

## POPIS POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

# BEZPLATNÁ PORADNA MEZI PARAGRAFY

### ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

#### Údaje o poskytovateli

**Název:** ICOS Český Krumlov, o.p.s.

**Sídlo poskytovatele:** 5. Května 251, Plešivec, Český Krumlov, 381 01

**IČ:** 70815089

**Registrace společnosti:** Krajský soud v Českých Budějovicích, Oddíl O, vložka 339, ze dne 30. 12. 2013

**Statutární zástupce:** Tomáš Zunt, ředitel organizace

**Název služby:** Bezplatná poradna mezi paragrafy (dříve bezplatné právní poradenství)

**Identifikátor služby (registrace sociální služby):** 865054

#### Druh služby - Odborné sociální poradenství (dle § 37, odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb.)

Odborné sociální poradenství je poskytováno jako bezplatné poradenství, převážně v těchto oblastech:

- 1) Občanské právo - např. nájem a pronájem, spotřebitelská problematika...
- 2) Finanční, dluhová a rozpočtová problematika - např. rodinné rozpočty, splátkové kalendáře, exekuce, „osobní bankrot“...
- 3) Pracovní právo - např. pracovní smlouvy, ukončení pracovního poměru, nárok na dovolenou...
- 4) Rodinné právo - např. vztahy mezi rodiči a dětmi, úprava poměrů k nezletilým dětem, výživné, úprava styku rodiče s dítětem, rozvodové a porozvodové spory...
- 5) Správní právo - nesprávné rozhodování úřadů, pracovníků úřadů aj.
- 6) Sociální systém
- 7) Lidská práva

**Oblasti, které v poradně neřešíme:** majetkové a vlastnické právo, pojistné, nemovitostí, pozemkové právo. Nesepisujeme pracovní smlouvy. Nejde-li o nadstandartní služby v rámci konkrétních projektů, nedoprovázíme klienty na úřady, soudy, nezastupujeme před soudy ani v řízení.

Nad rámec sociální služby jsme oprávněni za klienty i sepsat a podat návrh na povolení oddlužení. K těmto úkonům máme platnou akreditaci Ministerstva spravedlnosti ČR.

#### Cíl služby

**Cílem služby bezplatné poradny je** podpořit osoby v nepříznivé sociální situaci tak, aby mohly svou situaci řešit samostatně jen za pomoci odborného poradce, a to prostřednictvím rad, informací a případně další pomoci.

#### Poslání služby

Služba bezplatně, nestranně a individuálně pomáhá osobám v nepříznivé sociální situaci, poskytováním rad a informací. Snaží se o zvyšování samostatnosti a informovanosti lidí ohrožených sociálním

vyločením (např. člověk, který přišel o zaměstnání, samoživitelka, senior aj.) a o jejich začleňování do společnosti, prostřednictvím služeb odborného sociálního a základního právního poradenství. Usiluje o to, aby osoby v nepříznivé sociální situaci zvýšili své právní vědomí a tím i možnost svou situaci řešit samostatně.

## Principy služby

### Principy služby bezplatné poradny

- **Bezplatnost**  
Poskytování základních služeb v poradně je bezplatné
- **Diskrétnost**  
Všechny informace, které se pracovník dozví, nebude bez výslovného souhlasu klienta předávat nikomu mimo poradnu. Klient může vystupovat anonymně, sociální pracovník, právník i organizace jsou vázáni mlčenlivostí, není-li to v rozporu s platnými právními předpisy.
- **Nestrannost**  
Poradenství je poskytováno všem lidem z cílové skupiny bez rozdílu rasy, pohlaví, zdravotního postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního původu apod.
- **Nezávislost**  
Poradna poskytuje osobám v nepříznivé sociální situaci služby nezávisle na státních nebo jiných organizacích a nezávisle na organizacích, které organizaci finančně podporují nebo dotují.
- **Profesionalita**  
Zahrnuje individuální přístup ke každému klientovi, pracovníci respektují rozhodnutí klienta a zachovávají diskrétnost získaných informací. Pravidelně se vzdělávají v potřebných oblastech.
- **Individuální přístup**  
Zahrnuje komplexní nabídku služeb, součinnost mezi sociálními pracovníky a spolupráci s dalšími odborníky v zájmu a ve prospěch klientů. S každým uživatelem pracujeme na principu jedinečnosti, dodržujeme individuální přístup a možnosti uživatelů služby.

