



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

CZ.03.2.60/0.0/0.0/16\_052/0007774

## DLUHOVÁ PORADNA



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

*J. W. Goethe*

### Co je posláním poradny?

Naším posláním je poskytovat informace, radu a pomoc všem těm, kteří jsou naší cílovou skupinou a ocitli se v nepříznivé sociální situaci nebo jsou takovou situací ohroženi a nedokážou ji řešit vlastními silami. Snahou poradny je, aby klienti znali svá práva, povinnosti a byli sami schopni chránit své oprávněné zájmy rozvíjením schopností, dovedností a kompetencí k samostatnému řešení situace. Předejít sociálnímu vyloučení vyřešením nebo zmírněním své nepříznivé sociální situace a zamezit dalšímu prohlubování nepříznivé sociální situace. Služba je poskytována **bezplatně**.

### Zásady poskytování služby

bezplatnost, diskrétnost, nestrannost, anonymita, individuální přístup, respekt k účasti klientů na řešení.

### Co je cílem poradny?

- informovaný klient o svých právech, povinnostech a dalších okolnostech, které přispějí k řešení jeho situace
- klient, který se s podporou pracovníka samostatně rozhodl pro řešení své situace
- klient, který netrpí neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby či hájit své oprávněné zájmy.
- klient, který získal dovednost a schopnost řešit svoji situaci vlastními silami

- klient, který může komplexně řešit svou situaci ve spolupráci s místními institucemi a státními i nestátními organizacemi.

### Komu poskytujeme naše služby?

Poradna poskytuje služby osobám od 18 let, kteří se dostali do tíživé sociální situace způsobené dluhy nebo jim taková situace hrozí a nemohou, či nevládnou 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?

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 věcí ze soupisu, splátkový kalendář)

návrhem na oddlužení (splnění podmínek, doložení podkladů, spolupráce na tvorbě, pomoc v průběhu insolvence)

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)

### **Kdo službu poskytuje:**

Službu poskytují sociální pracovníci – poradci, kteří jsou vyškoleni 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 kancelářů. Neposkytujeme hmotnou a finanční pomoc, ani ubytování.

### **Jak může být smlouva ukončena**

Klient:

- klient má právo ukončit či přerušit přijímání služby poradny kdykoliv bez udání důvodu.

Poradna:

- klient opakovaně neplní svou část sjednaného postupu
- poradna neposkytuje požadované služby, které vyplynuly při řešení dané situace klienta, pracovník služby nemá možnost dále požadovanou službu zajistit a odkáže klienta na jinou službu
- byly vyčerpány všechny možnosti při řešení zakázky
- další pokračování v poskytnutí služby by bylo rozporu s posláním a cíli služby

- V případě, že se klient na službu neobrátil déle než 6 měsíců po posledním využití služby.

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

Uzavřená smlouva o poskytování služby bude pro konkrétního klienta považována za ukončenou také poskytnutím možných řešení, ze kterých si klient svobodně vybírá a pokud na závěr poskytnutí služby vyplyne, že zakázka klienta poradny byla splněna nebo klient sdělí, že již není třeba službu dále využívat.

### **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 a termín rozhodnutí prodlouží o dalších 15 dnů. Při anonymním podání stížností bude výsledek vyřízení stížnosti sdělen písemně na nástěnce v čekárně poradny a na internetových stránkách poradny následující den po uplynutí 15-ti denní

lhůty pro vyřízení stížnosti, a to po dobu 14 dnů od zveřejnění.

<b>Otevírací doba poradny Vítkov</b>	
Pondělí	8:00-11.30; 12:00-17.00
Úterý	8:00-11.30; 12:00-14.00
Středa	8:00-11.30; 12:00-17.00
Čtvrtek	8:00-11.30; 12:00-14.00
Pátek	8:00-11.30

Služba je poskytována ambulantní formou

Komenského 169, 749 01 Vítkov

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?**

Komenského 169, 749 01 Vítkov

### **Vedoucí odborné sociální poradny**

**Ing. Michaela Dlabajová**

E-mail: [michaela.dlabajova@odry.charita.cz](mailto:michaela.dlabajova@odry.charita.cz)

Telefon: **604 645 378**

### **Sociální pracovnice**

Bc. Svatava Baierová

E-mail: [svatava.baierova@odry.charita.cz](mailto:svatava.baierova@odry.charita.cz)

Telefon: 736 200 228

