



OBČANSKÁ PORADNA A PORADNA PRO CIZINCE

INFORMACE O SLUŽBĚ

DRUH SOCIÁLNÍ SLUŽBY dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
odborné sociální poradenství (§ 37).

POSLÁNÍ

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

OKRUH OSOB, kterým je služba poskytována

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

Služba není určena lidem, kteří požadují

- komerční služby (např. daňové, investiční),
- služby odborných poradců, např. klinických psychologů a rodinných poradců
- sociální péči nebo stanovení sociálních dávek
- služby realitní kanceláře, personální agentury
- advokátní nebo notářskou činnost, soudní tlumočení
- finanční hotovost

FORMA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Osobně V poradně na adrese Karla Lidického 1213, Hlinsko

Telefonicky na číslech 602 540 174, 773 223 453

774 412 173 (anglicky), 773 546 329 (rusky), 725 936 571 (ukrajinsky),
608 663 251 (vietnamsky), 739 423 778, 604 270 098 (mongolsky),
725 936 654 (rumunsky), 774 453 195 (bulharsky)

E-mailem op@mostpro.cz

ZÁSADY

- **Nezávislost** – respektujeme svobodu rozhodování a jednání.
- **Osobní přístup** – ctíme jedinečnost každého člověka, jeho potřeby a představy.
- **Férovost** – přistupujeme ke všem slušně a čestně.
- **Profesionalita** – naše práce je na profesionální úrovni.



CÍLE SLUŽBY

1. Uživatel, který má **bydlení**.
2. Uživatel, který dokáže najít a udržet **zdroj obživy a dovede řešit pracovně-právní vztahy**.
3. Uživatel, který udržuje funkční **mezilidské vztahy**
4. Uživatel, který dovede nakládat se svým **majetkem**.
5. Uživatel, který umí hospodařit s **financemi**.
6. Uživatel, který dokáže uplatnit své nároky v oblasti **sociálního zabezpečení**.
7. Uživatel, který zvládne řešit **těživé osobní a rodinné události**.
8. Uživatel, který ví, jak se může **vzdělávat** a aktivně podporuje vzdělávání svých dětí. (Kurzy češtiny, rekvalifikace, další vzdělávání, vzdělávání dětí.)
9. Uživatel, který má všechny náležitosti potřebné k **pobytu** v České republice.

ZARUČUJEME

- **Každému stejný přístup.** Přistupujeme ke každému člověku stejně bez ohledu na zemi původu, etnickou příslušnost, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení apod.
- **Ochrana osobních údajů.** Informace o klientech rozhodně nepředáme nikomu dalšímu. Máme však zákonnou povinnost – pokud se dozvíme, že osoba plánuje nebo již spáchala závažný trestný čin, musíme to oznámit policii.
- **Bezplatnost.** Služba je poskytována zdarma, včetně tlumočení.
- **Profesionalitu.** Všichni pracovníci mají potřebné vzdělání a kvalifikaci.
- **Individuální přístup.** Vždy zohledňujeme konkrétní okolnosti klientovy situace.
- **Svobodné rozhodování a jednání.** Pracovník nerozhoduje o řešení situace klienta, pouze navrhne způsoby řešení.
- **Právo podat stížnost.** Pokud nejste s poskytováním služby spokojeni, můžete si stěžovat, ústně nebo písemně.
- **Možnost požádat o jiného pracovníka** Pokud klient není spokojen s pracovníkem, který se mu věnuje, může požádat o jiného.
- **Důstojné jednání a diskrétní prostředí.** Jednání probíhá v samostatné místnosti pouze s pracovníkem poradny a případně s tlumočnickem.

POVINNOSTI UŽIVATELŮ SLUŽBY

- plnění dohodnutých úkolů
- respektování otevírací doby poradny
- dodržování času smluvených schůzek
- slušné chování ke všem našim pracovníkům

KAPACITA SLUŽBY

Okamžitou kapacitou služby je 1 klient.