ICOS Český Krumlov, o.p.s.
5. Května 251, Plešivec | 381 01 Český Krumlov
IČ 70815089 380 712 202 icos@krumlov.cz www.icos.krumlov.cz

Bezplatná poradna mezi paragrafy

PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY
BEZPLATNÁ PORADNA MEZI PARAGRAFY

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 tísni, s dluhy, lidé se zdravotním postižením, lidé ve starobním důchodu, osoby na mateřské dovolené, samoživitelky/lé, lidé v životní krizi...)
   - lidem z ORP Český Krumlov, ORP Kaplice a ORP Trhové Sviny (a lidem z jižních Čech pokud se ze specifických důvodů nemohou nebo nechtějí obrátit na organizaci v místě svého bydliště)

3. **Bezplatné sociálně/právní poradenství zahrnuje:**
   - **základní a odborné sociální poradenství** - poskytování potřebných informací přispívající k řešení situace lidí v nepříznivé sociální situaci, zprostředkování pomoci na jiné odborníky, organizace a instituce
   - **základní právní poradenství** - konzultace a definování problémů a navržení možných řešení
   - **odborné právní poradenství** - zpracování právní stránky problému a navržení možných řešení, sepsání dokumentů potřebných k řešení případu prostřednictvím externího advokáta (v opodstatněných případech)

   a to v těchto oblastech:
   - **Pracovní právo** - vztah mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem, např. pracovní smlouva, ukončení pracovního poměru, mzdy, dovolená....
   - **Občanské právo** - např. nájem a podnájem, společné jmění manželů, sousedské spory…
   - **Dluhové poradenství**- osobní bankrot, exekuce, osobní a rodinný rozpočet…
   - **Spotřebitelské poradenství**- ochrana spotřebitele, reklamace, odstoupení od smlouvy…
   - **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 a diskriminace** - odlišné zacházení z důvodu rasy, etnického původu, pohlaví, sexuální orientace či zdravotního postižení, porušování základních práv osob…

4. Služby poskytujeme v prostorách klientských kanceláří v Českém Krumlově, Větřní, Kaplici, Trhových Svinech a Nových Hradech, po domluvě je možné poskytnout nabízenou službu i mimo

prostory organizace (např. v domácnosti, v zaměstnání, u organizace, která službu doporučila). Služba je registrována jako ambulantní.

5. Služba sociálně/právního poradenství je poskytována ze zákona bezplatně.

6. Služby je možné využít v těchto časech:

Český Krumlov
- pondělí - 8.00 - 12.30 (pro neobjednané klienty) a 13.00 - 17.00 (pro objednané)
- úterý - 8.00 - 13.30 (pro objednané klienty)
- středa - 8.00 - 10.30 (pro objednané klienty)
- čtvrtek - 8.00 - 12.30 (pro neobjednané klienty) a 13.00 - 15.30 (pro objednané)
- pátek - 8.00 - 13.30 (pro objednané klienty)

Větřní
- pondělí 11.00 - 15.00 (pro neobjednané klienty)

Trhové Sviny
- pondělí 8.00 - 12.30 (pro neobjednané klienty) a 13.00 - 16.30 (pro objednané)
- středa 8.00 - 12.30 (pro neobjednané klienty) a 13.00 - 16.30 (pro objednané)

Nové Hrady- vždy 3. středa v měsíci
- pondělí 8.00 - 12.30 (pro neobjednané klienty) a 13.00 - 16.30 (pro objednané)
- středa 8.00 - 12.30 (pro neobjednané klienty) a 13.00 - 16.30 (pro objednané)

Kaplice
- středa 8.00 - 12.30 (pro neobjednané klienty) a 13.00 - 16.30 (pro objednané)
- čtvrtek 8.00 - 12.30 (pro neobjednané klienty) a 13.00 - 15.30 (pro objednané)

- přesto doporučujeme předem se objednat: telefonicky, písemně, osobně či e-mailem na kontaktní údaje poradny (objednávat se je možné i v další všední dny mezi 8.00 a 15.00 h).

