



- Ústeckému soc. poradenskému ústavu - 10.6.84 -
- posílám 1. část - ČSČ a 2. -

14.5.2015

66305/2015/KULJK



SPIRÁLA

403 40 Ústí nad Labem – Skorotice, K Chatám 22

tel. 472 743 835 IČO 689 54 221

e-mail spirala.cki@volny.cz

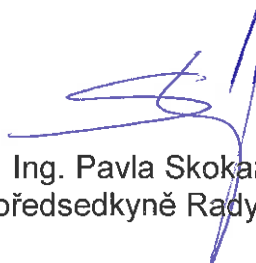
www.spirala-ul.cz

Krajský úřad Ústeckého kraje
Odbor sociálních věcí
Ing. Petra Steklá
Velká Hradební 3118/48
400 02 Ústí nad Labem

V Ústí nad Labem dne 7. května 2015

Oznamujeme změnu v poskytovaných sociálních službách, viz Hlášení změn

Dále prosíme o vydání nového rozhodnutí – ke změnám v rozpočtu programu Podpora rodin s dětmi z důvodů uvedených v hlášení změn nedošlo, program nyní spadá pod sociální službu Odborné sociální poradenství.



Ing. Pavla Skokanová
předsedkyně Rady spolku

OBČANSKÉ SDRUŽENÍ SPIRÁLA

☎ 472 743 835

K Chatám 22, 403 40 ÚSTÍ N. L. - Skorotice

IČ: 689 54 221

Hlášení změn dle částiX, bodu 5. Metodiky¹

Evidenční číslo smlouvy u poskytovatele:	15/SML0409
Název příjemce dotace:	Spirála
IČ příjemce dotace:	68954221
Druh služby/služeb, kterých se změna týká:	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Odborné sociální poradenství
Číslo registrace (Identifikátor) služby/služeb:	6066932 9736016
Popis změny:	Z důvodu úpravy registrovaných služeb u registračního místa Krajského úřadu Ústeckého kraje oznamujeme změnu v programu <u>Podpora rodin s dětmi</u>. Program byl původně realizován pod službou Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (č. reg. 6066932), z důvodu úpravy registračních podmínek po dohodě s registrujícím orgánem Krajského úřadu Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí, bude program od 6.5.2015 realizován pod službou Odborné sociální poradenství (č. reg. 9736016). Rozsah poskytovaných služeb a cílová skupina se nemění, toto dokládáme aktualizovaným vydáním Rozhodnutí o registraci a doplněným Popisem služby odborné sociální poradenství. Zároveň tímto oznamujeme zrušení registrace Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a ukončení poskytování sociální ke dni 5. 5. 2015. V důsledku výše uvedeného žádáme <u>úpravu rozpočtu služby odborné sociální poradenství (9736016)</u>, tzn. navýšení rozpočtu služby o dotaci, která původně byla ve Smlouvě o poskytnutí neinvestiční dotace určena službě sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, viz formulář Hlášení změn v položkovém rozpočtu sociální služby dle části X, bodu 5 písm. b. Metodiky. Přílohy: Kopie Rozhodnutí o registraci Popis služby odborné sociální poradenství Hlášení změn v položkovém rozpočtu sociální služby dle části X, bodu 5 písm. b. Metodiky
Datum, podpis a razítko statutárního orgánu organizace:	
V Ústí nad Labem dne 7. května 2015, Ing. Pavla Skokanová	

¹ V případě hlášení změny v rozpočtu sociální služby (dle části X, bodu 5. písm. b) příjemce dotace současně předloží Formulář hlášení změn v rozpočtu sociální služby.

Hlášení změn v položkovém rozpočtu sociální služby dle části X, bodu 5 písm. b. Metodiky¹

Název organizace: Spirála

IČ: 68954221

Registrační číslo služby: 973016

Kontaktní osoba pro případné nedostatky či doplnění:

Jméno: Ing. Martina Jankurová

Telefon: 472743835

Email: spirala.asistent@volny.cz

Druh finančních prostředků	Poskytnutá účelová dotace na základě Smlouvy	Požadavek na položkové čerpání dotace dle žádosti	Aktualizované položkové čerpání dotace
CELKOVÝ OBJEM NEINVESTIČNÍCH FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ	48 000		96 000
z toho 1) OSOBNÍ NÁKLADY CELKEM		29 885	70 000
1.1. Pracovní smlouvy		29 885	40 000
1.2. Dohody o pracovní činnosti		0	0
1.3. Dohody o provedení práce		0	0
1.4. Jiné osobní náklady		0	0
1.5. Nákup služeb		0	30 000
z toho 2) PROVOZNÍ NÁKLADY CELKEM		18 115	36 000
2.1. Dlouhodobý majetek		1 225	6 000
2.1.1. Dlouhodobý nehmotný majetek do 60 tis. Kč		0	0
2.1.2. Dlouhodobý hmotný majetek do 40 tis. Kč		1 225	2 000
2.2. Potraviny		0	0
2.3. Kancelářské potřeby		1 000	2 000
2.4. Pohonné hmoty		0	0
2.5. Jiné spotřebované nákupy		1 000	2 000
2.6. Služby		16 890	30 000
2.6.1. Energie		5 000	9 000

¹ Odbor sociálních věcí KÚÚK přijímá pouze taková hlášení změn v položkovém čerpání dotace, která byla příjemcem odeslána nejpozději **dne 31. prosince 2015**. Pokud se poskytovatel k hlášení změn nevyjádří do 30 dnů, má se za to, že navrhované změny odsouhlasil.

2.6.2. Telefony, internet, poštovné, ostatní spoje	1 500	3 000
2.6.3. Nájemné	2 000	3 500
2.6.4. Právní a ekonomické služby	2 000	3 500
2.6.5. Školení a kurzy	1 500	3 000
2.6.6. Opravy a udržování	4 000	6 500
2.6.7. Cestovní náhrady	0	0
2.6.8. Jiné	890	1 500
2.7. Odpisy	0	0
2.8. Ostatní náklady	0	0

Datum: 7. 5. 2015

Jméno statutárního zástupce: Ing. Pavla Skokanová

Podpis statutárního zástupce:

Krajský úřad Ústeckého kraje

Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem
odbor sociálních věcí

Datum: 05. 03. 2015
JID: 35840/2015/KUUK
Jednací číslo: 265/SV/2015-2
Vyřizuje/linka: Mgr. Yvona Procházková/401
E-mail: prochazkova.y@kr-ustecky.cz

to rozhodnutí nabylo právní moci

dne 11. 3. 2015

a je vykonatelné.

V Ústí n. L. 11. 3. 2015

ROZHODNUTÍ

Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí, příslušný k rozhodování podle ustanovení § 78 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sociálních službách“), **rozhodl** dne 05. 03. 2015 podle ustanovení § 82 odst. 2 zákona o sociálních službách a v souladu se zákonem 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění, **o změně registrace** sociálních služeb č. j. 2222/SZ/2007, a na základě žádosti podané dne 05. 02. 2015 žadatelem

SPIRÁLA IČ: 68954221

K Chatám 22, 403 40 Ústí nad Labem - Skorotice

Statutární orgán:	předseda Rady spolku	Ing. Pavla Skokanová
	místopředseda Rady spolku	Dana Kadeřábková
	člen Rady spolku	Markéta Seidlová

(dále jen „poskytovatel“),

m ě n í

registraci sociálních služeb, vydanou Krajským úřadem Ústeckého kraje dne 10. 07. 2007 č. j. 2222/SZ/2007, se všemi změnami, a to v části:

- **identifikátor 6066932 – sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi – ukončení poskytování sociální služby k 05. 05. 2015.**

Druh služby: telefonická krizová pomoc

Identifikátor služby: 1901964

Forma a kapacita: terénní

okamžitá kapacita terénní formy:

počet klientů (při práci s jednotlivcem):

1

Okruh osob: oběti trestné činnosti
osoby v krizi

Věková struktura okruhu osob:

služba je určena osobám od 6 let věku.

Místo poskytování: Terénní služba poskytovaná dle potřeb uživatelů.

Název zařízení/sociální služby: Linka pomoci

Poskytována od: 01. 01. 2007

Druh služby: krizová pomoc

Identifikátor: 9381472

Forma a kapacita: ambulantní, terénní a pobytová

okamžitá kapacita ambulantní formy:
počet klientů (při práci s jednotlivcem): 1
počet klientů (při práci se skupinou): 5/1 pracovníci
okamžitá kapacita terénní formy:
počet klientů (při práci s jednotlivcem): 1
počet klientů (při práci se skupinou): 5/2 pracovníci
kapacita pobytové formy:
počet lůžek: 5

Okruh osob: oběti trestné činnosti
osoby v krizi

Pobytová forma služby je určena osobám od 18 let věku, nezletilým pouze v doprovodu zákonného zástupce.