## Cílová skupina - okruh osob, pro které je sociální služba určena

**Lidé v nepříznivé sociální situaci** (osoby v krizi, osoby, které nejsou schopny řešit své závazky, osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách, rodiny s dětmi, senioři, nezaměstnaní, děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy aj.)

Služba je primárně určena lidem z Jihočeského kraje, konkrétně z **ORP Český Krumlov, ORP Kaplice a ORP Trhové Sviny**, případně dalším lidem z cílové skupiny, pokud nemohou nebo nechtějí využít podobnou službu v místě svého bydliště. Služba je určena lidem bez omezení věku.

Cílovou skupinou **nejsou**: právnické osoby, společenství vlastníků, NNO, spolky a subjekty, jejichž cílem je vytvářet zisk.

## Formy poskytované sociální služby

Jedná se o ambulantní formu služby. Službu je možné využít i anonymně.

Služba zahrnuje:

- Základní sociální poradenství - poskytování rad a informací
- Odborné sociální poradenství - pomoc s pochopením sociální situace jednotlivce nebo rodiny, provázení jednotlivými fázemi krize, poskytování rad a informací - využívání právních informací, sestavování dokumentů dle poskytovaných oblastí, případně konzultace se spolupracujícím právníkem

*Služba Odborné Sociální poradenství obsahuje dle zákona č. 108/2006 Sb. tyto základní činnosti: zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*

### Způsoby poskytování sociální služby

- Osobní konzultace
- Telefonická intervence - pouze v klientských hodinách (min. 8-15 v pracovní dny)
- Poradenství prostřednictvím e-mailu, dopisní korespondence, prostřednictvím webové poradny
- Zprostředkování kontaktu s jinými odbornými pracovišti
- V případě komplikovaného případu bezplatná konzultace se spolupracujícím právníkem
- Ve výjimečných případech je možné poskytnout službu mimo poradnu, například u klienta v domácnosti nebo v místě, které si kl. pro konzultaci vybere

### Sociální službu poskytují

Sociální pracovník či sociální pracovník/právník

V případě nutnosti a komplikovanosti případu spolupracující právník

3

### Popis realizace poskytování sociální služby

**Místo poskytování služby:** Jedná se o ambulantní službu, která je zajišťována v Českém Krumlově (v sídle organizace) a ve vypůjčených prostorách na pobočkách v Trhových Svinech, Nových Hradech, Kaplici). Poradenské místnosti jsou vybaveny kancelářským vybavením a samostatnou čekárnou.

#### Zájemce o službu nás může kontaktovat:

- telefonicky na pevné lince: 380 727 600 (pouze poradna v Č. Krumlově v provozních hodinách) nebo na mobilním telefonu: **774 110 124** (tel. kontakt – mobil) je možný každý všední den min. od 8.00 a 15.00 h - ne vždy je možné vzhledem ke klientské apod. práci vzít telefon, v tomto případě, prosíme, volejte vícekrát, nebo využijte e-mail.  
Po konci pracovní doby telefonické hovory nepřijímáme (z technických důvodů nevoláme klientům zpět a nereagujeme na prozvánění).
- osobně přímo v prostorách organizace, místech poskytování služby v provozních hodinách - viz níže
- prostřednictvím emailu – [pravni.poradenstvi@krumlov.cz](mailto:pravni.poradenstvi@krumlov.cz), či webové poradně na webu poradny ([www.poradna.icosck.cz](http://www.poradna.icosck.cz))
- písemně na adresu poskytovatele
- první kontakt je realizován buď ze strany klienta či na doporučení jiné organizace

**Popis poskytování služby:**

Sociální pracovník při prvotním kontaktu zjišťuje obecný okruh problému klienta a jeho potřeby.

