



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Č. projektu: CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_042/0003797

Co byste měli vědět o Občanské poradně

MELA, o.p.s.

Kdo jsme

Občanská poradna MELA, o.p.s. je jedním z programů nestátní neziskové organizace **MELA, o.p.s.** Poskytujeme sociální službu – **odborné sociální poradenství**, naše poradna je členem Asociace občanských poraden. V poradně pracují sociální pracovníci školení v oblastech práva.

Co nabízíme

- **Bezplatné, diskrétní, nestranné a nezávislé** poradenství
- Informace a rady z různých oblastí, např. **občanské, rodinné, pracovní právo, sociální zabezpečení, soudní, správní řízení, bydlení, ochrana spotřebitele a další**
- Rozbor Vaší situace a hledání možností jejího řešení
- Vysvětlení obsahu různých písemností
- Vzory žalob, návrhů, žádostí a podporu při jejich sestavování
- Emoční podporu a provázení po dobu řešení Vaší situace
- Kontakty na instituce, organizace zařízení odborné pomoci

Co pro Vás udělat nemůžeme

- Zastupovat Vás v právních sporech
- Převzít zodpovědnost za řešení Vaší situace
- Poskytnout Vám informace o právu platném v zahraničí
- Poradit v komerčních záležitostech (účetnictví, investiční a daňové poradenství, obchodní právo apod.)

Co nejsme

- Bezplatná advokátní ani notářská kancelář
- Zprostředkovatel zaměstnání
- Krizové centrum
- Psychologická nebo rodinná poradna
- Kontrolní orgán
- Poskytovatel finanční podpory, ubytování, sociální péče apod.

Jak to u nás probíhá

- Jestliže jste si přečetl/a informace o občanské poradně, souhlasíte s podmínkami poskytování služby a rozhodl/a jste se ji využít, uzavíráte s občanskou poradnou ústní **smlouvu** o poskytování sociální služby.
- **Délka jedné konzultace je max. 60 min.** Pokud řešení Vaší situace vyžaduje delší čas, je možné využít služeb poradny opakovaně.
- V poradně můžete vystupovat anonymně je na vašem rozhodnutí, jaké informace a v jakém rozsahu poradci sdělíte. Poradce z informací vámi poskytnutých vychází při rozboru vaší situace a návrzích jejího řešení. Sdělení neúplných či nepřesných informací může mít za následek neúplnou či nepřesnou radu.
- Z navržených řešení si můžete svobodně zvolit takové, které vám nejlépe vyhovuje, případně se můžete rozhodnout, že nevyužijete žádné z navrhovaných řešení. Poradce vás bude ve vaší volbě respektovat.
- O obsahu konzultace je následně pořízen anonymní **písemný záznam**, do kterého můžete na vyžádání nahlédnout nebo si nechat pořídit jeho kopii.

Ukončení poskytování služby

- Konzultaci můžete kdykoliv i bez uvedení důvodu ukončit.
- Ze strany poradny je konzultace ukončena v případě, kdy buď vyprší čas pro ni určený, nebo byly vyčerpány možnosti pomoci a další pomoc již z hlediska odbornosti poradny nelze poskytnout.
- Poradce může konzultaci ukončit rovněž v případě, kdyby z vaší strany docházelo k ohrožování pracovníků nebo ostatních uživatelů služeb, nebo v situaci, kdyby váš stav, např. z důvodu požití omamných látek, neumožňoval smysluplné poskytnutí služby.

Poskytování osobních údajů

Klient zahájením konzultace dává souhlas se zpracováním osobních údajů dle zákona 110/2019 Sb., které na základě svého vlastního rozhodnutí uvede, a jsou nezbytné pro poskytnutí kvalitní sociální služby. V případě že klient nesouhlasí se zpracováním a archivací svých osobních údajů, sdělí tuto skutečnost pracovníkovi poradny, který je povinen toto rozhodnutí respektovat. Nesouhlas se zpracováním osobních údajů není důvodem pro neposkytnutí služby.

Stížnosti

V případě, že nebudete s poskytnutou službou nebo přístupem poradce spokojen/a, můžete podat stížnost. Postup pro podání stížnosti najdete na nástěnce v čekárně.

Zpětná vazba

Protože nám záleží na kvalitě poskytované služby, byli bychom rádi, kdybyste mohl/a po skončení případu dát poradcům ústní zpětnou vazbu o kvalitě jejich poskytované služby. Zda byl problém úspěšně vyřešen.

Děkujeme.