**Popis realizace poskytování sociální služby**

Odborné sociální poradenství: Dluhová a občanská poradna Teplice, identifikátor: 7058897

**Poslání:**

Posláním Občanské poradny Teplice je být nezávislým místem odborné, bezplatné, diskrétní a nestranné pomoci a poradenství a provázet občany při jejich obtížích, které nedokážou vyřešit vlastními silami.

**Hlavní cíl:**

Hlavním cílem je poskytování informací, rad i praktické pomoci občanům v tíživé životní situaci, kteří se na ni obrátí. Usiluje o to, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby či hájit své oprávněné zájmy. Poradna má za úkol klientům nejenom poskytovat věcně správné informace a kontakty na jiná odborná pracoviště, ale být především průvodcem klienta po celou dobu jejich obtíží.

**Cílová skupina:**

Všichni lidé (bez rozdílu pohlaví, národnosti, sociálního postavení, přesvědčení a náboženství), kteří se dostali do obtížné životní situace, kterou nedokážou řešit vlastními silami a obrátí se na poradnu s žádostí o její služby.

• Osoby v krizi

• Osoby se zdravotním postižením

• Osoby komerčně zneužívané

• Oběti trestné činnosti

• Oběti domácího násilí

• Národnostní a etnické menšiny

**Nepřiznivá sociální situace:**

Nepříznivou sociální situací se rozumí oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

**Věkové vymezení cílové skupiny:**

• Osoby starší 18 let

• Mladší 18 let a omezené na svéprávnosti zastupuje zákonný zástupce nebo opatrovník

**Zásady:**

1. Důstojnost – forma pomoci musí zachovávat lidskou důstojnost, podpora má motivovat k činnostem, které nezhoršují nepříznivou sociální situaci osob

2. Odbornost – základem kvality prováděné služby a podpory je odbornost pracovníka, jeho opakované vzdělávání a prohlubování dalších sociálních znalostí a dovedností, návštěvy odborných pracovišť, spolupráce s dalšími institucemi.

3. Nestrannost – sociální pomoc je poskytována všem uživatelům služby bez ohledu na politickou, ekonomickou, rasovou, sexuální či jinou odlišnost.

4. Nezávislost – poskytuje sociální službu bez ohledu na státní nebo jiné organizace, které sociální službu finančně podporují.

5. Bezplatnost – uživatel neplatí za služby odborného sociálního poradenství.

**Nabízené služby:**

• sociální dávky – informace o nárocích, pomoc se sepsání žádostí

• pojištění zdravotní a sociální – informace o nárocích, sepisování žádostí a žalob o soudní přezkum

• pracovně právní vztahy a zaměstnanost – poskytování informací o právech a povinnostech, analýza smluv, sepisování právních jednání a podání k soudu

• bydlení – analýza smluv, reklamace vyúčtování, sepisování právních jednání mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem, sepisování žalob a podání k soudu, informace o právech a povinnostech

• rodina a mezilidské vztahy – sepisování žalob o úpravu péče a výživy

• majetkoprávní vztahy a náhrada škody – informace a sepisování právních jednání včetně žalob

• finanční a rozpočtová problematika – analýza finanční situace klienta

• zdravotnictví/ školství a vzdělávání – řešení škod z nesprávné léčby (stížnosti, žaloby)

• ochrana spotřebitele – informace o právech spotřebitele, sepisování podání k ČOI, k soudům, obrana před šmejdy

• ochrana obětí trestné činnosti a domácího násilí – informace a pomoc s vymáháním nároků, sepisování trestních oznámení, návrhů na rozvod, úpravu péče a výživy, uplatnění náhrady újmy způsobené TČ, krizový rozhovor

• základy práva ČR – pomoc radou a sepsání podání na ochranu základních práv

• občanské soudní řízení – provádění klienta soudním řízením (sepisování podání, opravných prostředků, žalob, odporů proti platebním rozkazům, opravně prostředky dle exekučního řádu

• ochrana klienta v přestupkovém řízení – sepisování podání, informace

• příprava podkladů pro insolvenční návrh

• krizový rozhovor s předluženými, s obětmi trestné činnosti, obětmi domácího násilí

• zprostředkování kontaktu na sociální služby

• ochrana klienta ve správním řízení – informace o procesních právech, sepisování podání a stížností na nesprávný úřední postup včetně uplatnění náhrady škody za něj

**Jednání se zájemcem o službu:**

Zájemce o službu je před uzavřením dohody seznámen s nabídkou služeb dluhové a občanské poradny, podmínkami pro jejich poskytování a s jejich rozsahem. Poradenské služby jsou klientům služeb poskytovány na základě nepsané dohody.

**Individuální plánování:**

Při plánování a poskytování poradenských služeb vychází občanská poradna z osobních cílů a potřeb uživatelů služeb tak jak jsou definovány v individuálním plánu. Tento individuální plán sociální pracovník společně s klientem průběžně vyhodnocují.

**PORADENSKÝ PROCES:**

**1. První kontakt –** převážně telefonické nebo i osobní objednání s předběžným zjištěním toho, co představuje žadatelovu potřebu a informace kde nás najde.

**2. Náslech –** klient nám sdělí, co potřebuje, k čemuž je mu případně napomoženo kladením zejména otevřených otázek.

**3. Stanovení cíle a vyhotovení individuálního plánu**

**4. Řešení problému**

**A) rozhovor –** poskytnutí informací, na které se klient ptal. Na závěr zjišťujeme, zda porozuměl

**B) pomoc –** v případě potřeby sepisujeme podání pro úřady nebo soud

**C) klient plní sám nějaký úkol dle individuálního plánu (např. najde a donese podklady, ověří podpis na plné moci a pod.)**

**5. Hodnocení –** pracovník společně s klientem zhodnocuje plnění individuálního plánu.