

## Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	InBáze, z. s.
Druh služby, identifikátor	Odborné sociální poradenství (7998175)
Forma služby	Ambulantní
Název zařízení	InBáze, z. s. – Odborné sociální poradenství
Místo poskytování	Zařízení na adrese: ✓ Legerova 357/50, 120 00, Praha 2 - Vinohrady ✓ Krumlovská 527/4, 140 00, Praha 4 - Michle

### Cílová skupina

- **Cizinci všech pobytových statusů, kteří se nachází v obtížné (též nepříznivé) životní situaci<sup>1</sup> a žijí trvale či fakticky na území hl. m. Prahy**

Konkrétně:

*Cizinci v režimu pobytu podle zák. č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců, zák. č. 325/1999 Sb., o azylu, včetně občanů EU (mimo občany ČR) a žadatelů o mezinárodní ochranu.*

Věkové omezení:

*Věková hranice není omezena*

### Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

**Informace o službě jsou zájemcům dostupné následujícími prostředky:**

- a) na webových stránkách InBáze, z. s. [www.inbaze.cz](http://www.inbaze.cz);
- b) v zařízeních InBáze, z. s., na informační nástěnce;
- c) v registru poskytovatelů sociálních služeb dostupném online na [registr.mpsv.cz](http://registr.mpsv.cz);
- d) od pracovníka InBáze, z. s., buď:
  - ✓ *telefonicky,*
  - ✓ *elektronicky (e-mail),*
  - ✓ *písemně (pošta),*
  - ✓ *osobně (ústní jednání);*
- e) prostřednictvím letáků s nabídkou služeb InBáze, z. s.;
- f) předáním kontaktů a informací o službě od stávajících uživatelů služby;
- g) doporučením spolupracujících nevládních organizací (př. *SIMI, P-P-I, OPU, Integroční centrum Praha, META, a dal.*);

<sup>1</sup> Obtížná (nepříznivá) sociální situace je v kontextu služby chápána jako: nízké/nedostatečné socioekonomické či sociokulturní zázemí; ohrožení sociálně-patologickými jevy; oběť trestné činnosti, obchodu s lidmi sexuálního násilí či vykořisťování; osoby sociálně vyloučené nebo ohrožené sociálním vyloučením; osoby nacházející se v krizových situacích (trauma, posttrauma, apod.), osoby které nemohou řádně uplatnit svá práva z důvodu věku či zdravotního stavu, atd. atd.

- h) doporučením od subjektů státní správy a samosprávy (př. *Úřad Práce ČR, Odbor azylové a migrační politiky MV ČR, úřady městských částí apod.*);
- i) prostřednictvím kontaktů a informací zveřejněných na internetu a sociálních sítích (př. *oficiální facebook InBáze, z. s., weby [www.migraceonline.cz](http://www.migraceonline.cz), [www.domavcr.cz](http://www.domavcr.cz), [www.mvcr.cz/cizinci](http://www.mvcr.cz/cizinci) a dal.*).

### Vstupní kritéria pro vstup zájemce do služby

InBáze, z. s. (dále jen „poskytovatel“) při poskytování svých služeb vychází z obecného principu solidarity a myšlenky, kdy každý člověk má právo požádat o pomoc a podporu, cítit se že se nachází v nepříznivé sociální situaci, kterou není schopen samostatně a účinně řešit a vyhledat odbornou pomoc, požádat o konzultaci či asistenci.

Sociální služba „**InBáze, z. s. – odborné sociálně-právní poradenství**“ je poskytována bezplatně, a je určena konkrétní cílové skupině osob.

Osobám, které nespádají do cílové skupiny poskytované služby je v souladu se zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále též „ZSS“) poskytnuto základní sociální poradenství v nezbytném rozsahu s cílem poskytnout kontakt na adekvátní službu, která je dotyčné osobě s ohledem na její danou situaci vhodná.

