

OBČANSKÁ PORADNA PŘI OBLASTNÍ CHARITĚ POLIČKA

- člen Asociace občanských poraden v České republice -

Provozní řád

Základní údaje o organizaci:

provozovatel: Oblastní charita Polička, Vrchlického 16, 572 01 Polička
IČO 49325515
tel.: 461 721 272, 461 725 552, e-mail: info@pol.hk.caritas.cz

ředitelka: Petra Zahradníková

název služby: Občanská poradna (OP)

adresa: Oblastní charita Polička, OP, Vrchlického 185, 572 01
Polička

kontakt: e-mail: op.ndc@pol.hk.caritas.cz,
tel.: 461 723 758, 731 604 683, 731 598 812

vedoucí služby: Bc.Stanislav Větrovský, DiS.

- ☐ Občanská poradna pracuje na principech všeobecnosti, bezplatnosti, nezávislosti, nestrannosti, důvěrnosti a diskrétnosti. Jsou pro nás závazné standardy občanských poraden sdružených v Asociaci občanských poraden v České republice.
- ☐ Poradna přijímá každého občana s jakýmkoli problémem. Pomáhá mu najít orientaci a řešení v obtížných životních situacích. Informuje občana o jeho právech a povinnostech.
- ☐ **Poradci neradí a nezastupují v komerčních záležitostech.**
- ☐ **Naše poradna není profesionální právní poradnou.** Poradce je kompetentní pro výklad a interpretaci právních dokumentů, které mají souvislost s klientovým dotazem. Poradce není kompetentní k právnímu řešení problému (nezastupuje klienta u soudu).
- ☐ Občanské poradenství je odborné sociální poradenství, přispívající k řešení nepříznivých sociálních situací občanů.

Nepříznivou sociální situací se dle § 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách rozumí: „... oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.“
- ☐ Poradna poskytuje i referenční informace o jiných pomáhajících organizacích a v odůvodněných případech na ně odkazuje. Pokud se klient nachází v krizové situaci,

může ho poradna přímo zkontaktovat s příslušným pracovištěm nebo spolupracujícím specialistou.

- **Služby poradny jsou bezplatné.**
- O informacích, které poradna od klienta získá, je zachována naprostá diskretnost a poradna rovněž nezjišťuje klientovu totožnost. Nic, co se v poradně zjistí od klienta, včetně informace o tom, že poradnu navštívil, nebude bez jeho výslovného souhlasu předáno nikomu mimo občanskou poradnu.
- **Poradna není zbavena ohlašovací povinnosti.** Dozví-li se poradce při jednání s klientem o naplnění skutkové podstaty trestného činu, má povinnost ohlásit případ orgánům činným v trestním řízení.
- Při poskytování svých služeb a řešení sporů klientů je občanská poradna nestranná a ve svém jednání je nezávislá na vnějších subjektech nebo institucích.
- Poradci v poradně jsou navzájem zastupitelní. Klient nemá možnost vybírat si poradce.
- Při řešení složitějších problémů může poradce případ konzultovat s externími specialisty, odborníky a klient tak může být objednán na další termín.
- Délka jedné konzultace je stanovena maximálně na 45 minut. Poslední klient je přijat nejpozději 20 minut před koncem úředních hodin. **Lze se objednat na tel. čísle 461 723 758, 731 604 683, 731 598 812. Objednaní zájemci o službu mají přednost.**
- V poradně jsou pro podrobné seznámení k dispozici Etický kodex občanských poradců a Charta občanských poraden.
- Se stížnostmi na práci poradce se mohou klienti obracet na ředitelku Oblastní charity Polička - Vrchlického 16, Polička, 572 01. Stížnosti na poradnu je možno adresovat i na „Asociaci občanských poraden“, Sabinova 3, 130 00 Praha 3. Způsob řešení stížností je podrobněji rozpracován a vyvěšen k dispozici klientům.
- ◆ Poradna uplatňuje politiku rovných příležitostí klientů, v případě diskriminačního chování klientů budou tito na své nevhodné chování upozorněni.

V platnosti od 1. 5. 2024