7. Klient může vystupovat v poradně anonymně. Na kvalitu poskytované služby to nemá vliv.

8. Klient nese zodpovědnost za informace, které předává pracovníkům služby a na základě kterých se zpracovává společný cíl.

9. Při první schůzce je společně s pracovníkem definován konkrétní klientům problém a cíl. S klientem o službu je uzavřena ústní smlouva o poskytnutí služby. Pokud klient požádá je s ním sepsána smlouva písemná.

Smlouva může být uzavřena:

1) Ústně, vždy např. u jednorázových, krátkodobých a anonymních konzultací.
2) Písemně, a to v těchto případech:
   - pokud o to uživatel výslovně požádá,
   - pokud uživatel předává soc. pracovníkovi dokumenty s osobními či citlivými údaji se podepisuje s klientem Souhlas se zpracováním citlivých údajů,

Uzavírat smlouvu je oprávněn sociální pracovník zajišťující službu bezplatného poradenství. Smlouva je vyhotovena ve dvou provedeních, z nichž jedno obdrží klient.
Obsah smlouvy je možno po dohodě s klientem měnit. Změna je provedena písemně.

10. Poskytovatel může odmítnout zájemce o službu, a to i sepsání smlouvy z těchto důvodů:
- uživatel nepatří do cílové skupiny (s výjimkou dle ustanovení v bodu 2 pokud osoba pochází mimo region Českokrumlovsko)
- uživatel není v nepříznivé sociální situaci (s výjimkou opodstatněných případů diskriminace)
- kapacita služby je vyčerpaná
- služba nenaplňuje potřeby zájemce o službu
- agresivita uživatele, která ohrožuje zdraví a bezpečí sociálního pracovníka
- zájemce o službu je pod vlivem návykových látek
- lidem s těžkou poruchou komunikace (např. hluchoněmý, s těžkou mentální poruchou), nehovořícím česky bez tlumočníka nebo průvodce

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

11. Trvání smlouvy a ukončení
- Trvání smlouvy platí až po dobu naplnění stanovených cílů. Klient může ukončit službu bez udání důvodů.
- Poskytovatel může vypovědět 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
  c. zjištění nových skutečností, které vedou k odmítnutí zájemce o službu
  d. nedoložení dokumentace potřebné k řešení problému

Písemná smlouva je vypovězena písemně, a to na adresu, která je uvedena ve smlouvě. Smlouva uzavřená pouze ústní formou je vypovězena ústně. Vždy jsou uživateli sděleny důvody ukončení služby ze strany poskytovatele.

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 BPP: ICOS Český Krumlov, o.p.s., 5. května 251, 381 01 Český Krumlov

- nebo vhozením stížnosti do schránky ICOS, která je umístěna ve vchodových dveřích do budovy (5. května 251, Český Krumlov), a to bez omezení hodin.

- elektronickou poštou,
  - a to na e-mail: icos@krumlov.cz

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, výkonná ředitelka sociálních služeb, 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.: 386 720 604
B. Němcové 49/3
370 76 České Budějovice

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností podrobně upravuje Systém stížností vyvěšený na nástěnce v čekárnách poraden a na webových stránkách organizace www.icos.krumlov.cz

13. Pokud služba svými možnostmi není schopna uspokojit klientovi požadavky, odkazuje jej či zprostředkovává mu kontakt na jiné odborné instituce. Kontakty na nejdůležitější z nich jsou vyvěšeny na nástěnce organizace umístěné v čekárně ICOS Český Krumlov, o.p.s. a dalších pobočkách.

14. Zpracování a archivování osobních či citlivých údajů uživatele se řídí zákonem č. 101/2000 Sb. Uživatel předává poskytovateli pouze takové citlivé údaje, které jsou potřebné pro řešení daného problému. Klient je obeznámen, komu jsou údaje v případě potřeby předávány a že jsou archivovány. Zpracování osobních či citlivých údajů se řídí písemným souhlasem uživatele služby, který může kdykoli odvolat.

Služba je poskytována a registrována jako odborné sociální poradenství dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.