

P^RRADNA

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

Služby sociálně právní poradny jsou dostupné bezplatně a s důrazem na důvěrnost a respekt k individuálním potřebám klientů.

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.

Cílová skupina Sociálně právní poradny R-Mosty, z. s.

Mladiství (od 16 let) a dospělé osoby žijící na území České republiky, kteří se ocitli v obtížné životní situaci či krizi, kterou nejsou schopni vyřešit vlastními silami.

Služby jsou zaměřeny především na osoby ohrožené sociálním vyloučením, sociálně vyloučené komunity, rodiny s dětmi, osoby v krizi a děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími vlivy.

Díky umístění poradny v přízemí budovy s vchodem přímo z ulice mohou službu využívat i osoby 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 tlumočníka do českého jazyka
- Lidé se sluchovým postižením, kteří komunikují pouze prostřednictvím znakového jazyka a přichází do poradny bez tlumočníka
- 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

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

- Poskytovat kvalitní a individuální péči a podporu klientům v obtížných životních situacích.
- Podporovat klienty ve zlepšení jejich sociálních dovedností a schopností, aby byli schopni vést co nejvíce samostatný život.
- Podporovat klienty v dosažení jejich individuálních cílů a potřeb.
- Poskytovat klientům informace a podporu tak, aby byly schopni řešit svou životní situaci
- Zprostředkovat kontakt s dalšími institucemi a organizacemi, aby bylo možné poskytnout klientům komplexní a komunitní podporu.
- Přispívat k prevenci sociálního vyloučení a podporovat sociální soudržnost

Zásady poskytování služby Sociálně právní poradny R-Mosty, z. s.

- **Anonymita:** Naše služby je možné využít anonymně.
- **Bezplatnost:** Naše služby jsou poskytovány bezplatně.
- **Diskrétnost:** Respektujeme soukromí klientů a zachováváme mlčenlivost (s výjimkou zákonem stanovených případů uvedených v Podmínkách poskytování sociální služby).
- **Nezávislost a nestrannost:** Jsme nezávislá a nestranná organizace. Poskytujeme poradenství všem lidem bez rozdílu rasy, pohlaví, sexuální orientace, světonázoru a politické příslušnosti.
- **Respektující přístup:** Přistupujeme ke každému klientovi s respektem a porozuměním.
- **Zapojení a motivace:** Podporujeme klienty k samostatnému řešení jejich situace.
- **Profesionalita:** Pracujeme s metodami poradenství a dbáme na neustálou profesionalitu a vzdělávání našich pracovníků.

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. 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.

- **Bezplatnost poskytování služby:**

Sociální služba Odborné sociální poradenství je poskytována bezplatně. Toto je jedna ze základních zásad poskytování služby, která je ukotvena také v § 72 Zákona Sb. 108/2006 O sociálních službách.

- **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 nebo osobně či emailem.

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
 - o v případě, že se pracovník dozví, že někdo připravuje či páchá trestný čin

vyjmenovaný v ustanovení § 367 zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákona

- o v případě, že se pracovník dozví, že někdo spáchal trestný čin vyjmenovaný v ustanovení § 368 zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákona
- o 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:**

Postup podání stížnosti:

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.

Způsoby podání stížnosti:

Uživatelé mají několik možností, jak podat stížnost:

- Ústně v provozních hodinách poradny sociálnímu pracovníkovi, řediteli organizace nebo jinému pracovníkovi organizace.
- Telefonicky na čísla sociálních pracovníků služby, na ředitele organizace nebo na pevnou linku do kanceláře.
- Písemně do poštovní schránky organizace, e-mailem na stanovenou adresu nebo do schránky stížnosti, podněty a pochvaly.

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 Magistrát hlavního města Prahy, veřejnému ochránci práv nebo výboru organizace.