**Popis a realizace služby**

|  |  |
| --- | --- |
| **Název poskytovatele** | MELA, o.p.s. |
| **Druh služby** | Občanská poradna |
| **Identifikátor** | 4156426 |
| **Forma služby** | Ambulantní |
| **Název zařízení a místo poskytování** | MELA, o.p.s.   * Jeronýmova 883, Kolín * Zahradní 1242, Sedlčany |

**Poslání**

Posláním Občanské poradny MELA, o.p.s. je seznamovat občany v nepříznivých sociálních situacích s jejich právy a povinnostmi podle platných právních norem a poskytovat jim informace, rady a ve spolupráci s externími odborníky vhodnou  pomoc pro řešení jejich situace.

**Cíl služby**

Uživatel, který je lépe orientován ve své situaci a zná možnosti jejího řešení, zná svá práva a povinnosti a ví, jak hájit své oprávněné zájmy.

**Cílová skupina**

Služba je určena lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, nebo jim taková situace hrozí, neznají svá práva a povinnosti, nemají informace o dostupných službách a potřebují podporu při hájení svých oprávněných zájmů.

**Provozní doba služby**

Služba je pro veřejnost v Kolíně poskytována v pracovních dnech od pondělí do pátku denně od 9:00 do 15:30 hodin po celý rok. V Sedlčanech je služba poskytována po předchozím objednání v pondělí a ve středu v čase od 11:00 do 14:00.

**Úhrada za služby**

Služba je poskytována bezúplatně.

**Zákonný rámec poskytovaných služeb**

Občanská poradna MELA, o.p.s. poskytuje odborné sociální poradenství zejména v souladu s ustanovením § 37 zákona č. 108/2006 Sb. a s ustanovením § 4 vyhlášky 505/2006 Sb. Uvedená vyhláška pak definuje rozsah činností, které jsou v rámci odborného sociálního poradenství poskytovány:

Základní činnosti při poskytování odborného sociálního poradenství se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

* + 1. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

*zprostředkování navazujících služeb,*

* + 1. sociálně terapeutické činnosti:

*poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání; tato základní činnost může být zajišťována poskytováním poradenství alespoň ve 2 z těchto oblastí,*

* + 1. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

**1.** pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

**2.** pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

**Principy a zásady poskytované služby**

Pracovníci občanské poradny dodržují základní lidská práva zahrnutá v Listině základních práv a svobod, řídí se Etickým kodexem sociálních pracovníků, Etickým kodexem občanských poradců, Chartou občanských poraden a interními standarty sociálních služeb. Občanská poradna MELA, o.p.s. je členem Asociace občanských poraden, která sdružuje občanské poradny v ČR a dohlíží na kvalitu poskytovaných služeb.

Pracovník (poradce) se řídí principy občanského poradenství:

1. Nezávislost

* Poradce při jednání s klientem postupuje nezávisle na svých pocitech, postojích a názorech v oblasti politiky, světového názoru, vztahu k jednotlivým skupinám obyvatel, osobnosti klienta, apod.
* Poradce poskytuje své rady nezávisle na postojích zřizované organizace a případných dárců.
* Poradce poskytuje služby klientů, nezávisle na státních či jiných organizacích, které by mohli mít ideologický nebo finanční zájem na výsledku případu.
* Poradce nehodnotí postoje a názory klientů.
* V případě střetu zájmů poradce včas upozorní klienta na tuto možnost a odkáže jej na poradnu nebo organizaci, kde tato okolnost nehrozí.

1. Nestrannost

* Poradce poskytuje rady všem klientům bez ohledu na rozdíl rasy, pohlaví, postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního statusu, apod. Odmítnout klienta může pouze v případě hrozícího střetu zájmů, pokud klient ohrožuje poradcovu bezpečnost, nebo pokud jeho požadavek směřuje mimo poslání občanské poradny.
* Poradce poskytuje rady a pomoc bez jakékoliv předpojatosti.
* Poradce poskytuje rady a pomoc bez ohledu na svoje postoje, pocity a předsudky.
* Poradce zná podmínky, za kterých může předat klienta či ho odmítnout.

