

Informace o službě

Občanská poradna Most a Litvínov

DIAKONIE MOST

Diakonie 
Českobratrské církve evangelické

„Potřebujete radu při řešení dluhů, bydlení, zaměstnání nebo třeba při sepisování dokumentů?

Občanská poradna je tu pro vás! Pomáháme lidem v těžkých situacích najít cestu a podporujeme je při obhajování jejich práv.“

Občanská poradna Most

Lomená 47/2
434 01 Most
Zastávka MHD: 1. ZŠ

Občanská poradna Litvínov

V areálu Polikliniky Litvínov
1. patro, výtah C
Žižkova 151
436 01 Litvínov

**Naše služba
je bezplatná a dobrovolná.**

Kontaktní údaje

- 417 638 954 | 721 258 865
- most.diakonie.cz
- op@most.diakonie.cz
- fb: Diakonie Most
- IG: diakoniemost

**Dotaz na občanskou poradnu
můžete podat i online
prostřednictvím webového
formuláře E-poradna.**

Pomoc má mnoho tváří

Občanská poradna Most a Litvínov je ambulantní služba a poskytuje odborné sociální poradenství. Tato služba je registrována podle § 37, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Poslání

Jsmo tu pro všechny, kterým můžeme prostřednictvím poradenství pomoci s řešením nepříznivé sociální situace. Naším přístupem se snažíme zmírnit dopad negativních důsledků, které nepříznivá sociální situace do životů lidí přináší. Poskytujeme své služby tak, aby lidé nebyli znevýhodňováni z důvodu neznalosti svých práv a povinností.

Nabízíme také pomocnou ruku v podobě poradenství pro všechny, kdo dlouhodobě pečují o nemocné blízké, seniory nebo osoby s postižením.

Cílová skupina

- Cílovou skupinou jsou dospělí lidé od 18 let, kteří potřebují pomoc s řešením své nepříznivé sociální situace. Poradna neomezuje svoji činnost na žádnou konkrétní skupinu.
- Cílovou skupinou nejsou lidé, kteří hledají právní zastoupení, řeší problém trestněprávního nebo obchodněprávního charakteru.

Cíle služby

- Klient je schopen se zorientovat v nepříznivé sociální situaci a tím předejde sociálnímu vyloučení.
- Klient přijímá zodpovědnost za aktivní řešení své situace a prokáže kompetence k jejímu zvládnutí.
- Klient je schopen dořešit nepříznivou sociální situaci vlastními silami.
- Klient je schopen vyřešit problém s dluhy, stabilizovat svoji nepříznivou finanční situaci a předejít sociálnímu vyloučení.

Způsob poskytování služby

Občanská poradna poskytuje pomoc zejména v těchto oblastech:

- **sociálně právní pomoc** – dávky hmotné nouze, dávky státní sociální podpory, příspěvek na péči,
- **dluhy a exekuce** – splátkový kalendář, návrh na nařízení výkonu rozhodnutí/exekuce, odvolání proti exekuci, návrh na odklad nebo zastavení exekuce, odpor proti platebnímu rozkazu, insolvence (osobní bankrot),
- **pracovně právní vztahy** – vznik, změny a zánik pracovního poměru, práva a povinnosti zaměstnavatele a zaměstnance,
- **nájemní vztahy a bydlení** – vznik a zánik nájmu, práva a povinnosti pronajímatele a nájemce, spoluvlastnické právo k bytu, vlastnické právo k bytu,
- **ochrana spotřebitele** – smluvní vztah, vymáhání práv spotřebitele,
- **občanské soudní řízení** – žaloba, návrh na zahájení řízení, opravné prostředky (odvolání, odpor),

- **majetkoprávní vztahy** – náhrada škody, dědictví, společné jmění manželů, podílové spoluvlastnictví,
- **rodinné a partnerské vztahy** – vznik a zánik manželství, vzájemná vyživovací povinnost rodičů a dětí, smírný způsob řešení rodinných sporů s využitím prvků rodinné mediace (tzv. Cochemský model), nastavení péče o děti a domluva na kontaktu rodičů s dětmi po rozvodu/rozchodu, stanovení dohod v rámci rodinného a mezigeneračního soužití.

Nabízíme péči evangelického faráře, který poskytuje pastorační rozhovory pro načerpání duchovní podpory.

Zásady práce

Občanská poradna se řídí Zákonem o sociálních službách, Chartou občanských poraden, Metodikou občanského poradenství a poradci respektují Etický kodex občanského poradce.