- V případě, že klient splňuje podmínku okruhu cílové skupiny, je s klientem domluven termín k osobní konzultaci. Klient je objednan do objednávacího formuláře. Pokud kapacita služby není naplněna, sociální pracovník s klientem pracuje ihned, bez předchozího objednání.
- Při prvotním kontaktu je klient seznámen se službou a podmínkami, za kterých je poskytována. Dochází k uzavření ústní smlouvy o poskytování služby, na vyžádání může být uzavřena i smlouva písemná.
- Souhlas se zpracováním osobních údajů je s klientem uzavřen, pokud klient předává pracovníkovi citlivé údaje (jméno, příjmení, datum narození, adresu případně další citlivé údaje) nebo pokud o to klient požádá.

Při samotném poradenství pracovník pomocí poradenského rozhovoru zajišťuje průběh případu klienta. Průběh poradenského rozhovoru vedeného pracovníkem a klientem je následující:

- zahájení - navození důvěrné atmosféry, cítit se uvolněně
- navázání vztahu - vysvětlit cíl a význam rozhovoru - dozvědět se potřebné informace, soustředěně naslouchání kombinované s vhodnými otázkami, většinou se kladou zjišťovací otázky (Mohl byste mi o tom říci něco víc?, Mohl byste být konkrétnější?)
- naslouchání - aktivní naslouchání, soc. pracovník dává najevo, že rozumí, že chápe sdělovaný obsah (pozorování neverbálního projevu, začleňování sdělovaných obsahů od kontextu každodenního života)
- projednávání, možnosti řešení- definování problému, pracovník s klientem definují cíle a způsob realizace služby, předávání informací.
- sumarizace, parafrázování
- závěr rozhovoru - shrnutí k čemu soc. pracovník s klientem dospěli, co bude následovat, ověření čemu uživatel rozuměl, co pro něj bylo důležité, případně další termín schůzky
- hodnocení služby- sociální pracovník společně s klientem hodnotí poskytnuté informace a rady
- ukončení služby

V případech, kdy sám sociální pracovník nemá dostatečné kompetence k řešení problému klienta, zpracovává jednotlivé informace a předává je prostřednictvím webové aplikace – šifrované databáze klientů k řešení ke smluvním právníkům. Ti případ na základě pokynů sociálního pracovníka zpracují, či vypracují právní rozbor, podklady pro případ a předají zpět prostřednictvím webové aplikace - databáze klientů.

Takto zpracované informace jsou dále předávány klientům na domluvených schůzkách, či prostřednictvím telefonické, emailové, písemné konzultace.

Klient může službu ukončit kdykoli, organizace jen za podmínek daných zákonem.

**Informace o klientech a způsob archivace**

O klientech jsou vedeny osobní spisy s nutnými údaji k poskytované službě. V případě nutnosti (z hlediska řešení klientova problému) i údaje dříve označované jako tzv. citlivé (organizace je registrována u Úřadu na ochranu osobních údajů pod reg. č. 00020484). Zásady ochrany osobních údajů jsou např. na webu [www.icosck.cz](http://www.icosck.cz).

### **Stížnosti**

Uživatel služby může z důvodu nespokojenosti s poskytnutou sociální službou či jednáním sociálního pracovníka podat stížnost, aniž by tím byl jakkoli ohrožen. Podat stížnost může kdokoliv, a to:

- písemně - na adresu zřizovatele: ICOS Český Krumlov, o.p.s., 5. května 251, Plešivec, 381 01 Český Krumlov
- vhozením stížnosti do schránky ICOS, která je umístěna ve 2. patře v sídle ICOS (5. května 251, 381 01 Český Krumlov), a to v provozních hodinách po-pá od 8-15 hod.
- elektronickou poštou, na e-mail: [icos@krumlov.cz](mailto:icos@krumlov.cz)
- osobně kontaktní osoba viz níže
- prostřednictvím on line formuláře na webu icosck.cz.

Přijímány jsou i anonymní stížnosti. Každá stížnost je evidována a projednána. Pravidla jsou umístěna též na výše uvedeném webu.

### **Kontaktní osoby pro přijímání stížností:**

Mgr. Ingrid Jílková, výkonná ředitelka sociálních služeb ICOS, tel.: 774 137 676

Tomáš Zunt, ředitel o.p.s., tel.: 728 151 008

### **Materiálně technické zabezpečení služby**

Organizace disponuje ve svém sídle (Č. Krumlov, 5. května 251) poradenskými kancelářemi (vč. čekárny) a odkládacími místnostmi se sociálním zařízením pro klienty i pracovníky.

