



#### CO NABÍZÍME

- bezplatné, odborné poradenství v různých oblastech práva; nejčastěji v oblasti dluhové problematiky, bydlení, rodinných a mezilidských vztahů, pracovněprávních vztahů, občanskoprávní problematiky, ochrany spotřebitele, sociální oblasti
- podávání správných informací, které má poradna v daný moment k dispozici nebo, které je schopna zajistit v termínu dohodnutém s uživatelem
- poskytování rad (objasnění informace, možná taktika a akce, které lze podniknout)
- pomoc uživateli se sepsáním písemností a podání
- sepisování a podávání insolvenčních návrhů spojených s návrhem na povolení oddlužení na základě akreditace Ministerstva spravedlnosti ČR  
č. AO-033-2018 ze dne 22. 6. 2018

#### POSÍLÁNÍ SLUŽBY

Posláním Občanské poradny Havlíčkův Brod je poskytovat informace, rady a pomoc, které u uživatelů nacházejících se v nepříznivé sociální situaci povedou ke zlepšení jejich situace a zvýšení jejich samostatnosti.

#### CÍLE SLUŽBY

Cílem je uživatel, který:

- je informovaný o svých právech a povinnostech
- zná možnosti řešení své situace
- se lépe orientuje ve své situaci

#### CÍLOVÁ SKUPINA

- osoby, které jsou v nepříznivé sociální situaci
- osoby, které neznají svá práva a povinnosti
- osoby hledající informace, rady a pomoc při prosazování svých oprávněných zájmů a práv
- osoby, které se neorientují ve své situaci

#### ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- bezplatnost
- diskrétnost
- nestrannost
- nezávislost
- individuální přístup
- respekt k uživateli
- dodržování práv uživatele

#### FORMY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- osobní návštěva v poradně
- telefonický rozhovor
- e-mail



### JAK SLUŽBU POSKYTUJEME

Občanská poradna Havlíčkův Brod je sociální službou dle § 37 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Poskytuje odborné sociální poradenství již od roku 2000.

Poradce s uživatelem služby vede rozhovor o jeho situaci, tu pak společně vyhodnotí. Při rozhovoru poradce respektuje uživatele, zvažuje jeho možnosti a dovednosti, vychází z jeho cílů (čeho chce dosáhnout, co změnit), podporuje ho v samostatném rozhodování. Předkládá uživateli návrh na řešení jeho případu, případně několik variant řešení. Uživatel si z daných řešení vybírá to, které mu vyhovuje. Délka rozhovoru je cca 45 minut.

OP neprovádí: výpočty daní, poplatků, důchodů, pojištění, dávek státní sociální podpory a hmotné nouze, úroků, mezd, dovolené. Nezastupuje u soudu. Neradí v komerčních záležitostech. Nepůjčuje finanční prostředky ani nezajišťuje ubytování.

### ZÁKLADNÍ ČINNOSTI

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

### SJEDNÁNÍ SMLOUVY

Smlouva o poskytování služby Občanské poradny Havlíčkův Brod je uzavírána mezi poradcem a zájemcem o službu ústní (resp. nevyslovenou) dohodou, neseписuje se žádná písemná smlouva. Pokud zájemce souhlasí se všemi pravidly, která mu jsou k dispozici na nástěnce v poradně či na webových stránkách [www.hb.charita.cz](http://www.hb.charita.cz) a je ochoten stanovená pravidla dodržovat, je okamžikem započetí poradenského rozhovoru uzavřena smlouva o poskytování služeb občanské poradny.



### POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Stížnost je možné podat ústně nebo písemně - prostřednictvím poštovní schránky (dopisem), e-mailem nebo zápisem do Knihy přání a stížností.

Podrobný postup podávání a vyřizování stížností je k dispozici na nástěnce v čekárně poradny a na webových stránkách.

### KDE A KDY NÁS NAJDETE

#### HAVLÍČKŮV BROD

Boženy Němcové 188, 580 01 Havlíčkův Brod  
tel.: 777 736 048, 569 425 630  
e-mail: [poradna@charitahb.cz](mailto:poradna@charitahb.cz)  
Pondělí, Středa: 8:00-12:00 a 13:00-17:00  
Úterý, Čtvrtek: 9:00-11:00 a 12:00-14:00

#### SVĚTLÁ NAD SÁZAVOU

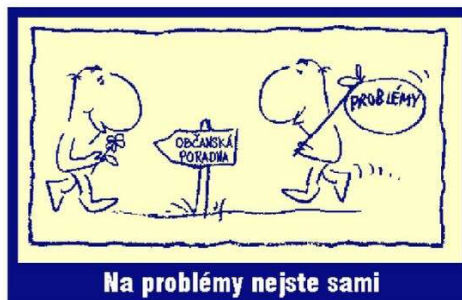
Sázavská 598, 582 91 Světlá nad Sázavou  
tel.: 731 604 742  
Každý lichý týden vždy v úterý 9:00-12:00

#### HUMPOLEC

Havlíčkovo náměstí 91, 396 01 Humpolec  
tel.: 731 604 742  
Každý sudý týden vždy v úterý 9:00-12:00

#### KAPACITA

Maximální okamžitá kapacita jsou 2 klienti (1 osobně + 1 telefonicky či e-mailem; při otevření kontaktního místa jsou to dva klienti osobně).



Podpořit nás můžete na č.: 2106566677/2700, VS: 45. DĚKUJEME!