



Druh poskytované služby: **Odborné sociální poradenství**  
Název zařízení: **Občanská poradna Nový Jičín**

## Přehled hlavních aktivit

Jedná se o registrovanou sociální službu podle zákona 108/2006 Sb. poskytovanou se zaměřením na lidi, kteří se dostali do nepříznivé sociální situace a nedokáží už ji řešit vlastními silami. Služba je bezplatná, je zajišťována odbornými poradci, kteří jsou připraveni Vám pomoci v níže uvedených oblastech:

sociální dávky, sociální pomoc, pojištění, pracovní právní vztahy a zaměstnanost, bydlení, rodina a mezilidské vztahy, majetkoprávní vztahy a náhrada škody, finanční a rozpočtová problematika, zdravotní problematika, občansko-soudní řízení, veřejná správa, trestní právo, ústavní právo, ekologie a právo životního prostředí, školství a vzdělávání, ochrana spotřebitele.

## Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou osoby, které se dostaly do nepříznivé sociální situace nebo jsou touto situací ohroženy, a nedokáží ji řešit vlastními silami bez potřebné pomoci a podpory.

## Okruh osob, kterým služba není určena

Občanská poradna neposkytuje své služby: osobám do 15 let věku, osobám těžce mentálně postiženým a hluchoslepým, cizincům bez znalostí českého nebo slovenského jazyka bez doprovodu osoby, které hovoří uvedenými jazyky.

## Cíle služby

- poskytovat přesné a věcně správné informace a rady spadající do oblasti občanského poradenství spolu s aktivní pomocí při psaní dokumentů, vyplňování formulářů a vysvětlování jejich obsahu,
- podporovat uživatele služby v tom, aby znali svá práva a povinnosti, uměli účinně vyjádřit své potřeby a znali dostupné nástroje potřebné k řešení jejich situace,
- působit na chod veřejné správy a samosprávy ve prospěch občanů.

## Popis průběhu poskytování sociální služby

Poradenství reaguje na zásadní problémy osob které se dostaly do obtížné životní situace, kterými jsou především nízké právní vědomí a nedostatečná právní orientace, malá informovanost a obtížná sociální situace uživatelů. Záměrem je zajištění dostupných a kvalitních poradenských služeb osobám, které v důsledku nedostatečných vědomostí, dovedností či schopností v některých oblastech nedokážou bez pomoci a podpory vyřešit vzniklou obtížnou sociální situaci, a umožnit těmto osobám, aby se v co nejvyšší možné míře zapojily do běžného života společnosti.

Odborné sociální poradenství je poskytováno **ambulantní** formou. Zájemci nás mohou kontaktovat osobně v konzultačních hodinách, telefonicky, dopisem a emailem. Poradenství ovšem realizujeme jen těmito způsoby: osobně, telefonicky a dopisem.

Služba odborného sociálního poradenství je poskytována na třech praktických úrovních a zahrnuje:

1. **Informace:** poskytování přesných a věcně správných informací ústní nebo písemnou formou (znění zákonů, právní úpravy, posouzení věcné správnosti podávaných dokumentů, kontakty na instituce apod.).
2. **Rady:** poskytování cílené rady na zakázku uživatele, strategie postupu, rozbor a nabídka alternativ pro řešení situace.



**3. Aktivní pomoc:** praktická pomoc a podpora při psaní dokumentů (návrhy, vyjádření, opravné prostředky a stížnosti na úřady, soudy a další instituce), vyplňování formulářů a vysvětlování obsahu dokumentů.

Konzultace pro zájemce a uživatele se poskytují ve vymezených dnech pro neobjednané (zde rozhoduje pořadí) a objednané (zde jsou přednostně přijímáni předem objednaní).

Délka jedné konzultace se pak dle výše uvedeného liší. U neobjednaných osob by délka jedné konzultace neměla přesahovat **45 minut**, u objednaných pak **60 minut**.

Dle situace je pak zakázka uživatele buď zodpovězena již při první konzultaci, nebo je sjednán termín další konzultace. Počet následných konzultací zcela závisí na potřebách uživatele. Ze strany poradny není počet konzultací omezen.

## Popis jednání se zájemcem (uživatелеm) o službu

Pro přímou práci s uživateli je vyčleněna poradenská místnost, ve které je pro uživatele vytvořeno bezpečné a diskrétní prostředí pro poradenský rozhovor.

