**Pravidla poskytování služby**

* Občanská poradna je nezávislým místem bezplatné, diskrétní a nestranné pomoci, provází občany při řešení jejich obtížné situace, kterou nezvládají řešit vlastními silami. **Poradenství je tedy zásadně zdarma, poradna žádné informace nesděluje bez souhlasu jiným subjektům ani osobám**. **Uživatel má možnost vystupovat anonymně**. O informacích, které od uživatele získá, zachová poradna naprostou diskrétnost a nezjišťuje uživatelovu totožnost.
* Při řešení situace uživatele je občanská poradna nestranná a ve svém jednání je nezávislá na jakýchkoli vnějších subjektech nebo institucích.
* Občanská poradna pomáhá občanovi najít orientaci v jeho tíživé sociální situaci a pomáhá mu hledat vhodná řešení. Informuje občana o jeho právech a povinnostech.
* Služby jsou poskytovány formou **osobní konzultace, telefonicky, e-mailem**.
* **Zájemci jsou objednáváni** na konkrétní čas. Je možné se objednat osobně, telefonicky nebo e-mailem. Objednaní zájemci o službu mají přednost. **Objednaný termín je držen 10 minut,** poté může být přijat další zájemce o službu.
* **Zájemce o službu může poradnu navštívit osobně i není-li objednán**. Podle naléhavosti případu stanoví poradce další postup. Zájemce může být přijat ihned, pokud je poradce volný, nebo je objednán na nejbližší termín (hodinu, den). Maximální čekací doba na objednaný termín by neměla být delší než 14 dní. Pokud poradce není z provozních důvodů schopen do 14 dní zájemce objednat, je povinen mu toto zdůvodnit a vyjednat mu konzultaci v jiné poradně nebo mu jinou poradnu doporučit.
* **Služba je poskytována ambulantní i terénní formou**. Terénní forma v rámci města Havlíčkův Brod je možná pouze na základě předchozí telefonické domluvy, a to ze závažných důvodů, které uživateli brání se do poradny dostavit osobně, zejména jde o zdravotní omezení. Poskytnutí služby pak probíhá v domluveném místě a čase.
* **Jednání se zájemcem může být přerušeno pokud:**
1. zájemce jeví známky vlivu alkoholu nebo omamných látek
2. zájemce se chová hrubě, agresivně, uráží pracovníky poradny nebo jiné uživatele
* **Dohoda o poskytování služby** občanské poradny **je uzavírána** mezi poradcem a zájemcem o službu **ústní (případně nevyslovenou) dohodou, na vyžádání lze sepsat písemnou smlouvu o poskytování služby**.
* **Délka jedné konzultace** je přibližně **45 minut.** Poslední zájemce o službu je přijat 30 minut před ukončením provozní doby a před polední přestávkou **–** je třeba mít čas k dokončení započatého rozhovoru.
* **Poradenský rozhovor má několik fází:**
1. zjišťování, v jaké situaci se uživatel nachází (uživatel sdělí svoji situaci, poradce se doptává)
2. zjišťování, co uživatel potřebuje, kam se chce dostat, jaký má cíl
3. zjištění a vyhledání možných řešení
4. předání informací uživateli, vysvětlení důsledků jednotlivých řešení

Následně se uživatel rozhodne, jaké řešení zvolí, jak bude postupovat.

* Při řešení složitějších problémů může poradce případ **konzultovat s externími specialisty**, odborníky či vyhledávat informace a prostudovávat rozsáhlejší materiály z dostupných zdrojů a uživatel tak může být objednán na další termín.
* **Uživatel služby má možnost měnit své osobní cíle** v průběhu poskytování služby.
* **Poskytnutí služby může být odmítnuto jen v případě že:**
1. poradna neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá
2. poradna nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá
3. poradna osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděla v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy
* **Poskytování služby může být ze strany poradny ukončeno pouze pokud:** uživatel opakovaně nedodrží dohodu, jež uzavřel s poradcem o dalším postupu v řešení své tíživé situace nebo nedodržuje pravidla poskytování služby
* **Poskytování služby může být ze strany poradny přerušeno pokud:**
	1. uživatel začne jevit známky vlivu alkoholu nebo omamných látek, které při uzavírání smlouvy nebyly rozpoznatelné
	2. uživatel se chová hrubě, agresivně, uráží pracovníky poradny nebo jiné uživatele
	3. se vyskytnou okolnosti, které ruší průběh konzultace a které způsobí, že není možné ji kvalitně dokončit (např. přítomnost dětí uživatele, které vyžadují neustálou pozornost)
	4. je dítě (děti) uživatele přítomno při konzultaci, na které uživatel řeší problematiku, kterou, dle uvážení poradce, není vhodné řešit před dítětem, nebo kdy obsah či forma mohou být pro dítě ohrožující či nevhodné (např. uživatel řeší rozvod manželství a nehezky se vyjadřuje o manželovi – druhém rodiči dítěte)
* **Uživatel může kdykoli bez uvedení důvodu vypovědět dohodu o poskytování služby.** I přes to se může v případě potřeby na OP opět obrátit.
* **Se stížnostmi** na práci poradců či poskytnutou službu se uživatelé mohou obracet na vedoucího poradny, ředitele Oblastní charity Havlíčkův Brod, Asociaci občanských poraden, DCH HK a další*.* Stížnost lze podat také anonymně. Bližší informace jsou vyvěšeny na nástěnce v čekárně.
* **Poradna není zbavena obecné ohlašovací povinnosti**. Dozví-li se poradce při jednání s uživatelem o spáchání trestného činu, má povinnost ohlásit případ policii.
* **Uživatel nemá možnost vybírat si poradce**, poradci v OP jsou navzájem zastupitelní. Pokud je pro řešení situace uživatele nutné, aby poradnu navštívil opakovaně, je-li to možné, věnuje se mu stejný poradce.
* Na nástěnce jsou k dispozici další podrobnější dokumenty - například Etické kodexy, Charta občanských poraden, postup při podávání stížností. V poradně jsou pak pro podrobné seznámení k dispozici předpisy a pravidla týkající se práce s uživatelem – Směrnice a Vnitřní pravidla, ve kterých jsou zpracovány standardy kvality sociálních služeb.
* Poradce na požádání uživateli vysvětlí další podrobnosti o poskytované službě.

**Pokud zájemce souhlasí se všemi výše uvedenými pravidly a hodlá je dodržovat, je uzavřena smlouva o poskytování služby.**

**SHRNUTÍ**

**Co od Vás očekáváme a jaké povinnosti pro Vás vyplývají z uzavřené smlouvy**

* Dostavit se na sjednanou schůzku včas, případně se předem omluvit
* Nebýt pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek
* Nebýt agresivní
* Dodržovat dohody, které s poradcem uzavřete