

MODUL B

ŠKOLICÍ MATERIÁL K INFORMAČNÍMU SYSTÉMU AOP

Základní školicí materiál Asociace občanských poraden



Červen 2002

OBSAH

1.	ÚVOD	2
2.	CÍLE MANUÁLU.....	2
3.	CO JE INFORMACE A RADA.....	3
3.1.	INFORMACE	3
3.2.	RADA	3
4.	INFORMAČNÍ SYSTÉM AOP	4
4.1	INFORMAČNÍ DATABÁZE	4
4.2	PRÁVNICKÁ LITERATURA.....	9
4.3	ASPI – (AUTOMATIZOVANÝ SYSTÉM PRÁVNÍCH INFORMACÍ)	10
4.4	OSTATNÍ ZDROJE	11

1. ÚVOD

Tento manuál souvisí s naplněním cíle občanských poraden, tzn. zajišťovat, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit účinně své potřeby (viz Modul 1A – Cíle občanského poradenství).

Prostředkem k naplňování uvedeného cíle je především poskytování rad a informací.

Smyslem manuálu by mělo být poučení o tom, s jakými prameny informací můžete pracovat, jakým způsobem lze informace najít a následně předat klientovi.

2. CÍLE MANUÁLU

Co získáte prostudováním tohoto modulu:

- v tomto sešitě získáte informace o zdrojích , vyhledávání a používání informací nezbytných pro vaši poradenskou činnost
- seznámíte se s informačním systémem AOP a s jeho jednotlivými částmi
- blíže se seznámíte především s informační databází AOP

- dozvíte se o způsobu aktualizace informační databáze AOP
- dozvíte se, jak pracovat s klasifikací
- uvědomíte si rozdíl mezi radou a informací

3. CO JE INFORMACE A RADA

3.1. Informace

- sdělení, které poradce předává klientovi
- poradce je nachází v informačním systému

Znaky informace

- 1) není individualizovaná, je ***cílená na problém***
- 2) musí být věcně správná (nezáleží však jen na tom, zda ji správně vyhledáte, ale i na tom, jak ji dokážete interpretovat)
- 3) musí být srozumitelná a úplná (v průběhu rozhovoru s klientem je nutno si ověřovat, zda ji klient pochopil a zda mu stačí).
Vhodné otázky k ověření jsou např.: *Řekl/a jsem to srozumitelně ? Stačí Vám tato informace nebo potřebujete vědět ještě něco dalšího?*
- 4) je doložitelná (klientovi ji můžete vytisknout či zkopírovat)

Příklad informace

Na přídavek na dítě má nárok nezaopatřené dítě žijící v rodině, jejíž rozhodný příjem v předchozím kalendářním roce nebyl vyšší než 3,0 násobek životního minima rodiny.

Základní výměra dovolené činí 4 týdny. Týden dovolené představuje sedm po sobě jdoucích kalendářních dnů.

3.2. Rada

- sdělení, které předává poradce klientovi
- poradce ji utváří z informací, které vyhledá v informačním systému

Znaky rady

- 1) oproti informaci je rada ***cílená na určitou osobu nacházející se v konkrétní životní situaci***
- 2) nabízí různé možnosti řešení.
- 3) poradce ji tvoří z informací, které vyhodnocuje a interpretuje s ohledem na konkrétní životní situaci klienta

- 4) obsahuje zpravidla i určitou strategii, posloupnost kroků, kterými se může klient k cíli dobrat, a různé varianty řešení v závislosti na tom, jak se bude nadále situace vyvíjet

Příklad rady

Jestliže Vám městský úřad XY dávku sociální péče “doplatek do životního minima” nepřiznal, máte možnost podat do 15 dnů odvolání, o němž bude rozhodovat okresní úřad XY. Další možností je, že zažádáte o dávku znovu.

