



Anenská 10, BRNO 60200

IČO: 653 53 358

Tel : 545 24 18 28

[www.poradnabrno.eu](http://www.poradnabrno.eu)  
[poradna.brno@volny.cz](mailto:poradna.brno@volny.cz)

- NEVÍTE SI RADY?
  - NEVÍTE NA KOHO SE OBRÁTIT?
  - CHCETE ZNÁT SVÁ PRÁVA A POVINNOSTI?
- POTŘEBUJETE VĚDĚT, NA CO MÁTE NÁROK?  
OCITLI JSTE SE V OBTÍŽNÉ SITUACI?

*Na problémy nejste sami...*

## Návštěvní doba

Anenská 10

<b>Pondělí</b>	9:00 – 13:00	bez objednání a telefonické poradenství
	14:00 - 17:00	dluhové poradenství pro objednané
<b>Úterý</b>	9:00 – 13:00	bez objednání
	14:00 – 17:00	pro objednané
<b>Středa</b>	9:00 – 13:00	pro objednané
	14:00 – 17:00	pro objednané dluhové a telefonické poradenství
<b>Čtvrtek</b>	9:00 – 13:00	dluhové poradenství pro objednané
	14:00– 17.00	bez objednání
<b>Pátek</b>	8:00-12:00	pro objednané

Délka jedné konzultace je maximálně 45 minut, je možné přijít opakovaně. Poslední konzultace může být započata nejpozději půl hodiny před koncem návštěvní doby. Tolerance začátku konzultace na objednání je 15 minut.

Pokud se nemůžete dovolat, znamená to, že se věnujeme klientům, kteří přišli osobně. Volání proto opakujte.

### Kdo jsme :

Občanská poradna Brno (zkráceně poradna) je zapsaný spolek, který poskytuje **bezplatnou sociální službu** odborného sociálního poradenství podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Občanská poradna Brno je **členem Asociace občanských poraden**.

### Jaké je naše poslání :

Občanská poradna Brno poskytuje rady, informace a pomoc lidem, kteří se ocitli v tíživé životní situaci nebo kterým taková situace hrozí. Usiluje o to, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností nebo dostupných služeb.

### Co je naším cílem :

Cílem Občanské poradny Brno je zvyšování schopností lidí samostatně řešit problémy a předcházet jejich vzniku.

Cílem Občanské poradny Brno ve spolupráci s Asociací občanských poraden je upozorňování na nedostatky legislativy a neřešené problémy občanů ve snaze ovlivnit vývoj sociální politiky.

### Co můžeme poskytnout :

- bezplatné, nezávislé, nestranné a diskrétní poradenství;
- kontakty na státní i nestátní instituce;
- kontakty na organizace zaměřené na odbornou sociální pomoc;
- praktické věcné a správné informace zejména v následujících oblastech :

\* **dluhová problematika**

\* **rodina a mezilidské vztahy**

\* **sociální zabezpečení**

\* **majetkoprávní vztahy**

\* **ochrana spotřebitele**

\* **bydlení**

\* **lidská práva**

\* **sociální služby**

\* **pracovní právo**

\* **sociální dávky**

**a v dalších oblastech.**

### Co nemůžeme poskytnout:

- Občanská poradna Brno **neprovádí výpočty** daní, poplatků, důchodů, pojištění, dávek státní sociální podpory a sociální péče, úroků, mezd, dovolené.
- **Občanská poradna Brno neradí v komerčních záležitostech (daňová přiznání, komerční pojištění, nejvýhodnější půjčky apod.).**
- Občanská poradna Brno **nezastupuje u soudu**, poradci neseписují za uživatele podání k soudu a jiné dokumenty.
- **Občanská poradna Brno neposkytuje kompenzační pomůcky, ubytování ani finanční prostředky.**

### Jaké uznáváme principy:

\* **Bezplatnost** = umožňuje lidem, ať si mohou dovolit službu zaplatit nebo ne, orientovat se v jejich právech a povinnostech a dostupných službách.

\* **Nezávislost** = znamená, že služby poradny jsou lidem poskytovány nezávisle na státních nebo jiných organizacích.

\* **Nestrannost** = znamená, že služby poradny jsou poskytovány všem lidem bez rozdílu, bez předpojatosti, zaujatosti, předsudků, bez ovlivnění vlastními názory, politickým a náboženským přesvědčením poradce.

\* **Diskrétnost** = umožňuje lidem vystupovat anonymně. Veškeré informace o uživateli služby a o tom, že poradnu navštívil nebudou předány, bez výslovného souhlasu uživatele, nikomu mimo poradnu.

\* **Individuálně zaměřená podpora** = znamená, že služba vychází z individuálně určených potřeb uživatele. Poradce k uživateli přistupuje vždy tak, aby respektoval jeho individualitu, důstojnost, základní lidská práva a svobody.

Služba je poskytována tak, aby uživatele podporovala při vlastním zvládnání problému.

