

Poslání, cíle, zásady poskytované služby

Dokument je určen pro sociální službu odborné sociální poradenství poskytované v Informačním a poradenském centru Kontakt, a to jak pro veřejnost a uživatele služby, tak pro její pracovníky. Poskytuje základní informaci o poslání, cílech, činnostech a cílové skupině, pro kterou je služba určena.

Poslání

Posláním Informačního a poradenského centra KONTAKT je poskytování informací, rad a emoční podpory osobám, které se potřebují zorientovat v sociální situaci své nebo někoho ve svém okolí.

Cíle

- poskytovat poradenství občanům v nepříznivé sociální situaci nebo těm, kteří jsou nepříznivou sociální situací ohroženi
- pomáhat při zvyšování orientace občanů ve vlastních právech a povinnostech
- prostřednictvím poradenských a informačních služeb se podílet na zabránění sociálního vyloučení
- aktivizovat uživatele k vlastní iniciativě a samostatnosti

Činnosti

- poskytování poradenství zejména v oblastech sociálních dávek, sociálních služeb, důchodové problematiky, problematiky zdravotně postižených občanů, osob ohrožených domácím násilím, seniorů, pracovních vztahů a zaměstnanosti, bydlení, majetkových vztahů a náhrady škody, dluhové problematiky, veřejné správy, občanského soudního řízení a dalších.
- vytváření prostoru pro informované rozhodnutí uživatele prostřednictvím poradenství zaměřeného na jeho práva a povinnosti, podpora v realizaci samostatných rozhodnutí
- zprostředkování návazných služeb, informování dalších osob, členů rodiny, blízkých ve věcech zájmu uživatele

Cílové skupiny

- oběti domácího násilí
- osoby bez přístřeší
- osoby se zdravotním postižením
- osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženi
- rodiny s dítětem/děti
- senioři

Služby neposkytujeme těmto skupinám

- zájemcům, kteří jsou aktuálně intoxikováni návykovými látkami a v souvislosti s intoxikací nejsou schopni spolupráce s pracovníky
- zájemcům, kteří jsou agresivní
- zájemcům, u kterých poskytnutí služby brání jazyková bariéra
- zájemcům, kteří by mohli svým zápachem a zanedbaným zevnějškem narušovat práva ostatních uživatelů a pracovníků

Pracovníci poradny s těmito zájemci, vzhledem k překážkám, přerušují jednání o službu a domluví se na jejím pozdějším poskytnutí.

Zásady poskytování poradenských služeb

- bezplatnost
- diskrétnost - zajištění důstojnosti a bezpečí uživatelů služeb
- nestrannost
- respektování volby uživatelů služeb
- komplexnost
- individuální přístup
- dodržování práv uživatelů služeb
- posilování kompetencí a samostatnosti uživatelů služeb
- vytvoření prostoru pro informované rozhodnutí uživatelů služeb
- zásada rovných příležitostí (antidiskriminační přístup)

Poradna neprovádí výpočty daní, poplatků, důchodů, pojištění, dávek státní sociální podpory a péče, úroků, mezd, dovolené. Neradí v komerčních záležitostech. Poradna nezastupuje u soudu a neposkytuje advokátní a právní služby.

Služby jsou poskytovány v souladu se zákonem č.108/2006 Sb. o sociálních službách a dále souladu s platnými právními předpisy, pracovními postupy, bezpečností práce na pracovišti, provozním řádem, s etickým kodexem sociálního pracovníka a se zákonem č. 101/2000 Sb., O ochraně osobních údajů.