

Pravidla pro poskytování služby

- Poradenství poskytujeme na základě uzavření **ústní smlouvy** – dohodnuté zakázky
- Můžete se na nás obrátit i **anonymně**
- Spolupráci můžete ukončit bez udání důvodu
- Z dohodnuté schůzky je **nutné se rádně omluvit**
- Je vyžadován Váš aktivní přístup a rovněž Vaše **zpětná vazba** s informací, jak byla záležitost uzavřena
- Každý klient má právo si sám **zvolit řešení**, a proto i zodpovědnost za svá rozhodnutí si rovněž nese každý sám.
- Pracovník má právo odmítnout **momentální** poskytnutí služby v případě, že je osoba pod vlivem alkoholu či jiných omamných či psychotropních látek, pokud je osoba agresivní či jinak nebezpečná.
- Objednaní klienti mají **vždy přednost**
- Objednací terminy i terénní aktivity jsou **závislé na aktuální kapacitě poradny**.

Maximální okamžitá kapacita poradny je:
2 klienti v jeden okamžik - ambulantní forma a
3 klient - terénní forma s projekty

Stížnosti

Klienti mají možnost podávat stížnosti na službu ústně, telefonicky nebo písemně a to například prostřednictvím Formuláře stížnosti na chodbě SP. Bližší informace a pravidla pro vyřizování stížností jsou dána metodikou SP 7/730 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, která koresponduje s Vnitřními směrnicemi CH Km – směrnice č.9 – Podávání a vyřizování stížností a je k dispozici na nástěnce na chodbě SP.

Cena za poskytované služby:

Služby jsou poskytovány **bezplatně**.

Kdy a kde nás můžete kontaktovat?

1. Kontaktní místa Sociální poradny v terénu v rámci projektu „Sociální poradna blíž lidem“ :

Hulín, Nábřeží 1314 (dům s peč. službou)

PONDĚLÍ 8,30 – 14,30

Chropyně, Nám. Svobody 40

STŘEDA 8,30 – 14,30

KVASICE, A. Dohnala 25

ÚTERÝ – pouze na objednávku

Sociální pracovnice:

Mgr. Martina Janečková

mobil: 734 879 747

(od února 2021: 605 232 615)

mail: martina.janeckova@kromeriz.charita.cz

2. V sídle **průměrně v Sociální poradně:**

Ztracená 63/1, 767 01 Kroměříž,

PO 09:00 – 12:00 12:30 – 16:00

ÚT 09:00 – 12:00 12:30 – 14:00

ST 09:00 – 12:00 12:30 – 16:00

ČT pro veřejnost zavřeno

PÁ 09:00 – 11:00

Poradenství v Kroměříži a terénu ORP Kroměříž poskytuji:

Bc. Jana Pospišilová 733 755 847

Lydie Chudějová, DiS. 734 780 221

Mgr. Kamila Sýkorová, DiS. 733 741 666

3. V rámci terénní aktivity působíme také v obcích

Zdounky a Morkovice:

Projekt: TANDEM aneb Spolu to zvládneme

Sociální pracovnice:

Veronika Běhalová, DiS. 732 518 381

Poslední konzultace začíná 30 minut před koncem provozní doby.

Vzhledem k časové vytíženosti poradny **doporučujeme se objednat**. Objednaní klienti mají vždy přednost.



Sociální poradna

odborné sociální poradenství

- registrované dle zákona o sociálních službách

Motto:

Přijít s problémem pozdě – i to je dobré.



Kontakty:

Ztracená 63, 767 01 Kroměříž

Tel: 573 330 013

E-mail: socialni.poradna@kromeriz.charita.cz

www.kromeriz.charita.cz

Kdo jsme?

Sociální poradna je registrovaná sociální služba, jedna z osmi služeb Charity Kroměříž. Naším posláním je prostřednictvím základního a odborného sociálního poradenství **poskytnout informace, pomoc a podporu lidem:**

- v obtížné životní situaci, kterou nejsou schopni sami zvládnout,
- v běžných životních situacích, ve kterých lidem chybí dostatek informací.