1. Diskrétnost

* Poradce považuje všechna sdělení klientů za důvěrná.
* Poradce respektuje požadavek klienta, aby rozhovor probíhal v soukromí mimo doslech a dohled jiných osob, kterými mohou být jiní klienti, spolupracovníci z poradny, či jakékoli jiné osoby.
* Poradce je povinen vyžádat souhlas klienta s přítomností dalších osob při poskytování služeb.
* Poradce je povinen vyžádat si souhlas klienta k poskytnutí obsahu jeho dotazu mimo poradnu.
* Poradce je povinen podepsat prohlášení o mlčenlivosti ihned při zahájení své spolupráce s poradnou.
* Poradce je vázán mlčenlivostí o klientech a to i po ukončení spolupráce s poradnou, nebo pracovního poměru v ní.
* Poradce chrání dokumentaci o klientově případu před případným zneužitím.

1. Bezplatnost

* Poradenství pro klienty je bezplatné, poradce rovněž nenárokuje od klienta odměnu formou peněz, darů či jiných služeb pro svou potřebu.
* Pokud poradce přijímá peněžní či věcný dar, musí být patrné, že se jedná o příspěvek pro poradnu a musí při tom postupovat podle vnitřních předpisů poradny.

1. Respekt

* Poradce respektuje právo klienta na informace.
* Poradce respektuje právo klienta vyjádřit své přání, potřeby, názory, postoje a rozhodnutí klienta.
* Poradce respektuje právo klienta odmítnout nabízenou službu nebo odstoupit od ní bez uvedení důvodu.
* Poradce jedná s klientem tak, aby byla patrná podstata občanského poradenství – Občan pomáhá Občanovi.
* Poradce žádným přímým ani nepřímým způsobem neútočí na lidskou důstojnost klienta.
* Poradce neznehodnocuje lidskou důstojnost klienta v žádné ani emocionálně vypjaté situaci.
* Východiskem práce poradce je tolerance odlišností a úcta k lidské osobnosti.

Zásady poradenství:

* Poradce vede rozhovor s klientem citlivě, empaticky a pečlivě klientovi naslouchá.
* Poradce vždy zjišťuje cíle, kterých chce klient dosáhnout, respektuje je a případnou změnu těchto cílů iniciuje vždy s klientovým souhlasem.
* Poradce musí vést rozhovor tak, aby klientovi umožnil pochopit podstatu jeho problému, možnosti řešení a volbu řešení optimálního.
* Informace a rady sdělované poradcem musí být pro klienta zcela srozumitelné.
* Poradce navrhuje pouze taková řešení, která jsou pro klienta přijatelná, nejsou v rozporu s klientovými názory a zájmy a nezpůsobují klientovi další obtížné situace.
* Poradce neprosazuje taková řešení, která vyhovují jeho speciálním znalostem a dovednostem, ale snaží se nacházet řešení obecně platná a pro klienta dostupná.
* Poradce vždy respektuje klienta v jeho rozhodnutí o tom, jak dále jednat.
* Poradce podporuje klienta v samostatném jednání, přičemž podpora má přednost před přímou pomocí.
* Veškeré další aktivity ve prospěch klienta musí poradce provádět s jeho vědomím a souhlasem.

Poradce usiluje o svůj odborný růst:

* Poradce má právo na prohlubování a zvyšování kvalifikace.
* Poradce má právo jak na individuální tak na skupinovou supervizi a podporu.
* Poradce má právo vyžádat si konzultaci.
* Poradce realizuje jen takové zakázky, které jsou v souladu s jeho kompetencemi, znalostmi, zkušenostmi a dovednostmi.
* Poradce se po celou dobu svého působení v poradně dále vzdělává podle
* požadavků vedení poradny a AOP.

Poradce vede veškerou agendu v souladu s metodikou AOP a s vnitřními předpisy poradny:

* Zápis o průběhu rozhovoru a dalších akcích ve prospěch klienta provádí poradce v co nejkratší době po jejich ukončení.
* Záznamy o případu píše poradce objektivně a věcně tak, aby byla jasná podstata a řešení problému. U dlouhodobých případů pak i průběh a případně výsledek práce na problému.

Poskytované služby mohou být kvalitně poskytovány pouze osobnostně zralými a odborně připravenými pracovníky. Odbornost je udržována a kompetence pracovníků rozšiřovány skrze jejich průběžné vzdělávání. K profesionalitě směřujeme kombinací individualizace a standardizace činností a procesů, zároveň však za součást profesionality považujeme důraz na formaci pracovníků zaměřenou na hluboce humánní a empatický přístup k uživatelům služeb.

