

## Podmínky poskytnutí služby

Služba je určena lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, nebo jim taková situace hrozí, neznají svá práva a povinnosti, nemají informace o dostupných službách a potřebují podporu při hájení svých oprávněných zájmů.

### Službu nelze poskytnout:

- zájemci o službu s agresivními projevy
- jestliže stav zájemce o službu, např. z důvodu požití alkoholu nebo omamných látek, nebo z důvodu akutního projevu duševní nemoci, neumožňuje smysluplné poskytnutí služby
- osobám mladším 18 let bez doprovodu zákonného zástupce
- zájemci o službu, se kterým nelze komunikovat v českém jazyce a nemá vlastního tlumočnicka
- osobě se smyslovým postižením vyžadujícím alternativní způsob komunikace, která nemá vlastního tlumočnicka

Na poradnu se lze obrátit v provozní době osobně, telefonicky, e-mailem nebo dopisem.

### • **Osobní konzultace**

- Na osobní konzultaci se lze **objednat** na tel. čísle **241 770 232**, objednaní zájemci o konzultaci mají přednost.
- V případě, že se zájemce o službu nedostaví ke konzultaci bez omluvy do 15 min. od jejího plánovaného začátku, může být dána přednost neobjednanému zájemci.
- Tomu, kdo se dostaví do poradny bez objednání, je konzultace v případě volné kapacity poskytnuta bez prodlení, nebo je nabídnut nejbližší volný termín, pokud je kapacita poradny v danou chvíli naplněna. V jeden okamžik může probíhat pouze jedna osobní konzultace.
- Délka jedné konzultace je max. **60 min.** Pokud řešení situace vyžaduje delší čas, je možné využít služeb poradny opakovaně.
- Poslední zájemce může být přijat ke konzultaci nejpozději 60 minut před koncem provozní doby.

### • **Telefonické konzultace**

- Telefonicky jsou zodpovídány jednodušší dotazy, nevyžadující hlubší analýzu klientovy situace. Pro komplexní posouzení případu je vhodnější osobní konzultace.
- Délka jedné konzultace je max. **30 min.**

### • **Písemné konzultace**

- Dotazy lze zasílat elektronicky na e-mailovou adresu poradny [poradna@proximasociale.cz](mailto:poradna@proximasociale.cz) nebo dopisem na adresu poradny.
- E-mailové dotazy jsou zodpovídány do 7, písemné do 14 kalendářních dnů.

Jestliže se seznámíte s informacemi o občanské poradně, souhlasíte s podmínkami poskytování služby, vaše zakázka, se kterou přicházíte do poradny, je v souladu s nabídkou služby a rozhodnete se ji využít, uzavíráte s občanskou poradnou **smlouvu o poskytování sociální služby**, a stáváte se tak uživatelem služby.

Je na vašem rozhodnutí, jaké informace a v jakém rozsahu poradci sdělíte. Poradce z informací vámi poskytnutých vychází při rozboru vaší situace a návrzích jejího řešení. Sdělení neúplných či nepřesných informací může mít za následek neúplnou či nepřesnou radu.

Z navržených řešení si můžete svobodně zvolit takové, které vám nejlépe vyhovuje, případně se můžete rozhodnout, že nevyužijete žádné z navrhovaných řešení. Poradce vás bude ve vaší volbě respektovat.

### **Poskytnutí služby může být odmítnuto**

- Jestliže žádáte službu, kterou občanská poradna neposkytuje. V takovém případě Vám budou poskytnuty kontakty na služby dle Vašich potřeb.
- V případě naplnění **kapacity služby** (1 osobní a 1 telefonická konzultace v jeden okamžik) vám bude služba poskytnuta v nejbližším volném termínu.

### **Ukončení poskytování služby**

Využívání služby můžete kdykoliv, i bez uvedení důvodu ukončit. Ze strany poradny je konzultace ukončena v případě, kdy buď vyprší čas pro ni určený, nebo byly vyčerpány možnosti pomoci a další pomoc již z hlediska odbornosti poradny nelze poskytnout. Poradce může konzultaci ukončit rovněž v případě, kdyby z vaší strany docházelo k ohrožování pracovníků nebo ostatních uživatelů služeb, nebo v situaci, kdyby váš stav, např. z důvodu požití omamných látek, neumožňoval smysluplné poskytnutí služby.

### **Co pro vás občanská poradna nemůže udělat:**

- zastupovat Vás v právních sporech
- poskytnout Vám služby vyhrazené advokátům, notářům či jiným odborníkům
- rozhodovat o způsobu řešení Vaší situace
- poskytnout Vám informace o právu platném v zahraničí
- poradit v komerčních záležitostech (účetnictví, investiční a daňové poradenství, obchodní právo apod.)
- poskytnout Vám služby, které by byly v rozporu s cíli a posláním poradny