

**OBČANSKÁ PORADNA DIAKONIE STŘED**

ČLEN ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

IČ 26631628, DIČ 053 - 26631628

<b>Název dokumentu:</b>	<b>12. P1 Provozní řád poradny</b>	
<b>Druh dokumentu:</b>	provozní řád	
<b>Přílohy dokumentu:</b>		
<b>Související dokumenty:</b>	Veřejný závazek	
<b>Tato směrnice splňuje kritéria:</b>	Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění Vyhláška MPSV č.505/2006 Sb., prováděcí předpis k zákonu Standard kvality sociálních služeb č. 12	
<b>Platnost pro:</b>	Pracovníci Občanské poradny Diakonie Střed	
	<b>datum</b>	<b>jméno</b>
<b>Zpracoval:</b>	22.2.2010	Bc. Alena Lavická
<b>Aktualizoval:</b>	1.7.2015	Mgr. Vladimíra Šnajdarová
	1.5.2016	Mgr. Vladimíra Šnajdarová
	31.10.2017	Mgr. Vladimíra Šnajdarová
	21.9.2018	Mgr. Vladimíra Šnajdarová
	31.12.2019	Mgr. Vladimíra Šnajdarová
<b>Platnost dokumentu od:</b>	1.1.2020	
<b>Schválil:</b>	31.12.2019	PhDr. Petr Dvořák, PhD.

**OBČANSKÁ PORADNA DIAKONIE STŘED** (*dále jen poradna*) je jednou ze sociálních služeb, které veřejnosti poskytuje Diakonie ČCE - středisko Střední Čechy (*dále jen středisko*). Jedná se o službu odborné sociální poradenství. Poradna provozuje svou činnost od roku 2007 a vznikla na základě výsledků Komunitního plánování Středočeského kraje a města Čáslav. Od 21.7.2010 je členskou poradnou Asociace občanských poraden (*dále jen AOP*), která je garantem kvality služby odborné sociální poradenství. V návaznosti na rozšíření místní působnosti čáslavského střediska od 1.1.2015, kdy vzniklo středisko Diakonie ČCE - Střední Čechy, byla poradna rozšířena o kontaktní místa v Kolíně, v Benešově a ve Voticích.

# KONTAKTNÍ INFORMACE A OTEVÍRACÍ DOBA

## 1. PRACOVIŠTĚ ČÁSLAV

Adresa: Komenského náměstí 140, 286 01 Čáslav  
Kontaktní osoba: Mgr. Vladimíra Šnajdarová, Bc. Alena Lavická  
Kontakt: **tel. 327 314 379**  
**e-mail: [snajdarova.vladimira@diakonie-stred.cz](mailto:snajdarova.vladimira@diakonie-stred.cz)**

Otevírací doba: Úterý 9:00 – 13:00  
Čtvrtek 9:00 – 13:00

*- konzultaci lze poskytnout také v ostatních dnech na objednání*

## 2. PRACOVIŠTĚ KOLÍN

Adresa: Kouřimská 15, 280 00 Kolín  
Kontaktní osoba: Bc. Martina Čáslavová  
Kontakt: **tel. 739 385 545**  
**e-mail: [caslavova.martina@diakonie-stred.cz](mailto:caslavova.martina@diakonie-stred.cz)**

Otevírací doba: Středa 9:00 – 17:00 (15:00-17:00 – pouze na objednání)  
Pátek 9:00 – 13:00

## 3. PRACOVIŠTĚ BENEŠOV

Adresa: Piaristická kolej Benešov, Masarykovo náměstí 1, 256 01 Benešov  
Kontaktní osoba: Bc. Tereza Štiková  
Kontakt: **tel. 734 168 982**  
**e-mail: [stikova.tereza@diakonie-stred.cz](mailto:stikova.tereza@diakonie-stred.cz)**

Otevírací doba: Čtvrtek 8:00 – 16:00  
Pátek 8:00 – 12:00 (pouze na objednání)

## 4. PRACOVIŠTĚ VOTICE

Adresa: Klášterní 1, 259 01 Votice  
Kontaktní osoba: Bc. Tereza Štiková  
Kontakt: **tel. 734 516 733**  
**e-mail: [stikova.tereza@diakonie-stred.cz](mailto:stikova.tereza@diakonie-stred.cz)**

Otevírací doba: Středa 8:00 – 16:00

***Doporučujeme se na konzultaci vždy předem telefonicky, osobně či e-mailem objednat na kontaktech uvedených výše!***

Na všechna pracoviště poradny se můžete obrátit osobně, telefonicky, písemně nebo elektronicky. Doporučujeme se předem objednat (v otevírací době poradny). Poslední klient se přijímá min. 30 minut před koncem otevírací doby. Předpokládaná doba konzultace je 30 minut, ve výjimečných případech 45 minut.