4. INFORMAČNÍ SYSTÉM AOP

Informační systém je souhrn pramenů, ze kterých můžete čerpat informace potřebné pro řešení problémů klientů. Chcete-li dosáhnout efektivního cíle, tzn. co nejlépe poradit klientovi, musíte vědět, kde informace hledat, jak je správně třídit a využívat.

V informačním systému naleznete dva druhy informací a to:

- informace o právech a povinnostech
- referenční informace /kontaktní údaje/

Informační systém AOP tvoří:

- informační databáze
- právnícká literatura
- ASPI
- jiné zdroje informací

4.1 INFORMAČNÍ DATABÁZE

Informační databáze je pro vás velmi důležitým pramenem informací. Zpracovává ji Koordinační centrum AOP, které má zodpovědnost i za její aktualizaci.

Jednotlivé oblasti ID byly zpracovávány postupně a v současné době jich je 11.

ČÁSTI INFORMAČNÍ DATABÁZE

- Dávky státní sociální podpory
- Dávky sociální péče
- Pracovní právo
- Bydlení
- Rodinné právo

- Ochrana spotřebitele
- Úvod do právního systému ČR
- Svobodný přístup k informacím
- Správní řízení
- Majetkoprávní vztahy
- Občanský soudní řád

V jednotlivých svých částech uchovává ID vždy informace týkající se jednoho okruhu problémů. Dotyčná problematika obsahuje nejen výklad zákonů a prováděcích předpisů, ale čerpá i z judikatury, právní literatury a odborných statí.

Výsledkem pak je souhrnný materiál, kde byste měli mít možnost najít základní informace o dané problematice.

Informační databáze je pomocníkem při řešení klientova problému. Je však nutno zdůraznit, že to, co v databázi nacházíte, není zpravidla totéž, co klientovi říkáte. Odpověď musíte klientovi sdělit ještě srozumitelnější formou, než je tomu v příslušném textu.

Informační databáze nezahrnuje všechny právní oblasti z toho důvodu, že zpracování a pravidelná aktualizace rozsáhlejší databáze, pokrývající i obory, se kterými se poradny setkávají jen zřídka, by bylo finančně náročné a ekonomicky neefektivní.

Všechny informace v informační databázi jsou aktualizovány a doplňovány ve spolupráci s experty na konkrétní oblast práva. Veškeré změny legislativy jsou vyhodnocovány a posuzovány z hlediska jejich vlivu na text informační databáze.

Samotný text ID, který zpracovávají odborníci, interpretuje srozumitelnou formou zákon. Úplné znění zákonů /ty, které jsou pro danou oblast klíčové/ lze najít vždy na posledních stranách databáze, viditelně oddělené od textu. (Ostatní znění zákonů lze dohledat v ASPI – viz dále. Tam lze vyhledat i znění zákonů platné v minulosti, např. pokud přijde klient a chce najít výši příspěvku, na kterou měl nárok před pěti lety).

Informační databáze má několik ovládacích nástrojů k používání **/obsah, rejstřík, křížové odkazy/**. Ty umožňují rychlejší vyhledání požadované informace, ale nenahrazují a nemohou nahrazovat “znalost” databáze. Informační databázi budete umět správně používat a následně poskytovat spolehlivé, správné a úplné informace tehdy, pokud se dobře seznámíte se strukturou celé databáze a prostudujete ji, abyste získali alespoň základní přehled ve všech oblastech. Není tedy třeba, abyste si jednotlivé informace z ID pamatovali.

Hlavním smyslem je zlepšování kvality informační databáze a její efektivní využití. K tomuto účelu máte v textu vyčleněnu jednu stránku “*Poznámky*”, kam tyto informace můžete zaznamenat. Stránka označená “*Místní informace*” je určena k tomu, aby se do ní zapisovaly veškeré kontakty a adresy příslušných institucí, které se nacházejí v lokalitě, ve které sídlí vaše občanská poradna.

Veškeré vaše návrhy, náměty či připomínky k informační databázi Koordinační centrum uvítá. Je zároveň povinností každé poradny, aby po zjištění jakékoliv změny nebo případné nepřesnosti informovala písemně koordinační centrum.

