



PROVOZNÍ ŘÁD

verze 1.6

AGAPÉ, o. s.
Občanská poradna
Rychnov nad Kněžnou
člen Asociace občanských poraden

Vypracovala: Petra Kozlová

Schválil: Rada AGAPÉ, o. s.

Vydáno: dne 31. 8. 2007

Určeno: uživatelům AGAPÉ, o. s.



1. 1. Činností AGAPÉ, o. s. (IČ: 26525828) je poskytování služeb občanského poradenství na Rychnovsku - ve smyslu odborného sociálního poradenství dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění (tzn. poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva aj., praktické, věcné a správné informace, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, zprostředkování kontaktu s navazujícími službami poskytujícími odbornou pomoc). Služby jsou poskytovány na základě rozhodnutí o registraci sociální služby udělené Krajským úřadem Královéhradeckého kraje dne 9. července 2007 (identifikátor 9226465).

1. 2. Poslání: Občanská poradna Rychnov nad Kněžnou poskytuje rady, informace a pomoc všem občanům, kteří se na ni obrátí. Usiluje o to, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby či hájit své oprávněné zájmy.

1. 3. Cíl: Cílem činnosti je nabídnout lidem, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci bezplatnou, diskrétní, nestrannou a nezávislou pomoc a podporu v aktivním přístupu při řešení problému. Cílem je poskytovat odborné služby zachovávající a rozvíjející důstojný život občanů a přispívat k ovlivňování chodu veřejné správy a samosprávy ve prospěch občanů.

1. 4. Cílové skupiny: Všechny výše uvedené záměry jsou realizovány se zvláštním zřetelem na občany, jejichž sociální, zdravotní a kulturní situace limituje jejich možnosti uplatnění ve společnosti. Cílovými skupinami jsou senioři, rodiny s dítětem/děti, etnické menšiny, nezaměstnaní, osoby bez přístřeší, imigranti a azylanti, oběti domácího násilí, oběti obchodu s lidmi, oběti trestné činnosti, osoby do 26 let věku opouštějící školská zařízení pro výkon ústavní péče, osoby komerčně zneužívané, osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách, osoby s chronickým duševním onemocněním, osoby s chronickým onemocněním, osob s jiným zdravotním postižením, osoby s kombinovaným postižením, osoby s mentálním postižením, osoby s tělesným postižením, osoby se sluchovým postižením, osoby se zdravotním postižením, osoby se zrakovým postižením, osoby v krizi, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, pachatelé trestné činnosti a další. Věková struktura cílové skupiny není omezena.

1. 5. Principy: Služby jsou poskytovány bezplatně, diskrétně, nestranně a nezávisle. O informacích, které od uživatele získá OP zachovává **naprostou diskrétnost** ve vztahu k soukromým osobám a dále ke všem organizacím, úřadům i institucím. Uživatel může vystupovat naprosto anonymně, OP nezjišťuje uživatelskou totožnost. Mlčenlivosti vůči jiným subjektům může poradna zbavit pouze uživatel písemným prohlášením. Při řešení sporů je **OP nestranná** a ve svém jednání je **nezávislá** na jakýchkoliv vnějších subjektech nebo institucích.

1. 6. Kapacita: Kapacita služby představuje - v centrální poradně s jedním poradcem - 5 konzultací (intervencí v délce cca 45 minut) na 1 pracovní den. Kapacita služby na kontaktních místech (Kostelec n. O. a Dobruška) jsou 3 konzultace (intervence v délce cca 45 minut) na 1 návštěvní dobu (5 hodin). Neobjednaní zájemci o službu mají přímo vyčleněny návštěvní hodiny. O akutních konzultacích - mimo odpovídající návštěvní dobu - rozhoduje poradce individuálně, dle možností zařízení a aktuální situace.

1. 7. Podmínky uživatelů: Všichni pracovníci AGAPÉ, o. s. jsou povinni vytvářet uživatelům služby podmínky k uplatňování vlastní vůle při řešení své nepříznivé sociální situace. Cíle uživatele jsou za všech podmínek respektovány.

1. 8. Specifika uživatelů: Poradce dbá na to, aby informace vždy odpovídaly komunikačním schopnostem uživatele. V případech, kdy uživatel nemluví česky, se poradna pokusí zajistit tlumočnicka a uživatele přeobjedná na jiný vhodný termín. Nezletilým uživatelům poradna poskytuje služby pouze za doprovodu zákonného zástupce.

