



Písemné poradenství

Realizuje se pouze elektronickou formou. Je specifickou formou poradenství, při které jsou zúženy komunikační možnosti obou stran. Zájemce o službu, který napíše elektronický dotaz, nespecifikuje s poradcem – tak jako při běžném poradenském rozhovoru - cílový stav, kterého chce při řešení své nepříznivé sociální situace dosáhnout. Zodpovězení dotazu klienta proto nemusí nutně vést k optimálnímu způsobu řešení (optimálnímu z pohledu klienta), poradce navíc nezná dostatečně situaci klienta, jeho zdroje, rizika možných variant řešení aj.

Informační povinnost uloženou Charitnímu sdružení Děčín při jednání se zájemci o službu a při uzavírání smlouvy plní OP Děčín tak, že zašle zájemci o službu e-mailem „Informace v kostce“, obsahující všechny potřebné údaje. V e – mailu ([viz dokument Standardizovaná e-mailová odpověď](#)), který poradce zasílá do tří dnů po obdržení dopisu, zároveň oznámí klientovi, že odpověď na svůj dotaz obdrží do 14 – ti dnů. V případě, že jde o složitý dotaz, který je třeba konzultovat s právníkem, či v případě snížení personální kapacity může však poradce oznámit, že odpověď obdrží zájemce o službu do třiceti dnů od zaslání svého dotazu.

Po obdržení dotazu poradce dále zjišťuje, zda zájemce o službu spadá do cílové skupiny ¹ OP Děčín. Pokud ano, začne zpracovávat písemnou odpověď (pokud ne, oznámí to písemně a s omluvou zájemci o službu).

V případě přijetí dotazu do tzv. Internetové poradny, je zájemce o poskytnutí služby informován, že:

„Zasláním dotazu elektronickou formou odesílatel prohlašuje, že je mu známa povaha poskytované služby ([zde proklik na info o službě](#)), souhlasí s jejím poskytnutím a považuje se za osobu oprávněnou k čerpání této služby ([proklik na část info o službě, cílová skupina](#)).

Není-li tomu tak, doporučujeme se na nejasnosti zeptat telefonicky či e-mailem ([proklik na kontakt mailem](#)). Dotazy zaslány elektronickou formou odpovídají poradci internetové poradny ve lhůtě 14 dnů od doručení, potřebujete-li radu co nejrychleji, doporučujeme využít [telefonické nebo osobní konzultace](#).“

Tj. zájemce o službu má možnost se informovat o službě a zda je osobou oprávněnou čerpat tuto službu elektronicky vždy proklikem na danou oblast. Dále v rámci položení dotazu čestně prohlásí, že je mu známa povaha poskytované podpory a zda souhlasí s jejím poskytnutím. Dále uvede věk,

¹ Služby OP Děčín jsou určeny všem lidem, kteří potřebují pro řešení své nepříznivé sociální situace informace, rady a aktivní pomoc Občanské poradny Děčín v oblastech, ve kterých poradna poskytuje své služby – viz dokument „Nabídka služeb Občanské poradny Děčín.“

pohlaví, lokalitu – pouze obecně, a svůj e-mail, na který je mu pak zaslána odpověď. Současně může souhlasit se zveřejněním odpovědi. V případě zveřejňování dotazů a odpovědí jsou tyto vždy předem anonymizovány.

Společný postup:

Pokud z textu není zřejmé, co klient od služby očekává, poradce jej vyzve k upřesnění jeho očekávání, požadavků.

Okamžikem, kdy poradce začne konat (psát odpověď), je uzavřena ústní smlouva o poskytnutí služby OP Děčín. Plánování průběhu poskytování služby spolu klientem je realizovatelné zejména v případě, že poradce s klientem řeší a plánuje dlouhodobou spolupráci (např. při řešení dluhů klienta).

Klientovi, jemuž odpověděl, založí poradce ZA, k němuž přikládá dotaz klienta i svou písemnou odpověď.

Tento dokument se vztahuje ke kritériu 1c, 3a, 4a, 5 Standardů kvality sociálních služeb.

Schválila: Bc. Jitka Repešová

Ředitelka Charitního sdružení Děčín

Účinnost: 27.09.2023

Nahrazuje dokument z 1.1.2016