

## **P**RADNA

V Praze 16.5.2026

### **Veřejný závazek Sociálně právní poradny R-Mosty, z. s.**

Sociálně právní poradna R-Mosty je registrovanou službou odborného sociálního poradenství. V souladu s § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, poskytujeme klientům pomoc při řešení jejich nepříznivé sociální situace, a to prostřednictvím základního i odborného poradenství.

### **Poslání Sociálně právní poradny R-Mosty, z. s.**

Naším posláním je bezplatně, nestranně a důvěrně poskytovat rady, informace a pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci, s důrazem na osoby ohrožené sociálním vyloučením. Usilujeme o to, aby naši klienti byli informováni o svých právech a povinnostech a měli přístup k dostupným institucím a službám.

### **Cíle služby Sociálně právní poradny R-Mosty, z. s.**

Naším hlavním cílem je pracovat na prevenci sociálního vyloučení a aktivně podporovat aktivizaci našich klientů.

Podcíle:

- Zprostředkováváme kontakt s dalšími institucemi a organizacemi, abychom klientům zajistili komplexní podporu.
- Podporujeme klienty v orientaci v právním a sociálním systému a v aktivním uplatňování jejich práv a oprávněných zájmů.
- Systematicky pracujeme na rozvoji dovedností klientů potřebných ke zvládnutí jejich nepříznivé sociální situace, zejména v oblasti komunikace, hospodaření, rodičovských kompetencí a zvládnutí zátěžových situací.

### **Cílová skupina – pro koho jsou naše služby určeny**

Naše služby poskytujeme mladistvým od 15 let a dospělým osobám žijícím na území České republiky, které se ocitly v obtížné životní situaci nebo krizi, kterou nejsou schopny

vyřešit vlastními silami. Zaměřujeme se především na klienty ohrožené sociálním vyloučením, na sociálně vyloučené komunity, rodiny s dětmi, osoby v krizi a také na děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími vlivy.

Služba je určena pro klienty, kteří jsou schopni se dopravit do naší kanceláře na Praze 3. Díky tomu, že se naše poradna nachází v přízemí budovy s vchodem přímo z ulice, zajišťujeme bezbariérový přístup, aby naše služby mohli plnohodnotně využívat i klienti se sníženou pohyblivostí.

## **Negativní cílová skupina**

- Lidé s těžkým mentálním postižením, jimž jejich zdravotní stav neumožňuje porozumění podmínek poskytování sociální služby.
- Lidé se závažným psychiatrickým onemocněním, jimž jejich zdravotní stav neumožňuje porozumění podmínek poskytování sociální služby.
- Cizinci, kteří nerozumí českému jazyku a přichází bez tlumočnicka do českého jazyka.
- Lidé se sluchovým postižením, kteří komunikují pouze prostřednictvím znakového jazyka a přichází do poradny bez tlumočnicka.
- Lidé, kteří mají omezenou svéprávnost, přicházejí bez opatrovníka a chtějí využít služby, vyjma základního poradenství o změně opatrovníka
- Lidé, kteří spáchali trestný čin na zaměstnancích organizace

## **Odmítnutí zájemce o službu**

Zájemce může být odmítnut pouze ze zákonných důvodů (§ 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb.):

- Nepříslušnost k cílové skupině: Zájemce nesplňuje podmínky pro využití služby, zejména pokud je omezen ve svéprávnosti a nemůže jednat samostatně bez opatrovníka, nebo pokud z důvodu jazykové bariéry nerozumí poskytované službě a nelze zajistit adekvátní porozumění.
- Naplněná kapacita: Kapacita služby může být dočasně naplněna. V takovém případě jsou zájemci zapisováni na čekací listinu nebo jim pracovník doporučí jinou vhodnou službu.

- **Sankční lhůta:** Po výpovědi smlouvy ze strany poradny (např. pro hrubé porušení pravidel) běží maximálně 6měsíční lhůta, kdy nelze uzavřít novou smlouvu.

I odmítnutý zájemce musí obdržet základní sociální poradenství. Pracovník mu předá kontakt na jinou vhodnou službu, pomůže mu do ní z poradny zatelefonovat nebo mu vytiskne mapu cesty. O každém odmítnutí se vede záznam v „Evidenci odmítnutých zájemců“ s uvedením důvodu a typu předané pomoci.

