

## OBČANSKÁ PORADNA A PORADNA PRO CIZINCE

ČLEN ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

### INORMACE PRO ZÁJEMCE O SLUŽBU

#### CO DĚLÁME

Pomáháme klientům (občanům ČR i cizincům) překonávat jazykové, společenské nebo kulturní bariéry poskytováním informací a rad za účelem spokojeného soužití v české společnosti.

#### POMŮŽEME VÁM V OBLASTECH

- bydlení (hledání bytu, řešení potíží s bydlením, přihlášení k trvalému pobytu)
- zaměstnání (hledání a nástup do zaměstnání, řešení pracovně-právních vztahů, seznámení s právy a povinnostmi zaměstnance nebo zaměstnavatele, podmínky výpovědi).
- mezilidské vztahy (vztahy v rámci rodiny, kontakt s vrstevníky, sousedské vztahy a řešení sousedských konfliktů).
- majetková práva (základní práva a povinnosti při pořizování majetku, péči o majetek, znalost spotřebitelských práv a řešení spotřebitelských sporů)
- hospodaření s financemi (rodinný rozpočet, informace o rizicích zadlužování, možnosti řešení zadlužení)
- sociální zabezpečení (odvody zdravotního a sociálního pojištění, žádost o důchod, orientace v sociálním systému, uplatnění nároku na dávky státní sociální podpory nebo dávky hmotné nouze.)
- tíživé osobní a rodinné události (postup při rozvodu, nárokování výživného, vypravení pohřbu, předvolání k soudu)
- vzdělávání (informace o rekvalifikaci a dalším vzdělávání, vzdělávání dětí, kurzy češtiny)
- náležitosti potřebné k pobytu cizinců v České republice

#### KOMU JSOU NAŠE SLUŽBY URČENY

Lidem bez omezení věku, kteří se ocitli v tíživé sociální situaci nebo jim taková situace hrozí, hledajícím pomoc a informace při prosazování práv a oprávněných zájmů.

#### Služba není určena lidem, kteří požadují

- komerční služby (např. daňové, investiční)
- služby specializovaných odborných poradců, např. klinických psychologů a rodinných poradců
- sociální péči nebo stanovení sociálních dávek
- finanční hotovost

#### KDE NÁS NAJDETE

Můžete přijít za námi, zatelefonovat nebo poslat e-mail.

Otevřeno: **středa 8:00 – 12:00 12:30 – 17:00 hodin,**  
**čtvrtek 8:00 – 12:00 12:30 – 15:00 hodin.**

Mimo tyto hodiny nás v akutních případech můžete kontaktovat telefonicky nebo e-mailem.

Adresa: Poděbradovo nám. 1, Hlinsko (přízemí budovy městského úřadu)

Kontakty: **op@mostlp.eu**, **www.mostlp.eu**

**telefon: 602 540 174**

## NAŠE ZÁSADY

- **Osobní přístup.** Ctíme jedinečnost každého člověka, jeho potřeby a představy.
- **Nezávislost.** Respektujeme svobodu rozhodování a jednání.
- **Férovost.** Přistupujeme ke všem slušně a čestně.
- **Tradice.** Pomáháme již od roku 1998.
- **Bezplatnost.** Službu poskytujeme zdarma, včetně tlumočení.

## CO VÁS U NÁS ČEKÁ

Pokud navštívíte poradnu osobně, **doporučujeme Vám se objednat**, abyste nemuseli čekat. Rádi Vám pomůžeme s řešením Vaší situace. Dáme Vám potřebné informace a společně se domluvíme, jak budeme postupovat. Naplánujeme úkoly, které uděláme my, a domluvíme se, které činnosti zvládnete udělat sami.

Na Vaše přání s Vámi uzavřeme **písemnou dohodu** o poskytování služby. Pokud nepožádáte, dohodneme se s Vámi ústně.

Pracovník si vždy dělá **záznamy** o spolupráci s Vámi. Slouží nám k tomu, abychom s Vámi mohli co nejlépe pracovat a pomohli Vám zlepšovat Vaši situaci. Kdykoli můžete požádat pracovníka o nahlédnutí do záznamů o Vaší osobě.

Pokud nechcete, aby pracovník zaznamenal Vaše jméno, budou záznamy **anonymní**.

Využívání služby můžete kdykoli bez udání důvodů **ukončit**.

## ZARUČUJEME

- **každému stejný přístup.**  
Přistupujeme ke každému stejně bez ohledu na zemi původu, etnickou příslušnost, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení apod.
- **ochranu osobních údajů.** Abychom si mohli zaznamenat vaše osobní údaje, potřebujeme Váš písemný souhlas. Osobní údaje nesdělíme nikomu dalšímu, slouží pouze pro kvalitní vyřešení vašeho případu a zpracování statistik organizace. Máme však zákonnou oznamovací povinnost – pokud nám řeknete, že jste udělal závažný trestný čin, musíme to oznámit policii.
- **bezplatnost.** Služba je poskytovaná zdarma, včetně tlumočení.
- **profesionalitu.** Všichni pracovníci mají potřebné vzdělání a kvalifikaci.
- **individuální přístup.**  
Pracovník poradny vždy bere ohledy na Vaši jedinečnost a na situaci, ve které se ocitáte.
- **svobodné rozhodování a jednání.**  
Pracovník nerozhoduje o řešení Vaší situace, navrhne Vám různá řešení, ale konečné rozhodnutí je na Vás. Pracovník Vám dává prostor jednat samostatně a naučit se nové dovednosti.
- **právo podat stížnost** na kvalitu poskytované služby.  
Pokud nejste s poskytováním služby spokojeni, můžete si stěžovat, ústně nebo písemně.
- **možnost požádat o jiného pracovníka**  
Pokud nejste spokojeni s pracovníkem, který se vám věnuje, můžete požádat o jiného.
- **důstojné jednání a diskrétní prostředí.** Služba je poskytována v samostatné místnosti pouze s pracovníkem poradny a případně s tlumočnickem. Pracovník nepřerušuje konzultaci s Vámi jiným jednáním (telefonickým ani osobním), chová se vždy zdvořile.

## OČEKÁVÁME OD VÁS

- vaši aktivitu při plnění dohodnutých úkolů,
- dodržování otevírací doby poradny a časy smluvených schůzek.
- slušné chování ke všem našim pracovníkům.