



CHARITA OSTRAVA

Informace pro klienty **PORADNY CHARITY OSTRAVA**





CHARITA OSTRAVA PORADNA CHARITY OSTRAVA

Jeremenkova 154/8, 703 00 Ostrava-Vítkovice

Dobrý den,

děkujeme, že jste se rozhodli využít služeb Poradny Charity Ostrava. V tomto materiálu najdete základní informace o nabízených službách a také o podmínkách jejich poskytování.

Pracovní tým Poradny Charity Ostrava

Kontakt na službu:

Poradna Charity Ostrava

Jeremenkova 154/8, Ostrava-Vítkovice, 703 00

Tel: 599 526 906; 731 625 767

E-mail: poradna@ostrava.charita.cz

Web: www.ostrava.charita.cz/poradenske-sluzby/poradna-charity-ostrava/

KONZULTAČNÍ HODINY

PONDĚLÍ	8.30 - 10h	10-12h*)	13 - 15h*)
ÚTERÝ	8.30 - 12h		13 - 15h*)
STŘEDA	8.30 - 12h*)	13 - 15h	15-17h*)
ČTVRTEK	8.30 - 12h*)		13 - 15h*)

**) pouze pro objednané*

Poslední konzultace probíhá 30 min. před koncem otvírací doby.

Právní konzultace probíhají co 14 dní, pouze ve středy dopoledne.

Poslání Poradny Charity Ostrava

Posláním Poradny Charity Ostrava (dále jen „Poradna“) je pomoci klientům zorientovat se v jejich obtížné situaci a hledat její řešení za využití klientových schopností a dovedností. Důležitá je spolupráce s dalšími odborníky a zařízeními podle potřeby a volby klienta.

Pro koho jsou služby Poradny Charity Ostrava určeny

Na středisko se mohou obrátit lidé od 18 let, kteří vnímají svou situaci jako tíživou a neví, jak ji řešit svými vlastními silami ani za pomoci svých blízkých. Služby jsou dále určeny těm, kteří potřebují konkrétní informaci, i těm, kteří se potřebují poradit nebo zorientovat ve své situaci. Služby poradny nejsou specializované na konkrétní problematiku ani na úzkou cílovou skupinu, ale mají široký záběr a zasahují do mnoha oblastí lidského života.



CHARITA OSTRAVA PORADNA CHARITY OSTRAVA

Jeremenkova 154/8, 703 00 Ostrava-Vítkovice

Naše služby

- odborné sociální a právní poradenství
- poradenství v náročných životních situacích, informování o právech, povinnostech a oprávněných zájmech
- zprostředkování informací o jiných sociálních službách v regionu, v případě potřeby zajištění návazné pomoci u těchto organizací
- pomoc při obstarávání osobních záležitostí (doprovody na úřady a jiné instituce, dopomoc s vyplňováním tiskopisů a sepisování potřebné dokumentace) – pouze v nezbytně nutných situacích.

Principy našich služeb

- diskrétnost, bezplatnost, respekt, nestrannost, nezávislost, spolupráce, ukotvení v charitních křesťanských hodnotách

Nabízíme poradenství v těchto oblastech:

- rodina a mezilidské vztahy; rodinné právo
- sociální zabezpečení
- bydlení
- pracovněprávní vztahy
- majetkoprávní vztahy
- dluhové poradenství

Veškeré služby Poradny Charity Ostrava jsou **bezplatné**.

Průběh konzultace:

- Konzultace je zahájena krátkým rozhovorem s poradkyní, během kterého je dojednáno, jakou situaci chcete řešit a zda je oblast řešení této situace v možnostech Poradny. Během tohoto rozhovoru tedy dojde k uzavření **ústní smlouvy**, ve které se s poradkyní dohodnete, na čem budete spolupracovat. Uzavřením smlouvy akceptujete podmínky poskytování služby (viz dále). Tato smlouva může být na požádání uzavřena rovněž písemně.
- V průběhu konzultace s Vámi poradkyně stanoví cíle, na kterých chcete spolupracovat a kroky, které mohou vést



CHARITA OSTRAVA PORADNA CHARITY OSTRAVA

Jeremenkova 154/8, 703 00 Ostrava-Vítkovice

k jejich naplnění. Po těchto krocích budete spolupracovat na nalezení řešení Vaší situace. Naplňování cílů spolupráce s Vámi bude poradkyně průběžně vyhodnocovat při každé konzultaci.

