



Občanské poradenství

OBČANSKÁ PORADNA PLZEŇ
ČLEN ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

Obsah

1. Historie občanského poradenství	2
2. Historie a současnost občanského poradenství v ČR	3
2. 1. Občanské poradenství v Čechách	3
2. 2. Cíle občanského poradenství	4
2. 3. Principy občanského poradenství	4
2. 4. Služby občanského poradenství	5
2. 5. Metody práce s klientem v občanské poradně	6
2. 6. Pracovníci občanských poraden	6
2. 7. Role občanské poradny v síti služeb	7
2. 8. Kvalita služeb občanských poraden	7
3. Občanské poradenství v Plzni	8
3. 1. Občanské sdružení Občanská poradna Plzeň	8
3. 2. Program Občanské poradenství	8
3. 3. Kasuistika	9
3. 4. Další aktivity Občanské poradny Plzeň	11
3. 5. Kontakty	12
Charta občanských poraden	13

1. Historie občanského poradenství

Prvotním podnětem ke vzniku občanských poraden byla již **ve 20. letech 20. století** snaha vlády **ve Velké Británii** o založení institucí, které by informovaly občany o systému sociální péče státu. V roce 1939 bylo ve Velké Británii otevřeno prvních 200 občanských poraden (Citizens Advice Bureaux) .

V průběhu druhé světové války se činnost poraden zaměřila na poskytování informací o možných formách pomoci, na podporu lidem, kteří pátrali po svých ztracených blízkých a na zprostředkování kontaktů válečných zajatců a jejich příbuzných. Síť občanských poraden se i za nouzových válečných podmínek díky obětavé práci mnoha dobrovolníků a podpoře vlády a měst rychle rozrůstala.

Po válce se nová vláda ve Velké Británii rozhodla převzít na sebe úlohu, kterou dosud poradny plnily a odmítla občanské poradny nadále financovat. V té době již ve Velké Británii fungovalo zhruba 1000 poraden. S finanční podporou několika nadací se poradnám podařilo i nadále zajistit svou činnost a pokračovat v ní jako nevládní organizace financované ze soukromých zdrojů.

V reakci na potřeby občanů začaly postupně občanské poradny poskytovat poradenství také v oblasti bydlení, ochrany spotřebitele, zaměstnanosti, zadlužování domácností apod. Vláda a města následně přehodnotila svůj postoj a začala občanské poradenství opět podporovat.

V 70. letech 20. století se občanské poradny sdružily do **Národní asociace občanských poraden** (National Association of Citizens Advice Bureaux). Společným cílem bylo podpořit kvalitu poskytovaných služeb vytvořením minimálních standardů občanského poradenství, vypracovat indexaci databáze a kvalitní školící systém.

Síť občanských poraden se i nadále rozrůstala na stávajících zhruba 3 000 poradenských míst. Pracovníky poraden tvoří z 90 % dobrovolníci. Zástupci poraden úzce spolupracují s místní správou a podílejí se na regionálním plánování.

Občanské poradny jsou ve Velké Británii pozitivně vnímanou významnou součástí občanské společnosti a jsou politiky i zástupci veřejné správy respektovány jako důležitá složka zastupující zájmy občanů.

Od 90. let 20. století poskytuje Národní asociace občanských poraden podporu při zakládání místních sítí poraden v bývalých postkomunistických zemích střední a východní Evropy – v Polsku, v Rumunsku, v Litvě, v České republice, na Slovensku a v dalších zemích. Každá země si britský model upravuje podle své potřeby.

V roce 2004 se národní sítě občanských poraden z Velké Británie, Skotska, Irska, České republiky, Polska, Litvy, Rumunska a Nového Zélandu sdružily do **mezinárodní organizace Citizens Advice International**.

2. Historie a současnost občanského poradenství v ČR

2. 1. Občanské poradenství v Čechách

Občanské poradenství v Čechách má jen obtížně doložitelnou historickou tradici. V období Rakouska – Uherska a za první republiky byla provozována činnost tzv. veřejných agentů. Tito agenti měli koncesi k obstarávání všech záležitostí nevyhrazených jiným osobám, což zahrnovalo i část agendy notářské a advokátní. Veřejní agenti museli mít vysokoškolské právní vzdělání. V Ottově slovníku naučném z roku 1888 je zmiňováno, že prováděli činnost za úplatek, „pro chudinu arcif zdarma“.

