

PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY BEZPLATNÉ PRÁVNÍ PORADENSTVÍ

Sociální služba „Odborné sociální poradenství“ dle zákona o soc. službách č. 108/2006 Sb.

1. Službu poskytujeme na základě prvního kontaktu ze strany zájemce o službu či doporučení od jiné organizace.

2. Služba je poskytována:

- lidem v nepříznivé sociální situaci (jde o situaci, kdy si lidé pro svůj věk, ztrátu soběstačnosti, pro nemoc, zdravotní postižení nemohou uspokojit životní potřeby – tj. lidé např. pobírající sociální dávky, nezaměstnaní, ve finanční tísní, s dluhy, lidé se zdravotním postižením, lidé ve starobním důchodu, osoby na mateřské dovolené, samoživitelky/é, lidé v životní krizi...)
- primárně lidem z ORP Český Krumlov, ORP Kaplice a ORP Trhové Sviny (a lidem z jižních Čech a celé ČR pokud se ze specifických důvodů nemohou nebo nechtějí obrátit na organizaci v místě svého bydliště)

3. Bezplatné právní poradenství zahrnuje:

- **základní a odborné sociální poradenství** - poskytování potřebných informací přispívající k řešení situace lidí v nepříznivé sociální situaci, zprostředkování kontaktu na jiné odborníky, organizace a instituce
- **základní právní poradenství** - konzultace a definování problémů a navržení možných řešení

a to v těchto oblastech:

- **Pracovní právo** - vztah mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem, např. pracovní smlouva, ukončení pracovního poměru, mzdy, dovolená...
- **Spotřebitelské právo a dluhy** – problematika reklamací, odstoupení od smlouvy, rodinného rozpočtu, dluhů, exekucí...
- **Občanské právo** - např. nájem a podnájem, společné jmění manželů, sousedské vztahy...
- **Rodinné právo** - manželství, vztahy mezi rodiči a dětmi, úprava poměrů k nezletilým dětem, výživné, úprava styku rodiče s dítětem, rozvodové a porozvodové spory...
- **Správní právo** - nesprávné postupy úřadů, pracovníků úřadů...
- **Sociální systém** - druhy a nároky sociálních dávek ad.
- **Lidská práva** - odlišné zacházení z důvodu rasy, etnického původu, pohlaví, sexuální orientace či zdravotního postižení, porušování základních práv osob...

4. Služby poskytujeme v prostorách poradny a jejích poboček, po domluvě je možné poskytnout nabízenou službu i mimo prostory organizace a jejích poboček (např. v domácnosti, v zaměstnání, u organizace, která vám doporučila naši službu). Služba je registrována jako ambulantní.
5. Základní služby poradenství jsou poskytovány bezplatně.
6. Služby je možné využít v těchto místech:
 - Český Krumlov – 5. května 252, Český Krumlov**
 - Větrní – Šumavská 1, Větrní**
 - Kaplice – Náměstí 70, Kaplice**
 - Vyšší Brod – K Vltavě 380, Vyšší Brod**
 - Trhové Sviny – Nábřeží Svatopluka Čecha 664, Trhové Sviny**
 - Nové Hrady – náměstí Republiky 43, Nové Hrady**

Doporučujeme zájemcům o službu se předem objednat: telefonicky, písemně, osobně či e-mailem na kontaktní údaje poradny (objednávat se je možné ve všední dny mezi 8.00 až 16.00 h).

2

7. Klient může vystupovat v poradně anonymně.
8. Klient nese zodpovědnost za informace, které předává pracovníkům na základě, kterých se zpracovává společný cíl.
9. Při první schůzce je společně s pracovníkem definován konkrétní problém a klientův cíl (zakázka). Se zájemcem o službu je uzavřena ústní dohoda o poskytnutí služby. V případě sestavení dokumentu je klient požádán o podepsání souhlasu se zpracováním osobních údajů, pokud klient požádá je s ním podepsán souhlas i bez sestavení dokumentu. Klient je o tomto upozorněn na schůzce se sociálním pracovníkem.