#### 1. Kritéria pro poskytnutí služby:

- ✓ *zájemce spadá do cílové skupiny služby;*
- ✓ *v případě osob mladších 18 let byl udělen souhlas s poskytováním služby zákonným zástupcem;*
- ✓ *situace (sociální zakázka) zájemce je řešitelná s ohledem na nabídku poskytovatele či v rámci nabídky jiných služeb, které poskytovatel může prostřednictvím služby zprostředkovat;*
- ✓ *zakázka zájemce je slučitelná s dobrými mravy a pomoc při jejím naplňování není v rozporu s platnými právními předpisy České republiky;*
- ✓ *zájemce o službu je motivován ke spolupráci;*
- ✓ *poskytovatel má volné kapacity k poskytování služby.*

#### 2. Kritéria pro odmítnutí poskytnutí služby:

- ✓ *zájemce nespadá do cílové skupiny služby;*
- ✓ *u zájemců mladších 18 let nebyl udělen souhlas s poskytováním sociální služby zákonným zástupcem;*
- ✓ *situaci (sociální zakázka) zájemce nelze řešit v rámci nabídky poskytovatele či v rámci nabídky jiných služeb, které poskytovatel může prostřednictvím služby zprostředkovat;*
- ✓ *poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby, o kterou zájemce žádá (je poskytnuto pouze základní sociální poradenství a doporučeno využití jiných služeb).*

Zájemci, jimž byla služba odmítnuta ze strany Poskytovatele, jsou evidováni v Evidenci odmítnutých zájemců o službu, která je součástí databáze uživatelů sociálních služeb InBáze, z. s. V evidenci je rovněž uveden důvod pro odmítnutí služby.

### Postup při jednání se zájemcem o službu:

1. první kontakt se zájemcem (zajišťuje kontaktní pracovník, případně jiný pracovník služby)

- ✓ *sledují se vstupní kritéria (př. cílová skupina, kapacita služby),*
- ✓ *zajištění objednání k osobní konzultaci,*
- ✓ *poskytnutí základního sociálního poradenství,*

další postup probíhá zpravidla během první/úvodní konzultace s pracovníkem služby;

2. identifikace zakázky zájemce;
3. představení služby zájemci včetně pravidel jejího poskytování;
4. sledování vstupních kritérií (zájemce spadá/nespadá do cílové skupiny služby, je/není naplněna kapacita poskytovatele atd.);
5. kontraktování
  - ✓ *domluvení spolupráce a sjednání ústní smlouvy o poskytnutí služby, o čemž je proveden záznam do elektronické databáze poskytovatele,*

- ✓ vyplnění podepsání souhlasu se zpracováním osobních údajů ze strany zájemce,
- ✓ písemný souhlas zájemce s pravidly poskytované služby.

Pozn.: Jednání se zájemcem o službu probíhá vždy ústně v rámci osobní konzultace, první kontakt může probíhat telefonicky případně prostřednictvím e-mailu.

## Podrobný popis realizace služby

Základní činnosti při poskytování služby „InBáze, z. s. – Odborné sociální poradenství“ se zajišťují v rozsahu níže popsaných úkonů, v souladu s ust. § 37 odst. 3 a 4 písm. a) až d) ZSS, a § 4 Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách.

### a) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- ✓ pomoc při zprostředkování navazujících služeb,
- ✓ zprostředkování kontaktu s veřejnými a jinými institucemi – orgány státní správy (ÚP, OAMP, ČSSZ, služba cizinecké policie, ...), lékař, zaměstnavatel, poskytovatelé veřejných služeb, vč. poskytovatelů sociálních služeb, či pomoc s vyhledáním vhodného právního zástupce atd.,
- ✓ podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a zdrojů,
- ✓ podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí (návlek dovedností, chování v různých situacích, způsoby komunikace a práce s informacemi).

### b) Sociálně-terapeutické činnosti

- ✓ sociální poradenství v oblasti profesního uplatnění (zaměstnání, podnikání), bydlení (pomoc s hledáním bydlení, kontrola nájemních smluv, jednání s pronajímateli apod.), sociálního zabezpečení (sociální dávky, důchody), zdravotní péče, vzdělávání a v oblasti mezikulturních otázek spojených s pobytem na území ČR,
- ✓ poradenství ve věci pobytu na území ČR,
- ✓ právní poradenství v oblasti rodinného, pracovního, sociálního a občanského práva,
- ✓ psychosociální podpora a poradenství,
- ✓ krizová intervence