Vedle koncesovaných veřejných agentů putovali s poradenskou pomocí českými zeměmi tzv. vinkláři, kteří pomáhali lidem napsat dopis na úřad, radili v drobných sporech a kam se s kterou záležitostí obrátit. Svou neoficiální poradenskou činnost provozovali většinou po hospodách a všeobecně se vědělo, kde budou v který čas k zastížení. Lidé je osobně znali a chodili za nimi se svými problémy. Za poskytnuté rady platili podle svých možností buď v naturáliích nebo i penězi.

Novodobá historie občanského poradenství v České republice začíná v roce 1996, kdy se sešli zástupci šesti českých neziskových organizací s cílem vytvořit síť poraden podle britského vzoru. Pro zajištění právního rámce jejich spolupráce **bylo založeno občanské sdružení s názvem Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden**, ve kterém byly zapojeny samostatné poradenské organizace z Brna, Prahy, Děčína, Havířova, Jihlavy a Plzně. Cílem sdružení bylo rozvíjet a propagovat myšlenku občanského poradenství.

Prvními partnery pro realizaci této myšlenky byly Informační centrum nadací a britský Know-How Fund. Pomoc této nadace spočívala především ve finančním zajištění konzultační podpory vznikající sítě. Za pomoci britských odborníků byly postupně tvořeny základní dokumenty charakteristické pro občanské poradenství – principy občanského poradenství, Charta občanských poraden, systém práce s klientem, systém výběru a zaškolování nových pracovníků a dobrovolníků, klasifikační informační systém, jednotné záznamové archy pro zaznamenávání práce s klientem, základy informační databáze. Bylo také vytvořeno a patentováno logo občanského poradenství.

Po zpracování a ověření základních dokumentů v rámci dvouletého pilotního projektu bylo sdružení **přejmenováno na Asociaci občanských poraden** a pozornost byla postupně zaměřena na kontinuální zvyšování počtu jejich členů. Při přijímání nových poraden je kladen důraz na jejich kvalitu (Asociace občanských poraden má stanoveny minimální kvalitativní vstupní požadavky) a také na rovnoměrnost růstu sítě v rámci České republiky.

Jeden z hlavních cílů Asociace občanských poraden je garantovat kvalitu

občanského poradenství v České republice. Pro splnění tohoto cíle byly vypracovány Minimální standardy občanského poradenství a vypracována metodika provádění kontrol a poskytování podpory k dosahování co nejvyššího stupně kvality.

2. 2. Cíle občanského poradenství

Občanské poradenství je služba základního a všeobecného sociálního poradenství. Jeho typickým znakem je, že vzniká z občanské iniciativy, nejčastěji jako občanské sdružení nebo účelové zařízení církve. Občanské poradny svou povahou přispívají k rozvoji občanské společnosti, podporují v lidech osobní odpovědnost, občanskou statečnost a aktivní zájem o řešení jejich problémů i problémů komunity. Významnou roli hraje prvek dobrovolnosti v zajišťování služby občanského poradenství.

Občanské poradny rozlišují dva základní cíle. Prvním cílem občanského poradenství **je zajistit, aby lidé znali svá práva a povinnosti, aby uměli účinně vyjádřit své potřeby a aby znali dostupné služby.** Člověk, který je znalý svých práv a povinností a ví, jak je hájit, se stává nejdůležitějším článkem občanské společnosti.

Druhým cílem občanského poradenství je **na základě analýzy problémů občanů upozorňovat zákonodárné orgány, orgány samospráv, příslušné orgány státní správy na nedostatky legislativy a současně informovat subjekty poskytující služby na neřešené problémy občanů a tím přispívat k rozvoji a zlepšení služeb a fungování úřadů na místní a celostátní úrovni.**

2. 3. Principy občanského poradenství

Služby občanského poradenství jsou poskytovány při respektování čtyř základních principů – bezplatnost, nezávislost, nestrannost a diskrétnost.

Bezplatnost

Služby občanské poradny jsou poskytovány zdarma. Tento princip vychází z myšlenky, že občanské poradenství musí být dostupné všem a že není v kompetenci poradců rozlišovat, kdo z klientů zaplatit může a komu musí být poskytnuta rada zdarma.

Nezávislost

Občanské poradny své služby poskytují nezávisle na státních nebo jiných organizacích, nezávisle na organizacích, které poradnu finančně podporují nebo dotují.