#### **Kdo vám u nás poradí:**

V Občanské poradně Brno pracují jako poradci **vyškolení sociální pracovníci**, nikoli právníci ani psychologové. V případě složitějšího dotazu může být s uživatelem dohodnuta další konzultace.

#### **Komu můžeme pomoci :**

Občanská poradna Brno poskytne rady, informace a pomoc lidem, kteří se ocitli v tíživé životní situaci nebo kterým taková situace hrozí a neumějí ji řešit vlastními silami.

Dětem, osobám s mentálním a kombinovaným postižením může Občanská poradna Brno poradit jen prostřednictvím jejich zástupců.

#### **Jak nás můžete kontaktovat:**

Na Občanskou poradnu Brno se můžete obracet **v návštěvní době osobně, telefonicky, písemně** (dopisem nebo emailem).

Pokud se nemůžete dovolat, znamená to, že se věnujeme klientům, kteří přišli osobně. Volání proto opakujte.

Občanská poradna Brno vám může poskytnout poradenství, pokud komunikujete verbálně v českém jazyce na úrovni, která je k poradenskému rozhovoru potřeba, nebo si zajistíte tlumočnicka, pomůcky či jiný prostředek, který rozhovor umožní.

Prostory poradny jsou bariérové; lidem s kočárkem rádi pomohou pracovníci poradny. Osobám vyžadujícím bezbariérový přístup nabízíme možnost domluvit konzultaci mimo prostory poradny.

#### **Před zahájením rozhovoru :**

Před zahájením rozhovoru vás poradce informuje o podmínkách poskytování poradenství. Podmínky poskytování poradenství jsou vyvěšeny také v čekárně, konzultačních místnostech a na internetu. Pokud souhlasíte se všemi podmínkami, se kterými

jste seznámeni, **uzavíráte** s poradnou **ústní dohodu o poskytování služby**. Okamžikem uzavření dohody se stáváte uživatelem služby. Poradna s vámi **neuzavře dohodu o poskytnutí služby**, pokud žádáte jinou službu, než poradna poskytuje nebo pokud poradna nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby. Poradce s vámi může **přerušit jednání**, pokud se chováte k pracovníkům poradny agresivně nebo jste pod vlivem alkoholu nebo drog.

#### **Práva uživatele služby:**

Jako uživatel služby máte právo na ochranu soukromí, důstojnosti, dobré pověsti a jména. Všechno co poradci sdělíte, je důvěrné. Máte právo získat věcné, správné informace a návrhy vedoucí k řešení vašeho problému. Máte právo zvolit si z některé navrhovaných řešení nebo se rozhodnout, že navrhované řešení nevyužijete a poradce vás ve vašem rozhodnutí respektuje. Máte právo rozhovor ukončit kdykoli bez udání důvodu. Máte právo se na poradnu znovu obracet.

#### **Ochrana osobních údajů :**

Poradce po rozhovoru zpracovává o každém případě záznamový arch, který slouží výhradně pro potřeby poradny a je s ním nakládáno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Poradna vám garantuje, že záznamové archy nejsou předávány mimo prostor organizace. Máte právo do svého záznamového archu nahlížet.

#### **Podávání a vyřizování stížností :**

Jako uživatel služeb poradny máte právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Se stížností se můžete obracet na ředitele poradny ústně nebo písemně (dopisem, emailem nebo vhozením do schránky, která je umístěna v čekárně poradny).

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní.

V případě, že nejste spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit na následující instituce :

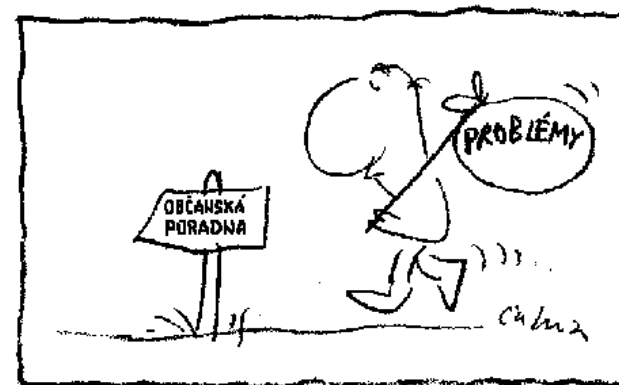
- Asociace občanských poraden - arbitrážní komise, Sabinova 3, 130 00 Praha 3;

- Krajský úřad Jihomoravského kraje, odbor sociálních věcí, Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno.

#### **Nouzové a havarijní situace :**

V případě vypuknutí požáru nebo jiné havárie v prostorách poradny, postupujte podle pokynů pracovníků poradny a také podle požární a poplachové směrnice umístěné na viditelném místě v čekárně, konzultačních místnostech a kancelářích.

#### **Přijďte, budeme společně hledat řešení!**



Projekt Občanské poradny Brno finančně podporují: **Ministerstvo práce a sociálních věcí, Jihomoravský kraj a Magistrát města Brna.**

Projekt **Asociace občanských poraden** zaměřený na dluhové a spotřebitelské poradenství a zvyšování finanční gramotnosti občanů finančně podporují: **ČSOB a Poštovní spořitelna.**