AOP.
2. Název „občanská poradna“ je překladem názvu služby „citizens advice bureau“, která má původ ve Velké Británii a byla vzorem při vzniku občanských poraden v České republice a při založení Asociace občanských poraden. Občanské poradny sdružené v AOP tak navazují na jednu ze základních myšlenek „citizens advice bureau“, a to je pomoc a podpora všem, kteří je potřebují.
3. Občanské poradny usilují o to, aby lidé netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit účinně své potřeby.
4. Na základě analýzy problémů, s kterými se lidé potýkají, pak prostřednictvím Asociace občanských poraden upozorňují příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy, aplikační praxe a na neřešené problémy, a tím přispívají k rozvoji a zlepšení služeb a fungování úřadů na místní a celostátní úrovni.
5. Občanské poradny poskytují informace, rady a případnou další pomoc ve stanovených oblastech. Jde zejména o problematiku sociální, pracovněprávní, bydlení, rodinných a mezilidských vztahů, spotřebitelskou, dluhovou a problematiku lidských práv.
6. Občanské poradny své služby poskytují bezplatně, nezávisle, důvěrně a nestranně. Služby musí být poskytovány neutrálně (bez hodnocení nebo ovlivnění jinými názory či zájmy) a komplexně s ohledem na situaci klientů.
7. Občanské poradny zachovávají důvěrnost sdělených problémů a respektují právo klientů vystupovat v občanské poradně anonymně. Bez souhlasu klienta může být důvěrnost prolomena jen v případech stanovených zákonem.
8. Občanské poradny respektují rozhodnutí klientů a podporují je k samostatnému jednání.
9. Pokud občanská poradna nemůže s určitým problémem pomoci, odkáže klienta na jinou poradnu nebo instituci, která může poskytnout potřebnou radu nebo pomoc.