

Informace o službách poskytovaných Poradnou NRZP ČR

1. Komu jsou naše služby určeny?

- Občanům se zdravotním postižením
- Seniorům
- Opatrovníků a podpůrcům osob s narušenou schopností právně jednat, zástupcům z řad členů domácnosti a opatrovníků osob s omezenou svéprávností
- Rodičům, rodinným příslušníkům a osobám pečujícím
- Poradna poskytuje své služby občanům celé ČR

2. Služba je poskytována v souladu s právním řádem ČR, zejm. se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a v souladu s etickým kodexem pracovníků NRZP ČR, dle kterého jsou pracovníci povinni např. zachovávat mlčenlivost.

3. Při využití služby máte právo vystupovat anonymně.

4. K jednání si můžete přizvat další osoby

5. Záznam o průběhu služby Poradny NRZP ČR

O průběhu jednání je vždy pořizován anonymní zápis do evidence klientů. Tato evidence slouží především jako podklad pro vedení statistiky o využití Poradny NRZP ČR. U klientů, jejichž případ vyžaduje opakovanou návštěvu, po dohodě s klientem sepíše poradce smlouvu, souhlas se zpracováváním osobních údajů a je založena karta klienta, do které jsou zakládány všechny nezbytné doklady a skutečnosti související se zakázkou klienta. Do své osobní karty může klient po dohodě nahlédnout prakticky kdykoli.

Anonymní zápis i obsah karty je klientovi na požádání poskytnut k nahlédnutí. Anonymní zápis může být poskytnut k nahlédnutí jen bezprostředně po poskytnutí služby (zpětné dohledání anonymních zápisů není možné).

Obsahem karty jsou základní údaje, potřebné k efektivní spolupráci s klientem (např. adresa, telefon, e-mail). Rozsah a obsah karty je dán charakterem poskytované služby. Dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob.

6. Služby Poradny NRZP ČR vám mohou být poskytovány osobně, telefonicky, elektronicky (e-mail), písemně (dopis) jste-li neslyšící, můžete získat informace také prostřednictvím SMS.

7. E-mailové dotazy jsou vyřizovány ve lhůtě 7 pracovních dnů.

8. Nabízíme:

- Možnost osobní konzultace se sociálním pracovníkem
- Možnost osobní konzultace s právníkem (jen po předchozím objednání)
- Poradenství ve znakovém jazyce (jen po předchozím objednání)

9. Poskytujeme specializované poradenství vztahující se ke zdravotnímu postižení v následujících oblastech:

- Výběr vhodné sociální služby v regionu
- Konzultace ke smlouvě o poskytování sociální služby
- Nemocenské a zdravotní pojištění
- Důchody a důchodové pojištění (mimo výpočtů a přepočtů důchodů)
- Příspěvek na péči
- Dávky státní sociální podpory
- Dávky pomoci v hmotné nouzi
- Průkazy osob se zdravotním postižením (TP, ZTP a ZTP/P)
- Problematika zaměstnávání osob se zdravotním postižením
- Konzultace při výběru kompenzačních pomůcek (základní poradenství), dávky a příspěvky na úhradu kompenzačních pomůcek
- Omezení svéprávnosti
- Problematika týkající se zdravotního postižení z oblasti občanského (vč. rodinného) a pracovního práva
- Odstraňování architektonických bariér a tematika přístupnosti prostředí
- Problematika bydlení pro OZP
- Vzdělávání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami

10. Naše další aktivity:

- Pořádání konferencí zaměřených na problematiku zdravotně postižených
- Odborná podpora a spolupráce s organizacemi
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí klienta
- Přednášková činnost (sociálně-právní tematika)

11. Kdy Vám nemůžeme vyhovět?

- Pokud je klient agresivní, ve stavu akutní intoxikace, chová se vulgárně, vyhrožuje fyzickým napadením, svým zápachem a výrazně zanedbaným zevnějškem obtěžuje další klienty nebo pracovníky poradny.
- Pokud je kapacita poradny naplněna, tedy např. v případě, že v poradně je přítomen klient, který se dostavil před Vámi a další předem objednaní klienti čekají v čekárně. V tomto případě Vám však nabídneme jiný termín konzultace.
- Vámi požadovanou službu neposkytujeme, můžeme Vám však pomoci požadovanou službu vyhledat.
- Když nepatříte do naší cílové skupiny, tedy např. když nejste osoba se zdravotním postižením ani senior, ani osoba blízká seniora či osoby se zdravotním postižením.
- Důvodem pro odmítnutí klienta je také zjištění, že klient v kauze, se kterou se obrací na Poradnu, je již právně zastupován zvoleným nebo přiděleným právním zástupcem a to, v souladu se zákonem o advokacii.

