



Financováno  
Evropskou unií



ASOCIACE  
OBČANSKÝCH  
PORADEN

# Standardy kvality občanských poraden AOP

Nedílná součást Metodiky přijímání nových občanských poraden do Asociace občanských poraden

Schváleno Výborem AOP 26.9.2024

PREAMBULE .....	2
A PROCEDURÁLNÍ STANDARDY .....	2
1. Cíle a způsob poskytování občanského poradenství .....	2
2. Ochrana práv uživatelů služeb občanské poradny .....	3
3. Jednání se zájemcem o poskytnutí služeb .....	3
4. Smlouva o poskytování sociální služby .....	3
5. Individuální plánování průběhu sociální služby .....	4
6. Dokumentace o poskytování sociální služby .....	4
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování poradenství .....	4
8. Návaznost sociální služby na další dostupné zdroje .....	5
B PERSONÁLNÍ STANDARDY .....	6
9. Personální zajištění služeb .....	6
C PROVOZNÍ STANDARDY .....	7
D ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ .....	9

*Materiál byl aktualizován v rámci projektu Profesionalizace a rozvoj v Asociace občanských poraden reg. č. CZ.03.02.02/00/22\_039/0001361 financovaného z Evropského sociálního fondu z operačního programu Zaměstnanost plus.*



## Preambule

### Posláním občanských poraden je:

- Občanská poradna poskytuje rady, informace a pomoc všem lidem, kteří se na ni obrátí a kteří vnímají svou situaci jako nepříznivou nebo jsou takovou situací ohroženi.
- Je nezávislým místem bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci, provází občany při jejich obtížích.
- Usiluje o to, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, oprávněných zájmů neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby či hájit své oprávněné zájmy.
- Podílí se na činnosti Asociace občanských poraden a společně upozorňují příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy, její aplikace a na neřešené problémy občanů ve snaze ovlivnit vývoj politiky a sociálních služeb. Tím přispívá k rozvoji a zlepšení služeb a fungování úřadů na místní i celostátní úrovni.

## A Procedurální standardy

---

### 1. Cíle a způsob poskytování občanského poradenství

Cílem občanského poradenství je umožnit lidem, kteří se dostali do nepříznivé sociální situace, řešit ji na principech bezplatnosti, nestrannosti, nezávislosti, komplexnosti a diskretnosti; prostřednictvím informací, rad a případné další pomoci.

Dalším cílem je působit na chod veřejné správy a samosprávy ve prospěch občanů. Poskytovaná služba zachovává a rozvíjí důstojný život těch, kteří ji využívají, je bezpečná a odborná.

*Kritéria:*

- 1.1. **Občanská poradna dodržuje definované poslání, cíle, cílovou skupinu a principy služeb občanského poradenství, definuje své konkrétní cíle. Poslání, cíle a principy chápe jako závazek veřejnosti a má je v písemné podobě.**
- 1.2. **Občanská poradna poskytuje služby v souladu s Chartou OP, metodikou a směrnicemi občanského poradenství a Etickým kodexem občanského poradce.** Občanská poradna má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;
- 1.3. Způsob poradenství aplikovaný občanskou poradnou umožňuje, aby uživatelé služeb mohli využívat místní instituce, přirozenou vztahovou síť a své vlastní schopnosti.
- 1.4. Občanská poradna vytváří příležitosti k tomu, aby uživatelé služeb mohli uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastních rozhodnutí.
- 1.5. Občanská poradna uplatňuje při poskytování služby politiku rovných příležitostí: Občanská poradna má vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.
- 1.6. **Občanská poradna se podílí na naplňování cílů vyplývajících z oficiálně schválené sociální politiky AOP.**
- 1.7. **Pokud občanská poradna poskytuje jiný typ služby, musí mít zpracovány jejich nabídku a pravidla jejich poskytování, a pro uživatele je zřejmé, že jde o jiný typ služby.**



## 2. Ochrana práv uživatelů služeb občanské poradny

Občanská poradna při poskytování poradenských služeb respektuje základní lidská práva uživatelů služeb a jejich nároky vyplývající z obecně závazných norem a pravidel občanského soužití.

*Kritéria:*

- 2.1. **Občanská poradna má** písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel občanská poradna postupuje;
- 2.2. Občanská poradna má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jejich zájmů se zájmy uživatelů, kterým poskytuje odborné sociální poradenství, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel občanská poradna postupuje
- 2.3. Občanská poradna má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel občanská poradna postupuje.

## 3. Jednání se zájemcem o poskytnutí služeb

Zájemce o služby je před uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby seznámen s nabídkou služeb občanské poradny, podmínkami pro jejich poskytování a s jejich rozsahem.

