

Směrnice Asociace občanských poraden
Schválena valnou hromadou AOP dne: 10. 6. 2021
Účinnost ode dne: 10. 6. 2021

Směrnice č. **ZÁKLADNÍ PARAMETRY PORADENSTVÍ**

1. Občanská poradna je zařízení sociálních služeb, kde je poskytována služba odborného sociálního poradenství podle zákona o sociálních službách, stanov Asociace občanských poraden (AOP), Etického kodexu občanských poradců, Charty občanských poraden a směrnic a koncepčních materiálů vydaných AOP.
2. Člen AOP je povinen označit službu odborného sociálního poradenství názvem, který obsahuje slovní spojení „občanská poradna“.
3. Občanská poradna má definovány poslání, cíle, principy a cílovou skupinu, které jsou v souladu s touto směrnicí.
4. Posláním občanských poraden je usilovat o to, aby lidé netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit účinně své potřeby.
5. Cílem občanských poraden je:
 - Klient, který
 - je informovaný o svých právech a povinnostech,
 - zná možnosti řešení své situace,
 - je schopen se rozhodnout pro konkrétní řešení své situace a činit konkrétní kroky vedoucí ke změně jeho nepříznivé situace,
 - při řešení své nepříznivé situace dokáže využít přirozenou vztahovou síť (rodinu, místní instituce, místní komunitu)
 - Upozorňovat příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy, její aplikace a na neřešené problémy. Tím přispívat k rozvoji a zlepšení služeb a fungování úřadů na místní i celostátní úrovni.
6. Občanské poradenství je poskytováno v souladu s těmito principy:
 - Bezplatnost – poradenství je poskytováno bezplatně, od klientů se neočekává poskytnutí odměny, daru nebo protislužby.
 - Nezávislost – poradenství je poskytováno v souladu se zájmy klienta, nezávisle na vnějších vlivech, na zájmech poradny a třetích osob.
 - Důvěrnost – poradenství umožňuje klientům vystupovat anonymně a o všech skutečnostech týkajících se klienta je zachována mlčenlivost, kromě zákonem stanovených situací.
 - Nestrannost – poradenství klienta nediskriminuje v žádné oblasti, je objektivní a respektuje individuální odlišnosti klienta.
 - Komplexnost – poradenství je poskytováno tak, aby zohledňovalo celkovou situaci klienta.
7. Cílovou skupinou jsou lidé, kteří vnímají svoji životní situaci jako nepříznivou, nebo jsou takovou situací ohroženi.

8. Občanská poradna poskytuje službu minimálně v úrovni 2 (viz níže) v patnácti Základních oblastech poradenství, kterými jsou:

- Občanskoprávní vztahy
- Rodinné právo
- Bydlení
- Pracovněprávní vztahy a zaměstnanost
- Dluhová problematika
- Ochrana spotřebitele
- Sociální dávky
- Sociální služby
- Sociální pojištění
- Zdravotní pojištění, práva a povinnosti pacientů
- Soudní řízení a jeho alternativy
- Veřejná správa
- Trestní právo
- Školství
- Ochrana základních lidských práv

9. Úrovně poskytovaných služeb jsou definovány takto:

- Úroveň 1 - Informace
Obsahem informací jsou obecná fakta, při kterých není třeba posuzovat a řešit konkrétní situaci uživatele služeb. Informacemi mohou být také konkrétní údaje, které jsou cílené na danou situaci. Informace nenabízí možnosti řešení.
Příklady: číslo právní normy, odkazující informace (kontaktní údaje o jiných institucích), znění vybraného paragrafu zákona, zjištění, zda určitá právní norma je platná.
- Úroveň 2 – Rada
Rada vychází z konkrétní situace uživatele, nabízí alternativy řešení, posuzuje klady a zápory jednotlivých variant řešení. Je orientovaná na řešení problému.
Příklady: uživatel chce ukončit pracovní poměr, poradce nabízí různé varianty a společně zvažují výhody a nevýhody možných řešení; uživatel chce řešit svou obtížnou finanční situaci a spolu s poradcem zvažují možnosti navýšení příjmu.
- Úroveň 3 – Nápomoc
Nápomoc při činnostech, které činí uživateli služeb potíže.
Příklady: konzultace věcných náležitostí různých písemností, podrobné vysvětlení aplikace vzorů, pomoc s výpočty a splátkovými kalendáři, vysvětlování obsahu dokumentů, zprostředkování pomoci u dalších institucí (telefonování, e-mail)
- Úroveň 4 - Aktivní pomoc
Konkrétní činnost ve prospěch uživatele služeb, kterou nezvládá vlastními silami.
Příklady: vyplňování formulářů a dotazníků pro uživatele služeb (uživatel služby např. neumí psát, neumí dobře česky), psaní individualizovaných vzorů písemností pro uživatele služeb

