

OBSAH

Slovo ke čtenáři	5
1. Úvod	8
2. Občanské poradenství	9
2.1. Role státu při poskytování poradenských služeb a jeho mezinárodní závazky v této oblasti	9
2.2. Cíle a principy	11
2.2.1 Bezplatnost	12
2.2.2 Nezávislost	12
2.2.3 Nestrannost	13
2.2.4 Diskrétnost	13
2.2.5 Univerzálnost	13
2.3. Služby občanského poradenství	13
2.4. Cílová skupina	14
2.5. Metody práce s klientem v občanské poradně	15
2.5.1 Fáze rozhovoru	15
2.5.2 Procesy, které provází obsahovou stránku rozhovoru	16
2.6. Zdroje informací	17
2.7. Statistika	17
2.8. Personální zdroje	20
2.9. Financování občanských poraden	21
2.10. Role občanské poradny v síti služeb	22
2.10.1 Občanská poradna a veřejná správa	23
2.10.2 Občanská poradna a další pomáhající organizace	24
2.10.3 Občanská poradna a komerční sektor	24
2.11. Asociace občanských poraden	25
2.12. Občanské poradenství v zahraničí	26
2.12.1 Velká Británie	26
2.12.2 Země střední a východní Evropy	27

3. Kvalita služeb občanských poraden	31
3.1. Garance kvality Asociace občanských poraden	31
3.2. Standardy kvality služeb MPSV	31
3.2.1 Registrační standardy procedurální	32
3.2.2 Registrační standardy personální	35
3.2.3 Registrační standardy provozní	36
3.3. Spokojenost návštěvníků občanské poradny s poskytnutou službou	39
3.3.1 Výsledky výzkumu spokojenosti klientů	39
4. Závěr	42
5. Charta občanských poraden	43
6. Minimální standardy občanských poraden	44
7. Adresář občanských poraden	49
Seznam použité literatury	54
Odkazy	55