

## Co nejčastěji děláme:

- **poskytujeme informace o řešení nejrůznějších životních situací** - např. rodinné právo – výživné, společné jmění manželů, pěstounství; sociální dávky; soudní řízení; jednání s úřady; spotřebitelské problémy – reklamace; nemocenské a důchodové zabezpečení; vztahy s majiteli bytů; sousedské vztahy; dědění a dědické řízení; kupní, nájemní, darovací smlouvy; pracovně právní vztahy,
- **pomáháme s vyplňováním formulářů a žádostí,**
- **pomáháme se sepisováním základních návrhů k soudu** - svěřením dětí do péče a výživné, rozvod manželství, sousedské spory, jednoduchá odvolání, odpor proti platebnímu rozkazu nebo trestnímu příkazu),
- **poskytujeme komplexní dluhové poradenství** – jak komunikovat s věřiteli a exekutory včetně sepisování žádostí a jiných písemností, vytváření rozpočtu, informace o zákonné úpravě vztahu mezi dlužníkem a věřitelem, informace o zákonném oddlužení včetně pomoci při vytváření návrhu k soudu,
- **poskytujeme komplexní poradenství obětem trestných činů** – informace o právech a povinnostech poškozeného v trestním řízení, o průběhu trestního řízení, informace o možnostech řešení situace mimo trestní řízení (mediace, dohody o narovnání, náhrada škody dohodou nebo občanskoprávním sporem), sepisování písemností při komunikaci s policií, soudem aj., doprovod při jednání na policii apod., základní psychologická pomoc,
- **osvětová a informační činnost** – besedy, informační materiály, internetové poradenství – iporadna.cz.

## Informace pro zájemce o oddlužení:

Jeden pracovník poradny může souběžně asistovat při tvorbě maximálně 3 návrhů na oddlužení. V případě naplnění kapacity je zájemce zaražen do pořadníku. Jakmile je volná kapacita, kontaktuje poradkyně zájemce telefonicky; nezvedá-li zájemce telefon, zašle mu poradkyně sms zprávu, pokud zájemce do 3 dnů od odeslání zprávy nekontaktuje poradnu, je z pořadníku vyřazen!

## Jak nás můžete kontaktovat

Konzultace trvá maximálně 45 minut v době pro neobjednané a 60 minut v době pro objednané. Posledního neobjednaného uživatele poradkyně přijme v 11:30 hod.

**POZOR: Přístup do poradny není bezbariérový (v případě potřeby lze dohodnout terénní poskytnutí služby).**

Osobně na pobočce:

**U Tiskárny 515/3, 702 00 Ostrava – Přívoz**

Pondělí	8:00 - 12:00	13:00 - 16:00
Středa	8:00 - 12:00	13:00 - 16:00
Čtvrtek	8:00 - 12:00	-

Odpoledne jen pro objednané: Objednat se můžete na tel. čísla v otvíracích hodinách:

**596 113 890, 602 248 693**

**Dělnická 387/20, 708 00 Ostrava – Poruba**

Pondělí	8:00 - 12:00	13:00 - 15:00
Čtvrtek	8:00 - 12:00	13:00 - 15:00

Odpoledne jen pro objednané: Objednat se můžete na tel. čísla v otvíracích hodinách:

**591 124 979, 778 059 313**

**Telefonické konzultace:**

Tel.: 596 113 890, 602 248 693, 778 059 313

V úterý a pátek (10:00 – 12:00)

**E-mailem:** poradna@jekhetane.cz

Odpovíme Vám nejpozději do 14 pracovních dnů.

**Dopisem:** SPOLEČNĚ – JEKHEANE, o. p. s.,

U Tiskárny 515/3, 702 00 Ostrava - Přívoz

Odpovíme Vám nejpozději do 14 pracovních dnů.

Dopis Vám zašleme doporučeně.

**Podporují nás**



## Občanská poradna SPOLEČNĚ-JEKHETANE



## Poslání organizace

Organizace SPOLEČNĚ – JEKHEANE, o. p. s. usiluje o rovné šance pro romskou menšinu v majoritní společnosti, prostřednictvím poskytování sociálních služeb a jiných doprovodných aktivit, v rámci Moravskoslezského a Olomouckého kraje.

## Poslání služby

Občanská poradna SPOLEČNĚ – JEKHEANE usiluje o to, aby uživatelé byli schopni samostatně řešit běžné záležitosti svého života, znali svá práva a povinnosti, byli zodpovědní a dokázali posoudit důsledky svého jednání. Posláním služby je zmocnit klienta, aby si uměl pomoci sám.