Odborné sociální poradenství se liší a to v závislosti na tom, zda-li pracujeme s jednotlivcem či skupinou. V Centru pro zdravotně postižené MSK o.s. nejčastěji pracujeme s jednotlivci. Proto je hlavní důraz kladen na metody práce s individuálním klientem.

Nejužívanější metodou odborného poradenství je osobní konzultace. Neméně důležité je také telefonní a písemné spojení s uživateli služeb. Důležité informace o službě jsou vedeny na webových stránkách organizace [www.czp-msk.cz](http://www.czp-msk.cz).

Poradce seznámí zájemce o službu před uzavřením smlouvy (ta může mít ústní nebo písemnou formu) se zaměřením poradny, nabídkou služeb, podmínkami jejich poskytování a principy. Snahou je vytvoření příjemného a bezpečného prostředí. Dále jsou zájemci o službu upozorněni na skutečnost, že bude proveden záznam z jednání a v případě nutnosti práce s osobními údaji bude požádán o souhlas ke shromažďování osobních a citlivých údajů. Zájemci o službu jsou rovněž upozorněni na možnost podat stížnost.

Dále je zájemce informován o tom, že služby jsou bezplatné, diskrétní, nestranné a nezávislé. Uživateli je rovněž předán informační leták poradny.

### Plánování a průběh služby s uživatelem

Při poskytování poradenských služeb vychází OP z osobních potřeb a cílů uživatelů, jejich možností a schopností. Rozhodnutí o využití služeb poradny je plně na uživateli, sleduje dosažení osobních cílů uživatele a je poradcem plánován společně s uživatelem. Uživatel má možnost měnit své osobní cíle.

### Poradenský rozhovor

Základní metodou práce s uživatelem je poradenský rozhovor dle Eganova modelu, který je poradce OP povinen absolvovat na školení Práce s klientem I.

### Průběh poradenského rozhovoru

Řídí se závazným modelem práce s uživatelem v občanském poradenství (tzv. Eganův model). Hlavní fáze rozhovoru jsou :

- průzkum uživatelské situace (v jaké konkrétní tíživé životní situaci se uživatel nachází),
- zkoumání, ujasňování možných cílů (kam se chce uživatel dostat),
- hledání možných řešení (jak se uživatel dostane k cíli, který si vybral),
- společné dosahování uživatelem vytyčeného cíle.

Poradce při poradenství využívá odborné zdroje z oblasti právních i jiných informací (např. UZ, výklady k zákonům, vzory smluv a podání, databáze kontaktů, odbornou literaturu, konzultace s právníkem apod.). Poradci jsou v této oblasti průběžně odborně připravováni - absolvují školení k jednotlivým tématům, která se týkají problémů uživatelů a další školení v oblasti právních předpisů, školení zaměřená na rozvoj osobnosti. Poradce je rovněž povinen si sám dle svých potřeb individuálně doplňovat své znalosti.



Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje o.s.  
Tel. + 420 556 709 403, [czp.novyjicin@czp-msk.cz](mailto:czp.novyjicin@czp-msk.cz), [www.czp-msk.cz](http://www.czp-msk.cz)

**Detailované pracoviště Nový Jičín**  
Sokolovská 9, 741 01 Nový Jičín

Při jednání s uživateli je kladen důraz na to, aby uživatel uměl převzít zodpovědnost za vlastní rozhodnutí a využívat svého potenciálu. Pokud situace dovoluje, řešení problému navrhuje uživatel nebo na něm participuje. Finální způsob řešení problému je tak výsledkem vzájemné interakce poradce s uživatelem.

### **Pravidla poskytování služby**

Poskytování služeb se dále řídí Standardy kvality sociálních služeb, je v souladu s Chartou občanských poraden a Etickým kodexem občanských poradců, Etickým kodexem sociálních pracovníků a dalšími vnitřními směrnici organizace.

## **Informovanost o službě**

Prostřednictvím Internetu, který umožňuje přiblížit službu vysokému počtu potenciálních uživatelů. Organizace má vlastní webové stránky: [www.czp-msk.cz](http://www.czp-msk.cz), které obsahují informace o poskytovaných službách a aktivitách na všech pracovištích.

