

## OBČANSKÁ PORADNA



„Jen to, je ztraceno,  
čeho se sami vzdáváme.“

J. W. Goethe

### Kdo službu poskytuje:

Službu poskytují sociální pracovníci – poradci, kteří jsou vyskoleni a jsou kompetentní pro výklad těch právních dokumentů, které mají souvislost s klientovým problémem. S poradnou spolupracuje právník.

### Co neprovádíme?

Nejsme odborným pracovištěm sociální péče, nestanovujeme sociální dávky, neposkytujeme odborné služby klinických psychologů a rodinných poradců, nenahrazujeme činnost právních kanceláří. Neposkytujeme hmotnou a finanční pomoc, ani ubytování. Neřešíme přestupkové právo, dědické právo, převody nemovitostí, vypořádání SJM, trestní právo a nezpracováváme daňová přiznání.

### Jak může být smlouva ukončena

**Klient:** klient má právo ukončit či přerušit přijímání služby poradny kdykoliv bez udání důvodu.

#### Výpovědní důvody ze strany poradny

Výpověď ze strany klienta – klient má právo ukončit, či přerušit poskytování služby poradnou kdykoliv bez udání důvodu.

Výpověď ze strany poskytovatele – okamžité ukončení spolupráce je možné při slovním nebo fyzickém napadení klientem, poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů: klient opakovaně 3x po sobě neplní naplánované dílčí kroky v individuálním plánu, jsou vyčerpány možnosti řešení zakázky, poradna neposkytuje požadované služby, které nejsou v souladu s veřejným závazkem. Smlouva zaniká v případě, že klient nevyužívá činnosti služby po dobu delší než 6 měsíců.

**Poradna je akreditovanou osobou v oblasti oddlužení, která zpracovává a podává návrhy na povolení oddlužení na soud AO-023-2017. Služby poradny jsou poskytovány zdarma.**

### Co je posláním poradny?

Posláním našich služeb je poskytovat pomoc a podporu osobám, kteří se ocitli v tíživé životní situaci způsobené dluhy. Poskytnutím informací, rad a praktické pomoci v oblasti zadlužení, zaměstnanosti, finanční gramotnosti se orientují ve své situaci, samostatně jí řeší a předchází, tak sociálnímu vyloučení.

### Zásady poskytování služby

Bezplatnost, diskrétnost, respekt, Individuální přístup,

### Co je cílem poradny?

Cílem sociální služby je poskytnutí rad a pomoci klientům řešit jejich finanční problémy, které jsou způsobeny dluhy.

5 základních cílů jako ukazatelů:

Klient má povoleno oddlužení

Klient, který je v oddlužení má informace a podporu k úspěšnému dokončení oddlužení

Klient dostane informace a rady k řešení jeho tématu finanční gramotnosti, zaměstnání

Klient rozumí obsahu jemu doručovaných písemností

Klient řeší svou předlužnost

Pokud klient o poskytnutí služby znovu požádá, bude mu poskytnuta ve stejné kvalitě.

### Můžete si stěžovat, pokud nebudete spokojeni

Každý klient (nebo jím zvolený zástupce) má právo na podání a řádné projednání své stížnosti, není-li spokojen s některým aspektem poskytované služby. (způsob práce poradny nebo poradce. Klient má právo zvolit si svého zástupce, který ho bude zastupovat po celou dobu vyřizování stížností. Stížnost lze podat ústně, písemně, emailem.

#### Klient poradny má právo podat stížnost:

- vedoucímu poradny
- řediteli Charity Odry

Termín vyřízení stížnosti je 30 dnů. Nepodaří-li se dojit ve lhůtě 30 dnů k závěrům šetření, sdělí vedoucí tuto skutečnost písemně stěžovateli. Při anonymním podání stížností bude výsledek vyřízení stížnosti sdělen písemně na nástěnce v čekárně poradny a na internetových stránkách poradny následující den po uplynutí 30-ti denní lhůty pro vyřízení stížnosti, a to po dobu 14 dnů od zveřejnění.

### Komu poskytujeme naše služby?

Cílovou skupinu tvoří osoby z Oder, Vítkova, Fulneku, Budišova nad Budišovkou a jejich místních částí, starší 18 let, kteří se dostali do tíživé sociální situace způsobené dluhy, ztrátou zaměstnání či bydlení nebo jim taková situace hrozí a nemohou, či nezávládnou ji řešit vlastními silami.

### Jaké služby poskytujeme?

- základní sociální poradenství
- poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, zprostředkování navazujících služeb

### V čem Vám poradíme a pomůžeme?

- zjištění stavu zadluženosti včetně další pomoci a spolupráce při řešení této nepříznivé sociální situace
- poradíme a pomůžeme s exekucí (odvolání, odpor proti platebnímu rozkazu, zastavení exekuce, vyloučení věci ze soupisu, splátkový kalendář)
- návrhem na povolení oddlužení (splnění podmínek, doložení podkladů, spolupráce na tvorbě, pomoc v průběhu řízení)
- poskytujeme potřebné informace klientům (např. číslo zákona nebo znění vybraných paragrafů dluhy v manželství i mimo něj, sestavení rodinného rozpočtu, možnosti zvyšování příjmů)
- zprostředkováváme kontakt na další pomáhající instituce, rady (hledáme společně různé způsoby řešení situace, zvažujeme jejich klady a zápory).

### Otevírací doba poradny Fulnek

Pondělí	zavřeno
Úterý	zavřeno
Středa	8:00-11.30; 12:00-16.00
Čtvrtek	8:00-11.30; 12:00-16.00
Pátek	zavřeno

Služba je poskytována ambulantní a terénní formou. Terénní forma je poskytována dle potřeb klientů max. 4 hodiny týdně.

Poradnu můžete kontaktovat osobně, telefonicky a e-mailem. Na poslední konzultaci je nutné se dostavit vždy alespoň 30 minut před koncem konzultační doby. V případě, že se klient nemůže dostavit na objednanou konzultaci, prosíme, aby se telefonicky či jinak omluvil.

### KDE NÁS NAJDETE?

Charita Odry, Sborová 81, Fulnek 742 45

#### Sociální pracovnice

Aneta Davidová, DiS.

E-mail: aneta.davidova@odry.charita.cz

Telefon: 731 228 547