

## Podmínky poskytnutí služby

Službu mohou využít dospělí a mladí lidé od 16ti let, 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.

Na poradnu se lze obrátit v provozní době osobně, telefonicky, nebo písemně.

### ❖ 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 prodloužení, 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 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), prostřednictvím formuláře dostupného na adrese <http://www.proximasociale.cz/poradenske-a-pobytove-programy/obcanska-poradna/> nebo dopisem na adresu poradny.
- Dotazy zaslané elektronickou cestou jsou zodpovídány do 7 kalendářních dnů od jejich převzetí, dotazy zaslané poštou 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 poskytovatelem služby ústní **smlouvu o poskytování sociální služby**, a stáváte se tak klientem 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.
- ❖ V posledních 6 měsících s vámi byla **ukončena smlouva** o poskytnutí sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

### **Ukončení poskytování služby**

Využívání služby můžete kdykoliv, i bez uvedení důvodu ukončit. Ze strany poradny je poskytování služby ukončeno 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
- ❖ poskytnout Vám informace o právu platném v zahraničí
- ❖ poradit v komerčních záležitostech (účetnictví, investiční a daňové poradenství, obchodní právo apod.)