- Dle složitosti řešené problematiky může být cíle dosaženo při jedné konzultaci, nebo se můžete dohodnout na opakovaných konzultacích.
- K ukončení spolupráce z Vaší strany může dojít kdykoli i bez udání důvodu. Poradkyně s Vámi může ukončit spolupráci pouze v některé ze situací, která je uvedena níže.

Konzultace jsou omezeny v těchto situacích:

- Osoby se zdravotním znevýhodněním (středisko není bezbariérové, individuálně hledáme možnosti řešení)
- Osoby, které mají potíže dorozumět se s poradkyní v českém jazyce. Činnost Poradny Charity Ostrava není zaměřena na osoby se zdravotním postižením, kterým postižení neumožňuje možnost komunikace s poradkyní (osoby neslyšící, hluchoslepé,...), ani na cizince, jejichž komunikační bariéra je způsobena neznalostí českého jazyka. Pokud Poradnu kontaktuje osoba s výše uvedeným zdravotním postižením nebo cizinec neovládající český jazyk, je možné poskytnout pouze základní sociální poradenství, v případě cizinců základní sociální poradenství v anglickém jazyce. Vždy je u těchto osob klíčové, nakolik rozumí česky.

Poradkyně může odmítnout poskytovat služby:

- lidem pod vlivem alkoholu, omamných a psychotropních látek
- lidem, kteří svým chováním obtěžují nebo ohrožují poradkyni nebo ostatní přítomné (např. nadáváním, vyhrožováním, agresivním chováním)
- lidem, kteří nedodržují ústní či písemnou dohodu s pracovníci Poradny

Více o poslání Poradny Charity Ostrava, cílové skupině, principech a nabídce našich služeb se dočtete na našich internetových



CHARITA OSTRAVA
PORADNA CHARITY OSTRAVA

Jeremenkova 154/8, 703 00 Ostrava-Vítkovice

stránkách: www.ostrava.charita.cz/poradenske-sluzby/poradna-charity-ostrava/, ve Veřejném závazku a v Základním prohlášení Poradny Charity Ostrava, které jsou vyvěšeny v čekárně Poradny nebo Vám je pracovnice na požádání předloží k nahlédnutí.

Důležité informace pro klienty Poradny Charity Ostrava

1. Konzultace s poradkyní a objednání

- Konzultace s poradkyní jsou ohraničeny časovým limitem **60 minut**.
- Do Poradny se můžete objednat nebo můžete přijít bez objednání (zde je však potřeba počítat s variantou, že pracovnice se Vám nebude moct věnovat z důvodu jiné konzultace a nabídne Vám objednání). Objednat se můžete také telefonicky na číslech 599 526 906 nebo 731 625 767 nebo e-mailem na poradna@ostrava.charita.cz. Pracovnice Vás objedná na první volný termín, který Vám bude vyhovovat.
- V průběhu spolupráce s Poradnou Charity Ostrava se předpokládá Vaše aktivní zapojení do řešení problému a naplňování dohod, které s poradkyní v průběhu spolupráce uzavřete. Neplnění těchto dohod může být **důvodem pro ukončení spolupráce ze strany Poradny**.
- **Spolupráci s Poradnou Charity Ostrava můžete kdykoli ukončit i bez udání důvodu**. Nebude to mít vliv na rozsah ani kvalitu služeb v případě, že se v budoucnu rozhodnete služeb Poradny opět využít.

2. Konzultace s právníkem

- Konzultace s právníkem jsou v délce max. **30 min**.
- V případě, že se chcete objednat na konzultaci s externím právníkem, bude **nejdříve konzultovat s některou z poradkyň**. Ta s Vámi předem probere problém, který chcete řešit, předá Vám základní informace a v případě potřeby a s Vaším souhlasem zkopíruje Vámi donesené materiály, které v předstihu zašle právníkovi.



