



Veřejný závazek Občanské poradny Nový Jičín

Motto

Během naší pouti životem se ocitáme v situacích, které jsou nám příjemné, ze kterých máme radost, a nebo naopak v situacích, které nás trápí, a ve kterých si nevíme rady. V těch příjemných býváme obklopeni lidmi, v těch nepříjemných se často ocitáme sami. Nabízíme Vám pomocnou ruku, hledejme společně řešení...

Poslání občanského poradenství

Posláním Občanské poradny Nový Jičín je podporovat uživatele z cílové skupiny prostřednictvím kvalifikovaného poradenského pracovníka v tom, aby znali svá práva a povinnosti, uměli účinně vyjádřit své potřeby a byly schopny řešit svou nepříznivou sociální situaci vlastními silami.

Cíle Občanské poradny Nový Jičín

Cílem poradny je informovaný klient, který ví, jaké má možnosti řešení své nepříznivé sociální situace, je v ní zorientován a aktivně se na jejím řešení podílí.

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. Služba je poskytována osobám od 15 let.

Občanská poradna není schopna poskytnout své služby: osobám s mentálním postižením, které k řešení své situace potřebují značnou podporu jiné osoby, hluchoslepým, cizincům bez znalosti českého nebo slovenského jazyka bez doprovodu osoby, která hovoří uvedenými jazyky.

Oblasti poradenství:

sociální dávky

sociální pomoc

pojištění

pracovně právní vztahy a zaměstnanost

bydlení

rodina a mezilidské vztahy

majetkoprávní vztahy a náhrada škody

finanční a rozpočtová problematika



zdravotnictví

právní systém EU

školství a vzdělávání

občanské soudní řízení

ekologie, právo životního prostředí

veřejná správa

ochrana spotřebitele

trestní právo

základy práva ČR

ústavní právo

Zásady:

Zásady, podle kterých se řídí poskytování služby:

❖ Bezplatnost

Občanské poradenství je zásadně bezplatné, protože každý má právo na přístup k zákonům a službám a tento přístup by neměl být omezen případným nedostatkem finančních prostředků.

❖ Diskrétnost

Nic, co se v poradně od uživatele služeb zjistí, včetně informace o tom, že poradnu navštívil, nebude bez jeho výslovného souhlasu předáno nikomu mimo občanskou poradnu. Uživatel služby může vystupovat anonymně. Poradce i organizace jsou vázány mlčenlivostí, není-li to v rozporu s platnými právními předpisy.

❖ Nezávislost

Občanská poradna poskytuje uživatelům služby nezávisle na státních nebo jiných organizacích a nezávisle na organizacích, které poradnu finančně podporují nebo dotují.

❖ Nestrannost

Služby občanské poradny jsou poskytovány všem osobám bez rozdílu rasy, pohlaví, věku, zdravotního postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního statusu apod. Pomoc a rady jsou poskytovány bez předpojatosti a zaujatosti a bez ovlivnění vlastními názory či politickým nebo náboženským přesvědčením poradce.

❖ Politika rovných příležitostí

Občanská poradna uplatňuje politiku rovných příležitostí, v případě diskriminačního chování může být uživatel na své jednání upozorněn.

❖ Podpora samostatnosti

Uživatelé jsou podporováni k samostatnému řešení své situace.



❖ **Individuální přístup**

Poradce z občanské poradny přistupuje ke každému uživateli individuálně s ohledem na jeho potřeby a osobní plány, sociální situaci.

Pracovníci občanské poradny dodržují základní lidská práva zahrnutá v Listině základních práv a svobod, řídí se Etickým kodexem sociálních pracovníků, Etickým kodexem občanských poradců a Chartou občanských poraden.