REJSTŘÍK KLÍČOVÝCH SLOV

Abecední rejstřík je dobrým nástrojem, jak najít informaci, kterou budete potřebovat. Pokud přijde klient s problémem týkajícím se rozvodu, konkrétně ohledně svěření dítěte do výchovy a chce získat např. informaci o střídavé výchově, můžete si jednak najít číslo kapitoly v obsahu, ale také si pod písmenem „S“ může vyhledat klíčové slovo – „*střídavá výchova*“, u kterého je poznamenáno číslo strany, kde se kapitola zabývající se touto problematikou nachází. Pokud se u jednoho klíčového slova objevuje více čísel, znamená to, že se tímto problémem zabývá více kapitol.

Příklad rejstříku /rodinné právo/:

S

sňatek

církevní - 1

občanský -1

soudní poplatek - 6, 18, 19, 29

společná domácnost - 2

společná výchova - 8

střídavá výchova - 7

styk s dítětem - 9

svěření do výchovy - 7, 13

KLASIFIKACE INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

Klasifikace informačního systému je logickou kostrou veškeré práce občanských poraden, která se týká informací a statistiky. Jde o základní členění problematiky, kterou se občanské poradny zabývají, do 14 oblastí, které jsou dále členěny na druhou až čtvrtou úroveň.

Strukturu klasifikace kopíruje celá informační databáze. Její části svým označením i názvem tedy odpovídají klasifikaci – někdy přímo na první úrovni: např. problematiku *Bydlení* (označenou v klasifikaci číslem 5) v informační databázi pokrývá svazek nazvaný „*Bydlení*“ a označený ID 5., někdy na úrovni nižší (např. *ID 1.2. Dávky sociální péče*).

Tím ale provázanost struktury databáze s klasifikací nekončí. I v rámci těchto svazků odpovídá další členění textů na *Části* dalším úrovním klasifikace: například kategorii 5.3. v klasifikaci s názvem *Bydlení na základě nájemní smlouvy* odpovídá text ID 5., Část 3 se stejným názvem. (Číslování kapitol již klasifikaci – z technických důvodů – neodpovídá!).

Klasifikace pokrývá prakticky celou šíři možných otázek, kterými se poradny se svými klienty zabývají, avšak informační databáze je k dispozici jen pro ty nejvíce využívané (například pro kategorii 10. *Školství a vzdělávání* zatím žádný text informační databáze nebyl zpracován).

Klasifikace se používá také k jednotnému označování a třídění dalších informačních zdrojů poraden – knih, příruček, tisku atp. Jejich označování pak umožňuje přehledné uspořádání v knihovničkách poraden a snadné vyhledání.

Důležité tedy je zapamatovat si, že klasifikace odpovídá členění textů informační databáze, používá se pro označení doplňkových informačních zdrojů a pro statistiku dotazů.

Písemný materiál “Klasifikace a rejstřík” má k dispozici každá občanská poradna.

Jak s klasifikací pracovat

Jedna z hlavních výhod propojení klasifikace a členění informační databáze – a z vašeho hlediska jde o hlavní způsob jejího využití – spočívá v tom, že máte možnost při práci s textem informační databáze pomocí čísla *Části*, kterou zrovna čtete (toto číslo je většinou uvedeno v záhlaví každé stránky), okamžitě zařadit dotaz klienta z hlediska statistiky. Nahlédnutím do klasifikace pak jen ověříte, zda je možné jej klasifikovat ještě přesněji a příslušný kód pak zanesete do záznamového archu (viz Modul C – Vytváření záznamů o případech).

Příklad

V záhlaví stránky, kterou čtete a která popisuje problematiku, se kterou se na vás klient obrátil, vidíte označení 5.3. *Bydlení na základě nájemní smlouvy*. Nahlédnutím do klasifikace zjistíte, že dotaz je možné určit ještě konkrétněji, např. 5.3.5. - týkal-li se přechodu nájmu – a teprve tento kód zanesete do záznamového archu.