## **Cílová skupina**

Cílovou skupinou jsou občané, kteří se dostali do obtížné životní situace a nedokáží ji řešit vlastními silami. Protože do poradny přicházejí lidé s rozmanitými problémy, služby poskytované občanskou poradnou nejsou spojeny se specifickým okruhem obtíží, ale mají široký záběr a zasahují do mnoha oblastí lidského života. Role poraden je významná zejména ve vztahu ke zranitelnějším skupinám populace, jako jsou např. osamělí rodiče, nezaměstnaní, lidé žijící na hranici existenčního minima a národnostní menšiny.

Na poradnu se mohou obracet: *osoby v krizi, rodiny s dítětem/děťmi, senioři, oběti domácího násilí, oběti obchodu s lidmi, oběti trestné činnosti, osoby bez přístřeší, osoby komerčně zneužívané, osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách, etnické menšiny, imigranti, azylanti, osoby s chronickým onemocněním, osoby s jiným zdravotním postižením, osoby s tělesným postižením, osoby se sluchovým postižením, osoby se zdravotním postižením, osoby se zrakovým postižením, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, pachatelé trestné činnosti*

## **Lhůty pro vyřizování služeb**

Služby jsou uživatelům poskytovány neprodleně po uzavření ústní dohody o poskytování služby. Jestliže situace uživatele vyžaduje pro řešení delší termín, je uživatel s postupem seznámen a jsou s ním dohodnuty termíny dalších konzultací, vždy s ohledem na uživatelskou situaci. Pokud se uživatelé služeb obracují na poradnu s žádostí o pomoc dopisem nebo e-mailem, poradna garantuje odpověď do 7 pracovních dnů s výjimkou doby, kdy je občanská poradna uzavřena. Pokud je zjištění potřebných informací komplikovanější, je uživatel služby informován o dalším postupu před vypršením výše zmíněné lhůty.

O každém kontaktu s uživatelem služby - osobním, telefonickým, internetovém, písemném je pořizován záznam.

Poskytování služby je ze strany poradny ukončeno dosažením uživatele zakázky, to znamená, že uživatel je schopen na základě poskytnutých věcně správných rad a informací zvolit strategii jednání, která povede k řešení jeho situace.

Dalším způsobem ukončení služby je vznik situace, kdy uživateli již není možné dále poskytovat službu z důvodu vyčerpání možností poradny. V takovém případě musí být uživatel na situaci upozorněn a nabídnuta mu další alternativa postupu nebo kontakt na vhodnou instituci.

Uživatel může spolupráci ukončit kdykoli a v budoucnu se na poradnu opět obrátit.

**PORADENSTVÍ JE KAPACITNĚ OMEZENO a pokud zájemce o službu/klient odmítá čekat, než se dostane na řadu, může se obrátit na některou z jiných nejbližších poraden (viz. poslední list).**

**OBČANSKÁ PORADNA DIAKONIE STŘED** poskytuje poradenství v souladu s Chartou občanských poraden, metodikou občanského poradenství AOP, Etickým kodexem občanských poradců, Standardy kvality občanských poraden a metodikou Diakonie ČCE v 18 oblastech, ke kterým má přístup k platné legislativě a zpracované a průběžně aktualizované informační databáze

Poradna není zbavena ohlašovací povinnosti. Dozví-li se poradce při konzultaci o spáchání trestného činu, má povinnost ohlásit případ policii.

**Občanské poradny** jsou zřizovány při nevládních neziskových organizacích. Jejich posláním je asistovat všem klientům při řešení jejich nepříznivých životních situací. Poradny mají za úkol nejenom klientům poskytovat věcně správné informace a kontakty na jiná odborná pracoviště, ale být jim především průvodcem po celou dobu jejich obtíží. Občanské poradny jsou takto zázemím, které je nablízku jako instituce bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci.

### **V rámci tohoto úkolu poradny budou**

- 1) zajišťovat, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit účinně své potřeby,
- 2) na základě analýzy problémů občanů upozorňovat příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů, a tím přispívat k rozvoji a zlepšení služeb a fungování úřadů na místní a celostátní úrovni.