Nestrannost

Občanská poradna je otevřena všem lidem bez rozdílu věku, rasy, pohlaví, postižení, náboženského vyznání, politické příslušnosti nebo sexuální orientace.

Platí, že každý klient má právo, aby s ním bylo zacházeno se stejnou důsledností, respektem a vctěním.

Poradce musí být při práci s klienty nestranný a snažit se eliminovat své názory, postoje a hodnoty. Klient má právo, aby nebyl hodnocen, resp. odsuzován. Poradce by neměl vyslovit své hodnocení problému či klienta, měl by se snažit pracovat se svými pocity, uvědomovat si, kdy se do práce s klientem promítají jeho soudy a názory.

Diskrétnost

Základním etickým pravidlem občanských poraden je, že bez souhlasu klienta o něm nebudou poskytnuty informace mimo poradnu. Výjimku tvoří případy, kdy se poradce dozví o podezření ze spáchání závažného trestního činu. Pak je poradna, stejně jako každý občan, povinna oznámit věc policii. Stane-li se, že by klient chtěl pracovníkovi poradny sdělit informace, ze kterých by vyplývalo, že klient takový trestní čin spáchal, je poradce povinen klienta upozornit na to, že tuto skutečnost musí oznámit policii, a záleží na klientovi, zda se rozhodne ve svém sdělení pokračovat.

Klienti mohou do občanské poradny přicházet také anonymně. Pouze v případech, kdy je pro řešení situace nutné znát klientovo jméno, je klient o jeho sdělení požádán. Pokud jsou v záznamech poradny evidovány osobní údaje klienta, musí k tomu dát klient poradně souhlas a dané údaje podléhají ochraně v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

2. 4. Služby občanského poradenství

Cílovou skupinou občanských poraden jsou ti, kteří se ocitli v obtížné životní situaci a nemají vlastní zdroje k jejímu řešení. Úkolem poradny je pomoci klientovi se v situaci zorientovat a poskytnout mu takovou pomoc, na jejímž základě bude schopen problém řešit.

Občanská poradna poskytuje klientům informace, rady, aktivní pomoc a asistenci.

Informace spočívají ve sdělení faktických údajů nebo předání kontaktů klientovi bez hlubšího řešení jeho konkrétní situace. Rada vychází již z konkrétní situace klienta, je orientovaná na dojednané řešení problému, nabízí alternativy řešení a posuzuje jejich klady a zápory. Pokud poradna nemůže klientovi přímo pomoci, podá klientovi informaci, kde jinde může pomoc získat. Aktivní pomoc klientovi zahrnuje komplexní přístup k řešení problému, včetně následné práce jakou může být například pomoc při sepisování nejrůznějších podání či žádostí. Asistenci je pak poskytování podpory klientovi i mimo prostory poradny, jedná se zejména o

o doprovázení klienta, pomoc při vyjednávání nebo zastupování klienta (nikoli však právní zastupování).

Není-li možné situaci řešit poskytnutím konkrétní rady, kontaktu či jiné pomoci, může klient v občanské poradně najít alespoň zájem pracovníka o problém, čas na naslouchání a emoční podporu.

Klienti se na občanskou poradnu obracují s nejrůznějšími dotazy. Nejčastěji se jedná o problematiku vztahující se k bydlení, rodině a mezilidským vztahům, právní ochraně, majetkoprávním vztahům, pracovněprávním vztahům, k systému sociálních dávek a k ochraně spotřebitele.

2. 5. Metody práce s klientem v občanské poradně

Základní a nejčastější formou práce s klientem v občanské poradně je řízený rozhovor. **Metody vedení rozhovoru v občanském poradenství byly vytvořeny podle knihy Gerarda Egana The Skilled Helper - A Systematic Approach to Effective Helping (Kvalifikovaný pomocník – systematický přístup k efektivní pomoci)**, vydané nakladatelstvím Brooks/Cole Publishing Company v roce 1986.

Cílem rozhovoru s klientem je objasnění problému, podpora při převzetí odpovědnosti za vlastní jednání, pomoc při získávání a rozvíjení schopností a dovedností, které vedou ke zlepšení klientovy situace a řešení problému.

