



..

INFORMACE V KOSTCE

Občanská poradna Děčín

Leden 2026

Poskytovatel služby

Charitní sdružení Děčín, z.s.

Stavební 415/3

Děčín 1

Středisko: Občanská poradna Děčín

IČO: 26590719

Právní forma: zapsaný spolek

Statutární zástupce: Bc. Jitka Repešová – ředitelka

Vedoucí služby: Mgr. Ing. Jarmila Dlouhá

Druh poskytované sociální služby

Odborné sociální poradenství dle § 37, odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Identifikátor služby: 6511261

Forma poskytování soc. služby: ambulantní/terénní

Služba je poskytována od 1.1.2007

Místo poskytování sociální služby

Pracoviště: Stavební 415/3, 405 02 Děčín I

Čas poskytování sociální služby

Pracoviště Děčín I: osobní, telefonické a elektronické konzultace

Po 8 – 12 13 – 17.00

Út 8 – 12 13 – 15.30

St 8 – 12 13 – 17.00

Čt 8 – 12 13 – 15.30

Pá 8 – 14 (pouze pro objednané)

Elektronické konzultace: dotazy@chsd.cz

Tel: 608 962 163

Délka konzultace - cca 45 – 60 min.

Služba je poskytována bezplatně.

Podmínky poskytování sociální služby

- Respektujeme rovné příležitosti a lhůty pro poskytování služby.

- Poradci Občanské poradny Děčín jsou navzájem zastupitelní. Zájemce o službu a uživatel služeb nemá možnost vybírat si poradce.
- Při řešení situace uživatele služeb se předpokládá jeho aktivní spolupráce.
- Respektování časových podmínek služby → na každou první konzultaci v Občanské poradně Děčín je vyhrazena doba obvykle 45 minut, délka jedné konzultace by obvykle neměla přesahovat tuto dobu. Poslední uživatel služeb může být přijat nejpozději 45 minut před koncem otevírací doby.
- Služba je poskytována v uveřejněných otevíracích hodinách.
- Respektování lhůt k vyřízení → uživatel může být objednan na další konzultaci.
- Občanská poradna Děčín může přerušit poskytování služby dle následujícího článku dokumentu.

Důvody a lhůty pro ukončení/přerušeni spolupráce

Uživatel může ukončit spolupráci kdykoliv, bez udání důvodů či z jakéhokoliv důvodu.

Občanská poradna Děčín může odmítnout poskytování služby pouze v případech vymezených § 91, odst. 3 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Důvodem pro odmítnutí poskytnutí služby je:

- a) nedostatečná kapacita k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- b) požadování služby, kterou Občanská poradna Děčín neposkytuje, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- c) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Občanská poradna Děčín může poskytování služby uživateli **přerušit** formou okamžitého přerušeni spolupráce (bez výpovědní lhůty) až na šest měsíců v případě, že:

- a) uživatel opakovaně nespolupracuje na řešení své situace (konkrétně: neplní-li sjednané kroky k řešení, např. nedodá potřebné dokumenty či informace) ani na třetí schůzce od konzultace, na které byla konkrétní věc sjednána
- b) uživatel se nedostaví na 3 objednané konzultace bez omluvy
- c) služba nemohla být plnohodnotně poskytována uživateli opakovaně, viz následující Přerušeni jednotlivé konzultace body a-c a uživatel porušuje opakovaně pravidla služby

K přerušeni jednotlivé konzultace s náhradním termínem konzultace

- a) se uživatel jeví pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných prostředků a služba tak nemůže být plnohodnotně poskytována
- b) je uživatel slovně či fyzicky agresivní

- c) se uživatel chová diskriminačně i přes upozornění poradce
- d) uživateli či poradci se zhorší zdravotní stav během konzultace
- e) poradce se od uživatele služby dozví, že uživatel služby, jeho doprovod či spolubydlící má/mají akutní infekční onemocnění, infekční onemocnění závažného charakteru a další přenosné nákazy.
- f) v případě havarijních situací
- g) v případě střetu zájmů a aktuální nemožnosti zastupitelnosti poradce

V případě nezbytné potřeby, kdy klient použije nepřiměřené fyzické násilí, má pracovník možnost využít opatření omezující pohyb klienta dle § 89 Zákona o sociálních službách, a to pro zajištění své či klientovo bezpečnosti.

Smlouva o poskytnutí služby

O poskytování služby odborného sociálního poradenství je uzavírána ústní smlouva v okamžiku dojednání konkrétní formy pomoci ze strany poradny (např. dohledání informací, poskytnutí vzoru). Smlouva je uzavírána na dobu určitou, a to do vyřešení předmětu smlouvy.

