



Pravidla poskytování služby občanského poradenství (Písenná smlouva o poskytování služby občanského poradenství)

Poradenství poskytujeme BEZPLATNĚ, PROFESIONÁLNĚ, DISKRÉTNĚ, NEZÁVISLE, NESTRANNĚ, s RESPEKTEM a na DOBROVOLNÉ bázi.

V momentě, kdy se zájemce o službu seznámí s pravidly poskytování služby a souhlasí s podmínkami poskytování služby, je **uzavřena ústní smlouva** a ze zájemce se stává uživatel služby. Poté je již veden poradenský rozhovor. V případě, že uživatel služby má zájem o písemnou smlouvu, bude mu při osobní konzultaci předána.

- Uživatel má právo kdykoliv službu ukončit bez udání důvodu
- Poradenství je poskytováno po splnění základních podmínek: poradci mají volnou kapacitu, zájemce o službu spadá do cílové skupiny a byla uzavřena smlouva o poskytnutí služby.
- **Konzultace** mohou probíhat osobní návštěvou v poradně, telefonicky, dopisem, e-mailem nebo návštěvou u uživatele služby mimo prostory poradny.
- Pokud se jedná o složitější problém, může ho poradce konzultovat, po domluvě s klientem, s externími specialisty (právník, úřady, ...).
- Délka **úvodní konzultace** je stanovena na **45 minut**. V případě následujících konzultací může být délka konzultace dle individuální potřeby prodloužena v odůvodněných případech až na maximálně 90 minut. O potřebě prodloužení doby konzultace rozhoduje odborný poradce.
- Poslední uživatel služby je přijat nejpozději 30 minut před ukončením konzultačních hodin. Pokud přijde zájemce o službu později, může být objednan na jiný termín dle volné kapacity.
- **Přednostně** jsou přijímáni **objednaní uživatelé služby**, v případě volné kapacity jsou neobjednaní uživatelé služby a zájemci o službu přijímáni v pořadí, kdo přijde dříve.
- Každý uživatel služby je v občanské poradně **evidován pod číslem, pod kterým je také zapsán záznam o proběhnuté konzultaci**. Tento záznam může být předán uživateli služby k nahlédnutí, pokud si jej vyžádá.

V případě nespokojenosti se službami občanské poradny si uživatel služby může stěžovat:

- u vedoucí občanské poradny (Vratislavovo nám.12, Nové Město na Moravě)
- u ředitele PORTIMO, o.p.s. (Drobného 301, Nové Město na Moravě)
- u Asociace občanských poraden Praha (Tachovské nám. 3, 13000 Praha 3)

Stížnost je možné podat anonymně na uvedených adresách, doba na vyřízení stížnosti je 30 dnů.

Služby nebudou poskytnuty zájemcům o služby, kteří jsou agresivní, pod vlivem návykových látek, nesplňují podmínky pro poskytnutí služby či poradna nemá dostatečné kompetence či časovou kapacitu. V případě odmítnutí z důvodu časové kapacity je zájemci o službu nabídnut nejbližší volný termín pro konzultaci, případně poskytnuty kontakty na jiné poradny v okolí.



PORTIMO, o.p.s., Drobného 301, 592 31 Nové Město na Moravě

Registrováno u Ministerstva vnitra pod č. VS/1-1/35901/98-R ze dne 29.4.1998

Poskytování služby může být **přerušeno** v případě, že se uživatel služby projevuje agresivně, je pod vlivem návykových látek, je nutno zajistit tlumočnicka či vyprší časový limit pro konzultaci. Služba může být taktéž přerušena z důvodu zdravotní indispozice uživatele služby či poradce.

Poradenství občanské poradny vychází z údajů, které uživatel občanské poradně poskytne.

OP není zbavena ohlašovací povinnosti. Dozví-li se poradce při konzultaci, že došlo ke spáchání trestného činu, má OP povinnost případ ohlásit Policii ČR.