Rozhovor vedoucí k dosažení tohoto cíle má jasně danou strukturu. První fáze rozhovoru spočívá v naslouchání klientovi a v co nejlepším porozumění jeho situaci. Druhá fáze je zaměřena na ujasnění si, čeho chce klient dosáhnout a jak chce svoji situaci změnit. Ve třetí fázi rozhovoru hledá klient společně s poradcem způsoby, jakými je možné stanovených cílů dosáhnout. Společně hodnotí možnosti realizace nabízených způsobů řešení a jejich dopad. Za výběr z nabídnutých řešení a realizaci následných kroků je zodpovědný sám klient.

Při hledání možných způsobů řešení vycházejí poradci především z informační databáze zpracované Asociací občanských poraden. Mezi další informační zdroje patří právnícká literatura, právní software ASPI a interní informační zdroje poradny.

2. 6. Pracovníci občanských poraden

Základním principem občanského poradenství je, že občan radí občanovi. V poradnách proto pracují lidé ochotní pomáhat druhým, lidé s dobrými komunikačními schopnostmi, chutí vyhledávat a učit se nové věci. Jsou jimi stálí zaměstnanci i dobrovolní pracovníci.

Každý poradce prochází zhruba půlročním školením zaměřeným na osvojení si znalostí a dovedností pro vedení poradenského rozhovoru a práci s klienty. Celý výcvik nového poradce je koncipován tak, aby se podle něj mohl zaučit člověk z jakéhokoli oboru.

2. 7. Role občanské poradny v síti služeb

Občanské poradny poskytují služby základního a všeobecného poradenství, jsou nízkoprahovou službou se široce definovanou cílovou skupinou. Podmínkou splnění role, kterou občanská poradna v komunitě má, je, aby spolu s dalšími institucemi vytvářela síť aktivních a spolupracujících organizací a institucí. Jedině kvalitní síť, provázanost a spolupráce mohou zajistit komplexní nabídku služeb.

Do takto tvořené místní sítě musí být zahrnuty instituce veřejné správy, další pomáhající organizace i místní podnikatelské subjekty.

2. 8. Kvalita služeb občanských poraden

Kvalitu služeb občanských poraden sdružených v Asociaci občanských poraden garantuje právě asociace. Je to jedna z jejích nejdůležitějších činností, kterou zajišťuje formou externích kontrol podle jednacního a kontrolního řádu Asociace občanských poraden. Cílem kontrol je zjistit stav a fungování jednotlivých poraden, zjistit, zda jsou dodržovány základní dokumenty jako Charta a Minimální standardy. Kontroly jsou prováděny u nově přijaté poradny do dvou let od přijetí, u ostatních poraden vždy jednou za 3 roky a aktuálně při stížnosti na činnost poradny nebo při podezření z nedodržování standardů a povinností nebo na žádost zřizovatele poradny.

3. Občanské poradenství v Plzni

3. 1. Občanské sdružení Občanská poradna Plzeň

Občanská poradna Plzeň byla pro veřejnost poprvé otevřena **v březnu 1998**. V té době ještě jako jeden z projektů Centra neziskových organizací Plzeň, které jí poskytlo materiální, prostorové i technické zázemí. Od počátku své činnosti byla Občanská poradna Plzeň členem Asociace občanských poraden a jako jedna ze sedmi pilotních poraden se podílela na tvorbě základů občanského poradenství v České republice.

V červenci 1999 bylo na základě zákona č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů, ve znění pozdějších předpisů, založeno a Ministerstvem vnitra ČR pod č. j. VS/1-1/40724/99-R zaregistrováno samostatné **občanské sdružení Občanská poradna Plzeň**, IČO 69460833, které se stalo jediným nositelem občanského poradenství v regionu.

3. 2. Program Občanské poradenství

Poskytování kvalitního občanského poradenství je od počátku existence Občanské poradny Plzeň jejím hlavním posláním. Poradna poskytuje **poradenství založené na čtyřech základních principech – bezplatnost, diskrétnost, nestrannost a nezávislost**. Mezi specifika občanského poradenství patří také **systém práce s klientem**, při kterém je kladen důraz na zplnomocňování klienta a jeho rovnocenné postavení během celého poradenského procesu. Poradenství je poskytováno zejména v těchto oblastech:

*bydlení
rodina a mezilidské vztahy
občanskoprávní vztahy
majetkoprávní vztahy
pracovněprávní vztahy
systém sociálních dávek a pomoci
finanční problematika
ochrana spotřebitele
sociální a zdravotní pojištění
správní řízení (jednání s úřady)*

