

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ – BEZPLATNÁ PORADNA MEZI PARAGRAFY

Údaje o poskytovateli

Název: ICOS Český Krumlov, o.p.s.

Sídlo poskytovatele: 5. Května 251, Plešivec, Český Krumlov, 381 01

IČ: 70815089

Registrace společnosti: Krajský soud v Českých Budějovicích, Oddíl O, vložka 339, ze dne 30. 12. 2013

Statutární zástupce: Tomáš Zunt, ředitel organizace

Název služby: Bezplatná poradna mezi paragrafy (dříve bezplatné právní poradenství)

Identifikátor služby (registrace): 865054

Druh služby - Odborné sociální poradenství (dle § 37, odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb.)

Název služby: Bezplatná poradna mezi paragrafy

Odborné sociální poradenství je poskytováno jako bezplatné poradenství, převážně v těchto oblastech:

- 1) Občanské právo - např. nájem a pronájem, spotřebitelská problematika...
- 2) Finanční, dluhová a rozpočtová problematika - např. rodinné rozpočty, splátkové kalendáře, exekuce, „osobní bankrot“...
- 3) Pracovní právo - např. pracovní smlouvy, ukončení pracovního poměru, nárok na dovolenou...
- 4) Rodinné právo - např. vztahy mezi rodiči a dětmi, úprava poměrů k nezletilým dětem, výživné, úprava styku rodiče s dítětem, rozvodové a porozvodové spory...
- 5) Správní právo - nesprávné rozhodování úřadů, pracovníků úřadů aj.
- 6) Sociální systém
- 7) Lidská práva

Oblasti z problematiky, které v poradně sociální pracovníci neřeší: oblast vlastnického práva, kupních smluv a majetkoprávních vztahů.

Cíl služby

Cílem služby bezplatné poradny je: podpořit osoby v nepříznivé sociální situaci tak, aby mohly svou situaci řešit samostatně jen za pomoci odborného poradce, a to prostřednictvím rad, informací a případné další pomoci.

Poslání služby

Služba bezplatné poradny bezplatně, nestranně a individuálně pomáhá osobám v nepříznivé sociální situaci, poskytováním rad a informací. Snaží se o zvyšování samostatnosti a informovanosti lidí ohrožených sociálním vyloučením (např. člověk, který přišel o zaměstnání, samoživitelka, senior aj.) a o jejich začleňování do společnosti, prostřednictvím služeb odborného sociálního a právního poradenství. Usiluje o to, aby osoby v nepříznivé sociální situaci zvýšili své právní vědomí a tím i možnost svou situaci řešit samostatně.

Principy služby

Principy služby bezplatné poradny

- **Bezplatnost**

Poskytování základních služeb v Bezplatné poradně mezi paragrafy je v zásadě bezplatné, a to v těchto oblastech: pracovního, rodinného, občanského a správního práva, dále pak v oblasti sociálního systému, diskriminaci a lidských práv.

- **Diskrétnost**

Všechny informace, které se sociální pracovník dozví, nebude, bez výslovného souhlasu klienta, předávat nikomu mimo poradnu. Klient může vystupovat anonymně, sociální pracovník, právník i organizace jsou vázáni mlčenlivostí, není-li to v rozporu s platnými právními předpisy.

- **Nestrannost**

Bezplatné poradenství je poskytované všem lidem z cílové skupiny bez rozdílu rasy, pohlaví, zdravotního postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního původu apod. Tuto nestrannost zajišťuje odborný výcvik, supervize, intervize a odborná školení pracovníků organizace.

- **Nezávislost**

Bezplatná poradna poskytuje osobám v nepříznivé sociální situaci služby nezávisle na státních nebo jiných organizacích a nezávisle na organizacích, které organizaci finančně podporují nebo dotují.

- **Individuální přístup**

Pracovníci v přímé práci s osobami v nepříznivé sociální situaci pracují individuálně dle potřeb a možností klientů.

- **Profesionalita**

Zahrnuje individuální přístup ke každému klientovi, pracovníci respektují rozhodnutí klienta a zachovávají diskrétnost získaných informací.

