



Panská 1492 (budova společenského centra – 2. patro)  
516 01 Rychnov nad Kněžnou  
tel: 494 535 112, e-mail: oprk@wo.cz  
web: www.oprk.cz; www.obcanskeporadny.cz



## Na problémy nejste sami

**OCITLI JSTE SE V OBTÍŽNÉ ŽIVOTNÍ SITUACI?**

**CHCETE ZNÁT SVÁ PRÁVA A POVINNOSTI?**

**NEVÍTE, NA KOHO SE OBRÁTIT?**

Nabízíme služby odborného sociálního poradenství dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách:

- poradenství v oblastech orientace v soc. systémech, práva aj.
- praktické, věcné a správné informace
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- zprostředkování kontaktu s navazujícími službami

**BEZPLATNĚ, DISKRÉTNĚ, NESTRANNĚ A NEZÁVISLE**

### Oblasti poradenství:

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

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

### Provozní doba:

pondělí	10:00 – 13:00	13:30 – 17:00
úterý	zavřeno	13:00 – 17:00 (pro objednané)
středa	9:00 – 12:00	13:00 – 17:00
čtvrtek	8:00 – 12:00 (pro objednané)	13:00 – 16:00 (telefonické dotazy)

### Provozovatel:

AGAPÉ, o. s. se sídlem Panská 1492, Rychnov n. K. IČ: 26525828  
Statutární zástupce / vedoucí poradny: Bc. Petra Kozlová  
Kontaktní osoba: Mgr. Hana Balcarová  
Bankovní spojení: ČSOB, a. s. 170527817/0300

**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.

**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.

**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, osoby 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.

**Principy:** Služby jsou poskytovány bezplatně, diskrétně, nestranně a nezávisle. O informacích, které OP od uživatele získá, 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.

**Kapacita:** Kapacita služby představuje 5 konzultací (intervencí v délce cca 45 minut) na 1 pracovní den. 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.

**Možnost podat stížnost:** V případě nespokojenosti mohou uživatelé (zájemci o službu) podat na poradnu či poradce stížnost. Podrobné informace týkající se stížností (postup, kontakty na kompetentní orgány, lhůta pro vyřízení) jsou uvedeny v provozním řádu. Ten je k dispozici jak v čekárně poradny, tak na webových stránkách [www.oprk.cz](http://www.oprk.cz).

**Pozn.:** 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.

Projekt Občanská poradna Rychnov nad Kněžnou je realizován za finanční podpory Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, Města Rychnova nad Kněžnou, Královéhradeckého kraje, Jednoty bratrské RK a drobných dárců. Děkujeme!