### **Zásady, podle kterých naše občanská poradna poskytuje své služby, jsou**

A) *BEZPLATNOST*

C) *DISKRÉTNOST*

B) *NEZÁVISLOST*

D) *NESTRANNOST*

E) *MILOSRDENSTVÍ*

F) *FORTELNOST*

G) *SPOLEČENSTVÍ*

H) *NADĚJE*

### **Občanské poradny jsou propojené a tvoří síť, tzv. Asociaci občanských poraden.**

Tato síť občanských poraden je zastřešena koordinačním centrem, které dohlíží na plnění cílů a zásad, slouží jako zdroj informací a zajišťuje školení a jednotnou metodiku.

### **Občanské poradny nenahrazují odborné poradny a nemají výkonnou pravomoc**

Neposkytují právní poradenství, nejsou odborným pracovištěm sociální péče, nestanovují sociální dávky, neposkytují odborné služby klinických psychologů a rodinných poradců a nepřebírají funkci informačních kanceláří při okresních úřadech. Všem těmto specializovaným pracovištím naopak ulehčují práci, protože slouží pro občany v nesnázích, kteří nevědí, kam se obrátit o pomoc, jako určité distribuční centrum, a přispívají tak k efektivnějšímu fungování státní správy.

**Občanská poradna může přerušit jednání** se zájemcem o službu anebo přerušit poskytování služby klientovi pouze v případě pokud jeví známky požití alkoholu nebo

jiných omamných látek, pokud se chová agresivně vůči pracovníkům nebo jiným klientům poradny nebo pokud ohrožuje prostředí poradny nad míru přiměřenou poměrům znečištěným oděvem nebo zápachem.

Na jednání nebo způsob poskytování služby, se kterými není klient spokojený, je možné si stěžovat (*více viz směrnice ST 7.1 Postup vyřizování stížností a připomínek a ST 7.P2 Formulář stížností a připomínek, které jsou umístěny pod informačním panelem na chodbě před poradnou společně se schránkou na dotazníky*).

V případě **havárie** se lze obrátit na statutárního zástupce organizace, pana ředitele PhDr. Petra Dvořáka, PhD. (tel. **739 244 771**) nebo na vedoucího podpůrných služeb pana Pavla Apolena (tel. **739 385 544**). Postupuje se dle jejich pokynů a v souladu s interními směrnici střediska..

Poradna uplatňuje politiku rovných příležitostí, v případě diskriminačního chování, může být zájemce o službu/klient na své chování upozorněn a pokud své jednání nezmění, může s ním být přerušeno jednání/může mu být přerušeno poskytnutí služby.

Klient může ukončit spolupráci s poradnou bez udání důvodu a poradce je povinen jeho rozhodnutí respektovat. Toto ukončení spolupráce (nebo odmítnutí služby) ze strany zájemce o službu/klienta není důvodem pro snížení kvality služby poradny v případě, že se na poradnu znovu obrátí.

*Tento Provozní řád spolu s Organizačním řádem střediska, Standardy kvality občanských poraden, Chartou občanských poraden, Etickým kodexem občanských poraden a Statutem Diakonie ČCE - střediska Střední Čechy je základní dokumentací Občanské poradny Diakonie Střed a všech jejích kontaktních míst. Tento Provozní řád - stejně jako jeho změny - nabývají účinnosti dnem vyhlášení.*

### **Stížnosti na způsob poskytnutí služby**

Právo na stížnost, připomínku a námět (podnět) má každá fyzická i právnická osoba, především však klienti poradny. Právo na stížnost mají též všichni pracovníci Diakonie ČCE, praktikanti i dobrovolníci.

Zájemce o službu/klient může požádat poradce o nahlédnutí do dokumentace poradny upravující podávání a vyřizování stížností a připomínek – jedná se o metodiku střediska MS ST 7 - Stížnosti na kvalitu poskytování sociální služby a dále o směrnici ST 7.1 Postup vyřizování stížností a připomínek klientů. Poradce je povinnen žadateli vyhovět.

Každý může podat stížnost, připomínku či námět (podnět) ústně nebo písemně, může ji zaslat poštou, e-mailem, vhodit do schránky přede dveřmi poradny, k tomu určené, může ji přednést osobně nebo telefonicky před kterýmkoliv pracovníkem poradny. Stížnosti, připomínky a podněty mohou být i anonymní.