CHARITA OSTRAVA PORADNA CHARITY OSTRAVA

Jeremenkova 154/8, 703 00 Ostrava-Vítkovice

- Právník bývá v Poradně osobně jen jednou za 14 dnů, pouze ve středu dopoledne (8:30-12:00), jinak je možné kontakt s ním zprostředkovat skrze poradkyni. Telefon či e-mail na právníka nepředáváme.
- Právník poskytuje pouze rady nebo informace, případně předá vzory vhodných listin. Nemůže vám sepsat podání nebo vás zastupovat u soudu.

3. Anonymita a osobní údaje

- Pokud si přejete, **můžete zůstat v anonymitě**.
- Poradkyně je povinna z veškerých Vašich jednání v Poradně udělat stručný **zápis**. Ten slouží pouze pro účely Poradny, aby při další konzultaci mohla poradkyně navázat na předchozí setkání. Bez Vašeho svolení nebude do zápisu nahlížet nikdo jiný než poradkyně. Po 1 roce od posledního kontaktu s Poradnou se zápisy archivují max. na 1 rok, než jsou skartovány.
- Poradkyně jsou vázány **mlčenlivostí** ve vztahu ke všem skutečnostem, které uvedete v rámci konzultace s výjimkou ohlašovací povinnosti v případě, že se dozví o trestném činu.
- Vaše **osobní a citlivé údaje** jsou po celou dobu jejich uložení v Poradně Charity Ostrava chráněny dle nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679.

Máte právo na:

nahlížení do dokumentace, opravu údajů, výmaz, omezení zpracování, vytištění vaší dokumentace, podání stížnosti (Úřad pro ochranu os. údajů ČR)

○ **Pro uplatnění práv se obraťte na:**

koordinátora GDPR Mgr. Taťanu Boháčovou

pracoviště: Ředitelství Charity Ostrava, Kořenského 1323/17,
703 00 Ostrava-Vítkovice

tel.: 731 678 821

email: tatana.bohacova@ostrava.charita.cz



CHARITA OSTRAVA
PORADNA CHARITY OSTRAVA

Jeremenkova 154/8, 703 00 Ostrava-Vítkovice

4. Podávání podnětů, přání a stížností

- Klienti mají právo vyjadřovat se k činnosti a k provozu střediska, k práci poradkyň a právníka, mají právo dávat podněty, pochvaly, připomínky a stížnosti. Přijaté podněty jsou vnímány jako užitečné ke zlepšení provozu střediska.
- Nejčastěji využívanou formou podávání podnětů je vyplnění **anonymního dotazníku spokojenosti** se službou. Dotazník si můžete vzít v čekárně Poradny Charity Ostrava. Vyplnit dotazník je možné buď na místě s tím, že jej dáte do schránky důvěry v čekárně Poradny, nebo si jej můžete vzít sebou a vyplněný hodit do schránky na vstupní brance Poradny, či zaslat na adresu Poradny.
- **Přání, podněty a stížnosti můžete předávat také:**
 - Ústně vedoucí Poradny Charity Ostrava
 - Písemně na adrese: Poradna Charity Ostrava
Jeremenkova 8, Ostrava-Vítkovice, 703 00
 - E-mailem na: poradna@ostrava.charita.cz
 - Do schránky důvěry umístěné v čekárně Poradny Charity Ostrava
- Pokud nejste spokojeni s vyřízením podnětu, či stížnosti ze strany Poradny, naleznete další informace o postupu volně přístupné v čekárně Poradny Charity Ostrava, nebo je získáte na požádání od kterékoli pracovnice Poradny.



CHARITA OSTRAVA
PORADNA CHARITY OSTRAVA
Jeremenkova 154/8, 703 00 Ostrava-Vítkovice



**Na setkání s Vámi se těší
pracovní tým Poradny Charity Ostrava**

OSTRAVA!!!



*Projekty Charity Ostrava jsou realizovány s finanční podporou
statutárního města Ostravy a Moravskoslezského kraje.*