- **Individuální přístup**

Zahrnuje komplexní nabídku služeb, součinnost mezi sociálními pracovníky a spolupráci s dalšími odborníky v zájmu a ve prospěch klientů.

Cílová skupina- okruh osob, pro které je sociální služba určena

Lidé v nepříznivé sociální situaci (osoby v krizi, osoby, které nejsou schopny řešit své závazky, osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách, rodiny s dětmi, senioři, nezaměstnaní, děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy aj.)

Služba je převážně určena lidem z Jihočeského kraje, konkrétně z **ORP Český Krumlov, ORP Kaplice a ORP Trhové Sviny**, případně dalším lidem z cílové skupiny, pokud nemohou nebo nechtějí využít podobnou službu v místě svého bydliště. Služba je určena lidem bez omezení věku.

Cílovou skupinou **nejsou**: právnické osoby, společenství vlastníků, NNO, spolky a subjekty, jejichž cílem je vytvářet zisk.

Formy poskytované sociální služby

Jedná se o ambulantní formu služby.

Služba zahrnuje:

- Základní sociální poradenství - poskytování rad a informací
- Odborné sociální poradenství - pomoc s pochopením sociální situace jednotlivce nebo rodiny, provázení jednotlivými fázemi krize, poskytování rad a informací - využívání právních informací, sestavování dokumentů dle poskytovaných oblastí, případně konzultace se spolupracujícím právníkem

Služba Odborné Sociální poradenství obsahuje dle zákona č. 108/2006 Sb. tyto základní činnosti: zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Jaké služby v rámci poradenství neposkytujeme: zastupování u soudu, sepisování smluv, řešení problematiky vlastnictví, spoluvlastnictví a vypořádání společného jmění manželů, doprovody na policii a k soudu.

Způsoby poskytování sociální služby

Osobní konzultace

Telefonická intervence - pouze v klientských hodinách (min. 8-15 v pracovní dny)

Poradenství prostřednictvím e-mailu, dopisní korespondence

Zprostředkování kontaktu s jinými odbornými pracovišti

V případě komplikovaného případu bezplatná konzultace se spolupracujícím právníkem

V případě nezbytnosti sociální pracovníci navštíví klienta v domácnosti nebo v místě, které si kl. pro konzultaci vybere

3

Sociální službu poskytují

Sociální pracovník či sociální pracovník – právník

V případě nutnosti a komplikovanosti případu spolupracující právník

Popis realizace poskytování sociální služby

Místo poskytování služby: Jedná se o ambulantní službu, která je zajišťována v Českém Krumlově (v sídle organizace) a ve vypůjčených prostorách **na pobočkách v Trhových Svinech, Nových Hradech, Kaplici, Větřní**. Poradenské místnosti jsou vybaveny kancelářským vybavením a samostatnou čekárnou.

Zájemce o službu nás může kontaktovat:

- telefonicky na pevné lince: 380 727 600 (pouze poradna v Č. Krumlově v provozních hodinách) nebo na mobilním telefonu: 774 110 124 (tel. kontakt – mobil) je možný každý všední den min. od 8.00 a 15.00 h - ne vždy je možné vzhledem ke klientské apod. práci vzít telefon, v tomto případě, prosíme, volejte vícekrát, nebo využijte e-mail. Po konci pracovní doby telefonické hovory nepřijímáme (z technických důvodů nevoláme klientům zpět a nereagujeme na prozvánění)
- osobně, přímo v prostorách organizace, místech poskytování služby - v klientských dnech - viz níže

- prostřednictvím emailu – pravni.poradenstvi@krumlov.cz, či webové poradně na <http://poradna.krumlov.cz/w/webporadna-316/>
- písemně na adresu poskytovatele
- první kontakt je realizován buď ze strany klienta či na doporučení jiné organizace
- v případě potřeby a na základě předchozí domluvy je možnost poskytnout službu i mimo prostory organizace, např. v domácnosti klienta.

Popis realizace poskytování služby:

Sociální pracovník při prvotním kontaktu zjišťuje obecný okruh problému klienta a jeho potřeby.