**Kapacita služby**

Službu zajišťují dva sociální pracovníci. Vzhledem k tomu je okamžitá kapacita služby 2 klienti (popř. 2 skupiny klientů). Denní kapacita Občanské poradny MELA, o.p.s. je pak s ohledem na maximální dobu jedné konzultace (60 minut) 8 klientů.

Klient může využít služeb občanské poradny opakovaně. Dle situace klienta je zakázka buď zodpovězena již při první konzultaci, nebo je sjednán termín další konzultace. Počet následných konzultací zcela závisí na potřebách uživatele. Ze strany poradny není počet konzultací omezen.

**Jednání se zájemcem o službu**

Jednání se zájemcem o službu vede sociální pracovník Občanské poradny MELA, o.p.s. První kontakt je možný telefonicky, písemně, e-mailem, prostřednictvím sociálních sítí či návštěvou v zařízení. První kontakt může učinit zájemce osobně nebo v zastoupení. Při telefonickém, písemném kontaktu nebo při jednání v zastoupení pověřený pracovník vždy podá základní informace o službě:

1. pro koho je služba určena – kdo běžně službu využívá
2. kde služba probíhá
3. časový rozsah/možnosti služby
4. nabídka standardních (základních) činností
5. nabídka fakultativních činností
6. jak služba spolupracuje s jinými organizacemi, popř. nahlašovací povinnost
7. alternativy jiných typů služeb

Pracovník služby informace podává jednoduše, srozumitelně. Následně může předat/poslat zájemci leták a další informace v písemné podobě. Dotazuje se, jestli je všechno srozumitelné.

**Uzavření smlouvy**

Poradenské služby jsou klientům poskytovány na základě ústní smlouvy. Klient je seznámen s informacemi o průběhu služby, s podmínkami poskytování služby a na tomto základě se rozhodne, zda služeb poradny využije. V případě, že je jeho rozhodnutí kladné, je uzavřena „Ústní smlouva“ o poskytování sociální služby. Za předpokladu, že spolupráce s klientem bude dlouhodobější, může být v případě jeho souhlasu uzavřena písemná smlouva. Klient může vystupovat anonymně, a to i v případě, kdy je smlouva uzavřena písemně. Klient může smlouvu bez udání důvodu vypovědět.

**Popis průběhu služby**

Odborné sociální poradenství je v Občanské poradně MELA, o.p.s. poskytováno ambulantní formou. Poradenství je realizováno prostřednictvím osobních konzultací a také telefonicky, emailem nebo prostřednictvím sociálních sítí. Maximální doba jedné konzultace je 60 minut. Dle zakázky klienta je poradenství poskytováno ve čtyřech praktických úrovních a zahrnuje:

1. Informace: poskytování přesných a věcně správných informací ústní nebo písemnou formou (informace o platné právní úpravě, sociální síti, posouzení věcné správnosti podávaných dokumentů, kontakty na instituce apod.).
2. Rady: poskytování cílené rady na zakázku uživatele, strategie postupu, rozbor a nabídka alternativ pro řešení situace.
3. Nápomoc: podpora při činnostech, které činí uživateli služeb potíže.
4. Aktivní pomoc: praktická pomoc a podpora při psaní dokumentů (návrhy, vyjádření, opravné prostředky a stížnosti na úřady, soudy a další instituce), vyplňování formulářů a vysvětlování obsahu dokumentů.

Poradenství je poskytováno zejména v těchto oblastech:

Občanskoprávní vztahy, rodinné právo, bydlení, pracovněprávní vztahy a zaměstnanost, dluhová problematika, ochrana spotřebitele, sociální dávky, sociální služby, sociální pojištění, zdravotní pojištění, práva a povinnosti pacientů, soudní řízení a jeho alternativy, veřejná správa, trestní právo, školství, ochrana základních lidských práv. Poradenství v Občanské poradně MELA, o.p.s. vychází z tzv. Eganova modelu poradenského rozhovoru a vždy klade důraz na individuální přístup a předávání kompetence klientovi. Sestává z následujících částí:

1. *Úvodní rozhovor*

Náplní konzultace je v počáteční fázi seznámení klienta se službami občanské poradny.

1. *Mapování klientovi situace*

S klientem je analyzována jeho aktuální situace, mapovány kroky, které již ve věci podnikl a ujasňována klientova zakázka.

