

## PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY BEZPLATNÁ PORADNA MEZI PARAGRAFY

1. Službu poskytujeme na základě prvního kontaktu ze strany zájemce o službu či doporučení od jiné organizace.
2. Služba je poskytována:
  - lidem v nepříznivé/tíživé sociální situaci z ORP Český Krumlov, ORP Kaplice a ORP Trhové Sviny a lidem z jižních Čech pokud se ze specifických důvodů nemohou nebo nechtějí obrátit na organizaci v místě svého bydliště
3. **Bezplatné odborné poradenství zahrnuje:**
  - **základní sociální poradenství** - poskytování potřebných informací a rad přispívající k řešení situace lidí v nepříznivé sociální situaci, zprostředkování pomoci na jiné odborníky, organizace a instituce
  - **odborné sociální a základní právní poradenství** - konzultace a definování problémů a navržení možných řešení, zpracování právní stránky problému a navržení možných řešení, sepsání dokumentů potřebných k řešení případu **a to v následujících oblastech:**
    - a. **Dluhová, finanční problematika** – pomoc s komunikací s věřiteli, platební rozkazy, exekuce, splátkové kalendáře, rodinný rozpočet...
    - b. **Insolvenční právo** - pomáháme s oddlužením, sepisujeme insolvenční návrh a návrh na povolení oddlužení. V rámci nadstavbových služeb poradny jsme oprávněni podávat návrhy na oddlužení (jsme akreditovaným poskytovatelem služeb pro oblast oddlužení).
    - c. **Pracovní vztahy** - např. pracovní smlouvy, ukončení pracovního poměru, nemoci z povolání, náhrady škod,...
    - d. **Bydlení**- výpovědi nájemních smluv, opravy v bytě, dluhy na nájmu...
    - e. **Rodinné a mezilidské vztahy** - např. vztahy mezi rodiči a dětmi, rozvodové a porozvodové spory, úprava poměrů k nezletilým dětem, výživné, úprava styku rodiče s dítětem, poručenství a jiné formy péče o dítě...
    - f. **Ochrana spotřebitele** - pomoc při vymáhání práv, závazky, reklamace, odstoupení od smlouvy
    - g. **dále v oblastech sociálních služeb a dávek, správního práva a lidských práv**
4. Služby poskytujeme v prostorách poradny a jejích poboček, po domluvě je ve výjimečných případech možné poskytnout službu i mimo prostory organizace a poboček (např. v domácnosti, v zaměstnání, u organizace, která vám doporučila naší službu). Služba je registrována jako **ambulantní (odborné sociální poradenství dle zákona č. 108/2006 o sociálních službách)**.
5. Služby poradny jsou poskytovány **bezplatně**. Nad rámec sociální služby máme i platnou akreditaci Ministerstva spravedlnosti ČR. Jsme oprávněni za vás sepsat a podat návrh na povolení oddlužení. I tato služba je poskytována bezplatně.

## 6. Služby je možné využít v těchto místech/pobočkách poradny:

- Český Krumlov – 5. května 251, 381 01 Český Krumlov
- Kaplice - Náměstí 70, budova radnice
- Trhové Sviny: Žižkovo náměstí 40 (budova MěÚ)
- Nové Hrady 244, komunitní centrum, bývalé jesle

Přesné aktuální provozní hodiny jsou vždy uvedeny na webu organizace ([icosck.cz](http://icosck.cz), [poradna.icosck.cz](http://poradna.icosck.cz)), v dokumentu „Popis poskytování sociální služby“, v čekárnách služby.

Na pobočkách máme i hodiny vyhrazené pro neobjednané, avšak doporučujeme se dopředu objednat, jinak nemůžeme zaručit, že se na vás dostane řada.

**Tel. pro objednání do všech poboček: 774 110 124** (doporučujeme pro objednání využít všední dny 8 až 12 h a 13 až 15). *Upozorňujeme, že ne vždy vám pracovník poradny může vzít telefon (zejména z důvodu jednání s klientem).*

Využít můžete k objednání i email: [pravni.poradenstvi@krumlov.cz](mailto:pravni.poradenstvi@krumlov.cz). Objednat se můžete i osobně v provozních hodinách poboček poradny.

## 7. Uživatel může vystupovat v poradně anonymně.

8. Uživatel nese zodpovědnost za informace, které předává pracovníkům na základě, kterých se zpracovává společný cíl.
9. Při první schůzce je společně s pracovníkem definován konkrétní problém a klientův cíl. Klient je také seznámen s pravidly, podmínkami poskytování služby, možnostmi podání stížnosti na službu, s pravidly nakládání osobních údajů (případně citlivých vyžaduje-li to charakter služby, pak je ale vždy nutný písemný souhlas klienta).

Se zájemcem o službu je uzavřena ústní dohoda o poskytnutí služby, pokud si o to klient požádá, může být uzavřena i smlouva písemná. Uzavírat smlouvu je oprávněn sociální pracovník zajišťující službu Bezplatné poradny mezi §§.

