

Informace pro zájemce o službu - vnitřní pravidla odborného sociálního poradenství

Účinné od 1. 1. 2026

1. Pravidla zajišťování služby

1.1 Průběh služby

V úvodu konzultace je zájemce seznámen se základními informacemi služby, tzn. vnitřními pravidly služby, místem a provozní dobou, rozsahem služby a podmínkami smlouvy, která upravuje vztah mezi poradnou a uživatelem. Zaměřením odborného poradenství poskytovatele je zejména dluhové, exekuční, insolvenční a oddlužovací poradenství.

Smlouva o poskytování služby odborného poradenství je ústní a uzavírá se v momentě, kdy je zájemce seznámen s podmínkami poskytování služby, rozumí jim a s uzavřením smlouvy za dojednaných podmínek souhlasí. Uživatel s poradnou dohodne průběh spolupráce (tzn. individuální plán – dojednávání cíle, očekávání, potřeb uživatele, potřebné kroky). Služba pokračuje dle individuálního plánu a vede k dosažení cíle, tedy vyřešení nepříznivé sociální situace uživatele, pokud z nějakého důvodu, který je popsán níže, není služba ukončena.

1.2 Individuální plán

Individuální plán je vytvořen po uzavření ústní smlouvy o poskytnutí odborného sociálního poradenství. V tomto záznamu, který sociální pracovník vypracovává spolu s uživatelem, je stanoven problém (nepříznivá sociální situace) uživatele a způsob řešení, kterým bude dosaženo cíle. Konkrétně IP obsahuje jméno (pokud si uživatel nepřeje zachovat anonymitu), kontakt, popis výchozí situace, cíl spolupráce, kroky, které obě strany učiní, průběžné hodnocení plánu a délka konzultace. Stanovený cíl a stanovené kroky směřují k rozvoji spolupráce mezi poskytovatelem služby a uživatelem. Obsah IP je zaznamenán v individuálním záznamu z jednání.

1.3 Místo a čas poskytování

Místem poskytování služby je budova A na adrese Masarykova 633, 400 01 Bukov, Ústí nad Labem. Přímo před budovou se nachází zastávka MHD zejména linek 81, 74, 86. Poradna se nachází v 2. patře. Budova má bezbariérový vstup (zadní vchod). Provozní dobou dle registrace sociální služby je pondělí v čase od 9:00 do 17:00. Po dohodě je možná konzultace v jiný čas i v jiný den v týdnu.

1.4 Forma poskytované služby

Ambulantní forma odborného sociálního poradenství je uživatelům k dispozici ve stanovené dny a časy (provozní doba). Před návštěvou poradny je nezbytné se objednat telefonicky, emailem nebo prostřednictvím webových stránek provozovatele. Pokud provozní doba uživateli služby nevyhovuje je možné domluvit individuální termín.

1.5 Rozsah poskytování služby

Poradenství je poskytováno dle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a 418a zákona č. 182/2006 Sb. Insolvenčního zákona.

1.6 Ukončení poskytování služby

- Uživatel má právo smlouvu s poskytovatelem ukončit bez udání důvodu kdykoli v průběhu poskytování služby.
- Smlouvu je možné ukončit po vzájemné dohodě mezi uživatelem a poskytovatelem.
- Služba je ukončena naplněním cíle poskytované služby.

1.7 Dokumentace o poskytování odborného sociálního poradenství

Dokumentace o průběhu služby je vedena pod jménem uživatele zejména v elektronické podobě. Listinná podoba je používána minimálně a jedná se zpravidla o listiny, které jsou poradně předány uživatelem služby, např. za účelem soupisu insolvenčního návrhu. Následně jsou buď přímo zničeny nebo vráceny zpět uživateli služby. Údaje uložené v elektronické podobě jsou zabezpečeny proti zneužití. V listinné podobě uzamčené v kanceláři v uzamčeném boxu. Dokumentaci tvoří především záznam z jednání a dokumenty potřebné k vyřízení záležitosti uživatele.

1.9 Ochrana osobních údajů

Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu se zákonem a v nezbytné míře. Je pouze na uživateli, které údaje poskytovateli sdělí.

2. Práva a povinnosti uživatele

2.1 Uživatel má právo:

- a) na kvalitní a odborné poskytnutí služby,
- b) na bezplatné poskytnutí služby,
- c) na diskrétnost a možnost zůstat v anonymitě,
- d) na nahlédnutí do své osobní dokumentace,
- e) na ochranu osobních údajů,
- f) na respektování svých potřeb a rozhodnutí, jak chce řešit svoji situaci,
- g) podat stížnost na poskytovanou službu,
- h) ukončit službu kdykoliv bez udání důvodů.

2.2 Uživatel má povinnost:

- a) jednat v prostorách poradny dle zásad slušného chování,
- b) nepřicházet do prostor poradny pod vlivem alkoholu nebo omamných látek,
- c) aktivně spolupracovat na sjednaných krocích IP,
- e) dodržovat čas sjednané schůzky, případně se včas telefonicky omluvit.

3. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

Stížnost může podat uživatel služby nebo jakákoliv jiná osoba (např. zájemce o službu, rodinný příslušník uživatele, osoba jemu blízká apod.). Stížnost je povinen přijmout jakýkoli zaměstnanec poskytovatele. Na vyřízení stížnosti se použije přiměřeně § 175 zákona č. 500/2004 Sb. Správní řád. Vyřizování stížností se řídí vnitřními pravidly pro vyřizování stížností.