1. *Předkládání návrhů řešení*

Na základě diagnostiky a sběru informací jsou s klientem prodiskutovávány možné cesty řešení zakázky. V případě vyšší komplexnosti daného případu se návrhy možných řešení konzultují s dalšími odborníky. Klient si na základě získaných informací volí svou cestu řešení.

1. *Sestavení individuálního plánu*

Na podkladu klientova rozhodnutí k řešení jeho situace je v kooperaci s ním sestaven individuální plán. Individuální plán obsahuje postup založený na společném konsenzu a cíli, kterého chce klient dosáhnout. V procesu k dosažení určeného cíle může klient využít doprovodu či průběžných konzultací s pracovníky občanské poradny.

1. *Zhodnocení dosažení cíle a zpětná vazba*

Spolupráce je ukončena ve chvíli naplnění cíle individuálního plánu, nebo v případě, kdy klient necítí potřebu již nadále využívat služby poradny. V případě potřeby je klient navázán na další příslušné organizace. Po ukončení spolupráce má klient možnost poradně poskytnout zpětnou vazbu.

**Ukončení služby**

Ukončení služby je možné:

1. ze strany klienta – klient může službu ukončit okamžitě bez uvedení důvodu
2. poskytovatele – v těchto případech:
3. všechny možnosti pomoci již byly vyčerpány a další již z hlediska odbornosti nelze poskytnout
4. klient svým chování ohrožuje pracovníky nebo další uživatele služby
5. klient je pod vlivem návykových látek

**Pravidla pro vyřizování stížností**

Právo na stížnost, připomínku a podnět má každá fyzická i právnická osoba. Stížnost můžou podat lidé způsobilí i nezpůsobilí (plně nebo částečně) k právním úkonům, děti i dospělí a ti, co jednají v jejich zájmu. Právo na stížnost, připomínku a podnět mají též všichni pracovníci MELA, o.p.s.

O právu na podávání stížností, připomínek a podnětů jsou klienti, pracovníci a veřejnost informováni – v jednotlivých službách na nástěnkách a na webových stránkách. Pracovníci jsou o možnosti stěžovat si informováni na poradách zaměstnanců, při školení. Klienti jsou informováni při prvním kontaktu ve službě, a to prostřednictvím prvotního rozhovoru s poradcem nebo prostřednictvím informačních letáků na nástěnce v čekárně poradny.

Stížnosti, připomínky, náměty, pochvaly se obvykle podávají:

a) připomínky a podněty kterémukoliv pracovníkovi, který je operativně řeší sám ve své kompetenci nebo ve spolupráci s týmem

b) vedoucímu služeb v případě stížnosti, pochvaly na kvalitu poskytované služby

c) vedoucímu služeb na práci či chování pracovníka

d) řediteli v případě stížnosti, pochvaly na práci či chování zaměstnance nebo odvolání na postup řešení v případě a) , b) a c)

Každý může podat stížnost, připomínku či podnět ústně nebo písemně, může zaslat poštou, e-mailem, telefonicky nebo dát do schránky na stížnosti. Stížnosti, připomínky a podněty mohou být i anonymní.

Každý má právo zůstat v anonymitě, a to i přes skutečnost, že k podání své stížnosti, podnětu, připomínky potřebuje asistenci. Každý pracovník je povinen zachovat mlčenlivost o osobě stěžovatele, pokud si to přeje. Se stížností je nadále nakládáno jako se stížností anonymní.

Anonymní stížnosti se ve službách MELA, o.p.s. nejčastěji podávají prostřednictvím schránky důvěry. Schránka důvěry je umístěna u vchodových dveří, na adrese Jeronýmova 632, 280 02 Kolín a v Sedlčanech u vstupu do objektu na adrese Zahradní 1242. Schránka je zřetelně a viditelně označena.

Stížnosti řeší a závěrečné písemné stanovisko vydávají kompetentní pracovníci. Prošetřením stížnosti můžou ve své kompetenci pověřit jiného pracovníka. Veškeré stížnosti řeší nezaujatě, postupují objektivně a snaží se nalézt pravdu, kompromis, usilují o nápravu.

Závěrem řešení stížnosti jsou – náprava předmětu stížnosti, omluva stěžovateli, preventivní opatření, zamítnutí stížnosti jako neoprávněné a informace o možnosti obrátit se na nadřízený orgán nebo na organizaci či instituci sledující dodržování lidských práv. S postupem (vy)řešení stížnosti je vždy seznámen ředitel MELA o.p.s., který sleduje všechny stížnosti v organizaci.

