

PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY BEZPLATNÁ PORADNA MEZI PARAGRAFY

(odborné sociální poradenství)

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, ženy na mateřské dovolené, ženy samoživitelky, lidé v životní krizi...) bez omezení věku
 - 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 poradenství zahrnuje:**
 - **základní a odborné sociální poradenství a základní právní poradenství:**
 - a. poskytování potřebných informací přispívající k řešení situace lidí v nepříznivé sociální situaci, zprostředkování pomoci na jiné odborníky, organizace a instituce
 - b. konzultace a definování problémů a navržení možných řešení, zpracování právní stránky problému a navržení možných řešení, spolupráce na sepsání či sepsání dokumentů potřebných k řešení případu, v opodstatněných případech i prostřednictvím externího spolupracujícího advokáta.

Pozn.: 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.
 - **a to v těchto oblastech:**
 - **Dluhové poradenství**- osobní bankrot, exekuce, osobní a rodinný rozpočet (*pozn. nad rámec sociální služby jsme oprávněni na základě akreditace MS ČR podávat i návrhy na povolení oddlužení – i tato služba je zdarma*).
 - **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...
 - **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,...

- **Lidská práva** - 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, Větrní, Kaplici, Trhových Svinech a Nových Hradech, po domluvě, kdy není možné zajistit službu v prostorách organizace, je možné poskytnout nabízenou službu i mimo prostory organizace (např. v domácnosti, v zaměstnání, u organizace, která službu doporučila). Služba je registrována jako služba ambulantní. Ve všech prostorách je do poraden bezbariérový přístup, případně je bezbariérový přístup umožněn.
- 5. **Služba sociálně/právního poradenství je poskytována bezplatně.**
- 6. **Služby je možné využít v těchto pobočkách poradny:**
 - **v Českém Krumlově v sídle ICOS Český krumlov, o.p.s., adresa: 5. Května 251, Plešivec, Č. Krumlov** (2. Patro), pozn.: v případě potřeby je k dispozici bezbariérová kancelář v přízemí.
 - **v Kaplici na adrese Lipová 391, Kaplice** (budova MěÚ, kancelář v přízemí naproti hlavnímu vchodu)
 - **ve Větrní na adrese Šumavská 1** (dům služeb, kancelář naproti pobočce České pošty)
 - **v Trhových Svinech na adrese Žižkovo nám. 40, Trhové Sviny** ((budova nové radnice, 2 patro dveře č. 205)
 - **v Nových Hradech na adrese Hradební 244, Nové Hradky** (komunitní centrum, bývalé jesle vchod z levé strany budovy v suterénu)

V Českém Krumlově je otevřena pobočka 5 dnů v týdnu, v Kaplici dva dny v týdnu, stejně tak v Trhových Svinech/Nových Hradech, 1x týdně pak ve Větrní.

Přesné provozní doby jsou uvedeny vždy na webu poradny:

<http://poradna.krumlov.cz/w/pobocky-provozni-doba-30/>

Část provozních hodin je vyhrazena pro neobjednané klienty, přesto doporučujeme se předem se objednat: telefonicky, osobně či e-mailem na kontaktní údaje poradny (objednávat je možné tel. ve všední dny mezi 8.00 a 16.00 h, osobně v provozních hodinách poboček poraden).

- 7. **Zájemce o službu se může obrátit na poradnu:**
 - **osobně** (v provozních hodinách poboček)
 - **telefonicky:** 774 110 124
 - **e-mailem:** pravni.poradenstvi@krumlov.cz
- 8. Klient může vystupovat v poradně anonymně. Na kvalitu poskytované služby to nemá vliv.
- 9. Klient nese zodpovědnost za informace, které předává pracovníkům služby a na základě kterých se zpracovává společný cíl.
- 10. **Při první schůzce** je společně s pracovníkem poradny definován konkrétní klientův problém a cíl. Se zájemcem 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, podepisuje se 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. Pracovníci poradny mají vzor smlouvy k dispozici.

11. 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 nenaplnuje 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.

3

12. 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.

13. 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, předseda správní rady ICOS, tel.: 774 137 676

Tomáš Zunt, ředitel ICOS Český Krumlov, o.p.s., 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

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.

- 4
14. 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.
 15. 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. Zásady ochrany osobních údajů v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 jsou dostupné zde: <http://icos.krumlov.cz/w/ochrana-osobnich-udaju-897/>

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

Web poradny: www.poradna.krumlov.cz

Aktualizace dokumentu a platnost od: 03/2020