

Přijďte, budeme společně hledat řešení!



OBČANSKÁ PORADNA BRNO

na problémy nejste sami
...jsme tady pro VÁS



Občanská poradna Brno vám může poskytnout poradenství, pokud komunikujete verbálně v českém jazyce na úrovni, která je k poradenskému rozhovoru potřeba, nebo si zajistíte tlumočníka, pomůcky či jiný prostředek, který rozhovor umožní.

V JAKÉ OBLASTI VÁM RÁDI PORADÍME?

BYDLENÍ **PRACOVNÍ POMĚRY**
dávky rodina a mezilidské vztahy
rozvod a péče o dítě **DLUHY**
ochrana spotřebitele **vlastnictví a dědictví**

Sdělíme vám praktické věcné a správné informace.

Pomůžeme hledat řešení Vaší situace.

Provedeme Vás procesem oddlužení

BEZPLATNOST umožňuje lidem, ať si mohou dovolit službu zaplatit nebo ne, orientovat se v jejich právech a povinnostech a dostupných službách.

DISKRÉTNOST umožňuje lidem vystupovat anonymně.

Veškeré informace o uživateli služby a o tom, že poradnu navštívil nebudou předány, bez výslovného souhlasu uživatele, nikomu mimo poradnu.

INDIVIDUÁLNĚ A KOMPLEXNĚ ZAMĚŘENÁ PODPORA

Služba vychází z individuálně určených potřeb uživatele. Poradce k uživateli přistupuje vždy tak, aby respektoval jeho individualitu, důstojnost, základní lidská práva a svobody. Poskytovaná služba zohledňuje celkovou situaci uživatele a podporuje jej při vlastním zvládnutí problému.

NESTRANNOST znamená, že služby poradny jsou poskytované všem lidem bez rozdílu, bez předpojatosti, zaujatosti, předsudků, bez ovlivnění vlastními názory, politickým a náboženským přesvědčením poradce.

NEZÁVISLOST znamená, že služby poradny jsou lidem poskytovány nezávisle na státních nebo jiných organizacích.

Anenská 10
BRNO 60200
IČO: 653 53 358

+420 739 655 052
www.poradnabrno.eu
poradna.brno@volny.cz

OCITLI JSTE SE V OBTÍŽNÉ SITUACI?

NEVÍTE SI RADY? NEVÍTE NA KOHO SE OBRÁTIT?

TRÁPÍ VÁS DLUHY? MÁTE PROBLÉMY S PRONAJÍMATELEM?

ZAMĚSTNAVATEL NEVYPLATIL MZDU? NEVÍTE, JAK ŽÁDAT O DÁVKY?

ČEKÁ VÁS ROZVOD A ÚPRAVA PÉČE O DÍTĚ?

Občanská poradna Brno poskytne rady, informace a pomoc lidem, kteří se ocitli v těživé životní situaci nebo kterým taková situace hrozí a neumějí ji řešit vlastními silami.

Návštěvní doba - Anenská 10, Brno

Pondělí	8:00 – 12:00	pro objednané
	13:00 – 16:00	pro objednané + telefonické poradenství
Úterý	8:00 – 12:00	<i>bez objednání</i>
	13:00 – 15:00	pro objednané
Středa	8:00 – 12:00	<i>bez objednání</i>
	13:00 – 18:00	pro objednané
Čtvrtek	8:00 – 12:00	pro objednané
	13:00 – 15:00	pro objednané
Pátek	8:00 – 12:00	pro objednané

Na Občanskou poradnu Brno se můžete obracet v návštěvní době osobně, telefonicky, písemně (dopisem nebo emailem).

Pokud se nemůžete dovolat, znamená to, že se věnujeme klientům, kteří přišli osobně. Volání proto opakujte.

Občanská poradna Brno je členem Asociace občanských poraden.