Věková struktura okruhu osob: bez omezení věku

Místo poskytování: K Chatám 22, 403 40 Ústí nad Labem – Skorotice
Pod Nemocnicí 2503, 440 01 Louny
Máchova 492/30, 408 01 Rumburk

Název zařízení/sociální služby: Centrum krizové intervence

Poskytována od: 01. 01. 2007

Druh služby: intervenční centra

Identifikátor: 9031562

Forma a kapacita: ambulantní, terénní a pobytová

okamžitá kapacita ambulantní formy na každém z kontaktních míst:
počet klientů (při práci s jednotlivcem): 1
počet klientů (při práci se skupinou): 5/1 pracovníci
okamžitá kapacita terénní formy:
počet klientů (při práci s jednotlivcem): 1
počet klientů (při práci se skupinou): 5/2 pracovníci
kapacita pobytové formy:
počet lůžek: 1

Okruh osob: oběti trestné činnosti
oběti domácího násilí

Věková struktura okruhu osob:
služba je určena osobám od 15 let věku.

Pobytová forma služby je určena osobám od 18 let věku, nezletilým pouze v doprovodu zákonného zástupce.

Název zařízení/sociální služby: Intervenční centrum
Místo poskytování: K Chatám 22, 403 40 Ústí nad Labem – Skorotice
Poskytována od: 01. 01. 2007

Název zařízení/sociální služby: Intervenční centrum
Místo poskytování: Písečná 5030, 430 04 Chomutov
Poskytována od: 11. 09. 2008

Název zařízení/sociální služby: Intervenční centrum
Místo poskytování: Pod Nemocnicí 2503, 440 01 Louny
Poskytována od: 24. 09. 2009

Název zařízení/sociální služby: Intervenční centrum
Místo poskytování: Máchova 492/30, 408 01 Rumburk
Poskytována od: 10. 05. 2012

Název zařízení/sociální služby: Intervenční centrum
Místo poskytování: tř. Budovatelů 2957/108, 434 01 Most
Poskytována od: 18. 10. 2012

Název zařízení/sociální služby: Intervenční centrum
Místo poskytování: Bezručova 87/2, 405 02 Děčín IV.
Poskytována od: 15. 10. 2013

Druh služby: sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Identifikátor: 6066932

Forma a kapacita: ambulantní

okamžitá kapacita ambulantní formy:
počet klientů (při práci s jednotlivcem):
počet klientů (při práci se skupinou):

1
5/2 pracovníci

Okruh osob: rodiny s dítětem/děťmi

Věková struktura okruhu osob:

mladší děti (7 – 10 let)
starší děti (11 – 15 let)
dorost (16 – 18 let)
mladí dospělí (19 – 26 let)
dospělí (27 – 64 let)

Služba je poskytována rodiči nebo rodině s dítětem nebo dětmi, které se projevují problémovým nebo přestupkovým chováním, nebo jsou prvopachateli trestné činnosti.

Místo poskytování: K Chatám 22, 403 40 Ústí nad Labem – Skorotice

Název zařízení/sociální služby: Centrum krizové intervence

Poskytována od: 01. 06. 2007

Poskytována do: 05. 05. 2015

Druh služby: odborné sociální poradenství
Identifikátor: 9736016
Forma a kapacita: ambulantní
okamžitá kapacita ambulantní formy:
počet klientů (při práci s jednotlivcem): 1
počet klientů (při práci se skupinou): 5/1 pracovník
Okruh osob: děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy
oběti obchodu s lidmi
oběti trestné činnosti
osoby do 26 let věku opouštějící školská zařízení pro výkon ústavní péče
osoby komerčně zneužívané
osoby s chronickým duševním onemocněním
osoby v krizi
osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách
osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy
pachatelé trestné činnosti
Věková struktura okruhu osob:
služba je určena osobám od 7 let věku.
Místo poskytování: K Chatám 22, 403 40 Ústí nad Labem - Skorotice
Název zařízení/sociální služby: Centrum krizové intervence
Poskytována od: 01. 01. 2007
K účinnosti dochází dnem nabytí právní moci rozhodnutí.