Každoročně zaznamenává poradna výrazný nárůst počtu klientů. Z původních 53 klientů za rok 1998, vzrostl počet osob vyhledávajících služby Občanské poradny Plzeň na 2 267 klientů za rok 2004. Klienti kontaktují Občanskou poradnu Plzeň nejčastěji formou osobní návštěvy v poradně, ale i telefonem, dopisem a prostřednictvím emailu. V případě imobility klienta je možná také návštěva poradců v jeho bytě. Nejčastější dotazy klientů se týkají problematiky majetkoprávních vztahů, právního systému a právní ochrany, bydlení, rodiny a mezilidských vztahů,

pracovněprávních vztahů a zaměstnanosti a sociálních dávek.

Všichni poradci pracující v programu Občanské poradenství absolvují školení „Práce s klientem v občanském poradenství“ a pravidelně se zúčastňují odborných školení k jednotlivým poradenským tématům. Reflexi své poradenské práce získávají pracovníci poradny v rámci supervizí.

Cílem Občanské poradny Plzeň je zapojit do práce v poradně co nejširší spektrum lidí pocházejících z různých věkových skupin, sociálních a kulturních prostředí, aby byl naplněn princip rovných příležitostí.

Velkou pozornost věnuje Občanská poradna Plzeň **sledování kvality poskytovaných služeb**, což prokázala i během nezávislých kontrol kvality prováděných roce 2002 a 2003 Ministerstvem práce a sociálních věcí, Magistrátem města Plzně a Asociací občanských poraden. V červnu 2003 získala Občanská poradna Plzeň jako výsledek externího auditu kvality prováděného Asociací občanských poraden certifikát kvality a byla zařazena mezi organizace poskytující kvalitní poradenské služby.

Zkušenosti nabyté poradenskou praxí se snaží Občanská poradna Plzeň zúročit také **v odborné práci pro město Plzeň i Krajský úřad Plzeňského kraje**. Pracovníci Občanské poradny Plzeň se aktivně podílejí na práci komisí Magistrátu města Plzeň – Komise pro otázky integrace cizinců, Komise pro integraci etnických menšin a Komise pro sociální věci. Občanská poradna Plzeň je zastoupena také v Koordinačním centru EU Plzeňského kraje, v povodňovém štábu Plzeňského kraje a v Panelu psychosociální pomoci Plzeňského kraje.

Poradnám, které se připravují na vstup do Asociace občanských poraden poskytuje Občanská poradna Plzeň metodickou podporu při naplňování Minimálních standardů občanského poradenství a asistuje při přípravě na vstup.

V říjnu 2004 otevřela Občanská poradna Plzeň své **kontaktní místo také ve městě Rokycany**. Kontaktní místo je pro klienty otevřeno jednou týdně vždy ve středu.

3. 3. Kazuistika

Klientka se na Občanskou poradnu Plzeň obrátila s dotazem, jakým způsobem může vydědit syna.

Ke své situaci klientka uvedla, že vlastní rodinný domek, ve kterém v současné době bydlí se svým vnukem. Vnuk je velmi pracovitý, pomáhá klientce s údržbou domku a velmi dobře spolu vycházejí. Klientka by proto chtěla, aby po její smrti zdědil veškerý její majetek, včetně domku, vnuk. Manžel klientky již zemřel. Jediný syn, kterého měli, dostal podle slov klientky již v průběhu let dost a tak nebude nespravedlivé, pokud po klientce již dědit nebude. Klientka by proto chtěla svého

syna vydědit.

V rozhovoru s klientkou bylo upřesněno, že klientka by ráda dosáhla toho, aby po její smrti veškerý její majetek zdědil vnuk. Vydědění syna je způsob, o kterém se domnívá, že povede k tomuto cíli.

S klientkou byly probrány podmínky vydědění podle § 469a a násl. zákona č.40/1964 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Vzhledem k tomu, že klientka se synem nemá žádná potíže, má ho ráda a vydědit ho chtěla pouze z důvodu usnadnění vnukova přístupu k dědictví, postup cestou vydědění se v klientčině případě ukázal jako nevhodný.

Klientce byly proto nabídnuty další možné alternativy, jak její situaci řešit. Podle § 460 a násl. Občanského zákoníku má klientka možnost sepsat závěť a v závěti vnukovi dům odkázat. Závěť může klientka napsat buď vlastní rukou a vlastnoručně ji podepsat.