V rámci osvětové činnosti vydává Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje o.s. čtvrtletník **Zpravodaj**, prostřednictvím kterého seznamuje především uživatele sociálních služeb, ale i zástupce státních a místních institucí a spolupracující organizace zejména s:

- aktuálními informacemi o poskytovaných sociálních službách,
- novinkami v oblasti sociálně právního zabezpečení zdravotně postižených,
- nabídkami kompenzačních a ortopedických pomůcek,
- volnočasovými aktivitami, které jsou organizovány jak bývalými organizačními složkami Sdružení zdravotně postižených, tak i jinými občanskými sdruženími v regionu.

Další způsob publicity je realizován tištěnou formou (v podobě **letáků a plakátů**). Propagační materiály, jsou své pomoci rozneseny na místa s vysokou návštěvností potenciálních uživatelů (města, městské obvody, obce, apod.), aby se informace dostaly do povědomí co nejširší skupiny obyvatel.

Dle potřeby jsou uveřejňovány informace o projektu a nabízených aktivitách ve zpravodajích jednotlivých obcí, měst a městských obvodů.

Organizace je aktivně zapojena do komunitního plánování a informace o svých službách jsou součástí katalogů sociálních služeb v jednotlivých regionech.

Neméně důležitou formou propagace jsou i osobní prezentace služby v rámci dnů sociálních služeb, přednášky pro širokou veřejnost apod. Pracovníci organizace také nabízejí odborné informace na členských schůzích svazů pro osoby se zdravotním postižením, se kterými Centrum dlouhodobě spolupracuje.

## **Materiální a technické zabezpečení Občanská poradna Nový Jičín**

Sídlo: Sokolovská 9, 741 01 Nový Jičín  
Telefon/fax: + 420 556 709 403  
E-mail: [czp.novyjicin@czp-msk.cz](mailto:czp.novyjicin@czp-msk.cz)

### **Technické a materiálové vybavení**

Velikost m<sup>2</sup>: 34,32 m<sup>2</sup> (kancelář o výměře 15,66 m<sup>2</sup>, kancelář 6,93 m<sup>2</sup>, WC o výměře 1,20 m<sup>2</sup>, kuchyň o výměře 11,73 m<sup>2</sup>, chodba o výměře 5,73 m<sup>2</sup>). Podle potřeby je možno v objektu využívat i společenskou místnost o výměře 33,6 m<sup>2</sup>.

Vztah k objektu: nájemní smlouva

Vlastník: Město Nový Jičín

Vybavení: PC s internetem a tiskárnou, telefon, fax, kopírka, běžný kancelářský nábytek

Bezbariérový vstup: ANO

Bezbariérové WC: ANO



Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje o.s.  
Tel. + 420 556 709 403, [czp.novyjicin@czp-msk.cz](mailto:czp.novyjicin@czp-msk.cz), [www.czp-msk.cz](http://www.czp-msk.cz)

**Detašované pracoviště Nový Jičín**  
Sokolovská 9, 741 01 Nový Jičín

### **Popis a umístění objektu**

Nízkopodlažní objekt v centru města Nový Jičín bezprostředně sousedící s autobusovým nádražím. Přístupnost Úřadu práce a odboru sociálních věcí je velmi dobrá.

## **Materiální a technické zabezpečení Občanské poradny Nový Jičín, kontaktní místo Kopřivnice**

Sídlo: Štefánikova 1163, 742 21 Kopřivnice  
Telefon/fax: + 420 556 879 634  
E-mail: [czp.novyjicin@czp-msk.cz](mailto:czp.novyjicin@czp-msk.cz)

### **Technické a materiálové vybavení**

Velikost m<sup>2</sup>: kancelář o výměře 16,05 m<sup>2</sup>  
Vztah k objektu: nájemní smlouva  
Vlastník: Město Kopřivnice  
Vybavení: PC s internetem a tiskárnou, telefon, kopírka, běžný kancelářský nábytek  
Bezbariérový vstup: ANO  
Bezbariérové WC: ANO

### **Popis a umístění objektu**

Sídlo v budově Městského úřadu v centru města Kopřivnice, v budově sídlí rovněž Úřad práce, odbor sociálních věcí, Charita Kopřivnice apod. Nedaleko je také autobusové nádraží.

Aktualizováno ke dni: 30. 6. 2009

Zpracoval: Ing. Libor Schenk