ODŮVODNĚNÍ

Krajský úřad Ústeckého kraje obdržel dne 05. 02. 2015 od shora uvedeného poskytovatele sociálních služeb žádost o změnu registrace spočívající ve zrušení registrace sociální služby: sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (ID: 6066932). Vzhledem k tomu, že poskytovatel k provedení znění doložil veškeré údaje a doklady, které jsou nezbytné, rozhodl Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí, v souladu s ustanovením § 82 odst. 3 písmena d) zákona o sociálních službách o zrušení registrované sociální služby ke dni 05. 05. 2015.

POUČENÍ

Proti tomuto rozhodnutí lze dle ustanovení § 81 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů, podat odvolání do 15 dnů ode dne jeho oznámení, k Ministerstvu práce a sociálních věcí České republiky prostřednictvím správního orgánu, který rozhodnutí vydal. Lhůta pro podání se počítá ode dne následujícího po doručení písemného vyhotovení rozhodnutí, nejpozději však po uplynutí desátého dne ode dne, kdy bylo nedoručené a uložené rozhodnutí připraveno k vyzvednutí.

Ing. Petra Lafkova
vedoucí odboru

Rozdělovník

- účastník řízení – poskytovatel
- Krajský úřad Ústeckého kraje





SPIRÁLA

občanské sdružení

403 40 Ústí nad Labem – Skorotice, K Chatám 22

tel. 472 743 835 IČO 689 54 221

e-mail spirala.cki@volny.cz

www.volny.cz/spirala.cki

§ 37 odst. 3 Odborné sociální poradenství

Cíl služby

Cílem odborného sociálně právního poradenství je najít společně s uživatelem služby řešení jeho tíživé situace a integrovat uživatele zpět do společnosti a na trh práce, zaměřit se na snižování zadluženosti obyvatel, nabídnout pomoc osobám, které přicházejí o bydlení, zaměstnání, peníze a další majetek v důsledku špatně uzavřených smluv či dohod.

Forma poskytované sociální služby

Ambulantní

Cílová skupina

Děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy;

Oběti obchodu s lidmi

Oběti trestné činnosti

Osoby do 26 let věku opouštějící školská zařízení pro výkon ústavní péči

Osoby komerčně zneužívané

Osoby s chronickým duševním onemocněním;

Osoby v krizi;

Osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách;

Osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy

Pachatelé trestné činnosti

Okamžitá kapacita

1 osoba, pár, rodina

Provozní doba

Pondělí 8 až 17 hodin

Sociálně právní poradenství je poskytováno bezplatně.

Popis služby

Poradenství poskytujeme v problematikách:

- zákon o rodině,
- dědění, závazkové práva - dluhová problematika, exekuce, zastavení účtu,
- pracovně právní vztahy – pracovní smlouvy, zahájení nebo ukončení pracovního poměru, výpovědi,
- bytová problematika – kupní smlouvy, nájemní smlouvy, podnájemní smlouvy a vztahy vyplývající ze smluv
- trestní právo – práva poškozeného v trestním řízení

- zákon o přestupcích.

Uživatelům služby je v rámci sociálně právního poradenství poskytována rovněž bezplatně právní asistence při zpracování právních podání: žaloby, předběžná opatření ve věcech výchovy a výživy dětí, příspěvek na výživu a úhradu nákladů neprovdané matce, vyživovací povinnost mezi manžely, určení rodičovství, návrh na rozvod, dohoda o vypořádání společného jmění manželů, trestní oznámení, žaloba na ochranu osobnosti, zrušení společného nájmu manželů, žaloba o vyklizení nemovitosti, zrušení údaje o místu trvalého pobytu, odvolání vůči rozhodnutí jiného orgánu a další.

Výše uvedené jsou nejčastější problematiky a právní podání, kterým občané bez základních znalostí v legislativě ne zcela nebo správně rozumí a dobře se v nich neorientují. Zároveň jejich ekonomická situace neumožňuje najmout si komerčního právníka. Řeší tak situaci neodborně sepsanými smlouvami nebo rozhodnutími, kterými se často dostávají do neřešitelné osobní situace (výpovědi z bytu, neuvážené půjčky, dluhy...).

