

POPIS REALIZACE SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Občanská poradna Společnou cestou

Poskytovatel:	SPOLEČNOU CESTOU z.s.
Sídlo poskytovatele:	Spytihněvova 162/4, 128 00 Praha 2 - Nusle
Název služby:	Občanská poradna Společnou cestou
Druh soc. služby:	§ 37 Odborné sociální poradenství
Forma soc. služby:	Ambulantní
Identifikátor:	5798526
Adresa místa poskytování:	Centrála: Spytihněvova 162/4, 128 00 Praha 2 – Nusle

⇒ Poslání

Občanská poradna poskytuje své služby, aby lidé ohrožení sociálním vyloučením či sociálně vyloučení nebyli znevýhodňováni z důvodu neznalosti svých práv a povinností, neinformovaností o existujících službách a neschopnosti své oprávněné zájmy hájit či se jich domáhat.

⇒ Cílová skupina

Služby občanské poradny může využít **každý**, kdo je oprávněn čerpat sociální služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zjednodušeně řečeno jde především o ty, kteří jsou hlášeni v ČR k trvalému pobytu a jsou **v tíživé životní situaci**, kdy nemají možnost vést běžný život či jim hrozí, že se do takové situace dostanou. Poradna **neomezuje svoji činnost na žádnou konkrétní skupinu**, jako jsou např. osoby se zdravotním znevýhodněním, oběti trestných činů či senioři. Pokud jste schopni **komunikovat v českém jazyce či si zajistit tlumočnicka**, můžete se na poradnu obrátit bez ohledu na svoji příslušnost či nepříslušnost k některé konkrétní skupině.

⇒ Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Centrála

Poradnu lze kontaktovat **osobně, telefonicky či prostřednictvím internetu**. Poradna neodpovídá na dotazy zaslané poštou, poradenství přes internet probíhá pouze v rámci aplikace internetové poradny na stránkách www.spolcest.cz. Osobní konzultace probíhají v hodinách pro objednané klienty a v hodinách pro neobjednané klienty, objednat se lze telefonicky, osobně nebo mailem.

Navštívíte-li **centrálu poradny mimo vymezenou dobu pro neobjednané klienty**, musíte počítat s tím, že provozní situace zpravidla neumožňuje Vám ihned poskytnout službu, pokud na daný termín nejste objednáni. Přítomný pracovník Vám může poskytnout informace o nabízených službách a v případě zájmu Vás objednat na osobní konzultaci.

V hodinách pro neobjednané klienty Vám pracovník poradny vydá pořadové číslo (nejdříve 15 minut před začátkem konzultací), či Vás upozorní, že daný den již na Vás pravděpodobně nepříjde řada. Klienti jsou bráni na osobní konzultaci podle pořadí, ve kterém přišli. V případě

zájmu se je možné místo čekání na konzultaci objednat.

Telefonický kontakt lze využít jednak k objednání na konkrétní termín osobní konzultace a dále k řešení situací, u kterých je takováto forma poradenství dostačující.

E-mail slouží pouze k řešení organizačních věcí, jako je mimo jiné objednání na konkrétní termín osobní konzultace. Přes internet však lze zaslat dotaz prostřednictvím aplikace **internetové poradny**, kterou naleznete na stránkách poradny. Na takto položené dotazy se odpovídá ve lhůtě **14 dnů** a je třeba počítat s tím, že původní dotaz může být nutné v rámci navazující e-mailové korespondence doplnit.

Kontaktní místo

V kontaktním místě jsou poskytovány pouze osobní konzultace pro neobjednané klienty, není tedy možné se objednat. **Mimo vymezenou dobu konzultací není přítomen žádný pracovník** poradny – případné telefonické dotazy je třeba směřovat ve vymezených hodinách na centrálu.

⇒ **Podrobný popis realizace služby**

Občanská poradna poskytuje odborné sociální poradenství, které je **bezplatné, nestranné, nezávislé a diskrétní**. Jde o službu **odbornou**, při které můžete počítat s tím, že Vás bude poradce **respektovat** jako svobodného člověka a nebude vás nijak **diskriminovat**. Na druhou stranu je třeba počítat s tím, že služba má sloužit k podpoře Vaší **samostatnosti** a řešení situace je závislé na Vaší aktivní spolupráci.

Odborné poradenství probíhá formou osobního rozhovoru, rozhovoru přes telefon, či korespondencí přes aplikaci internetové poradny. Délka jedné konzultace by zpravidla neměla přesáhnout **cca 45 minut** (30 min. u telefonických), ale dle potřeby je možné konzultace opakovat.

Můžete vystupovat **anonymně**, pokud své jméno či jiné identifikační údaje poradci sdělíte, poradce je nikam nezaznamenává. Všichni poradci jsou vázáni mlčenlivostí.

Dohoda o poskytnutí služby je ústní. Dohoda je uzavřena zahájením konzultace a obsahuje podmínky zveřejněné zde v registru.

V rámci rozhovoru Vám poradce pomůže **uřídit si situaci**, ve které se nacházíte, vysvětlí **právní souvislosti** této situace (včetně vysvětlení úředních listin, kterým případně nerozumíte) a **objasní Vám**, jaké jsou **možnosti řešení** a jejich rizika. Můžete tak získat informace o možnostech pomoci v rámci **sociálních systémů**, radu ohledně **platného práva ČR** (občanská poradna se věnuje většinou oblastní práva, se kterými se lze v běžném životě občana setkat, vyjma obchodních a podnikatelských vztahů, stavebního řízení apod.), **kontakt na jiné služby a instituce**, které by vzhledem k situaci bylo vhodné vyhledat, a získáte také nezaujatý pohled na to, co byste zřejmě mohli zkusit řešit vlastními silami, za pomoci Vaší rodiny a okolí. Bude-li to třeba, může Vám poradce poradit ohledně **konkrétních praktických kroků**, které jsou na místě k řešení situace a sestavit s Vámi jejich plán.

