

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

I. POSLÁNÍ

V Sociálně-dluhové poradně v Ostravě poskytujeme informace, rady a podporu lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, kterou nejsou schopni zvládnout vlastními silami, aby věděli, jak situaci řešit.

Nepříznivá sociální situace pro zájemce a klienty naší služby je situace, kterou považují za obtížnou, nedokážou jí vyřešit vlastními silami a spadá do následujících definovaných oblastí poradenství Sociálně-dluhové poradny.

II. OBLASTI PORADENSTVÍ

- Dluhová problematika
- Oddlužení
- Sociální dávky a pojištění
- Mezilidské vztahy
- Zaměstnanost
- Pomoc obětem trestných činů
- Bydlení
- Další informace, související se sociální problematikou

III. CÍLE

1. Klient, kterému poradna poskytla informace pro řešení jeho situace.
2. Klient, kterému poradna poskytla rady pro řešení jeho situace.
3. Klient, kterého poradna podpořila v řešení jeho nepříznivé životní situace.
4. Klient, který ví, jak svou situaci řešit.

IV. CÍLOVÁ SKUPINA

Osoby starší 18 let v nepříznivé sociální situaci, kterou nejsou schopny vyřešit vlastními silami.

Neposkytujeme službu osobám se závažnou poruchou komunikace, které nejsou schopné se domluvit běžným způsobem (písemně či ústně) bez přítomného zástupce či tlumočníka, který by jim s komunikací pomohl.

Terénní forma služby je určena zájemcům z Ostravy a okolí v dosahu ostravské MHD.

V. PRINCIPY SLUŽBY

Poradenství poskytujeme každému klientovi **individuálně, bezplatně, diskrétně, anonymně, nestranně s důrazem na samostatnost a zvýšení dovedností** klienta.

Ve vztahu ke klientům uplatňujeme osobní a empatický přístup. Názory a postoje klientů zásadně nehodnotíme, jednáme se všemi s úctou a respektem k jejich rozhodnutí. Podporujeme klienty, aby uměli řešit své obtížné sociální situace samostatně.

VI. PROVOZNÍ DOBA

DEN	PRACOVISŤE CENTRUM Puchmajerova 980/10 Ostrava 702 00	PRACOVISŤE MUGLINOV Betonářská 790/12 Ostrava-Muglinov 712 00	PRACOVISŤE ZÁBŘEH Plzeňská 2617/6 Ostrava-Zábřeh 700 30	PRACOVISŤE KUNČIČKY Holvekova 204/44 Ostrava-Kunčičky 718 00
pondělí	9–12 13–16	-	9–12 14–16	9–12 13–16
úterý	8–12 13–15* vč. terénní služby	-	8–12 14–17* vč. terénní služby	8–12 13–16* vč. terénní služby
středa	9–12 13–17	9–12 14–16	9–12 14–16	-
čtvrtek	8–12 13–15* vč. terénní služby	-	8–12 14–17* vč. terénní služby	-
pátek	-	-	-	-

* Pouze pro předem objednané.

Posledního klienta přijímáme 30 min. před koncem konzultačních hodin.
Délka jedné konzultace by neměla přesahovat 60 min.