- V případě, že klient splňuje podmínku okruhu cílové skupiny, je s klientem domluven termín k osobní konzultaci. Klient je objednan do objednávacího formuláře. Pokud kapacita služby není naplněna, sociální pracovník s klientem pracuje ihned, bez předchozího objednání.
- Při prvotním kontaktu je klient seznámen se službou a podmínkami, za kterých je poskytována. Dochází k uzavření ústní smlouvy o poskytování služby, na vyžádání může být uzavřena i smlouva písemná (více viz podmínky poskytování služby).
- Souhlas se zpracováním osobních údajů je s klientem uzavřen, pokud klient předává pracovníkovi citlivé údaje (jméno, příjmení, datum narození, adresu případně další citlivé údaje) nebo pokud o to klient požádá.

Při samotném poradenství sociální pracovník pomocí poradenského rozhovoru zajišťuje průběh případu klienta.

Průběh poradenského rozhovoru vedeného soc. pracovníkem a klientem je následující:

- zahájení - navození důvěrné atmosféry, cítit se uvolněně
- navázání vztahu - vysvětlit cíl a význam rozhovoru - dozvědět se potřebné informace, soustředěně naslouchání kombinované s vhodnými otázkami, většinou se kladou zjišťovací otázky (Mohl byste mi o tom říci něco víc?, Mohl byste být konkrétnější?)
- naslouchání - aktivní naslouchání, soc. pracovník dává najevo, že rozumí, že chápe sdělovaný obsah (pozorování neverbálního projevu, začleňování sdělovaných obsahů od kontextu každodenního života)
- projednávání, možnosti řešení- definování problému, pracovník s klientem definují cíle a způsob realizace služby, předávání informací.
- sumarizace, parafrázování
- závěr rozhovoru - shrnutí k čemu soc. pracovník s klientem dospěli, co bude následovat, ověření čemu uživatel rozuměl, co pro něj bylo důležité, případně další termín schůzky
- hodnocení služby- sociální pracovník společně s klientem hodnotí poskytnuté informace a rady
- ukončení služby

V případech, kdy sám sociální pracovník nemá dostatečné kompetence k řešení problému klienta, zpracovává jednotlivé informace a předává je prostřednictvím webové aplikace – databáze klientů k řešení ke smluvním právníkům. Ti případ na základě pokynů sociálního pracovníka zpracují, či vypracují právní rozbor, podklady pro případ a předají zpět prostřednictvím webové aplikace - databáze klientů.

Takto zpracované informace jsou dále předávány klientům na domluvených schůzkách, či prostřednictvím telefonické, emailové, písemné konzultace.

Základní poradenské služby dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách jsou poskytovány bezplatně.

Klient může službu ukončit kdykoli, organizace jen za podmínek daných zákonem.

Informace o klientech a způsob archivace

O klientech jsou vedeny osobní spisy s nutnými údaji k poskytované službě. V případě nutnosti (z hlediska řešení klientova problému) i údaje citlivé (organizace je registrována u Úřadu na ochranu osobních údajů pod reg. č. 00020484).

Služba může být poskytnuta i anonymně.

Informace o klientech jsou vedeny v elektronické databázi, která je chráněna šifrováním. Dále pak je o klientech vedena dokumentace fyzická. Tato je umístěna v uzamykatelné kartotéce v kanceláři organizace v Č. Krumlově (poradenské místnosti).

Stížnosti

Uživatel služby může z důvodu nespokojenosti s poskytnutou sociální službou či jednáním sociálního pracovníka podat stížnost, aniž by tím byl ohrožen. Podat stížnost může kdokoliv, a to:

- písemně - na adresu zřizovatele: ICOS Český Krumlov, o.p.s., 5. května 251, Plešivec, 381 01 Český Krumlov
- vhozením stížnosti do schránky ICOS, která je umístěna v čekárně (5. května 251), a to v provozních hodinách po-pá od 8-15 hod.
- nebo elektronickou poštou - a to na e-mail: icos@krumlov.cz
- osobně kontaktní osoba viz níže

Přijímány jsou i anonymní stížnosti. Každá stížnost je evidována a projednána.