Další možností je zřídit závěť v jiné písemné formě (např. na stroji, počítači), vlastnoručně tuto závěť podepsat a za účasti současně přítomných dvou svědků výslovně projevit, že tato závěť obsahuje její poslední vůli. V tomto případě se musí na závěť podepsat také svědci.

V závěti musí být vždy uveden den, měsíc a rok, kdy byla podepsána.

Poradna může klientce poskytnout vzor, jak závěť sepsat a v případě potřeby následně zkontrolovat úplnost klientkou sepsaných dokumentů.

Pro sepsání závěti může klientka také využít služeb notáře. Odměna notáře za sepsání závěti je na základě vyhlášky č. 196/2001 Sb., o odměnách a náhradách notářů a správců dědictví stanovena na 900 Kč.

Klientka se může na notáře obrátit také se žádostí o uložení závěti do Centrální evidence závětí, kterou vede Notářská komora České republiky. V této evidenci může uschovat jak závěť, kterou si sama sepíše, tak závěť sepsanou notářem. Cena této služby je výše uvedenou vyhláškou stanovena na 800 Kč.

Vzhledem k tomu, že klientka má syna a nejsou dány důvody pro jeho vydědění, je třeba vzít v potaz také § 479 Občanského zákoníku. Na základě tohoto paragrafu je závěť, podle které se zletilému potomkovi nedostane z dědictví alespoň polovina jeho dědického podílu ze zákona, v této části neplatná.

Syn klientky by tedy měl i v případě sepsání závěti, kde by jediným dědicem byl vnuk, obdržet podíl v hodnotě alespoň poloviny dědictví.

Řešením situace by bylo, kdyby syn klientky odmítl dědictví. Syn může po smrti klientky ústním prohlášením u soudu nebo písemným prohlášením soudu zaslaným dědictví odmítnout. Zda se tak stane bude však pouze na vůli syna.

V případě dědění budou syn i vnuk, jako příbuzní v řadě přímé, osvobozeni od placení dědické daně.

Vzhledem ke složitosti situace je možné, aby klientka vše vyřešila ještě za života darováním domku vnukovi. Darování upravuje § 628 a následující Občanského zákoníku. Darovací smlouvou je možné vnukovi bezplatně domek přenechat. Darovací smlouva musí být v případě darování nemovitosti písemná. V darovaném domku může být současně bezúplatně zřízeno na základě § 151n Občanského zákoníku ve prospěch klientky věčné břemeno bydlení. Klientka by tak měla zajištěno doživotní užívání domku a po její smrti by do dědictví přešel již jen její ostatní majetek.

V případě darování platí obdarovaný darovací daň. U bezúplatného věcného břemene zřízeného ve prospěch dárce přímo v darovací smlouvě platí oprávněný z věcného břemene daň z převodu nemovitostí. Pokud by se však zřizovalo bezúplatně věčné břemeno v samostatné smlouvě platí ten, v jehož prospěch bylo věčné břemeno zřízeno daň darovací.

Klientka se rozhodla sepsat závěť, ve které odkáže celý svůj majetek vnukovi. Se synem si promluví a objasní mu, proč se pro takové řešení rozhodla. Domnívá se, že syn všemu porozumí a po její smrti nebude na svém dědickém podílu ze zákona trvat.

S klientkou byl probrán vzor, podle kterého si může závěť sama sepsat. Následně se klientka znovu obrátí na poradnu, aby se ujistila, zda závěť sepsala správně a listina má veškeré podstatné náležitosti.

3. 4. Další aktivity Občanské poradny Plzeň

Občanská poradna Plzeň realizuje své aktivity také v dalších **specifických programech**:

Sociální integrace

V rámci programu Sociální integrace realizuje Občanská poradna Plzeň specializované projekty, jejichž cílem je **zpřístupnit poradnu také klientům, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením, a přispět tak ke zlepšení situace jednotlivců i celých komunit**. Poradna je rovněž **partnerem** dalším nevládním neziskovým organizacím pracujícím se specifickými cílovými skupinami a ve vzájemné spolupráci poskytuje občanské poradenství jejich klientům.

Poradenství pro nestátní neziskové organizace (NNO)

Program Poradenství pro NNO si klade za cíl **podpořit profesní rozvoj nestátních neziskových organizací, které svou činností a službou přispívají k tvorbě demokratického prostředí podporujícího ochranu práv občanů**. Odborné poradenství je zaměřeno na strategické plánování, identifikaci finančních

zdrojů a získávání finanční podpory (fundraising NNO), vedení účetnictví a podporu kvality.