Základní informace o rozsahu služby

Nabídka a rozsah služby

OBLASTI POSKYTOVÁNÍ PORADENSTVÍ		ÚROVEŇ SLUŽBY			
		1	2	3	4
1.	OBČANSKOPRÁVNÍ VZTAHY				
2.	RODINNÉ PRÁVO				
3.	BYDLENÍ				
4.	PRACOVNĚ-PRÁVNÍ VZTAHY A ZAMĚSTNANOST				
5.	DLUHOVÁ PROBLEMATIKA				
6.	OCHRANA SPOTŘEBITELE				
7.	SOCIÁLNÍ DÁVKY				
8.	SOCIÁLNÍ SLUŽBY				
9.	SOCIÁLNÍ POJIŠTĚNÍ				
10.	ZDRAVOTNÍ POJIŠTĚNÍ, PRÁVA A POVINNOSTI PACIENTŮ				
11.	SOUDNÍ ŘÍZENÍ A JEHO ALTERNATIVY				
12.	VEŘEJNÁ SPRÁVA				

13.	TRESTNÍ PRÁVO				
14.	ŠKOLSTVÍ				
15.	OCHRANA ZÁKLADNÍCH LIDSKÝCH PRÁV				

Úrovně poskytování služby

1	Informace
2	Rada
3	Nápomoc
4	Aktivní pomoc

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.

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.

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).

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.

Forma poskytování sociální služby

Služby jsou poskytovány formou osobních, telefonických a elektronických konzultací, popřípadě formou terénních doprovodů. Služba je poskytována v českém jazyce,

Základní činnosti

Občanské poradenství poskytované Občanskou poradnou Děčín (dále jen OPDc) je podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jeho prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., sociální službou - odborné sociální poradenství.

Povinné činnosti odborného sociálního poradenství OPDc zajišťuje následujícími způsoby:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- b) sociálně terapeutické činnosti, a to poskytnutím poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, a částečně i vzdělávání
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Další bezplatné činnosti poradny:

- a) workshopy vzdělávacího charakteru
- b) internetová poradna – zřízení 4/2018
- c) evaluační činnosti související s projekty
- d) ostatní projektová činnost mimo základní činnosti služby OSP

Poslání

Posláním Občanské poradny Děčín je:

- poskytovat rady, informace, nápomoc a aktivní pomoc všem, kteří se na ni obrátí
- být nezávislým místem bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci, provázet občany při jejich obtížích
- usilovat o to, aby lidé netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit účinně své potřeby.
- podílet se na činnosti Asociace občanských poraden a společně upozorňovat příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů ve snaze ovlivnit vývoj politiky a sociálních služeb

Cílová skupina

Služby OP Děčín jsou určeny lidem, kteří vnímají svoji životní situaci jako nepříznivou, nebo jsou takovou situací ohroženi.

Principy poskytování sociální služby

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.

Postup při přijímání a vyřizování stížností

Vážení klienti,

máme zájem Vám poskytovat kvalitní služby. Proto i Vaši případnou stížnost na kvalitu služby nebo způsob jejího poskytování bereme jako výzvu pro zlepšení naší činnosti, a budeme se jí zodpovědně zabývat.

Stížnost můžete podat Vy nebo kdokoli, koho si zvolíte pro podání a další jednání o jeho stížnosti jako svého zástupce. Stížnosti uživatelů mohou přijímat všichni pracovníci Občanské poradny Děčín s výjimkou toho pracovníka, vůči němuž stížnost směřuje. Při podání ústní stížnosti je vždy sepsán zápis. Pro potřebu identifikace je poradce povinen sdělit své jméno na žádost stěžovatele. Písemné stížnosti můžete Občanské poradně zaslat poštou, emailem, mohou být vhozeny do poštovní schránky poradny nebo zapsány do „Knihy stížností“ umístěné v čekárně poradny. Stížnosti mohou být anonymní.

Vyřizování stížností

Podanou stížnost vyřizuje ředitelka Charitního sdružení Děčín ve lhůtě do třiceti dnů od podání stížnosti. Pokud stížnost není anonymní a poradně je znám kontakt na Vás, budete seznámeni s výsledkem vyřízení stížnosti písemnou formou. Výsledek vyřízení anonymní stížnosti se vyvěšuje vždy v poslední den lhůty k jejímu vyřízení na veřejně přístupné nástěnce v prostorách Občanské poradny Děčín. Je vyvěšen po dobu 14 dnů.