## 10. Poskytovatel může odmítnout zájemce o službu z těchto důvodů:

- uživatel nepatří do cílové skupiny
- uživatel není v nepříznivé sociální situaci
- plná kapacita služby (v tomto případě je doporučena obdobná nejbližší služba)
- služba nenaplnuje potřeby zájemce o službu (i v tomto případě je doporučena vhodná služba)
- agresivity uživatele, která ohrožuje zdraví a bezpečí sociálního pracovníka
- zájemce o službu je pod vlivem omamných a návykových látek
- lidem s těžkou poruchou komunikace (např. hluchoněmý, s těžkou mentální poruchou), nehovořícím česky bez tlumočnicka nebo průvodce

Zájemce je vždy dle § 91 odst. 7) informován, z jakého důvodu byl odmítnut, v posledních třech případech je upozorněn, že služba bude poskytnuta v případě změny (tlumočnick, stav, kdy není zjevný vliv omamných látek ...)

## 11. Trvání smlouvy a ukončení

- Trvání smlouvy platí až po dobu naplnění stanovených cílů. Uživatel může ukončit službu bez udání důvodů.
- Poskytovatel může vypovědět smlouvu pouze z těchto důvodů:
  - a. jestliže klient porušuje své povinnosti vyplývající z dohody/smlouvy
  - b. uživatel je agresivní takovým způsobem, že ohrožuje zdraví sociálního pracovníka.

12. Zájemce či uživatel může z důvodu nespokojenosti s poskytnutou sociální službou či jednáním sociálního pracovníka **podat stížnost**, aniž by tím byl jakkoli ohrožen. Podat stížnost může kdokoli, a to i anonymně. Každá stížnost bude evidována a projednána dle pravidel pro přijímání a vyřizování stížností. Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností podrobně upravuje **System pro přijímání námětů, stížností - k nahlédnutí v čekárně (chodbě) před kancelářími všech poboček poradny** a na **webových stránkách** organizace [www.icosck.cz](http://www.icosck.cz).

13. Pokud služba svými možnostmi není schopna uspokojit uživateli požadavky, odkazuje jej či zprostředkovává mu kontakt na jiné odborné instituce. Kontakty na nejdůležitější z nich jsou na internetových stránkách Registru poskytovatelů sociálních služeb, které poskytne sociální pracovník na vyžádání.

14. Zpracování a archivování osobních údajů uživatele se řídí přijatými Zásadami ochrany osobních údajů ICOS Český Krumlov, o.p.s. (k dispozici např. na webu organizace), Lhůty pro uchovávání dokumentace pak stanovuje Spisový, archivační a skartační řád a jeho přílohy. Uživatel předává poskytovateli pouze takové osobní údaje, které jsou potřebné pro řešení daného problému.<sup>3</sup> Uživatel je obeznámen, komu jsou údaje v případě potřeby předávány a že jsou archivovány. Klient je informován, kdo bude s jeho údaji pracovat (jde pouze o sociální pracovníky v konkrétních případech externí právníci). Klient je informován o tom, že dává svůj souhlas se zpracováním citlivých údajů do doby, dokud ho sám neodvolá nebo do doby než je klientův případ ukončen, archivován/skartován – a že může svůj kdykoli souhlas odvolat.

15. **Posláním služby je bezplatně, nestranně a individuálně hledat účinná řešení a pomáhat lidem v nepříznivé sociální situaci.** Snažíme se zvyšovat samostatnost a informovanost lidí ohrožených sociálním vyloučením. Usilujeme o to, aby uživatelé zvýšili své právní vědomí a orientaci v problému a tím zvýšili možnost svou situaci řešit.

16. **Cílem služby Bezplatné poradny mezi paragrafy** je podpora osob, kteří se dostali do tíživé životní situace a nedokáží ji řešit vlastními silami ani s podporou rodiny či známých. Služba pomáhá lidem v nepříznivé sociální situaci s nalézáním řešení za pomoci odborného poradce, a to prostřednictvím rad, informací, emoční podpory a případné další pomoci. Nepříznivou situaci, se rozumí situace, kdy si lidé z důvodu věku, nemoci, zdravotního postižení, krizové sociální situace, sociálně znevýhodňujícího prostředí nebo z jiných závažných důvodů nemohou uspokojit životní potřeby a nemohou řešit vzniklou situaci.

17. **Principy služby:** Služba je poskytována a registrována podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jako odborné sociální poradenství v ambulantní formě, která má za úkol pomáhat osobám v nepříznivé sociální situaci **bezplatně, diskrétně, nestranně a individuálně**. Pobočky Bezplatné poradny mezi paragrafy fungují **nezávisle** na státních nebo

jiných organizacích, které službu finančně podporují či dotují. Služby jsou poskytovány **bez rozdílu rasy, pohlaví, zdravotního postížení či sociálního statusu.**

*Schváleno k 1.1.2024, aktualizace 1.4.2024*

*Tomáš Zunt, ředitel ICOS Český Krumlov, o.p.s.*