Právník poskytuje služby společně se sociálním pracovníkem. Při prvním kontaktu pracuje s uživatelem sociální pracovník, který zpracuje podrobnou sociální anamnézu, sociální diagnózu, poskytne uživateli služby sociálního poradenství, reflektuje uživatelskou situaci, poskytne potřebné informace a kontakty a předá potřebné informace právníkovi, u kterého zajistí uživateli vhodný termín. V další části intervence je poskytnuto bezplatné právní poradenství a právní pomoc viz. problematika a právní podání výše. Sociální pracovník a právník pracují týmově, vzájemně konzultují situaci uživatele a spolupracují na jejím řešení. Pro využití této služby je nutné objednání, které může být osobní nebo telefonické. U uživatelů, kteří současně využívají pobytové služby zařízení, záleží výběr vhodného termínu konzultace vždy na vzájemné dohodě mezi uživatelem služby, sociálním pracovníkem a právníkem.

Technické a materiální zabezpečení služby

Služba je realizována v budově o. s. Spirála v Ústí nad Labem, K Chatám 22, ve vile, v klidné lokalitě Ústí nad Labem. Zastavěná plocha je 90 m². Služba má v budově vyhrazenou samostatnou pracovnu, dále odpočinkové prostory pro personál a sociální zařízení, čekárnu pro uživatele služby a sociální zařízení.

Ve II. patře budovy se nachází místnost pro management služby. Objekt i prostory odpovídají hygienickým požadavkům a požadavkům pracovníků programu na poskytovanou službu. S vlastníkem nemovitosti - společností Leasing Star má o. s. Spirála sepsanu nájemní smlouvu do roku 2016.

Podpora rodin s dětmi s problémovým chováním

Poslání: základním posláním programu je poskytovat poradenské aktivity rodinám s dětmi a mladistvými, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností: děti a mládež, kteří přišli do konfliktu se zákonem, páchají přestupkovou činností nebo mají výrazné poruchy chování.

Provozní doba:

Po – 14,00 – 18,00 dle objednání

Út: 16,00 – 18,00 dle objednání

Cílová skupina: rodiny s dítětem, dětmi

Okamžitá kapacita: 1 rodič + dítě, rodina + dítě + nebo děti

Popis realizace služby: služba je realizována v rámci pravidelných setkání pracovníků – terapeutů s celým rodinným systémem. Je preferováno setkávání všech členů rodiny, ale po vzájemné dohodě se může setkávání účastnit 1 člen rodiny a dítě. Počet setkání je individuální, dle vzájemné dohody zpravidla se pohybuje mezi 7 – 10 sezeními. Program je založen na úzké spolupráci mezi sociálními

odbory Města Ústí nad Labem a jednotlivými městskými částmi, převážně na spolupráci kurátorů pro děti a mládež a OSPODy dalšími sociálními a zdravotnickými službami, které do programu uživatele služby doporučují. Po skončení terapie jsou se souhlasem uživatele služby doporučující organizace seznámeny s výsledkem činnosti. Jednotlivá sezení jsou zaměřena na vznik a mechanismus patologického jednání a chování celého rodinného systému. Rodina společně s terapeutem hledá příčiny a mechanismy potíží a hledá způsoby jejich odstranění a nápravy. Jsou podporovány rodičovské kompetence, důslednost, jednotnost ve výchově. Děti a mladiství jsou vedeni k náhledu na své chování a přijetí zodpovědnosti za důsledky svého jednání.

S uživatelem služby je uzavřena písemná smlouva o poskytování služby.

O průběhu služby je vedena písemná dokumentace, která je zaznamenána ve specializovaném SW.

Jednotlivé terapie jsou vždy předem domluveny tak, aby časový harmonogram vyhovoval uživateli i potřebám organizace.

Technické a materiální zabezpečení služby:

Služba je realizována v prostorách budovy Centra krizové intervence, Spirála, K Chatám 22, Ústí nad Labem. Služba probíhá v terapeutické místnosti, k dispozici je čekárna, sociální zařízení. Budova je v majetku společnosti Leasing Star, se kterou má organizace uzavřenu smlouvu o pronájmu do roku 2016.

Terapeutická místnost je vybavena standardním kancelářským vybavením, k dispozici je počítač a terapeutické pomůcky např. tužky, pastelky, papíry, čtvrtky, terapeutické kameny, hračky.

Personální zajištění služby:

S rodičem a dítětem nebo celou rodinou pracují vždy dva terapeuti – specialisté na práci s rodinným systémem a dětmi, vysokoškolské vzdělání, výcvik a kurzy v rodinné terapii a práci s dětmi, praxe v oboru, kteří dále pracují pod supervizí a intervizi a dále se průběžně vzdělávají v oboru.

