

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

I. POSLÁNÍ

Sociálně-dluhová poradna v Ostravě poskytuje informace, rady a podporu lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, kterou nejsou schopni sami zvládnout.

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, ohleduplně, 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	PRACOVISTĚ CENTRUM Puchmajerova 980/10 Ostrava 702 00	PRACOVISTĚ ZÁBŘEH Plzeňská 2716/6 Ostrava-Zábřeh 700 30
pondělí	9–12 13–16	
úterý	8–12 13–17* vč. terénní služby	
středa	9–12 13–16	
čtvrtek	8–12 13–15* vč. terénní služby	
pátek	-	

* Pouze pro předem objednané.

VII. KAPACITA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Okamžitá kapacita jsou 4 klienti (2 na každém pracovišti) v ambulantní formě a 2 klienti v terénní formě.