## Zásady poskytování služby

- **Anonymita:** Službu odborného sociálního poradenství poskytujeme i anonymně, takže klient nemusí uvádět osobní údaje. V takovém případě nemůžeme pracovat s jeho dokumentací ani řešit konkrétní případy, pouze poskytujeme obecné informace o možných postupech. Na tuto skutečnost klienta vždy předem upozorníme.
- **Bezplatnost:** První a základní zásada poskytování služby OSP, která je ukotvena v samotném zákoně č. 108/2006 o sociálních službách. Za poskytnuté služby klienti nic neplatí.
- **Diskrétnost a mlčenlivost:** Sociální pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech údajích týkajících se klientů. Mlčenlivost může být porušena pouze v zákonem stanovených případech.
- **Nezávislost a nestrannost:** R-Mosty, z.s. jsou nezávislá nestátní organizace a pracovníci zachovávají nezájatý objektivní postoj ke klientům.
- **Respektující přístup:** Přistupujeme ke každému jako k individualitě a respektujeme jeho rozhodnutí. Finální řešení situace a rozhodnutí, jak postupovat, má v rukou vždy klient.
- **Podpora při zapojení a motivaci:** Podporujeme a motivujeme klienta, aby se na základě poskytnutých informací a možností samostatně a zodpovědně rozhodl a našel vhodné řešení svého problému. Zapojujeme ho do poradenského procesu tak, aby rozvíjel své schopnosti řešit situaci a převzal odpovědnost za svůj život.
- **Profesionalita:** V poradenství používáme metody, které klientovi pomáhají zvládat problémy a najít vlastní řešení bez nátlaku a předsudků. Svou práci průběžně rozvíjíme vzděláváním, pravidelnou supervizí a týmovou reflexí.

## **Přehled poskytovaných činností v rámci odborného sociálního poradenství**

V souladu s § 37 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, naplňuje poradna tyto základní činnosti:

### a) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Cílem je předcházet sociální izolaci a podporovat propojení klienta s přirozenou i odbornou sítí podpory.

- **Návazné služby a instituce:** Společně s klientem mapujeme oblasti, které přesahují možnosti poradny (např. adiktologické či psychoterapeutické služby). Nabízíme mu přehled ověřených kontaktů a podporujeme ho v tom, aby se na tyto služby dokázal obrátit.
- **Asistované telefonáty a doprovody:** V situacích, kdy klient potřebuje podporu při komunikaci nebo nemá k dispozici technické zázemí, umožňujeme realizaci telefonátů přímo z poradny. Nabízíme také zapůjčení pracovního telefonu a podporu při vedení hovoru. Součástí služby jsou i doprovody na úřady a instituce (např. ÚP, OSPOD, soudy), kde klientovi poskytujeme oporu a pomáháme mu lépe se orientovat v průběhu jednání.
- **Materiální a potravinová pomoc:** Propojujeme klienty v nepříznivé situaci s potravinovou pomocí a sociálními šatníky. Pomáháme s předáním kontaktů, vystavením potřebných potvrzení i vyplněním žádostí, například do nábytkové banky.
- **Komunitní a sociokulturní mosty:** Podporujeme klienty v zapojování do běžných aktivit v jejich okolí. Pomáháme překlenovat bariéry mezi klientem a institucemi a usnadňujeme vzájemné porozumění.

### b) Sociálně terapeutické činnosti

Zaměřujeme se na stabilizaci, nácvik dovedností a posílení vnitřních zdrojů klienta.

- **Krizová intervence a stabilizace:** V akutních situacích, jako je například šok nebo obava ze ztráty bydlení, poskytujeme klientům oporu a věnujeme pozornost jejich prožívání. Pomáháme jim rozšiřovat zúžený („tunelovitý“) pohled na situaci a

společně ji strukturovaně procházíme tak, aby bylo možné pojmenovat další možnosti a určit nejbližší kroky a priority.

- **Motivační rozhovory a empowerment:** Pracujeme s ambivalencí klienta a vytváříme prostor pro otevřené zvažování různých možností. Podporujeme ho v tom, aby si uvědomoval své vlastní schopnosti a zdroje, a aby rozhodnutí ke změně – například v oblasti řešení dluhů nebo hledání práce – vycházelo z jeho vlastního přesvědčení, nikoliv z tlaku okolí.
- **Práce s dlouhodobým stresem:** Společně s klienty hledáme způsoby, jak lépe zvládat dlouhodobou zátěž, například v souvislosti s insolvencí nebo péčí o blízkého. Podporujeme je v objevování strategií, které jim pomáhají situaci ustát a předcházet jejímu dalšímu zhoršování.
- **Finanční gramotnost a rozpočet:** Společně s klienty hledáme způsoby, jak mít větší přehled o financích, nastavovat si reálný rozpočet a plánovat výdaje tak, aby pokrývaly to nejdůležitější, jako je například nájem. Podporujeme je také v hledání vlastních strategií, které jim pomáhají udržet si kontrolu nad hospodařením (např. obálková metoda).
- **Sociální kompetence a rodičovská podpora:** Společně s klienty se věnujeme tomu, jak komunikovat v různých situacích a jak lépe zvládat dochvilnost v každodenním životě. U rodičů, kteří se nacházejí pod zvýšeným tlakem, nabízíme podporu v jejich rodičovské roli a hledáme s nimi způsoby, jak si udržet fungující rodinný režim a každodenní rituály dětí i v náročných podmínkách, například na ubytovnách.