*Kritéria:*

- 3.1. Občanská poradna má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby, podle těchto pravidel občanská poradna postupuje
- 3.2. Občanská poradna projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;
- 3.3. Občanská poradna má písemně stanovena pravidla, za jakých může zájemce o služby ze zákonných důvodů odmítnout, podle těchto pravidel občanská poradna postupuje

## 4. Smlouva o poskytování sociální služby

Odborné sociální poradenství je uživatelům poskytováno zpravidla na základě konkludentně (ústně) uzavřené smlouvy o poskytování sociálních služeb.

*Kritéria:*

- 4.1. Občanská poradna má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby; podle těchto pravidel občanská poradna postupuje
- 4.2. Občanská poradna při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby uživatel rozuměl obsahu a účelu smlouvy
- 4.3. Občanská poradna sjednává s uživatelem rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.



## 5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Při individuálním plánování a poskytování poradenských služeb vychází občanská poradna z osobních cílů a potřeb uživatelů služeb.

*Kritéria:*

- 5.1 Občanská poradna má písemně zpracována vnitřní pravidla, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel občanská poradna postupuje
- 5.2. Občanská poradna plánuje společně s uživatelem průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle, vnitřní zdroje a možnosti uživatele
- 5.3. Občanská poradna společně s uživatelem průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány jeho osobní cíle;
- 5.4. Občanská poradna má určené zaměstnance, kteří s uživatelem plánují průběh poskytování sociální služby
- 5.5. Občanská poradna vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým uživatelům

## 6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Občanská poradna vede dokumentaci o poskytování sociální služby v souladu se zákonnými požadavky.

*Kritéria:*

- 6.1. Občanská poradna má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o uživatelích, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel občanská poradna postupuje;
6. 2. Občanská poradna vede anonymní evidenci jednotlivých uživatelů služby
- 6.3. Občanská poradna má povinnost vést evidenci o realizovaných konzultacích a vykazovat je jednotným statistickým nástrojem. AOP zajišťuje, že vykazování ve statistickém nástroji je v souladu s předpisy na ochranu osobních údajů.
- 6.4. Občanská poradna má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o uživatelích sociální služby po ukončení poskytování sociální služby.

## 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování poradenství

Uživatelé služeb si mohou stěžovat na kvalitu služeb nebo způsob jejich poskytnutí, aniž by tím byli ohroženi. Poradna má stanovená vnitřní pravidla, se kterými jsou seznámeni uživatelé služeb i pracovníci poradny.

*Kritéria:*

- 7.1. Uživatelé služeb jsou informováni o způsobu vyřizování stížností. S postupy jsou rovněž obeznámeni pracovníci poradny. Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností jsou v písemné podobě; jsou přehledná a srozumitelná, obsahují možnost anonymního podávání stížností.
- 7.2. Z pravidel pro podání stížností je zřejmé, jakým způsobem a na koho se mají uživatelé služeb se stížností obrátit.



- 7.3. Uživatelé služeb jsou poučeni o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na AOP. Pravidla pro vyřizování stížností obsahují toto poučení a kontaktní adresu příslušného orgánu AOP.
- 7.4. Občanská poradna informuje uživatele o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán - AOP nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.
- 7.5. Lhůta pro vyřizování stížností je maximálně 30 dnů.
- 7.6. Uživatel služeb má právo zvolit si svého zástupce, který ho bude zastupovat při vyřizování stížnosti.
- 7.7. Stížnosti jsou vyřizovány písemně i ústně a jsou evidovány. Z evidence je patrný postup při řešení stížnosti.

## 8. Návaznost sociální služby na další dostupné zdroje

Občanská poradna podporuje uživatele služeb, aby při řešení svého problému využívali i veřejně dostupných služeb azdrojů v jeho okolí. Občanská poradna spolupracuje s ostatními službami v regionu a institucemi státní a veřejné správy.

### *Kritéria:*

- 8.1. Občanská poradna nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby uživatelé služby mohli takové služby využívat
- 8.2. Občanská poradna zprostředkovává uživateli služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb
- 8.3. Občanská poradna disponuje informačním systémem pomáhajících institucí na místní úrovni. Pracovníci občanské poradny znají, jakým předmětem činnosti se jednotlivé služby v regionu zabývají.
- 8.4. Občanská poradna podporuje uživatele v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.

## **B Personální standardy**

---

### **9. Personální zajištění služeb**

Struktura, počet pracovníků i jejich vzdělání a dovednosti odpovídají poslání občanské poradny, poskytovaným službám a potřebám uživatelů. Zejména pracovníci, kteří se podílí na přímé práci s uživateli, jsou zaškoleni a průběžně vzděláváni.

*Kritéria:*

9.1. Občanská poradna má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách.

9.2. Občanská poradna má nejméně dva stálé pracovníky (formou pracovněprávního vztahu) na pracovní pozici poradce, kdy součet jejich pracovních úvazků činí nejméně 1,00, kteří splňují kvalifikační předpoklady podle zákona a požadavků AOP.