Vzdělávací aktivity pro veřejnost

V programu Vzdělávací aktivity pro veřejnost je soustředěna dlouhodobější snaha Občanské poradny Plzeň **předcházet vzniku tíživých životních situací** občanů včasným poskytnutím informací o jejich právech a povinnostech. Občanská poradna Plzeň pořádá k nejrůznějším aktuálním tématům semináře a přednášky pro veřejnost a spolupracuje s Českým rozhlasem Plzeň.

Na činnosti Občanské poradny Plzeň se podílejí stálí zaměstnanci, dobrovolní pracovníci a externí spolupracovníci.

Občanská poradna Plzeň je finančně podporována městem Plzeň, Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR, Evropskou unií z programů Phare 2002 a Phare 2003 a dalšími nadacemi.

3. 5. Kontakty

Občanská poradna Plzeň

Barrandova 8
326 00 Plzeň

tel.: 377 456 468

fax: 377 456 467

mobil: 777 964 563

www.opplzen.cz

e-mail: poradna@opplzen.cz

Číslo bankovního účtu: ČSOB Plzeň 279981773/0300

OTEVÍRACÍ DOBA:

Pondělí: 9.00 – 12.00 16.00 – 19.00

Úterý: 9.00 – 12.00 13.00 – 17.00

Středa: 9.00 – 12.00 13.00 – 16.00

Čtvrtek: 9.00 – 12.00 13.00 – 16.00

(pro velký zájem klientů doporučujeme předchozí telefonické objednání)

Občanská poradna Plzeň – kontaktní místo Rokycany

Masarykovo náměstí 80
337 01 Rokycany

tel.: 777 944 563

OTEVÍRACÍ DOBA: Středa: 9.00 – 12.00 13.00 – 16.00

(pro velký zájem klientů doporučujeme předchozí telefonické objednání)

Charta občanských poraden

- I. Služby občanské poradny jsou poskytovány bezplatně, jsou nezávislé, důvěrné a nestranné. Jsou určeny všem lidem bez rozdílu.
- II. Občanská poradna je nezávislá nevládní organizace a je součástí sítě občanských poraden. V rámci této sítě je zajištěna jednotná informační databáze, jednotné školení poradců, jednotná metodika a kontrola činnosti.
- III. Občanská poradna zajišťuje, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit účinně své potřeby. Poradna poskytuje informace o právní úpravě, nikoliv o právním řešení problému.
- IV. Občanská poradna poskytuje rady a informace každému zájemci ve všech oblastech se zaměřením na sociální problematiku, pracovní právní vztahy, bydlení, problematiku rodiny, mezilidské vztahy, lidská práva a spotřebitelské rady. Problém klienta je řešen jako celek a v případě jeho rozdělení na jednotlivé odborné části je poradnou koordinován.
- V. Pokud občanská poradna nemůže pomoci, odkáže klienta na jinou poradnu nebo instituci, která může požadovanou radu poskytnout.
- VI. Poradci vždy respektují klienta a jeho rozhodnutí o tom, jak dále jednat. Klienti jsou podporováni k samostatnému jednání, aby se nestali závislími na poradně. Každé jednání je vedeno pouze se souhlasem klienta.
- VII. Rada musí být nestranná a neutrální (bez hodnocení) a musí být podána s ohledem na klientovu situaci. Podaná rada a informace nesmí být ovlivněna jinými názory a zájmy.
- VIII. Občanská poradna zachovává důvěrnost sděleného problému a bez souhlasu klienta nesmí být poskytnuty podrobnosti jeho dotazu mimo poradnu. Klient má právo vystupovat v občanské poradně anonymně.
- IX. O všech dotazech klientů a rozhovorech jsou vedeny záznamové archy a klient má právo do nich nahlédnout. Dotazy všech klientů jsou statisticky zpracovávány a na základě jejich vyhodnocení jsou upozorňováni pracovníci státní správy a zastupitelé na všech úrovních na problémy občanů a nedostatky legislativy.



Brožura byla vydána v rámci projektu Občanské poradny Plzeň podpořeného z programu EU Phare 2002 - Dlouhodobá udržitelnost rozvoje občanské společnosti.

V roce 2005 vydala:
Občanská poradna Plzeň

náklad 500 výtisků