10. Občanská poradna poskytuje poradenství minimálně formou osobních a telefonických konzultací. O dalších způsobech poskytování poradenství (např. e-mailem) informuje veřejnost srozumitelným způsobem. Minimální počet hodin pro konzultace je 20 hodin týdně. (při minimálním celkovém úvazku 1,00)

11. Služby se poskytují ambulantně. Pokud občanská poradna poskytuje své služby i jinak, má zpracovanou jejich nabídku a pravidla poskytování. Totéž platí o službách, které občanská poradna poskytuje mimo rámec odborného sociálního poradenství podle zákona o sociálních službách. Zájemce musí být srozumitelně informován, že se jedná o jiný typ služby.
12. Občanská poradna má nejméně dva stálé pracovníky (formou pracovněprávního vztahu) na pracovní pozici poradce, kdy součet jejich pracovních úvazků činí nejméně 1,00, kteří splňují kvalifikační předpoklady podle zákona a požadavků AOP.
13. Občanská poradna má povinnost zajistit splnění kvalifikačních předpokladů stanovených AOP, kterými jsou:
 - Kurz „Práce s klientem I“ pro nové poradce, a to do 12 měsíců od nástupu do OP
 - Školení poradců v základních oblastech poradenství pořádaná AOP
14. Poradci jsou povinni trvale zvyšovat svůj komplexní přehled ve všech základních oblastech poradenství.
15. Klienti jsou poučeni o možnosti obrátit se se stížností na službu k Asociaci občanských poraden. Pravidla poradny pro vyřizování stížností obsahují toto poučení a kontaktní adresu příslušného orgánu AOP.
16. Členské poradny mají povinnost vést evidenci o realizovaných konzultacích a vykazovat je jednotným statistickým nástrojem. AOP zajišťuje, že vykazování ve statistickém nástroji je v souladu s předpisy na ochranu osobních údajů.
17. Poradna má za povinnost se prezentovat jako člen Asociace občanských poraden:
 - Používat logo občanské poradny, které je určeno AOP (barva Pantone modrá 293)
 - Používat hlavičkový papír, na kterém bude výrazně uvedeno logo poradny, její název a informace o jejím členství v AOP
 - Označit viditelně poradnu, kontaktní místo a detašované pracoviště barevným logem OP. Orientace loga – nápis „občanská“ je vždy nahoře.
 - Prezentovat spolu se svými webovými stránkami i stránky AOP.
18. Pokud poradna prezentuje určité telefonní číslo jako číslo určené pro telefonické konzultace, měl by se pracovník ohlásit slovy, ve kterých figuruje slovní spojení „občanská poradna“.
19. Poradny jsou povinny se vyvarovat v souvislosti s charakteristikou své poradny a poskytovaných služeb spojení jako „občansko-právní“, „sociálně-právní“, „právní poradna“ apod. Vždy se musí prezentovat jako služba odborného sociálního poradenství.
20. V občanské poradně jsou viditelně umístěny tyto dokumenty a informace:
 - Charta občanských poraden
 - Etický kodex občanského poradce
 - Informace o způsobu poskytování služby
 - Informace o provozních hodinách, tato informace musí být viditelná i v době uzavření poradny
 - Informace o tom, v jakých oblastech je poradenství poskytováno