Terapeuti mají s organizací smlouvu DPP nebo OSVČ.

Internetové poradenství jako sociální služba

1/ Poslání

Posláním služby Internetového poradenství je poskytování sociální služby orientované na pomoc lidem, kteří se nacházejí v různě těžkých situacích a o službu formou emailu sami projeví zájem.

Zaměřuje se na poskytnutí poradenství reagující individuálně na potřeby uživatele. Předává dostatečné množství informací potřebné k zorientování se v dané situaci, nabízí kroky vedoucí k řešení blízké budoucnosti, podporuje v uplatňování lidských práv.

Pomáhá klientům opětovně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný. Napomáhá k prevenci a ke snížení dopadů sociálního vyloučení. Poskytovaná služba je bezpečná, odborná, zachovávající lidskou důstojnost.

2/ Cíle služby:

Služba internetového poradenství naplňuje tyto cíle:

- poskytuje uživateli možnost ventilace emočního prožívání náročné životní situace
- sdělení akutních a aktuálních potřeb
- podporu v kompetencích a dovednostech řešit svou aktuální situaci
- zachování stávající soběstačnosti uživatele
- získání náhledu na situaci
- poskytnutí potřebných informací pro kladný posun
- rozvíjení schopnosti uživatelů služeb vést kvalitní život
- prevence prohlubování tíživé situace a psychické nepohody uživatelů

- snížení dopadu situace uživatelů služeb na společnost (prevence rozvoje vzniku psychopatologických jevů, zkratkovitého jednání, zadlužování se, páčání trestné činnosti, rozvoji duševního onemocnění atp.)

3/ Cílová skupina:

- děti, mladiství, dospělí, lidé seniorského věku
- bez omezení náboženského vyznání, sexuální orientace, barvy pleti, národnosti

4/ Způsob realizace poskytované služby:

Občanské sdružení Spirála provozuje Internetové poradenství jako součást **Odborného sociálního poradenství**. Internetové poradenství lze považovat za legitimní formu poradenské práce (v obou stupních základním i odborném) podle zákona o sociálních službách.

Výklad potvrzuje i MPSV ve stejném vyjádření: *(vyjádření MPSV formou elektronické komunikace s Modrou linkou, Brno)*

„ U poradenství obecně očekáváme interakci mezi uživatelem a poradcem. Není důležité, zda se tak děje prostřednictvím chatu, telefonu, e-mailu nebo jakkoliv jinak. Internetové poradenství splňuje kritéria pro základní i odborné sociální poradenství“.

Podle předpisu č. 108/2006 Sb. zák. o sociálních službách se jedná o formu Sociálního poradenství § 37

- a) základní sociální poradenství
- b) odborné sociální poradenství

5/ Personální zajištění služby:

Služba je poskytována pracovníky splňující podmínky Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb.:

- všichni pracovníci mají VŠ vzdělání
- absolvovali akreditované výcviky MPSV v Telefonické i Osobní krizové intervenci
- akreditovaný výcvik MPSV Internetového poradenství
- mají několikaletý psychoterapeutický výcvik
- mnoho odborných krátkodobých kurzů a seminářů
- jsou dlouholetými členy týmu Centra krizové intervence
- mají dlouholetou praxi v poskytování Krizové intervence a v oblasti poradenství
- pracují pod supervizím a intervizím systémem
- průběžně se dále vzdělávají, získávají nové informace, dovednosti, zkušenosti
- účastní se sebezkušenostních aktivit vedoucích k osobnostnímu rozvoji

6/ Technické požadavky na poskytování služby:

- vyčleněn samostatný PC, na kterém je služba poskytována (čistý pevný disk, PC chráněn heslem, nainstalovaný antivirový program)
- přístup pouze konkrétní počet zaměstnanců, chráněný přihlašovacími údaji a heslem
- vhodné internetové připojení - zamezení dalšímu využívání internetu k jiným (např.: soukromým) účelům, spamový filtr
- zřízení speciální emailové adresy
- pro zjednodušení kontaktu uživatelem se službou - nastavení odkazu na službu IP formou aktivního formuláře přímo na webových stránkách organizace
- zálohování pošty s klienty = po ukončení kontaktu s klientem neukládáme jeho osobní údaje, je rozhodnuto o způsobu anonymizace adres se jménem odesílatele
- pravidelná aktualizace operačního systému a antiviru (IT specialista)