Poradna **nesepisuje listiny na zakázku**, poskytuje však **asistenci při jejich sepisování**. Např. je v první fázi poskytnut vzor či osnova, podle které si můžete zkusit připravit potřebnou listinu. Následně je tato listina v poradně zkontrolována a je-li to třeba, jsou doporučeny další opravy či doplnění, případně je odkázán na odborníka, právníka, notáře apod. (poradna však neposkytuje kontakty na advokáty a jiné komerční služby). Jsou-li zde objektivní příčiny, pro které si uživatel služby nemůže zajistit sepsání potřebné listiny a není možné postupovat

metodou asistence při sepsání, může být přistoupeno k sepsání listiny, je-li to v kapacitních možnostech služby a hrozí-li klientovi újma.

Občanská poradna:

- neposkytuje právní služby,
- neposkytuje zastoupení v jednání před úřady, soudy a jinými institucemi či osobami,
- neposkytuje kontakty na komerční subjekty (advokáty apod.),
- nesepisuje smlouvy a jiné právní dokumenty na zakázku,
- nekontroluje zejména smlouvy týkající se majetku vyšší hodnoty, např. kupní smlouvy, darovací smlouvy, smlouvy o převodu členských práv, smlouvy týkající se cenných papírů atd.

⇒ Metody práce

Metodika práce vychází z jednotné metodiky Asociace občanských poraden v ČR.

V I. fázi Vám bude poradce především naslouchat a doplňujícími dotazy se pokusí zmapovat Vaši aktuální situaci.

V II. fázi s Vámi bude řešit, čeho byste chtěli dosáhnout a pokud Váš požadavek nebude reálný, pokusí se Vám nabídnout další alternativy.

V III. fázi s Vámi poradce na základě zjištěné situace a dohodnutého cíle bude hledat, jakým způsobem by bylo možné cíle dosáhnout. Např. po zjištění, že máte k dispozici pravomocný rozsudek na určení výživného na nezletilé dítě a že chcete dosáhnout toho, aby výživné bylo řádně placeno, s Vámi rozebere možnost soudního výkonu rozhodnutí, exekuce a podání trestního oznámení. Poradce bude respektovat Vaši volbu cíle i způsob jeho dosažení, není zde od toho, aby rozhodoval za Vás.

⇒ Vyřizování stížností

Podat stížnost může kdokoliv a to i anonymně. V rámci poradny lze stížnost zapsat do Knihy přání a stížností, zaslat poštou či elektronicky na adresu poradny anebo sdělit osobně či telefonicky kterémukoliv pracovníkovi poradny. Nebude-li stížnost vyřešena na místě, bude neanonymní stěžovatel vyrozuměn písemně do 30 dnů.

Výše uvedené nijak neomezuje stěžovatele v právu stěžovat si na poskytování služeb u jiného subjektu (Asociace občanských poraden, Magistrát hl. m. Prahy, MPSV).

⇒ Ukončení služby

Poradce Vám **odmítne** poskytnout službu, pokud zjistí, že **požadujete službu, kterou občanská poradna nenabízí, není-li k poskytnutí služby volná kapacita** či pokud zjistí, že **nejste osobou oprávněnou čerpat sociální služby**. Na druhé straně Vy máte samozřejmě právo **ukončit poskytování služby kdykoliv** a nemusíte nikomu vysvětlovat svůj důvod.

Pokud poradce zjistí, že v danou chvíli není možné službu řádně poskytnout např. pro Vaši opilost, intoxikaci jinými návykovými látkami, fyzickou či slovní agresi a obdobné jednání

z Vaší strany, vyzve Vás, abyste se na poradnu obrátili později, kdy bude možné jednání vést v mezích slušného chování a dobrých mravů. Pokud by šlo o zvláště závažné jednání (např. ublížení na zdraví, nebezpečné vyhrožování), je třeba počítat s tím, že za těchto okolností nelze po poradci spravedlivě požadovat, aby Vám v budoucnu poskytl své služby.

⇒ **Úhrady za službu**

Služba je dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, poskytována bezplatně.

⇒ **Další doplňující informace**

Tento text obsahuje zjednodušené informace pro získání základních informací o službě, v případě zájmu o další informace navštivte internetové stránky poradny: www.spolcest.cz.

⇒ **Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)**

V současnosti nejsou nabízeny fakultativní služby.

⇒ **Prostory, materiální a technické vybavení**

Občanská poradna Společnou cestou má centrálu v pražských Nuslích, kde sídlí v přízemním nebytovém prostoru, disponuje samostatným vchodem přímo z ulice. V prostorách nejsou schody či jiné prvky, které by ztěžovali přístup osobám na vozíku či průjezd dětského kočárku. Pro klienty je k dispozici čekárna, samotné konzultace probíhají v oddělené konzultovně.

Poradna disponuje výpočetní technikou s přístupem na internet, telefonem, faxem, kopírkou, tiskárnou, právním systémem ASPI a právní literaturou. Toto vybavení využívají poradci při poskytování poradenství. Poradna nenabízí možnost přímého přístupu klienta k tomuto vybavení ani jeho využití coby samostatnou službu (tisk přinesených materiálů, kopírování dokumentů, přístup na internet atd.).

Dne: 15. 3. 2019

Zpracovala: Mgr. Kateřina Čočková