### c) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

#### 1. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí:

- ✓ pomoc vč. asistence/doprovodu při jednání s veřejnými a jinými institucemi – orgány státní správy (Úřad práce ČR, Odbor azylové a migrační politiky MV ČR, orgán sociálně právní ochrany dětí, Česká správa sociálního zabezpečení, Úřady městských částí, a dal.), lékař, zaměstnavatel, poskytovatelé veřejných služeb (zdravotní pojišťovny, pošta...), vč. poskytovatelů sociálních služeb, a dále ve školách či školských nebo mimoškolních zařízeních atd.,
- ✓ pomoc při zpracování právních podání (např. odvolání ve správním řízení, žádost o prodloužení lhůty, návrh na opatření proti nečinnosti, žaloba, návrh na rozvod, apod.)
- ✓ pomoc při řešení následků protiprávního jednání třetích osob.

#### 2. Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím

- ✓ podpora a pomoc při obnovení nebo upevnění vztahů s rodinou, přáteli, krajany a většinovou společností prostřednictvím nabízeného poradenství, advokační a lobbingovou činností organizace a skrze účast na otevřených akcích pro širokou veřejnost.

## Metody práce

Služba je vykonávána pracovníky níže uvedenými způsoby (metodami):

### 1. Případová práce s uživateli služby

- a) osobní rozhovor (profesionální, motivační, aktivační, krizová intervence tváří v tvář)
- b) telefonická či elektronická komunikace s uživatelem
- c) doprovod (např. při jednání s dalšími subjekty)
- d) pozorování
- e) analýza dokumentů (ev. analýza spisové dokumentace, evaluace individuálního plánu)
- f) nácvik konkrétních dovedností

### 2. Případová práce bez přítomnosti uživatele služby

- a) intervize, supervize
- b) porada pracovníků služby

## Vyřizování stížností

Postup pro vyřizování stížností, podnětů a připomínek se řídí vnitřními pravidly poskytovatele. Informace pro zájemce/uživatele služeb jsou zpřístupněny v zařízeních poskytovatele a na webových stránkách [www.inbaze.cz](http://www.inbaze.cz) v českém, ruském a anglickém jazyce:

### **Informace o postupu při vyřizování podnětů a stížností** **ČTĚTE POZORNĚ**

Dovolujeme si Vás informovat, že jako uživatel/ka služeb InBáze, z. s., máte právo podat k činnosti naší organizace či postupu našich pracovníků jakýkoliv podnět, případně stížnost.

**Upozorňujeme**, že níže uvedené informace jsou zestručněnou verzí aktualizovaného „*Postupu při vyřizování stížností dle Metodického pokynu č. 07/2016*“. Plné znění postupu při vyřizování Vašich podnětů a stížností naleznete na našich webových stránkách [www.inbaze.cz](http://www.inbaze.cz) (pouze v českém jazyce).

#### **Forma a postup pro podávání podnětů a stížností**

Podnět nebo stížnost je možné podat ústně (u vedoucích jednotlivých oddělení nebo ředitele spolku či Dozorčí Rady), případně pak písemně (email, dopis), a to i anonymně. Můžete využít také schránky na podněty a stížnosti umístěné v čekárně sídla naší organizace. Doporučujeme, aby byl předmět Vašeho podání či stížnosti co možná nejvíce konkretizován a jasně a srozumitelně (zároveň však slušně) vyjádřen, a to včetně Vašeho návrhu sjednání nápravy.

Podněty i stížnost mohou být podány v českém nebo cizím jazyce (angličtina, ruština, francouzština, vietnamština, mongolština, španělština, arabština). Prosíme však, pokud Váš dopis nebude psán strojopisem, abyste psali čitelně.

#### **Způsob vyřízení**

V případě ústního podnětu či stížnosti je termín a způsob vyřízení stížnosti sjednán ihned. Písemné podněty a stížnosti vyřizuje Dozorčí rada ve lhůtě nejdéle 30 dnů ode dne jejich podání. Odpověď je zaslána stejným způsobem, jakým byla stížnost přijata (tj. pošta, email).

Anonymní podněty a stížnosti jsou projednávány rovněž ve lhůtě 30 dnů ode dne jejich podání. O výsledku projednaných podnětů a stížností jsou jejich podavatelé informováni prostřednictvím vývěsky na nástěnce umístěné po dobu 30 dnů v čekárně sídla naší organizace.