K sepsání stížnosti lze využít Formulář stížností a připomínek, který je k dispozici u schránky k tomu určené.

Stížnost musí být vyřešena do 28 dnů a stanovisko organizace ke stížnosti musí stěžovatel obdržet písemně, nejlépe doporučeně.

**Veškeré stížnosti, připomínky, náměty, pochvaly je možné adresovat přímo:**

- 1. Vedoucímu služeb** – Mgr. Vladimíra Šnajdarová, tel. 327 314 379, e-mail: snajdarova.vladimira@diakonie-seznam.cz, adresa: Komenského nám. 140, 286 01 Čáslav
- 2. Řediteli střediska** - PhDr. Petr Dvořák, PhD., tel. 739 244 771, e-mail: dvorak.petr@diakonie-seznam.cz, adresa: Kouřimská 15, 280 02 Kolín
- 3. Správní radě Diakonie ČCE** - tel. 242 487 812, e-mail: ustredi@diakonieccce.cz, adresa: Belgická 22, 120 00 Praha 2
- 4. Asociaci občanských poraden** – servisní centrum - tel. 284 019 220, e-mail: aop@obcanskeporadny.cz, adresa: Sabinova 3, 130 00 Praha 3

**Každý má právo se se svou stížností kdykoliv obrátit i na nezávislé instituce, př.:**

- 1. Středočeský kraj, odbor sociálních věcí**, Zborovská 11, 150 21 Praha 5, vedoucí odboru Mgr. Pavla Karmelitová, tel. 257 280 286, e-mail: karmelitova@kr-s.cz
- 2. Veřejný ochránce práv** – ombudsman - tel. 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz, adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
- 3. Ministerstvo práce a sociálních věcí** – odbor sociálních služeb - tel. 221 921 111, email: posta@mpsv.cz, adresa: Na Poříčnickém právu 1/376, 120 00 Praha 2

## **NEJBLIŽŠÍ PORADNY V OKOLÍ**

### **1. Pro pracoviště ČÁSLAV**

#### **STŘEDISKO RACEK, Kutná Hora**

vedoucí střediska: Mgr. Petra Zítová

tel. 733 741 939, 733 755 970, e-mail: petra.zitova@kh.hk.caritas.cz

Služby jsou poskytovány v Centru sociálních služeb na adrese:

Trebišovská 611, Kutná Hora (bývalá MŠ Pleasu - na sídlišti pod hlavní poštou).

Otevírací doba poradny: Po a Čt 8:00-12:00 a 13:00-16:00, St a Pá 8:00-12:00

### **2. Pro pracoviště KOLÍN**

#### **OBČANSKÁ PORADNA RESPONDEO, Nymburk**

vedoucí poradny: Mgr. Hedvika Stuchlíková

tel. pro objednání konzultace: 731 588 632, e-mail: hedvika.stuchlikova@respondeo.cz

Služby jsou poskytovány v budově České spořitelny, 2. patro, na adrese: nám. Přemyslovců 14/11, Nymburk

Otevírací doba poradny: Po 9:00-12:00 a 13:00-17:00, St 9:00-12:00

### **3. Pro pracoviště BENEŠOV a VOTICE**

#### **OBČANSKÁ PORADNA CESTA INTEGRACE, o.p.s., Benešov**

vedoucí občanské poradny: Mgr. Markéta Hubínková, DiS.

tel. pro objednání konzultace: 312 315 284

Služby jsou poskytovány na adrese Masarykovo nám. 6/17, 25101 Říčany a v Benešově v budově piaristické koleje, Arcibiskupství pražské, na adrese: Masarykovo nám. 1, Benešov u Prahy

Otevírací doba poradny:: Po, St a Čt 9:00-12:00, 13:00-17:00, Út 9:00-12:00, 13:00-15:00

### **4. Pro všechna pracoviště poradny – v oblasti dluhové problematiky**

#### **PORADNA PŘI FINANČNÍ TÍSNĚ, o.p.s., Praha**

tel. 222 922 240, e-mail: poradna@financnitisen.cz, zelená linka: 800 722 722 (pouze v Po)

Služby jsou poskytovány v dvoupodlažní budově naproti bočnímu vchodu a garážím obchodního centra Arkády, na adrese: Hvězdova 19, Praha 4 (metro Pankrác)

Otevírací doba poradny:: Po a Čt 8h – 18h, Pá 8h – 17h