Nebudete-li spokojeni se způsobem vyřízení stížnosti ředitelkou Charitního sdružení Děčín, máte možnost se následně obrátit na tyto instituce:

**Asociace občanských poraden
Sabinova 3
103 00 Praha**

**Krajský úřad Ústeckého kraje
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
Velká Hradební 3118/48
40002 Ústí nad Labem**

Ochrana osobních údajů

Občanská poradna Děčín umožňuje uživatelům služeb vystupovat anonymně. V případě, že je to pro poskytnutí kvalitní služby nezbytné, může poradce požádat uživatele služeb o sdělení osobních, případně citlivých údajů, nebo o poskytnutí dokumentů tyto údaje obsahujících.

Osobní údaje jsou zpracovány v souladu s nařízením (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (obecné nařízení o ochraně osobních údajů – dále jen „GDPR“). Uživatel služby bere na vědomí, že dochází ke zpracování osobních údajů jejím správcem, kterým je Charitní sdružení Děčín, z.s., se sídlem Stavební 415/3, 405 02 Děčín, IČ: 26590719, kontaktní osoba: Ing. Klára Richterová, email: richterova@chsd.cz.

Zpracovanými osobními údaji jsou především identifikační údaje (jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, adresa trvalého bydliště, telefon, e-mail apod.) a další osobní údaje (výše příjmů, číslo bankovního účtu, dosažené vzdělání apod.), případně osobní údaje zvláštní kategorie (zdravotní stav, apod.).

Informace o zpracování osobních údajů jsou zveřejněny na webových stránkách www.chsd.cz. Osobní údaje nebudou předány dalším stranám nebo do zahraničí, nebude-li dohodnuto jinak.

Osobní údaje budou zpracovávány po dobu 1 roku od ukončení spolupráce. V případě, že si uživatel služby do této doby nevyzvedne poskytnuté dokumenty, po této době dojde k jejich skartaci.

Mezi práva subjektu údajů patří:

- právo na informace o zpracování osobních údajů (OÚ)
- právo na přístup subjektu k OÚ (právo získat od správce OÚ potvrzení o zpracování OÚ, právo získat kopii zpracovávaných OÚ)
- právo na opravu
- právo na výmaz („právo být zapomenut“)
- právo na omezení zpracování
- právo na přenositelnost údajů
- právo vznést námitku

- právo dostat odpověď na svou žádost bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od obdržení žádosti správcem.

Uživatel služeb (nebo zájemce o poskytnutí služby) má právo nahlížet do dokumentace vedené o průběhu poskytování služby (záznamový arch a případné přílohy). Má také právo požadovat změnu zaznamenaných údajů, pokud jejich obsah neodpovídá popsáním skutečností.

Postup při nouzových a havarijních situacích v Občanské poradně Děčín

Přečtěte si prosím směrnici, která je přílohou těchto informací a podle které se bude postupovat v případě nouzových a havarijních situací. Základní pravidlo pro Vaše bezpečí při vzniku nouzové a havarijní situace (např. požár) však zní: **postupujte vždy podle pokynů pracovníků Občanské poradny Děčín.**

Práva uživatelů

Uživatelé služeb občanského poradenství poskytovaného v Občanské poradně Děčín mají právo na:

- úplné, přesné a srozumitelné informace o službě odborného sociálního poradenství a podmínkách jejího poskytování
- nediskriminační přístup
- nezávislou, nezávislou, diskretní, bezplatnou a kvalitní službu
- poskytování služeb poradny v rozsahu stanoveném nabídkou poradny
- bezodkladné poskytnutí služeb v případě aktuálně ohrožující situace
- konzultace v soukromí
- ochranu osobních údajů a přístup k vlastním osobním údajům a záznamům (včetně možnosti žádat opravy v záznamu)
- podávání stížností na poskytnutou službu a na informování o způsobu jejich vyřešení
- ukončení služby ze strany uživatele bez udání důvodu a bez dopadu na kvalitu služby
- opakované poskytnutí služby

Prostory, materiální a technické vybavení

Služba je poskytována v objektu na adrese Stavební 415/3, 405 02 Děčín 1, v přízemí. V prostoru budovy jsou přístupové schody do hlavní haly. Občanská poradna disponuje soustavou kanceláří, z nichž jsou nyní 4 využívány jako konzultovny. Pro klienty je k dispozici i čekárna a WC.

Všechna místa disponují výpočetní technikou s přístupem na internet, telefonem, multifunkčním zařízením, právním systémem ASPI a právní literaturou. Toto vybavení

využívají poradci při poskytování poradenství. Poradna nenabízí možnost přímého přístupu klienta k tomuto vybavení ani jeho využití coby samostatnou službu (tisk přinesených materiálů, kopírování dokumentů, přístup na internet atd.)

V Děčíně 1.1.2026

Mgr. Ing. Jarmila Dlouhá
Vedoucí služby Občanské poradny Děčín