Při jakýchkoli pochybnostech, návrzích či připomínkách k našim službám jsme otevřeni diskuzi. Vaše podněty mohou posloužit ke zvýšení kvality našich služeb, a proto je vítáme. Veškeré kontakty na pověřené pracovníky včetně vedení organizace a členů Dozorčí rady naleznete na našich webových stránkách [www.inbaze.cz](http://www.inbaze.cz)

**Co dělat, když nejste spokojeni s výsledkem Vámi podaného podnětu či stížnosti?**

V případě, že s vyřízením Vašeho podání nebo stížnosti nebudete spokojeni, můžete se obrátit na **Magistrát hl. m. Prahy, Charvátova 145/9, Praha 1** (jakožto instituci registrující sociální služby poskytovatele), nebo na **Kancelář veřejného ochránce lidských práv** ([podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)).

## Ukončení služby

Poskytování služby může být ukončeno jak ze strany uživatele, tak i ze strany poskytovatele.

### a) Ukončení služby Uživatelem

- ✓ *ze strany uživatele může být poskytování služby ukončeno kdykoli, ať už s udáním, či bez udání důvodu.*

### b) Ukončení poskytování služby Poskytovatelem:

- ✓ *uživatel přestal spadat do cílové skupiny služby;*
- ✓ *uživatelova zakázka již není nadále řešitelná v rámci poskytované služby (v tomto případě je uživateli nabídnuto využít jinou službu, pokud je to možné);*
- ✓ *uživatel závažným způsobem porušuje pravidla poskytované služby (za závažné porušení se považuje opakované porušení pravidel i po předchozím upozornění ze strany Poskytovatele);*
- ✓ *uživatel fyzicky či slovně napadne pracovníka služby.*

Ukončení poskytování služby ze strany Poskytovatele je v kompetenci vedoucího sociálně-právního oddělení ve spolupráci s odpovědným pracovníkem služby.

Uživatel je o ukončení služby informován ústně (pokud je to možné) a zároveň prostřednictvím písemného Rozhodnutí o ukončení poskytování služby, které je uživateli předáno osobně (pokud je to možné) či poštou nebo elektronicky. Rozhodnutí obsahuje zdůvodnění ukončení služby a dobu, po kterou služba nebude moci být uživateli poskytována. Po uplynutí této doby může uživatel o poskytování služby opět zažádat. O ukončení poskytování služby (ať už ze strany uživatele nebo Poskytovatele) je do uživatelova spisu proveden záznam.

## Úhrady za služby

Služba je poskytována bezplatně.

## Další doplňující informace

Služba je poskytována v ambulantní formě v otevíracích hodinách na základě předem objednaného termínu. Poskytovaná služba spadá do kompetence sociálně-právního oddělení Poskytovatele a tvoří spolu s dalšími službami jeho hlavní činnost v kontextu organizace.

Odpovědnost za poskytování sociální služby a její realizaci včetně metodické vedení je v kompetenci vedoucího sociálně právního oddělení. Dílčí odpovědnost nese koordinátor služby.

## Fakultativní služby

Nejsou poskytovány

## Prostory, materiální a technické vybavení

### Komunitní centrum InBáze

Legerova 357/50, 120 00 Praha 2 – Vinohrady (vchod do vnitrobloku z 1. mezipatra domu)

V zařízení probíhají osobní konzultace s psychosociálním poradcem dle předchozí domluvy a se sociálním pracovníkem a / nebo právníkem, podle aktuálního časového rozvrhu uveřejněného:

- ✓ *na webových stránkách Poskytovatele [www.inbaze.cz](http://www.inbaze.cz),*

- ✓ u vstupu do budovy a dále u vstupu do prostor zařízení Poskytovatele
- ✓ na informační nástěnce v zařízeních Poskytovatele
- ✓ v registru poskytovatelů sociálních služeb dostupné online na [iregistr.mpsv.cz](http://iregistr.mpsv.cz)

Po předchozí domluvě lze ke konzultacím využít i jiný čas.

**První kontakt** se zájemci/uživateli (především však se zájemci) zajišťuje kontaktní pracovník na recepci.

**Konzultace** se zájemci o službu a uživateli služby probíhají na základě předchozího objednání<sup>2</sup> v tomu určené místnosti (konzultovna).