Sociální poradna poskytuje v rámci znalostí a dovedností pracovníků **informace o právech a povinnostech občanů vyplývajících ze zákonů**. Zároveň je **nápomocna při řešení** problémů jednotlivců tak, aby převzali zodpovědnost za své jednání a rozhodování.

Komu je Sociální poradna určena?

Na Kroměřížsku existuje více poraden specializovaných na určitou cílovou skupinu, avšak pouze Sociální poradna poskytuje své služby napříč širokým spektrem cílových skupin, tzn. je určena všem osobám pohybujících se na území Kroměřížska, které se z jakéhokoliv důvodu ocitly v nepříznivé životní nebo krizové sociální situaci a nejsou schopny ji řešit vlastními silami. Předpokladem je aktivní komunikace v českém jazyce. Prostory poradny bohužel nejsou bezbariérové. V odůvodněných případech je možno dohodnout terénní formu služby.

Cílové skupiny Sociální poradny jsou:

- osoby bez přistřeší
- osoby se zdravotním postižením
- osoby v krizi
- osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách

- osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto životem ohroženy
- rodiny s dítětem/dětmi
- senioři

Jaký je náš cíl?

Hlavním cílem Sociální poradny je seznámit Vás s Vašimi právy a povinnostmi, poskytnout potřebné informace a dopomoci k dosažení optimálního řešení problému za podpory Vaší autonomie.

Dilčím cílem poradny je, abyste dokázali nebo získali:

- informace a radu, abyste uměli řešit svůj problém,
- orientaci v problému, se kterým jste do poradny přišli,
- znalost svých práv a povinností,
- zkušenost, abyste v budoucnu dokázali problému předejít, nebo jej lépe zvládnout,
- motivaci a podporu, abyste svůj problém řešit chtěli,
- odpovědnost za řešení svých problémů,
- umět pojmenovat cíl, kterého chcete v řešení svého problému dosáhnout.

Co Vám nabízíme?

- **Dluhové poradenství** – např. sepsání žádostí o splátkové kalendáře, pomoc při vyjednávání s věřiteli, informace o insolvenčním návrhu (tzv. osobním bankrotu), příprava k jeho sepsání.
- **Poradenství v oblasti exekuce** – návrh na zastavení exekuce, odklad exekuce, námitky proti výši exekučních nákladů, vyškrtnutí věcí ze soupisu exekuce, vylučovací žaloba, asistence při vyjednávání s exekutory.
- **Rodinné poradenství** – sepisování návrhů na úpravu práv a povinností k nezletilým

či zletilým dětem, úpravy výživného, příspěvek na výživu a úhradu některých potřeb neprovdané matce, rozvodová problematika (vyživovací povinnost mezi manžely, rozvod, úprava společného jmění manželů).

- **Bytová problematika** – konzultace nájemních smluv a vztahů, informace o možnostech sociálního bydlení.
- **Sociální poradenství** – informace o sociálních dávkách, pomoc při sepisování žádostí v oblasti dávek, informace o pomoci z Tříkrálové sbírky, úvěrové jízdenky, doprovod na úřady, instituce, případně terénní forma poradenství (v závislosti na kapacitě poradny).

Aktivity poradny

- odborné právní a sociálně-právní poradenství, včetně sepsání běžných **návrhů a podání k soudu**,
- praktické, věcné informace, poskytnutí cílené rady,
- kontakty na organizace zaměřené na odbornou sociální pomoc,
- odkazování, doprovod, odesílání a vyjednávání i mimo Sociální poradnu,
- aktivní pomoc - při vyplňování formulářů, pomoc se psaním dopisů, vysvětlování obsahu dokumentů,
- nezávislé, nestranné, bezplatné a diskrétní odborné psychosociální a sociálně-právní poradenství.

Sociální poradna je založena na těchto principech:

- diskrétnost a důvěrnost
- individuální přístup
- podpora a spoluúčast
- svoboda a zodpovědnost