Smlouva u poskytnuté službě je uzavřena:

- 1) Ústně, a to u jednorázových, krátkodobých a anonymních konzultací.
- 2) Písemně, a to v těchto případech:
 - pokud o to klient výslovně požádá.

Uzavírat smlouvu a podepisovat souhlas o poskytnutích osobních údajů je oprávněn sociální pracovník zajišťující službu bezplatného právního poradenství.

Souhlas je vyhotoven ve dvou provedeních, pokud si ho klient vyžádá, jinak je originál uschovávám v uzamykatelné kartotéce poradny.

Obsah ústní smlouvy je možno po dohodě s klientem měnit. Změna je zapsána do spisu klienta.

10. Poskytovatel může odmítnout zájemce o službu z těchto důvodů:

- zájemce nepatří do cílové skupiny
- zájemce o službu není v nepříznivé sociální situaci
- kapacita služby je vyčerpaná
- služba nenaplňuje potřeby zájemce o službu
- agresivita zájemce, která ohrožuje zdraví a bezpečí sociálního pracovníka
- zájemce o službu je pod vlivem omamných a návykových látek
- lidem s těžkou poruchou komunikace (např. hluchoněmý, s těžkou mentální poruchou), nehovořícím česky bez tlumočnicka nebo průvodce

Zájemce je dle § 91 odst. 7) informován z jakého důvodu byl odmítnut.

11. Trvání zakázky a ukončení služby

- Trvání zakázky platí až po dobu naplnění stanovených cílů. Uživatel může ukončit službu bez udání důvodů.
- Poskytovatel může vypovědět zakázku/smlouvu pouze z těchto důvodů:
 - a. jestliže klient porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy
 - b. klient je agresivní takovým způsobem, že ohrožuje zdraví sociálního pracovníka

3

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

- písemně,
 - na adresu zřizovatele poradny: ICOS Český Krumlov, o.p.s., 5. května 251, 381 01 Český Krumlov
 - nebo vhozením stížnosti do schránky ICOS, která je umístěna v 2. patře před vstupem do organizace (5.května 251), a to v provozních hodinách po - pá od 8-15.30 hod.
- elektronickou poštou,
 - a to na e-mail: icos@krumlov.cz

- ústně,
vedoucímu služby nebo vedení organizace do předepsaného formuláře

Přijímány jsou i anonymní stížnosti. Každá stížnost bude evidována a projednána dle pravidel pro přijímání a vyřizování stížností.

Kontaktní osoby pro přijímání stížností:

Mgr. Ingrid Jílková, předseda správní rady, tel.: 774 137 676

Tomáš Zunt, ředitel ICOS – ředitel, tel.: 728 151 008

Pokud bude stěžovatel nespokojen s vyjádřením komise, může se obrátit na Krajský úřad v Českých Budějovicích (případně pak úřad Veřejného ochránce práv - ombudsmana):

Krajský úřad v Českých Budějovicích

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Vedoucí odboru Mgr. Pavla Doubková

Tel.: 386 720 600

B. Němcové 49/3

370 76 České Budějovice

4

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností podrobně upravuje Systém stížností vyvěšený na nástěnce v čekárně před poradnou a jejímu pobočkami a na webových stránkách organizace www.icos.krumlov.cz

13. Pokud služba svými možnostmi není schopna uspokojit uživateli požadavky, odkazuje jej či zprostředkovává mu kontakt na jiné odborné instituce. Kontakty na nejdůležitější z nich jsou na internetových stránkách Registru poskytovatelů sociálních služeb, které poskytne sociální pracovník na vyžádání.
14. Zpracování a archivování osobních údajů uživatele se řídí zákonem č. 101/2000 Sb. Uživatel předává poskytovateli pouze takové osobní a citlivé údaje, které jsou potřebné pro řešení daného problému. Uživatel je obeznámen, komu jsou údaje v případě potřeby předávány a že jsou archivovány. Zpracování osobních údajů se řídí písemným souhlasem uživatele služby, který může kdykoli odvolat.