

Občanská a rodinná poradna Krok

Hledáte radu ve vztahu nebo při výchově dětí?

Potýkáte se s finančními problémy?

Řešíte majetkové spory?

Chcete hájit jako spotřebitel svá práva?

Máte problémy v zaměstnání?

Chcete znát svá práva nájemníka nebo pronajímatele?

... a nevíte, na koho se obrátit?

Nabízíme bezplatné, nezávislé, nestranné a diskrétní odborné poradenství v široké problematice v:

- občanské poradně
- rodinné poradně
- adiktologické poradně

Posláním OP Krok je poskytovat informace, rady a pomoc všem lidem, kteří se na ni obrátí z důvodu nepříznivé sociální situace, případně jejím ohrožením a nemožností řešit ji vlastními silami. Snahou poradny je usilovat o to, aby lidé znali svá práva a povinnosti a byli sami schopni hájit své oprávněné zájmy.

OBČANSKÁ PORADNA

Co je občanské poradenství a co je jeho cílem? Občanské poradenství v České republice je poskytováno v duchu občan radí občanovi. Pracovníci poradny tudíž nemají práva ani pravomoci k zastupování klientů před soudem ani na základě plné moci. Poradci nejsou právníci, ale sociální pracovníci speciálně vyškolení v oblasti právních norem, podávající informace o právech a povinnostech klienta dle aktuálních právních norem a předpisů

Občanská poradna poskytuje informace (např. číslo zákona nebo znění vybraných paragrafů, zprostředkovává kontakt na další pomáhající instituce), rady (poradce s klientem hledají různé způsoby řešení situace, zvažují jejich klady a zápory), aktivní pomoc (např. při vysvětlování obsahu různých dokumentů nebo použití vzorů, pomoc s výpočty aj.) a asistenci (např. pomoc při vyplňování formulářů nebo telefonické vyjednávání s třetí stranou).

OP Krok nabízí poradenství zejména v těchto oblastech:

- pracovně právní vztahy a zaměstnanost
- bydlení
- rodina a mezilidské vztahy
- majetkoprávní vztahy a náhrada škody
- problematika závislostí

- ochrana spotřebitele
- občanské soudní řízení
- veřejná správa
- trestní právo

Právní konzultace zabezpečuje externí odborník – právník v rámci občanské poradny každý čtvrtek od 15 – 17:30 na objednání (jedná se o kvalifikované právní konzultace, NE advokátní služby).

RODINNÁ A ADIKTOLOGICKÁ PORADNA

V oblastech:

- komunikace
- osobních, rodinných, pracovních
- děti a výchova
- partnerských a manželských krizí
- alkohol a drogy v rodině
- mediace

Poskytujeme:

- poradenskou a psychotherapeutickou pomoc jednotlivcům, párům, manželům a rodinám
- rodinnou terapii
- rozvodové poradenství a porozvodové vedení (především v zájmu nezletilých dětí)
- odborné etopedické poradenství
- psychologickou pomoc rodinám s fyzicky, sociálně či jinak handicapovaným člověkem

Rodinné a výchovné poradenství a poradenství v problematice závislostí zabezpečuje externí odborník na danou problematiku – psychotherapeut, psycholog, rodinný poradce, adiktolog, na objednání.

Jak poradenství probíhá?

Klient nás kontaktuje osobně, telefonicky nebo e-mailem v Občanské poradně Krok. Pracovník poradny seznámí klienta se službami a principy jejich poskytování (nezávislost, nestrannost, diskrétnost, bezplatnost, respektování). Může zprostředkovat externí poradenství (právní, rodinné, v problematice závislostí), popř. odkáže či zprostředkuje kontakt na jinou službu, instituci, případně doprovodí. Po té klient hovoří s pracovníkem o své problematice, společně hledají řešení situace, zvažují různé možnosti, pracovník poskytuje klientovi potřebné informace s tím, že konečné rozhodnutí řešení situace je na klientovi. Doporučená doba konzultace je 45 – 60 min maximálně. V případě, že klient řeší více věcí, můžeme se dohodnout na další schůzce. Po konzultaci sepíše poradce písemný záznam o konzultaci.

Mohu si stěžovat v případě, že nejsem se službou spokojen?

Se stížnostmi na práci poradce se mohou klienti obrátit na vedoucí poradny nebo na ředitele Občanského sdružení Krok, Komenského 2124/88, 697 01 Kyjov. Stížnosti na poradnu je možno

adresovat také na Asociaci občanských poraden, Tachovského nám. 3, 130 00 Praha 3. Stížnost lze podat i anonymně – vhozením do schránky stížností, která se nachází v čekárně před poradnou, nebo zaslat poštou, e-mailem či telefonicky. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 15 pracovních dnů. Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena po dobu 1 měsíce na nástěnce občanské poradny v čekárně.

Jaká mám práva nebo povinnosti?

Zájemce o službu nebo klient má v občanské poradně zaručena následující práva:

- práva, která mu zaručuje Listina základní práv a svobod
- právo na anonymní konzultaci
- právo svobodné volby vybrat si z nabízených řešení
- právo kdykoliv spolupráci s poradnou ukončit i bez udání důvodu
- právo podat stížnosti, připomínky a podněty ke zlepšení fungování poradny

Odborné sociální poradenství je poskytováno bezplatně. Spoluúčast může být pouze dobrovolná formou sponzorského příspěvku nebo daru. Terapie – s dětmi, s dospělými, párová terapie, vypracování psychoterapeutického vyjádření je hrazená dle ceníku navazujících služeb rodinné poradny.

Zájemce o službu nebo klient je povinen:

- zdržovat se pouze v prostorách čekárny
- chovat se slušně vůči ostatním klientům a vůči pracovníkům poradny a tak, aby nerušil ostatní pracovníky v zařízení
- zdržet se požívání návykových látek v celé budově

Pokud je zájemce o službu nebo klient pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek, nebo pokud je agresivní, bude mu v daný okamžik konzultace odmítnuta. Může však využít služby později, jakmile pominou důvody, které k odmítnutí konzultace vedly.

Kde nás najdete?

Agentura pro občany, Za Stadionem 1358
(budova bývalé teplárny), 697 01 Kyjov

www.oskrok.cz, www.agentura-krok.cz

tel.: 518 324 557 / 739 084 422

Své dotazy můžete zaslat také na e-mail: agentura@oskrok.cz

Jsme tu pro Vás:

Úterý 8.00 – 11.00 12.00 – 15.30
Čtvrtek 8.00 – 11.00 12.00 – 17.30
Čtvrtek 15.00 – 17.00 právní konzultace*

* pouze pro objednané

Poslední konzultaci je nutné se dostavit vždy alespoň 30 minut před koncem konzultační doby (tzn. v 10:30, 15:00 nebo 17:00 hod.). V případě, že se klient nemůže dostavit na objednanou konzultaci, prosíme, aby se telefonicky či jinak omluvil.

Občanská poradna KROK je členem