Kontaktní osoby pro přijímání stížností:

Mgr. Ingrid Jílková, výkonná ředitelka sociálních služeb ICOS, tel.: 774 137 676

Tomáš Zunt, ředitel o.p.s., tel.: 728 151 008

Materiálně technické zabezpečení služby

Organizace disponuje ve svém sídle (Č. Krumlov, 5. května 251) poradenskými kanceláři (vč. čekárny) a odkládacími místnostmi se sociálním zařízením pro klienty i pracovníky. Obdobně tak klientské/poradenské kanceláře vč. čekáren jsou k dispozici na pobočce v Trhových Svinech (Trhové Sviny, Žižkovo nám. 40), Nových Hradech (Nové Hrady 244), Kaplice (Kaplice, Náměstí 70), Větrní (Šumavská 1- Dům služeb). Veškeré poradenské místnosti jsou dostatečně vybaveny technikou a nábytkem vhodným pro tento typ služby.

Všechny poradny ve městě Trhové Sviny, Nové Hrady, Kaplice, Větrní a Český Krumlov respektive přístup do nich je bezbariérový. Jedná se o kanceláře, které se nacházejí v přízemí, nebo lze využít výtah.

Časový rozsah poskytování sociální služby Bezplatná poradna mezi paragrafy

Provozní (klientské) hodiny služby:

pondělí poradna Č. Krumlov	8:00 - 12:30	13:00 - 17:00
pondělí pobočka Větřní*	-	11:00 - 15:00
pondělí pobočka Trhové Sviny*** (všechny pondělky mimo třetí pondělí v měsíci)	8:00 - 12:30	13:00 - 16:30
pondělí pobočka Nové Hrady**** (pouze třetí pondělí v měsíci)	8:00 - 12:30	13:00 - 16:30
úterý poradna Č. Krumlov	8:00 - 12:30	13:00 - 16:00
středa poradna Č. Krumlov	8:00 - 12:30 vyhrazeno pro neobjednané	13:00 - 16:00
středa pobočka Trhové Sviny*** (všechny středy mimo třetí středu v měsíci)	8:00 - 12:30 vyhrazeno pro neobjednané	13:00 - 16:30
středa pobočka Nové Hrady**** (pouze třetí středa v měsíci)	8:00 - 12:30 vyhrazeno pro neobjednané	13:00 - 16:30
středa pobočka Kaplice*****	8:00 - 12:30 vyhrazeno pro neobjednané	13:00 - 16:30
čtvrtek poradna Č. Krumlov	8:00 - 12:30	-
čtvrtek pobočka Kaplice*****	8:00 - 12:30	13:00 - 16:30
pátek poradna Č. Krumlov	8:00 - 13:00	

POZN.: DOPORUČUJEME SE DOPŘEDU OBJEDNAT. Objednaní klienti mají přednost a může se stát, že na neobjednané klienty se nedostane řada. Pokud má ale sociální pracovník volno, tj. nemá nikoho objednaného, může obsloužit i klienta neobjednaného. Zároveň jsou ve středu dopoledne (8 až 12.30) na všech pobočkách vyhrazené hodiny i pro neobjednané klienty, nechcete-li, nebo nemůžete se objednat, doporučujeme využít tyto časy.

- adresa poradny v Českém Krumlově: 5. Května 251, Český Krumlov – přízemí vlevo od schodů
- * adresa pobočky Větřní: Šumavská 1 (dům služeb, naproti pobočce České pošty)
- *** adresa pobočky Trhové Sviny: Žižkovo náměstí 40 (budova MěÚ)
- **** adresa pobočky Nové Hrady 244, komunitní centrum, bývalé jesle
- ***** adresa pobočky Kaplice: Náměstí 70, budova radnice (1. patro, vstup hlavním vchodem přes podatelnu)

Schůzku lze na základě předchozí domluvy realizovat i mimo provozní hodiny a kancelář, kde je služba poskytována. Přednost mají objednaní klienti. Stanovená provozní doba odráží pouze klientské dny/hodiny. Další dny/hodiny jsou vyhrazeny na zpracovávání nezbytné administrativy a související agendy služby, objednávání atd.

Dne 13. 4. 2023 v Českém Krumlově, Tomáš Zunt, ředitel ICOS Český Krumlov