Obdobně tak klientské/poradenské kanceláře vč. čekáren jsou k dispozici na pobočce v Trhových Svinech (Trhové Sviny, Žižkovo nám. 40), Nových Hradech (Nové Hrady 244), Kaplice (Kaplice, Náměstí 70). Veškeré poradenské místnosti jsou dostatečně vybaveny technikou a nábytkem vhodným pro tento typ služby.

Všechny poradny ve městě Trhové Sviny, Nové Hrady, Kaplice a Český Krumlov, respektive přístup do nich je bezbariérový. Jedná se o kanceláře, které se nacházejí v přízemí, nebo lze využít výtah.

5

**Časový rozsah poskytování služby Bezplatná poradna mezi paragrafy  
PLATNÝ OD 1. 1. 2024**

Provozní (klientské) hodiny služby:

<b>pondělí</b> poradna <b>Č. Krumlov</b> <sup>1</sup>	8:00 - 12:30	13:00 - 17:00
<b>pondělí</b> pobočka <b>Trhové Sviny</b> <sup>2</sup> (všechny pondělky mimo třetí pondělí v měsíci)	8:00 - 12:30	13:00 - 16:30
<b>pondělí</b> pobočka <b>Nové Hrady</b> <sup>3</sup> (pouze třetí pondělí v měsíci)	8:00 - 12:30	13:00 - 16:30
<b>úterý</b> poradna <b>Č. Krumlov</b>	8:00 - 12:30	13:00 - 16:00
<b>středa</b> poradna <b>Č. Krumlov</b>	8:00 – 12:30 vyhrazeno pro neobjednané	13:00 – 17:00
<b>středa</b> pobočka <b>Trhové Sviny</b> (všechny středy mimo třetí středu v měsíci)	8:00 - 12:30 vyhrazeno pro neobjednané	13:00 - 16:30
<b>středa</b> pobočka <b>Nové Hrady</b> (pouze třetí středa v měsíci)	8:00 - 12:30 vyhrazeno pro neobjednané	13:00 - 16:30
<b>středa</b> pobočka <b>Kaplice</b> <sup>4</sup>	8:00 - 12:30 vyhrazeno pro neobjednané	13:00 - 16:30
<b>čtvrtek</b> poradna <b>Č. Krumlov</b>	8:00 - 12:30	13:00 - 16:00
<b>čtvrtek</b> pobočka <b>Kaplice</b>	8:00 - 12:30	13:00 - 16:30
<b>pátek</b> poradna <b>Č. Krumlov</b>	8:00 - 13:00	

**POZN.: DOPORUČUJEME SE DOPŘEDU OBJEDNAT.** Objednaní klienti mají přednost a může se stát, že na neobjednané klienty se nedostane řada. Pokud má ale sociální pracovník volno, tj. nemá nikoho objednaného, může obsloužit i klienta neobjednaného. Zároveň jsou ve středu dopoledne (8 až 12.30) na všech pobočkách vyhrazené hodiny i pro neobjednané klienty, nechcete-li, nebo nemůžete se objednat, doporučujeme využít tyto časy.

- <sup>1</sup> adresa poradny v Českém Krumlově: sídlo ICOS: 5. Května 251, Český Krumlov – 1. patro, č. dveří 110, v případě potřeby i přízemí
- <sup>2</sup> adresa pobočky Trhové Sviny: Žižkovo náměstí 40 (budova Městského úřadu, 2. patro, č. dveří 205)
- <sup>3</sup> adresa pobočky Nové Hrady: Nové Hrady 244, suterén budovy komunitního centra, bývalé jesle
- <sup>4</sup> adresa pobočky Kaplice: Náměstí 70, budova radnice (1. patro, č. dveří 230))

**U všech poboček je zajištěn bezbariérový přístup.** Schůzku lze na základě předchozí domluvy realizovat i mimo provozní hodiny a kancelář, kde je služba poskytována. Přednost mají objednaní klienti. Stanovená provozní doba odráží pouze klientské dny/hodiny. Další dny/hodiny jsou vyhrazeny na zpracovávání nezbytné administrativy a související agendy služby, objednávání atd.

Platnost dokumentu od 2.1.2024