### c) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí

Klientům poskytujeme podporu při orientaci v právním a administrativním systému tak, aby lépe rozuměli své situaci, možnostem řešení a dokázali hájit svá práva a oprávněné zájmy.

- **Dávkový systém:** S klienty společně procházíme jejich situaci a posuzujeme možné nároky v systému dávek (např. SSP, HN, PnP). Podporujeme je při vyplňování žádostí, kontrole příloh a v případě potřeby také při sepisování odvolání nebo námitek.
- **Ochrana nájemníka a bydlení:** Poskytujeme podporu při orientaci v nájemních smlouvách a pomáháme klientům lépe porozumět jejich právům a povinnostem v

oblasti bydlení. Věnujeme se také situacím spojeným s drobnou údržbou bytu, sousedskými vztahy nebo nejistotou v nájemním vztahu a hledáme s klienty možnosti dalšího postupu.

- Dluhové poradenství: S klienty mapujeme jejich závazky a pomáháme jim získat přehled o celkové finanční situaci. Poskytujeme informace o možnostech ochrany příjmu, například v souvislosti s chráněným účtem, a nabízíme podporu při přípravě podkladů pro řešení dluhů či oddlužení.
- Úřední korespondence a podání: Pomáháme klientům porozumět obsahu úředních dokumentů a převádíme odborný jazyk do srozumitelnější podoby. Podporujeme je při sepisování žádostí, vyjádření, opravných prostředků i dalších podání podle jejich konkrétní situace.
- Podpora při jednání s institucemi: Při kontaktu s úřady a dalšími institucemi klientům pomáháme lépe se zorientovat v průběhu jednání a v tom, co je od nich požadováno. Podporujeme je v tom, aby dokázali srozumitelně vyjadřovat své potřeby a přiměřeně hájit svá práva v souladu s platnou legislativou.

#### d) Podpora pečujících osob a nácvik jejich dovedností

Zaměřujeme se na podporu pečujících v orientaci v systému a v péči o sebe sama, aby svou náročnou roli zvládali dlouhodobě a s co nejmenší zátěží.

- Ochrana práv pečujících: Poskytujeme informace o pracovněprávních možnostech (např. úprava pracovní doby, zkrácené úvazky) i o souvisejícím sociálním zabezpečení, včetně náhradních dob pro důchod. Podporujeme klienty při komunikaci se zaměstnavatelem a hledání řešení, která odpovídají jejich situaci.
- Administrativní zajištění péče: Provázíme klienty procesem vyřizování příspěvku na péči a průkazu OZP. Pomáháme jim porozumět průběhu sociálního šetření v domácnosti a podporujeme je v tom, aby dokázali srozumitelně popsat reálný stav a potřeby opečovávané osoby.
- Zprostředkování odlehčení: Nabízíme přehled dostupných služeb, jako jsou terénní služby, denní stacionáře nebo svépomocné skupiny. Podporujeme pečující v tom, aby si dokázali vytvořit prostor pro odpočinek a načerpání sil.
- Podpora při jednání s institucemi: Pomáháme pečujícím připravit se na jednání s lékaři, školami či dalšími institucemi. Společně hledáme způsoby, jak

srozumitelně formulovat potřeby a opřít se o dostupné informace tak, aby se v těchto situacích cítili jistěji a mohli vystupovat jako rovnocenní partneři.

## **Podmínky poskytování Sociálně právní poradny R-Mosty, z. s.**

Sociální služba odborné sociální poradenství je poskytována na základě předem stanovených podmínek, které jsou závazné pro všechny pracovníky služby i její uživatele.

Pracovník služby s nimi seznamuje nové klienty služby tak, aby si jich byli vědomi a rozuměli způsobu, jakým služba funguje a znali svá práva a povinnosti. Podmínky poskytování sociální služby jsou v písemné podobě zveřejněny v čekárně Sociálně právní poradny a ve všech konzultačních místnostech, aby se s nimi mohli uživatelé služby kdykoliv znovu seznámit.

Sociální služba je poskytována na základě dobrovolného rozhodnutí uživatele služby. Klient má právo svobodně se rozhodnout, zda službu využije, v jakém rozsahu bude spolupracovat a zda bude v poskytování služby pokračovat.

Klient může spolupráci kdykoliv ukončit bez negativních důsledků.

Pracovníci služby respektují rozhodnutí klienta a podporují ho v samostatném rozhodování a převzetí odpovědnosti za řešení jeho situace.