*Pokud si nebudete vědět rady při vyplňování záznamového archu, pomůže vám “**Návod k vyplňování záznamového archu**”, který je přílohou Modulu C – Vytváření záznamů o případech).*

Volbě kategorie klasifikace, kterou dotaz označíte, je třeba věnovat náležitou pozornost. Jen tak získá poradna nezkreslenou informaci o tom, jaké problémy její klienti řeší, ve které oblasti dotazů přibývá atp. – zde pak může intervenovat u státních nebo obecních orgánů.

Pro ilustraci si můžete na následující straně prohlédnout zkrácené členění klasifikace, tj. pouze hlavní členění na první úrovni – s výjimkou kategorie 5. *Bydlení*. Vpravo je pak uvedena odpovídající část textu o této problematice.

1.	Sociální dávky	
2.	Sociální pomoc	
3.	Pojištění	
4.	Pracovně-právní vztahy a zaměstnanost	
5.	Bydlení	ID 5.
5.1.	Bydlení v bytě - obecně	Část 1
5.2.	Bydlení v bytě na základě (spolu)vlastnického práva	Část 2
5.2.1.	Vlastnické právo k bytu	
5.2.2.	Spoluvlastnické právo k bytu	
5.3.	Bydlení na základě nájemní smlouvy	Část 3
5.3.1.	Vznik nájmu	kap. 12
5.3.2.	Práva a povinnosti pronajímatele a nájemce	kap. 13
5.3.3.	Nájemné	kap. 14
5.3.4.	Ceny služeb	kap. 15
5.3.5.	Přechod nájmu	kap. 16
5.3.6.	Zánik nájmu a společného nájmu	kap. 17
5.3.7.	Výměna nájemních bytů	kap. 18
5.4.	Bydlení v bytě na základě smlouvy o podnájmu	Část 4
5.5.	Bydlení členů nájemcovy domácnosti	Část 5
5.6.	Ostatní případy bydlení	Část 6
5.7.	Trvalé bydliště a hlášení pobytu	
6.	Rodina a mezilidské vztahy	
7.	Majetkoprávní vztahy a náhrada škody	
8.	Finanční a rozpočtová problematika	
9.	Zdravotnictví	
10.	Školství a vzdělávání	
11.	Specifické skupiny obyvatel	
12.	Ochrana spotřebitele	
13.	Právní systém a právní ochrana	
14.	Ostatní	

AKTUALIZACE INFORMAČNÍ DATABÁZE

Aktualizace má pro kvalitu a spolehlivost informační databáze a tím pro kvalitu rad a informací poskytovaných klientům klíčový význam. Informace a rady z občanských poraden využívají klienti při řešení obtížných životních situací, pro závažná rozhodnutí, ve sporech s jinými osobami nebo institucemi atd. Neaktuální informace, stejně jako jakákoliv jiná nesprávná nebo neúplná informace, může klientům uškodit a jejich situaci zhoršit.

Aktualizace informační databáze probíhá v závislosti na nově přijímané legislativě. Je snahou Koordinačního centra, aby veškeré změny, je-li to technicky možné, byly v okamžiku účinnosti nového právního předpisu zapracovány jak do samotného textu ID, tak i do znění vybraných zákonů (umístěných za textem ID).

O nově přijatých změnách právních předpisů, které pravděpodobně ovlivní znění informační databáze, jsou poradny informovány s předstihem, a to e-mailem z Koordinačního centra.

V jednotlivých poradnách se aktualizace informační databáze provádí záměnou starých stránek ID za nové podle tabulky, která je ke každé aktualizaci “sadě” přiložena (viz obrázek níže). V tabulce bývá též stručně okomentována změna, abyste měli informaci o tom, v čem spočívá.