### **Pobočka Praha 4 – Michle**

*Krumlovská 527/4, 140 00, Praha 4 - Michle*

V zařízení probíhají osobní konzultace se sociálním pracovníkem a/nebo právním poradcem podle aktuálního časového rozvrhu uveřejněného:

- ✓ na webových stránkách Poskytovatele [www.inbaze.cz](http://www.inbaze.cz),
- ✓ u vstupu do budovy a dále u vstupu do prostor zařízení Poskytovatele
- ✓ na informační nástěnce v zařízeních Poskytovatele
- ✓ v registru poskytovatelů sociálních služeb dostupné online na [iregistr.mpsv.cz](http://iregistr.mpsv.cz)

Po předchozí domluvě lze ke konzultacím využít i jiný čas.

**První kontakt** se zájemci/uživateli (především však se zájemci) je zajišťován přes pracovníka recepce na pracovišti Legerova 358/50, Praha 2, případně pak pracovníkem přímé péče přímo na pracovišti Krumlovská 527/4, Praha 4.

**Konzultace** se zájemci o službu a uživateli služby probíhají na základě předchozího objednání<sup>3</sup> v tomu určené místnosti (konzultovna).

Obě uvedená pracoviště poskytovatel využívá na základě nájemních smluv: Komunitní centrum na základě NS s MČ Praha 2, Pobočku Praha 4 na základě NS s MČ Praha 4.

Pracovníci v přímé péči při poskytování služby využívají PC s připojením k internetu, tiskárnu (vč. scanneru) a mobilní telefon s pracovním číslem. Komunikace s zájemci/uživateli probíhá telefonicky, prostřednictvím e-mailu a v rámci osobní konzultace. Pro přípravu na konzultace využívají pracovníci aktuální dostupnou literaturu a další zdroje dostupné buď v tištěné podobě v knihovně InBáze, či online.

Datum aktualizace: 30. 06. 2019

Datum účinnosti: 01. 07. 2019

Zpracoval: **Mgr. Jan Matěj Bejček**  
*vedoucí sociálně-právního oddělení InBáze, z. s.*

<sup>2</sup> Objednání lze provést telefonicky, emailem či osobně v kterémkoliv zařízení služby. V případě že zájemce/uživatel nemá sjednanou osobní konzultaci, přihlíží se k volné kapacitě aktuálně službu poskytujících pracovníků. Pokud je kapacita volná, je zájemci/uživateli poskytnuta konzultace i přestože nebyl objednán.

<sup>3</sup> Objednání lze provést telefonicky, emailem či osobně v kterémkoliv zařízení služby. V případě že zájemce/uživatel nemá sjednanou osobní konzultaci, přihlíží se k volné kapacitě aktuálně službu poskytujících pracovníků. Pokud je kapacita volná, je zájemci/uživateli poskytnuta konzultace i přestože nebyl objednán.

## Příloha č. 1: otevírací doba služby: „InBáze, z. s. – odborné sociální poradenství“ (7998175)

Pracoviště	Krumlovská 527/4, Praha 4 – Michle	Legerova 357/50, Praha 2 - Vinohrady	
Druh služby	Sociální a právní poradenství	Sociální a právní poradenství	Psychosociální poradenství (terapie)
pondělí	09 – 16	–	–
úterý	09 – 12	09 – 12, 13 – 17 <sup>4</sup>	13 - 17
středa	09 – 12, 13 – 16	–	–
čtvrtek	09 – 16	–	–
pátek	–	–	–

\* Služba je poskytována pouze po předchozím objednání (pro objednání lze využít tel.: (+420) 739 037 353, e-mail: [info@inbaze.cz](mailto:info@inbaze.cz), nebo kontakty na jednotlivé pracovníky na webu [www.inbaze.cz](http://www.inbaze.cz) sekce „Odborné sociální poradenství“)

Aktualizovala ke dni 01. 10. 2019

**Mgr. Eva Vojtová**

Vedoucí sociálně-právního oddělení  
InBáze, z. s.

<sup>4</sup> Služba je v uvedené době poskytována bez nutnosti předchozího objednávání tzv. *nízkoprahově*. V souvislosti s tím jsou konzultace poskytovány ve zkrácené době, obvykle 1 konzultace do 30 min.