Služba je určena lidem, kteří neznají svá práva a povinnosti, neumí nebo nemohou je uplatňovat a z toho důvodu je, nebo může být, omezen jejich přístup k běžným zdrojům společnosti (vzdělání, zaměstnání, veřejné služby, hmotné zajištění).

Služba občanské poradny pomáhá lidem, kteří se stali obětí trestného činu se stabilizací jeho životní situace a díky možnosti konzultací s právníkem nebo psychologem naší organizace, pomáhá také zlepšit psychosociální stav člověka a usnadnit návrat k běžnému životu.

Občanská poradna je vymezena jako odborné sociální poradenství dle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

## Okruh osob, jimiž je služba poskytována

Osoby starší 18 let žijící v Moravskoslezském kraji, které neznají svá práva a povinnosti, či neumí, nemohou nebo nebudou moci tato svá práva uplatnit a dostát svým povinnostem a které z výše uvedených důvodů nemohou nebo jim hrozí, že nebudou moci, využívat běžných zdrojů společnosti (vzdělání, zaměstnání, veřejné služby, hmotné zajištění apod.).

Službu nelze poskytnout právníkům osobám.

## Cíle služby

Cílem poskytování služby je zmocnit uživatele natolik, aby:

- byl schopen samostatně řešit běžné záležitosti osobního života – bydlení, příjmy, vzdělávání, zdravotní péče, zaměstnání, sociální péče, rodina, mezilidské vztahy, hmotné zabezpečení (nákup běžných potřeb, věcí, služeb),
- byl zodpovědný za své jednání a dokázal posoudit důsledky svého jednání a chování,
- uměl hospodařit s financemi a měl si stanovit priority při hospodaření,
- uměl komunikovat tak, aby vhodným společensky přijatelným způsobem obhájil své oprávněné zájmy,
- znal svá práva a povinnosti.

## Zásady poskytování služby

### Nezávislost:

- pracovník při poskytování poradenství sleduje legitimní zájem uživatele služby a nenechává se ovlivnit vnějšími vlivy nebo zájmy třetích osob,
- pokud je jeho nezávislost ohrožena, uživatele služby na to upozorní a nabídne mu možnost pokračovat v konzultaci u jiného pracovníka či v jiné poradně.

### Nestrannost:

- pracovník při poskytování poradenství postupuje bez ohledu na rasu, barvu pleti, jazyk, víru a náboženství, politické či jiné smýšlení, národní nebo sociální původ, příslušnost k národnostní nebo etnické menšině, majetek, rod, či jinou okolnost, která je obecně vnímána jako nepřijatelná diskriminace,
- pracovník se nenechává ovlivnit svými předsudky, postoji či pocity,
- pokud je nestrannost pracovníka ohrožena, uživatele služby na to upozorní a nabídne mu možnost pokračovat v konzultaci u jiného pracovníka či v jiné poradně.

### Diskrétnost:

- pracovník zachovává mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozví v rámci či v souvislosti s poskytováním poradenství,
- mlčenlivost poruší pouze na základě výslovného souhlasu uživatele služby či v situaci, kdy prolomení mlčenlivosti ukládá obecně závazný právní předpis, na tuto možnost uživatele služby předem upozorňuje.

### Bezplatnost:

- **služba je poskytována bezplatně**
- pracovník nevyžaduje a ani neočekává od uživatele služby za poskytnutou službu žádný osobní dar či jiný prospěch.

### Respekt k uživatelům:

- pracovník si uvědomuje, že účelem poradenství je splnit zakázku uživatele služby a nikoli očekávání pracovníka, a proto respektuje právo uživatele služby na vlastní přání, potřeby, názory, postoje a rozhodnutí,
- pracovník respektuje lidskou důstojnost uživatele služby a poskytuje službu způsobem, který odpovídá schopnostem a možnostem uživatele služby.

## Služba poskytuje tyto činnosti:

Služba zprostředkovává kontakt se společenským prostředím uživatelů; prostřednictvím sociálně terapeutických činností napomáhá jejich orientaci v sociálních systémech, právu a psychologii; radí a pomáhá při uplatňování práv a oprávněných zájmů občanů prostřednictvím poskytování rad, informací a pomoci při zařizování běžných záležitostí, vyplňování formulářů a sepisování písemných podání.

### Činnosti, které služba neposkytuje:

- advokátní a notářské služby,
- finanční poradenství – specifické úvěrové, pojišťovací a investiční poradenství, včetně vyřizování úvěrů,
- daňové poradenství – nevyplňujeme daňová přiznání,
- nepřepočítáváme výši dávek sociálního zabezpečení,
- finanční pomoc a ubytování,
- služby rodinných poradců a mediátorů,
- poradenství právníkům osobám, OSVČ v rámci jejich podnikatelské činnosti.