Příklad aktualizace

AKTUALIZACE 01-2000

rozesláno 13. ledna 2000

ID	nová legisla tíva	mění/ruší	shrnutí změny	nahrazují se stránky	poznámka	platnost	počet stran
1.1.	-	-	doplnění upřesňujícího odstavce v kapitole 2.1. (Trvalý pobyt) podle §3, odst. 2 a 3, zákona 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře	1		ihned	1
1.2.	vyhl. MPSV 320/1 999 Sb.	182/1991 Sb., §36-37	změny v období a výši dávky u příspěvku na provoz motorového vozidla a příspěvku na individuální dopravu, zrušení příspěvku na pojistné (pov. ručení)	2, 20, 21, k, l	připojujeme i znění vyhlášky 320/1999, pouze pro informaci - nezařazovat	1.1.2000	5+1

ŠKOLENÍ K INFORMAČNÍ DATABÁZI

Školení k informační databázi vám poslouží k získání nových vědomostí i k upevnění stávajících znalostí. Významným přínosem pro vás je též možnost konzultovat se školiteli specifické problémy klientů.

Školiteli jsou zpravidla autoři textů informační databáze – renomovaní právníci, soudci, advokáti a pracovníci ministerstev.

4.2 PRÁVNICKÁ LITERATURA

ZÁKONY

Veškeré nové zákony a prováděcí předpisy k nim vycházejí ve Sbírce zákonů. Sbírka zákonů v platném znění je jediným garantovaným zdrojem informací týkajících se práv a povinností občanů. Ze znění zákonů vychází veškeré texty informační databáze a také veškeré změny v informační databázi (aktualizace) jsou prováděny následně po změnách legislativy zveřejněných ve Sbírce zákonů.

Sbírka zákonů je k prodeji v běžné síti obchodů s právníkou literaturou a na internetových stránkách www.sbírka.cz si můžete prohlédnout nově přijaté předpisy za poslední čtyři týdny. Na pultech se objevuje i celá řada komentářů k zákonům a úplná znění zákonů.

Pro vás jako poradce je nezbytné mít přehled o právním systému České republiky, jeho principech i struktuře, k čemuž vám poslouží Modul A – Úvod do právního systému ČR, který je zároveň součástí informační databáze (ID 13). Je třeba, abyste si jej prostudovali dříve, než se začnete seznamovat s informační databází.

PRÁVNICKÉ PUBLIKACE

Publikace a právníké příručky tvoří významný doplněk vaší poradenské práce. Používají se tehdy, pokud přijde klient s problémem v oblasti, ve které není zpracována informační databáze anebo tehdy, když informace v databázi nejsou dostačující a je třeba získat další podrobnosti.

Každá poradna si buduje svoji vlastní knihovnu. Je však nutno pamatovat na to, že informační zdroje často velmi rychle zastarávají, a proto je třeba stále sledovat jejich aktuálnost a ověřovat si jejich správnost. V případě, kdy dojde ke změnám v určité oblasti, doporučujeme publikace a příručky buďto vyřadit nebo alespoň již neplatné/změněné části výrazně označit. Používané publikace a příručky doporučujeme pro snazší vyhledávání a přehlednost označit odpovídajícím kódem podle *klasifikace informačního systému*.

4.3 ASPI – (Automatizovaný Systém Právních Informací)

ASPI je souborem právních dokumentů (zákonů, nařízení, vyhlášek, judikatury atd.) zpracovaných v elektronické formě. Systém je instalován na počítači v každé občanské poradně AOP a je v pravidelných intervalech (zpravidla čtvrtletně) aktualizován distributorem. Výhodou systému je možnost používat dvou verzí – DOS a Windows, což rozšiřuje okruh možných uživatelů.

Pro práci s ASPI vám postačí základní znalosti práce s počítačem.