9.3. Občanská poradna má povinnost zajistit splnění kvalifikačních předpokladů stanovených AOP, kterými jsou:

- Kurz „Práce s klientem I“ pro nové poradce, a to do 12 měsíců od nástupu do OP
- Školení poradců v základních oblastech poradenství pořádaná AOP

9.4. Občanská poradna má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;

9.5. Občanská poradna má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poradnou; podle těchto pravidel poradna postupuje;

9.6. Občanská poradna má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení osob, které nejsou s občanskou poradnou v pracovně právním vztahu, při poskytování sociální služby, podle těchto pravidel poradna postupuje.

### **10. Profesionální rozvoj zaměstnanců**

Občanská poradna zajišťuje profesionální rozvoj a podporu svých pracovníků.

*Kritéria:*

10.1 Občanská poradna má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace; podle tohoto postupu občanská poradna postupuje;

10.2. Občanská poradna má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje: Občanská poradna zajišťuje, aby poradci trvale zvyšovali svůj přehled a znalosti ve všech základních oblastech poradenství.

10.3. Občanská poradna má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poradna postupuje;

10.4. Občanská poradna má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poradna postupuje;

10.5. Občanská poradna zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

## C Provozní standardy

---

### 11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Místní a časová dostupnost poradenských služeb odpovídá cílům a charakteru služby a potřebám uživatelů

*Kritéria:*

- 11.1. Občanská poradna určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.
- 11.2. Občanská poradna poskytuje poradenství minimálně formou osobních a telefonických konzultací. O dalších způsobech poskytování poradenství (např. e-mailem) informuje veřejnost srozumitelným způsobem. Minimální počet hodin pro konzultace je 20 hodin týdně. (při minimálním celkovém úvazku 1,00)
- 11.3. Občanská poradna má vypracovaný systém přijímání a objednání uživatelů služeb. Poradna přijímá i neobjednané uživatele služeb a má pro to stanovena písemná pravidla.
- 11.4. Místo, kde jsou poskytovány poradenské služby, je snadno dostupné pro většinu potenciálních uživatelů.

### 12. Informovanost o poskytované sociální službě

Občanská poradna zpřístupňuje veřejnosti informace o poskytovaných službách.

*Kritéria:*

- 12.1. Občanská poradna má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.
- 12.2. V občanské poradně jsou viditelně umístěny tyto dokumenty a informace:
  - Charta občanských poraden
  - Etický kodex občanského poradce
  - Informace o způsobu poskytování služby
  - Informace o provozních hodinách, tato informace musí být viditelná i v době uzavření poradny
  - Informace o tom, v jakých oblastech je poradenství poskytováno
- 12.3. Veřejně přístupné informace o poradně obsahují informace o podmínkách poskytovaných služeb poslání a cílech organizace, principech občanského poradenství, právní formu, IČ, jméno statutárního zástupce, popř. jméno vedoucího (ředitele) poradny, adresu, návštěvní hodiny a telefonické spojení.

### 13. Prostředí a podmínky

Prostředí a podmínky pro poskytování služby odpovídají potřebám uživatelů občanské poradny. Občanská poradna dodržuje obecně závazné normy související s poskytováním služeb.

*Kritéria:*

- 13.1. Občanská poradna zajišťuje přiměřené materiální, technické a hygienické podmínky odpovídající poskytované sociální službě a individuálně určeným potřebám uživatelů.
- 13.2. Občanská poradna poskytuje ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu uživatelů a jejich individuálně určeným potřebám. Pracovníci poradny minimalizují psychické bariéry uživatelů a usnadňují jejich přístup k využití služeb.

### 14. Nouzové a havarijní situace

Zařízení, pracovníci i uživatelé jsou připraveni na řešení havarijních a nouzových situací.

*Kritéria:*

- 14.1. Občanská poradna má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;
- 14.2. Zaměstnanci a uživatelé občanské poradny jsou prokazatelně seznámení s postupem při řešení nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;
- 14.3. Občanská poradna vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

**15. Zvyšování kvality sociální služby**

Vedení občanské poradny dbá o to, aby byla zvyšována kvalita poskytovaných služeb. Do hodnocení kvality zapojuje uživatele, pracovníky a spolupracující organizace

*Kritéria:*

- 15.1. Občanská poradna průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli uživatelů služby
- 15.2. Občanská poradna má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel občanská poradna postupuje;
- 15.3. Občanská poradna zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;
- 15.4. Občanská poradna využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.



## **D Závěrečné ustanovení**

---

Tyto Standardy kvality občanských poraden AOP jsou pro občanské poradny AOP doporučené, neboť všechny občanské poradny musí naplňovat standardy kvality v souladu s vyhláškou 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálních službách.

---