Milosrdenství, naděje, fortelnost a společenství jsou čtyři základní hodnoty, o které v diakonické práci zvláště usilujeme, které chceme rozvíjet, chránit a předávat. Z těchto hodnot vychází také hlavní zásady naší práce:

- **Uplatňujeme otevřenost:** přestože je Diakonie ČCE křesťanskou organizací, je tato organizace otevřena jak křesťanům, tak nekřesťanům. Služby poskytujeme všem potřebným z celé společnosti.
- **Zachováváme nestrannost:** službu OP poskytujeme všem lidem bez rozdílu rasy, pohlaví, zdravotního postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního statutu apod. Službu poskytujeme bez přepjatosti a zaujatosti vůči klientovi a bez ovlivnění vlastními názory, politickým a náboženským přesvědčením poradce.
- **Dbáme na diskrétnost:** nic, co se v OP od klienta a o klientovi dozvíme, včetně informace o tom, že OP navštívil, nesdělujeme dalším osobám bez výslovného souhlasu klienta. Dodržujeme závazek mlčenlivosti. Klient může v OP vystupovat anonymně.
- **Uplatňujeme individuální přístup:** ke klientovi přistupujeme s ohledem na jeho konkrétní potřeby se zaměřením na řešení jeho konkrétního problému.
- **Respektujeme osobní volbu klienta:** ke klientovi přistupujeme s předpokladem, že je schopen rozhodovat o svém životě, účastnit se všech rozhodnutí a možných řešení, která mohou ovlivnit jeho stávající situaci a že je schopen svá rozhodnutí a realizovaná řešení hodnotit, případně přehodnocovat. Respektujeme rozhodnutí klienta v jím zvolené možnosti řešení jeho problému.
- **Zachováváme soukromí:** s klientem mluvíme v bezpečném prostředí konzultovny, bez přítomnosti dalších osob. S klientem pracuje pouze jeden poradce, do konzultace nezasahují další osoby nebo poradci. Zastupitelnost poradců je možná.
- **Služby poskytujeme profesionálně:** klademe důraz na profesionalitu pracovníků. Nabízíme jim podporu v jejich rozvoji, zejména vzdělávání a supervizi. Sledujeme nové trendy ve službě a zavádíme je do praxe.

Kapacita služby

- **Kapacita služby na pracovišti v Mostě** – 5 pracovníků.
- **Kapacita služby na pracovišti v Litvínově** – 1 pracovník.

Průběh poskytování služby

Občanskou poradnu mohou kontaktovat samotní zájemci o službu nebo pracovníci spolupracujících organizací, případně další osoby, a to buď osobně, telefonicky, písemně či elektronicky.

- Zájemcům o službu doporučujeme se ke konzultaci předem objednat.
- Jednání se zájemci o službu provádí recepční.
- Recepční zjišťuje zakázku zájemce o službu, jeho očekávání a osobní cíle.
- Každý zájemce o službu obdrží od recepční informace o poskytované službě včetně podmínek poskytované služby.
- Zájemce o službu je buď obsloužen na místě, tzn., že je předán přímo k poradci do jedné z konzultoven, odkázán na jinou instituci v případě, že nespadá do cílové skupiny, nebo v případě plné denní kapacity objednan k osobní konzultaci na jiný den.
- Údaje o zájemci o službu zaeviduje recepční do elektronické Kontaktní karty a elektronické Objednací knihy.
- Recepční poskytuje informace o potřebných dokladech, které by si měl zájemce o službu na konzultaci o konkrétním problému s sebou přinést (např. oddací list, rodný list, rozsudek okresního soudu, apod.).
- Občanská poradna poskytuje své služby prostřednictvím osobních, telefonických a elektronických konzultací.

Provozní doba

Zájemcům o službu doporučujeme se ke konzultaci předem objednat.

	Dopoledne	Odpoledne
Po	09:00 - 13:00	14:00 - 17:00
Út	09:00 - 13:00	-
St	09:00 - 14:00 (pouze pro zvané)	-
Čt	09:00 - 13:00	14:00 - 17:00
Pá	09:00 - 13:00	-

Děkujeme za podporu



MOST

ústecký kraj



Krabice od bot



Město Litvínov



Diakonie tvoří **společenství**, které v **milosrdenství** a s **nadějí** fortelně pomáhá potřebným.