

Informace o poskytované službě

Stručné uvedení služby:

Občanská poradna Pardubice (dále jen OPP) je zapsaným spolkem, který poskytuje odborné sociální poradenství formou informací, rad a pomoci všem, kteří se na poradnu obrátí v nepříznivé sociální situaci nebo ve chvíli, kdy taková situace hrozí. Jedná se o registrovanou sociální službu dle zákona č. 108/2006 Sb. OPP není právní poradnou ani advokátní kancelář. **Poradci jsou kompetentní k výkladu a interpretaci právních dokumentů, nejsou však kompetentní k právnímu řešení problému.**

Zásady, kterými se poradci OPP řídí:

Služba je poskytována bezplatně, nestranně – tzn. všem bez ohledu na věk, národnost, pohlaví, vyznání, sociální status apod. a nezávisle na institucích, které OPP finančně podporují, jakož i na politickém, názorovém či náboženském přesvědčení poradce. Poradci jsou povinni zachovávat mlčenlivost, ledaže by byla prolomena jejich oznamovací povinností plynoucí z platných právních předpisů.

Oblasti, v jakých OPP poskytuje poradenství:

Odborné sociální poradenství je poskytováno v osmnácti oblastech: majetkoprávní vztahy, rodina a partnerské vztahy, finanční a rozpočtová problematika, bydlení, občanské soudní řízení, pracovní-právní vztahy a zaměstnanost, ochrana spotřebitele, sociální dávky, sociální služby, pojištění, zdravotnictví, školství a vzdělání, ekologie a životní prostředí, základy práva ČR, právní systém EU, veřejná správa, ústavní právo, trestní právo.

V jakých oblastech se v OPP neposkytují rady a služby:

OPP neradí ve věcech obchodního práva, v komerčních záležitostech a v situacích, kdy by třetí osobě měl vzniknout komerční prospěch. Nenahrazuje specializované poradny a pracoviště typu sociální péče, sociálních dávek, klinických psychologů a rodinných terapeutů. OPP neposkytuje hmotnou a finanční pomoc ani ubytování.

Možnost vyjádřit spokojenost/nespokojenost se službou + možnost podat stížnost

Vyjádřit spokojenost/nespokojenost se službou je možné prostřednictvím anonymního anketního lístku (k dostání buď osobně u poradce, nebo v prostorách přede dveřmi poradny).

Stížnost je možné podat ústně či písemně na následující kontakty:

- k rukám ředitelky poradny na adresu poradny - 17 listopadu 237, 530 02 Pardubice.
- Asociace občanských poraden, Sabinova 3, 130 00 Praha 3
- Krajský úřad Pardubického kraje, Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice nebo Ministerstvo práce a sociálních věcí, Odbor sociálních věcí, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2.

Ukončení smlouvy ze strany uživatele:

Uživatel může vypovědět smlouvu bez uvedení důvodu s okamžitou platností. Uživatel rozhoduje o vlastní situaci sám a na případné další uživatelské návštěvy v poradně, nebude mít toto rozhodnutí negativní vliv.

Ukončení smlouvy ze strany poskytovatele se řídí ustanoveními standardu č. 4.

Výpovědní lhůty:

Výpověď nastává v okamžiku sdělení důvodu výpovědi (jak ze strany poskytovatele, tak ze strany uživatele).

Bližší informace k poskytované službě

- www.obcanskaporadnapardubice.cz
- Dokument Standardy kvality sociálních služeb OPP – k nahlédnutí na vyžádání v OPP
- osobně, telefonicky či emailem u poradců a ředitelky OPP