

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 situaci¹ 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;
- b) v zařízeních InBáze, z. s., na informační nástěnce;
- c) v registru poskytovatelů sociálních služeb dostupném online na 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, Integrované centrum Praha, META, aj.);
- 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, Instagram InBáze, z. s., weby www.migraceonline.cz, www.domavcr.cz, www.mvcr.cz/cizinci a dal.).

¹ 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.

Vstupní kritéria pro vstup zájemce do služby

InBáze, z. s. (dále jen „poskytovatel“) při poskytování svých služeb vychází z obecného principu solidarity a myšlenky, že 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, poskyvatelé 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 (návčik 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, poskyvatelé 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) online rozhovor (profesionální, motivační a aktivační rozhovor v online prostředí přes aplikaci Zoom, Skype, GoogleMeet, Whatsapp, aj.)
- c) telefonická či elektronická komunikace s uživatelem
- d) doprovod (např. při jednání s dalšími subjekty)
- e) pozorování
- f) analýza dokumentů (ev. analýza spisové dokumentace, evaluace individuálního plánu)
- g) návčik 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 v českém, ruském, ukrajinštině, španělském, vietnamském 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 (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 podatelé 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

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).

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, či online 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. Poradenství se sociálním pracovníkem a právníkem je poskytováno prezenčně v rámci služby Poradenství bez objednání.

Na základě předchozí domluvy mezi Poskytovatelem a Zájemcem o službu je možné využít prostor Komunitního centra také pro běžný typ konzultací.

Konzultace poskytují pracovníci pouze předem objednaným klientům (výjimkou je poradenství bez objednání), a to jak v prezenční, tak online formě přes aplikace Zoom, Microsoft Teams, Skype, GoogleMeet, Whatsapp, aj. Poradenství je poskytováno v předem domluveném čase.

Zájemci o službu mohou pro objednání využít služby **Prvního kontaktu**, kterou zajišťuje kontaktní pracovník na recepci zařízení. Objednání je možné vždy pondělí – čtvrtek od 8:30 do 16:30 osobně na adrese Legerova 357/50, 120 00 Praha 2, telefonicky +420 739 037 353, či e-mailem info@inbaze.cz.

Časový rozvrh kontaktního místa je možné najít na:

- ✓ *webových stránkách Poskytovatele www.inbaze.cz.*
- ✓ *u vstupu do budovy a dále u vstupu do prostor zařízení Poskytovatele*
- ✓ *na informační nástěnce v zařízeních Poskytovatele*

Pobočka Praha 4 – Michle

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

V zařízení je možné využít osobních konzultací se sociálním pracovníkem, právním a psychosociálním poradcem, a to vždy na základě předchozí domluvy. 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 služby poskytujících pracovníků.

Časový rozvrh kontaktního místa je možné najít na:

- ✓ *na webových stránkách Poskytovatele www.inbaze.cz,*
- ✓ *u vstupu do budovy a dále u vstupu do prostor zařízení Poskytovatele*
- ✓ *na informační nástěnce v zařízeních Poskytovatele*

První kontakt je s uživateli, a především však se zájemci o službu, zajišťován primárně přes pracovníka recepcce na pracovišti Legerova 357/50, 120 00 Praha 2, případně pak pracovníkem přímé péče přímo na pracovišti Krumlovská 527/4, 140 00 Praha 4. V době pandemických opatření je potřeba počítat s tím, že pracovníci poskytují také online poradenství a nemusí být na pobočce vždy přítomni. Z tohoto důvodu významně doporučujeme si telefonicky u kontaktního pracovníka ověřit, že je na pobočce pracovník přítomen.

Konzultace poskytují pracovníci pouze předem objednaným klientům, a to jak v prezenční, tak online formě přes aplikace Zoom, Microsoft Teams, Skype, GoogleMeet, Whatsapp, aj. Poradenství je poskytováno v předem domluveném čase.

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: 08. 02. 2021

Datum účinnosti: 15. 02. 2021

Zpracoval: **Mgr. Lucie Ouředníková**
vedoucí sociálně-právního oddělení InBáze, z. s.