1. 9. Oblasti poradenství: Poradna poskytuje poradenství zejména v těchto oblastech...

sociální dávky
rodinné a partnerské vztahy
sociální pomoc
bydlení
pojištění (důchodové, nemocenské...)
ochrana spotřebitele

pracovně-právní vztahy,
zaměstnanost
právní systém
majetkoprávní vztahy, náhrada
škody veřejná správa
... a další



Poradna neřeší problémy týkající se:

komerčních záležitostí
obchodního práva

trestního práva
daňového poradenství

Občanská poradna není právní poradnou a nemá tudíž práva a pravomoci k podobnému postavení. Odborní poradci podávají informace vycházející z příslušné právní úpravy a dalších předpisů, tzn. nenavrhují právní řešení situace. Poradna poskytuje i referenční informace o jiných pomáhajících organizacích a institucích a v odůvodněných případech na ně občany odkazuje.

1. 10. Pokud se uživatel nachází v krizové situaci může jej poradna kontaktovat přímo s příslušným krizovým centrem nebo specialistou v daném oboru. **OP sama není subjektem krizového centra.**

1. 11. Při řešení složitějších problémů může poradce případ se svolením uživatele konzultovat s **exter. specialisty**, případně zjistit potřebné informace, a uživatel tak může být objednán na další termín.

1. 12. Délka jedné konzultace **nemá přesahovat 45 min.** Poslední uživatel je přijat nejpozději 45 min. před koncem konzultačních hodin.

1. 13. Dotazy zaslané **poštou nebo e-mailem** budou zodpovězeny nejdéle **do jednoho týdne.**

1. 14. OP není zbavena ohlašovací povinnosti. Dozví-li se poradce při konzultaci o spáchání **trestného činu, má povinnost případ ohlásit na policii.** OP je povinna na tuto skutečnost uživatele upozornit před počátkem konzultace.

1. 15. Zájemci může být **odmítnuto poskytnutí služby** v případě, že je kapacita poradny naplněna, poradna neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá jeví známky vlivu omamných látek, chová se agresivně (ničí vybavení poradny, slovně jiného uživatele - či poradce - napadá, deklaruje záměr napadnout jiného uživatele /poradce/ fyzicky apod.), chová se diskriminačně (napadá slovně i fyzicky jiné uživatele /poradce/ z řad menšin, soustavně - i přes napomenutí poradce - se vyjadřuje vulgárně o menšinách).

1. 16. Ukončení poskytování sociální služby: Uživatel může poskytování služby ukončit **kdykoli bez udání důvodu.** Poradna může službu předčasně vypovědět v případě, že uživatel jeví známky vlivu omamných látek, chová se agresivně (ničí vybavení poradny, slovně poradce napadá, deklaruje záměr napadnout poradce fyzicky apod.), chová se diskriminačně (napadá slovně i fyzicky poradce z řad menšin, soustavně - i přes napomenutí poradce - se vyjadřuje vulgárně o menšinách) prokazatelně kradl v OP, dochází k zásadnímu střetu zájmů uživatele a OP, opakovaně neprojevuje zájem o spolupráci s OP, požaduje službu, která není v kompetenci OP. Ve všech výše uvedených případech poradce uživatele odkáže na jinou vhodnou službu dle adresáře poskytovatelů sociálních služeb.

1. 17. V provozních hodinách, určených k poskytování poradenských služeb pro občany, **musí být v OP přítomen vedoucí OP nebo jeho zástupce.** Poradci v OP jsou navzájem zastupitelní, tzn. že uživatel nemá možnost vybírat si poradce.

1. 18. Kompetence k vyřízení stížnosti: Se stížnostmi na práci poradce nebo činnost poradny se mohou uživatelé obracet (osobně, písemně, telefonicky, e-mailem či prostřednictvím zástupce, kterého má uživatel možnost si zvolit) na vedoucí poradny Petru Kozlovou (Panská 1492, Rychnov n. K. 516 01, tel. 494535112, p-k@wo.cz), na předsedu AGAPÉ, o. s. Ing. Jiřího Bártu (Mírová 1450, Rychnov nad Kněžnou 516 01, tel. 605483324, svjb@seznam.cz) nebo na Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno 602 00. Stížnosti na poradnu je možno adresovat též Asociaci občanských poraden, Tachovské nám. 3, 130 00 Praha 3 nebo Krajskému úřadu Královéhradeckého kraje, Wonkova 1142, 500 02 Hradec Králové (tyto dvě instituce jsou zároveň odvolací instancí v případě neuspokojivého vyřízení stížnosti ze strany vedení sdružení). Veškeré připomínky či návrhy ke zlepšení činnosti poradny rádi uvítáme.