Užívání ASPI při poradenské práci je různorodé. V podstatě je možno jej rozdělit do tří základních oblastí:

1. potřebujete **doplnit informace** získané z jiných zdrojů informačního systému (např. pokud není určitý právní dokument přílohou informační databáze a poradce chce citovat přesné znění zákona)
2. hledáte **základní informaci** k určitému problému a ostatní prvky informačního systému ji neobsahují
3. hledáte **možná řešení** určitého problému, resp. analogické případy řešení daného problému v odborné literatuře.

Optimální **přístup k záznamům** (dokumentům) ASPI je podmíněn správnou formulací dotazu a celkově dobrou rešeršní (výběrovou) strategií, resp. optimálním zformulováním dotazu. Jedná se o vaši dovednost správně a dostatečně vyplnit položky výběrového formuláře

nezbytného pro vyhledávání v ASPI. Nepřesné a neúplné zdrojové informace potřebné k sestavení dotazu limitují možnost získat z ASPI vyčerpávající informace.

Podstata dotazů (resp. jejich dílčích formulí) na ASPI se z formálního hlediska dělí do dvou skupin podle toho, zda hledáte:

- **konkrétní dokument**, nebo další dokumenty k němu se vztahující. V tom případě zadáváme do formuláře položky evidenční a dokument charakterizující (např. název, evidenční číslo, autor, data vydání, druh dokumentu), tj. takové, které vyžadují určitou předběžnou znalost nebo alespoň minimální ponětí o existenci dokumentu hledaného
- určité **téma** nebo **konkrétní údaje**, které jsou obsahem či předmětem právních dokumentů. V tomto případě tvoří výběrové formule klíčová slova, která je ale možno kombinovat s některými formálními hledisky (např. druh dokumentu). Při volbě klíčových slov je pro vás výhodou znalost právní terminologie (užívané též v informační databázi).

Výcvik pro práci s ASPI absolvujete ve vaší občanské poradně. Skládá se ze dvou fází:

1. **seznámení se se systémem ASPI** – naučíte se systém spouštět, osvojíte si základní ovládací prvky, získáte orientaci a poznáte možnosti systému. Dovednosti získáte studiem manuálu ASPI, sledováním práce zkušenějších poradců i vlastním praktickým cvičením na počítači.
2. **zvládnutí rešeršní strategie** – pod vedením zkušenějšího poradce se naučíte tvořit a správně formulovat „dotazy“ pro vyhledávání dokumentů.

4.4 OSTATNÍ ZDROJE

ZAOSTŘENO NA...

“Zaostřeno na...” je název materiálů nepravidelně vydávané série, které obsahují zejména převzaté anebo úzce zaměřené užitečné informace především z oblastí, v nichž není zpracovaná informační databáze. V případech, kdy se jedná o převzaté informace, nemůže Koordinační centrum ručit za jejich přesnost. Proto je zapotřebí v konkrétních případech informace ověřovat i z jiných zdrojů.

K těmto materiálům se nepřidává znění souvisejících zákonů a nejsou aktualizovány.

KONZULTACE S ODBORNÍKY

Do této kategorie patří konzultace zejména s garanty poradny, právníky či jinými specialisty. Každá poradna má zaběhnutý vlastní systém konzultací a spolupráce s experty. Nezbytné je, aby každá konzultace byla písemně zaznamenána. Odborníci pomáhají především u komplikovanějších případů, kdy je nutné k vyřešení problémů využít odborných /většinou právních/ zkušeností a znalostí.

TISK, INTERNET, ROZHLAS, LETÁKY JINÝCH ORGANIZACÍ

Různé informace a aktuality v legislativě se můžete dovídat též prostřednictvím médií (tisku, televize, rozhlasu a internetu). Je však vždy třeba si danou informaci nejprve ověřit a následně zaznamenat. K tomu by měla být v poradně určena kompetentní osoba, která tyto informace získává, třídí a zařazuje. Stejně jako publikace a příručky, které také doplňují informační databázi AOP, i takto získané informace z tisku a dalších zdrojů doporučujeme třídít a označovat kódy podle Klasifikace informačního systému.