Stížnost musí být vyřešena maximálně do 30 dnů a stanovisko organizace ke stížnosti musí stěžovatel (v případě dítěte, které neumí číst, zákonný zástupce) obdržet písemně (doporučeně, oproti podpisu apod.). Za vyhotovení a odeslání písemného vyjádření stěžovateli je odpovědný řešitel stížnosti. Pokud není možné v uvedené lhůtě stížnost projednat, musí o tom být stěžovatel neprodleně informován i s odůvodněním. Vyřešení anonymní stížnosti je zveřejněno v místech přístupných klientům a veřejnosti.

Stěžovatel má právo se proti vyřízení stížnosti odvolat. Odvolání je možné do 15 dnů ode dne doručení vyřízení stížnosti. Odvolání je možné podat ústně i písemně, a to u vedoucích služeb. Kontakty na ně jsou součástí informací pro osobu, která stížnost podávala. Klienti se též mohou obrátit na ředitele MELA o.p.s. či zřizovatele. Ústní podání odvolání je zaznamenáno písemně tím, kdo odvolání přijal. Doba pro odvolací řízení je 30 dní. Řešení odvolání je shodné s postupem řešení stížnosti.

Každý má právo se se svou stížností kdykoliv obrátit i na nezávislé instituce:

- Asociace občanských poraden (Sabinova 287, 130 00 Praha), Veřejný ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno; www.ochrance.cz ; tel 542 542 888; mail. podatelna@ochrance.cz) – řeší stížnosti v oblasti porušování lidských práv, Český helsinský výbor (Jelení 5, 118 00 Praha1) a další.

**Posloupnost při vyřizování stížností:**

Vedoucí sociálních služeb Kolín: Mgr. Lýdie Kratinová, 702 079 818, kratinovalydie@seznam.cz

Vedoucí sociálních služeb Sedlčany: Zdeňka Chlastáková, DiS., 774 845 493, chlastakova@melaops.cz

Výkonná ředitelka: Ing. Petra Orsáková, 730 540 666, orsakova@melaops.cz

Ředitel MELA, o.p.s.: Ing. Milan Kratina, 607 172 789, kratina@melaops.cz

Správní rada MELA, o.p.s., Jeronýmova 882, Kolín

Městský úřad Kolín, Karlovo nám. 78, Kolín

Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 81/11, Praha 5

**Prostory, materiální a technické vybavení**

Služba je poskytována v integrovaném centru MELA, o.p.s., v ulici Jeronýmova 883 v Kolíně. V Sedlčanech na adrese Zahradní 1242. Na uvedených adresách jsou uživatelům zabezpečeny materiální, technické a hygienické podmínky, které odpovídají druhu a rozsahu poskytovaných služeb. Klientům je pro poskytování sociální služby zajištěno důstojné prostředí, které odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

Budova, ve které se nachází občanská poradna v Kolíně, je dispozičně řešena takto:

* Poradna/kancelář sociálních pracovníků;
* čekárna pro uživatele;
* kancelář ředitele a výkonného ředitele služby, ekonomického zázemí organizace;
* dokumentační archiv organizace;
* 1 WC pro uživatele a 1 WC pro personál služby;
* společná kuchyň pro personál;
* technická místnost.

Budova, ve které se nachází občanská poradna v Sedlčanech, je dispozičně řešena takto:

* Poradna/kancelář sociálních pracovníků;
* čekárna pro uživatele;
* dokumentační archiv organizace;
* 1 WC pro uživatele a 1 WC pro personál služby;
* společná kuchyň pro personál;
* technická místnost.

Kanceláře sociálních pracovníků jsou určeny pro dva sociální pracovníky služby. Pro každého z pracovníků je k dispozici jeden pracovní stůl, pracovní židle a notebook. Dále mají k dispozici tiskárnu a skříň pro ukládání dokumentace. Pro uživatele služby, kteří navštíví poradnu, jsou k dispozici dvě židle a stůl pro konzultaci. Místnost je určena zejména ke konzultacím občanské poradny a k dalším úkonům sociálních pracovníků poradny spojených např. s administrativní činností služby, nepřímou prací pro klienty, apod. Kanceláře pro poskytování služeb občanského poradenství jsou na obou pracovištích bezbariérové.

Datum vyhotovení: 10. 11. 2019

Datum aktualizace: 8. 12. 2023

Zpracoval: Mgr. Adam Koutný