*Projekt Občanské poradny Brno je finančně podporují:
Ministerstvo práce a sociálních věcí, Jihomoravský kraj a Magistrát města Brna.*

Občanská poradna Brno (zkráceně **poradna**) je zapsaný spolek, který poskytuje bezplatnou sociální službu odborného sociálního poradenství podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Jaké je naše poslání?

Občanská poradna Brno poskytuje rady, informace a pomoc lidem, kteří se ocitli v tíživé životní situaci nebo kterým taková situace hrozí. Usiluje o to, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností nebo dostupných služeb.

**Služba je poskytována tak,
aby uživatele podporovala při vlastním zvládnutí problému.**

Co je naším cílem?

Cílem Občanské poradny Brno je zvyšování schopností lidí samostatně řešit problémy a předcházet jejich vzniku.

Kdo vám poradí?

V Občanské poradně Brno pracují jako poradci vyškolení sociální pracovníci. V případě složitějšího dotazu může být s uživatelem dohodnuta další konzultace.

Co nemůžeme poskytnout?

Nejsme právníci, psychologové ani účetní.

Neprovádíme výpočty daní, poplatků, důchodů, pojištění, dávek státní sociální podpory a sociální péče, úroků, mezd, dovolené.

Neradíme v komerčních záležitostech (daňová přiznání, komerční pojištění, nejvýhodnější půjčky apod.).

Nezastupujeme u soudu, poradci neseписují za uživatele podání k soudu a jiné dokumenty.

Neposkytujeme kompenzační pomůcky, ubytování ani finanční prostředky.

Délka jedné konzultace je maximálně 45 minut, je možné přijít opakovaně. Poslední konzultace může být započata nejpozději půl hodiny před koncem návštěvní doby.
Tolerance začátku konzultace na objednání je 15 minut.

Před zahájením rozhovoru vás poradce informuje o podmínkách poskytování poradenství. Podmínky poskytování poradenství jsou vyvěšeny také v čekárně, konzultačních místnostech a na internetu. Pokud souhlasíte se všemi podmínkami, se kterými jste seznámeni, uzavíráte s poradnou ústní dohodu o poskytování služby. Okamžikem uzavření dohody se stáváte uživatelem služby. Poradna s vámi neuzavře dohodu o poskytnutí služby, pokud žádáte jinou službu, než poradna poskytuje nebo pokud poradna nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby.

Poradce s vámi může přerušit jednání, pokud se chováte k pracovníkům poradny agresivně nebo jste pod vlivem alkoholu nebo drog.

Jako uživatel služby máte právo:

- na ochranu soukromí, důstojnosti, dobré pověsti a jména,
- získat věcné, správné informace a návrhy vedoucí k řešení vašeho problému,
- zvolit si z některé navrhovaných řešení nebo se rozhodnout, že navrhované řešení nevyužijete a poradce vás ve vašem rozhodnutí respektuje,
- rozhovor ukončit kdykoli bez udání důvodu,
- se na poradnu znovu obracet.

Všechno, co poradci sdělíte, je důvěrné.

Ochrana osobních údajů

Poradce po rozhovoru zpracovává o každém případě záznamový arch, který slouží výhradně pro potřeby poradny a je s ním nakládáno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Poradna vám garantuje, že záznamové archy nejsou předávány mimo prostor organizace. Máte právo do svého záznamového archu nahlížet.

Jako uživatel služeb poradny máte právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Se stížností se můžete obracet na ředitele poradny ústně nebo písemně (dopisem, emailem nebo vhozením do schránky, která je umístěna v čekárně poradny). Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní.

V případě, že nejste spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit na instituce:

Asociace občanských poraden - arbitrážní komise,
Sabinova 3, 130 00 Praha 3

Krajský úřad Jihomoravského kraje, odbor sociálních věcí,
Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno

Prostory poradny jsou bariérové.

Poradenství je poskytováno ambulantně v sídle poradny, nikoliv formou terénní služby. Při vstupu do poradny je potřeba překonat 11 schodů. Klienti s omezenou mobilitou mají možnost využít distančních forem kontaktu (telefon, email, dopis)."