- Budete-li žádat o poskytnutí sociální služby, přestože u vás došlo k výpovědi smlouvy o poskytování odborného sociálního poradenství v Poradně NRZP ČR v době kratší než 6 měsíců z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy. (§ 91 Zákona č. 108/2006 Sb.,).
- Poradenství se poskytuje v provozní době Poradny NRZP ČR. Žádáte-li poskytnutí služby mimo tento čas, budete odkázáni na provozní dobu, případně objednání.

12. Co vám nemůžeme nabídnout:

- Zastupování/doprovázení, např. na úřadech a při soudních jednáních atd., nebo v jiných záležitostech např. při jednání o uzavírání smluv.
- Neseписujeme podání at' již ke správním či státním orgánům, pomůžeme vám však při jejich sestavování a to formou poradenství a podpory.

13. Spolupráci s naší poradnou můžete kdykoli ukončit a to i bez udání důvodu.

14. Stížnosti, náměty, podněty a připomínky

Nejste-li spokojeni s vyřízením vašeho dotazu, máte právo podat stížnost. Stížnost můžete podat na formuláři, který je k dispozici v čekárně Poradny NRZP ČR., požádat o sepsání stížnosti můžete kteréhokoli pracovníka Poradny nebo ji sepsat vlastními slovy a zaslat do poradny a to prostřednictvím e-mailu (vedoucí poradny: j.vrchotova@nrzp.cz), dopisem nebo osobním podáním kterémukoli poradci či na recepci Pražské teplárenské (je třeba uvést, že se jedná o zprávu pro Poradnu NRZP ČR).

Vaše stížnost bude vyřízena v nejbližším možném termínu, nejpozději však do 30-ti dnů. Uvedete-li v textu stížnosti své kontaktní údaje, budete o vyřízení stížnosti písemně informováni.

15. Kde nás najdete?

Partyzánská 1/7, 170 00 Praha 7, tel.: 266 753 427, 266 753 422

SMS linka pro neslyšící: 736 105 585, e-mail: poradnanrzp@nrzp.cz, Web: www.nrzp.cz

16. Konzultační hodiny:

Pondělí	9.00 - 12.00	13.00 - 16.30
Úterý		13.00 - 16.00
Středa	9.00 - 12.00	13.00 - 17.00
Čtvrtek	9.00 - 12.00	
Pátek	9.00 - 11.00	

Osobní konzultaci doporučujeme předem objednat. Objednaní klienti jsou vyřizováni přednostně. Konzultace s neobjednaným klientem proběhne jen v případě, že to umožňuje kapacita poradny.

Konzultace s právníkem a poradenství ve znakovém jazyce **jen po předchozím objednání!**

17. Poradny NRZP ČR v regionech

Plzeňský kraj

Adresa: NRZP ČR, Náměstí Republiky 202/28, 301 00 Plzeň

Kontakt: poradnaplzen@nrzp.cz, 736 751 204, 377 224 879

Pardubický kraj

Adresa: NRZP ČR, Erno Košťála 1013, 530 12 Pardubice.

Kontakt: poradnapardubice@nrzp.cz, 736 751 202, 466 952 423, 732 546 915

Jihomoravský kraj

Adresa: NRZP ČR, Cejl 892/32, 602 00 Brno

Kontakt: poradnabrno@nrzp.cz, 736 751 211, 542 214 110, 542 214 111, Skype: poradnabrno

Olomoucký kraj

Adresa: NRZP ČR, Slovenská 594/5, 7792 00 Olomouc

Kontakt: poradnaolomouc@nrzp.cz, 585 242 865

Moravskoslezský kraj

Adresa: NRZP ČR, 30. dubna 2944/1, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

Kontakt: poradnaostrava@nrzp.cz, 596 110 282

18. V čekárně Poradny NRZP ČR jsou volně k nahlédnutí dokumenty:

- provozní řád Poradny NRZP ČR
- pravidla pro řešení námětů, podnětů a připomínek
- pravidla pro řešení mimořádných, nouzových a havarijních situací
- etický kodex pracovníků Poradny NRZP ČR

pozn.: Na vyžádání je možné všechny dokumenty předat v tištěné podobě, klientům se zrakovým postižením v elektronické podobě a klientům s vadami sluchu, preferujícím komunikaci ve znakovém jazyce přetlumočit do znakového jazyka.

19. Naši činnost můžete podpořit na účet číslo: 248896031 / 0300, VS 2512507

(Jestliže jste se službami poradny spokojeni, můžete naši činnost podpořit.)

Finanční i hmotné dary mohou být daňovým odpočtem. Za vaši podporu děkujeme.