## **Formy poskytování služby**

Sociální poradenství je poskytováno v kanceláři sociálního pracovníka poskytovatele na adrese: Blahoslavova 230/4, Praha 3 – Žižkov, 130 00, v úředních hodinách:

Pondělí	8:30 – 16:00	16:00 - 18:00 pouze pro předem objednané klienty
Úterý	8:30 – 16:00	
Středa	8:30 – 18:00	
Čtvrtek	8:30 – 16:00	
Pátek	8:30 – 15:00	

Služba má registrovanou ambulantní i terénní formu poskytování sociální služby.

Objednat se na konzultace můžete na telefonních číslech: 725 320 498 nebo 725 320 499, osobně, emailem nebo přes Whats App.

Pokud zájemce přijde bez předchozího objednání a aktuální provoz služby to umožňuje, snažíme se mu věnovat ihned. V případě, že to z kapacitních nebo provozních důvodů není možné, domlouváme se společně na nejbližším vhodném termínu konzultace.

Smlouvu o poskytování sociální služby je možné uzavřít ústně nebo písemně na 1 rok.

## **Soukromí a ochrana osobních údajů**

Poradenský rozhovor probíhá v soukromí jedné z poradenských místností sociálně právní poradny. Přítomnost třetích osob je možná pouze v případě souhlasu uživatele služby. Pracovník neposkytuje informace o uživateli žádné třetí osobě bez jeho souhlasu až na předem definované zákonné výjimky.

Elektronická dokumentace je uložena v zabezpečeném programu s přístupem pouze pro oprávněné osoby.

### **Anonymita uživatele**

Sociální poradenství může být poskytováno uživatelům také anonymně. Uživatel nemusí uvádět o sobě žádné údaje. V případě anonymity není pracovník schopen pracovat s dokumentací a poskytovat konkrétní rady.

### **Povinnost mlčenlivosti**

Sociální pracovník se zavazuje zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým je poskytována sociální služba.

#### Zákonem stanovené výjimky

- písemné zbavení mlčenlivosti (udělený souhlas klienta)
- odpověď na dotaz OSPOD podle § 53 zákona č. 359/1999 - údaje týkající se podezření z týrání, zneužívání dítěte nebo ze zanedbání péče o něj
- odpověď na dotaz OSPOD podle § 100a zákona č. 108/2006 Sb.
- Oznamovací povinnost z důvodu spáchání vyjmenovaných trestných činů
- v případě, že se pracovník dozví, že někdo připravuje či páchá trestný čin vyjmenovaný v ustanovení § 367 zákona č. 40/2009 SB., trestního zákona
- v případě, že se pracovník dozví, že někdo spáchal trestný čin vyjmenovaný v ustanovení § 368 zákona č. 40/2009 SB., trestního zákona

- v případě dotazů PČR můžeme porušit mlčenlivost pouze pokud trestní soud vydal písemné usnesení podle § 8 odst. 5 zákona č. 141/1961 Sb., trestního řádu

## Vyřizování stížností

Každý uživatel má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Tato stížnost může být podána ústně i písemně, jmenovitě či anonymně. Pracovníci musí uživatele informovat o tomto právu a zajistit, aby podání stížnosti neovlivnilo jejich právo na další služby.

### Uživatelé mají několik možností, jak podat stížnost:

- **Do bílé schránky „Přání a stížností“** umístěné u vchodu do organizace
- **Ústně/Telefonicky:** Jakémukoliv pracovníkovi nebo řediteli.
- **Písemně:** E-mailem (kancelar@r-mosty.cz), poštou nebo do schránky „Přání a připomínek“ v zádveří.
- **Nadřízené orgány:** Magistrát hlavního města Prahy (Odbor sociálních věcí), Ministerstvo práce a sociálních věcí ([posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)), Veřejný ochránce práv ([www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)).

### Zaznamenání stížnosti

Každá stížnost musí být zaznamenána pracovníkem do excelové tabulky určené pro evidenci stížností a připomínek od uživatelů. Tato tabulka obsahuje detailní informace o stížnosti, včetně data podání, jména podávajícího, formy stížnosti a dalších relevantních údajů.

### Odpověď na stížnost

Přímý nadřízený pracovníka, kterému byla stížnost předána, má povinnost stížnost vyřešit do 10 pracovních dnů od obdržení. Tato odpověď může být ústní nebo písemná a musí obsahovat informace o přijatých opatřeních nebo řešení problému.

### Transparentnost procesu

Proces vyřizování stížností musí být transparentní a přístupný všem uživatelům. Pokud byla stížnost podána anonymně, její vyřízení musí být viditelně umístěno na nástěnce v prostorách organizace.

### **Pokračování ve vyšším stupni řízení**

Pokud uživatel není spokojen s vyřízením stížnosti organizací, má právo obrátit se na další instituce nebo orgány, které jsou uvedeny v informačním materiálu organizace. To zahrnuje možnost podání stížnosti na Ministerstvu práce a sociálních věcí, veřejnému ochránci práv nebo výboru organizace.