

[Zaměření poradny ARA ART, z.s.](#)

[Kontakt](#)

[Co je naším cílem](#)

[Principy pomoci](#)

[Rozsah pomoci](#)

[Dohoda o pomoci](#)

[Odmítnutí pomoci](#)

[Vaše práva a jejich ochrana včetně řešení střetu zájmů](#)

[Osobní údaje a sdílení informací](#)

[Spolupráce při poskytování pomoci](#)

[Zajištění kvality poskytované pomoci](#)

[Záznam průběhu pomoci](#)

[Kontrola poskytované pomoci](#)

[Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytované pomoci](#)

Zaměření poradny ARA ART, z.s.

Právní poradna ARA ART, z.s. poskytuje právní pomoc a odborné poradenství ("pomoc") v oblasti rovného zacházení a ochrany před diskriminací romské menšiny a nenávisťnými projevy vůči ní. A to včetně ochrany před diskriminací a nenávisť vůči Roma LGBTQ+.

Zaměřujeme se na rovné zacházení a respektující přístup:

- při poskytování zboží a služeb,
- ve vzdělávání,
- ve zdravotnictví,
- v bydlení,
- v pracovním prostředí
- i v dalších oblastech dle antidiskriminačního zákona.

Pomůžeme Vám také s nahlášením nenávisťných projevů.

Kontakt

info@araart.cz, rut.adam@araart.cz

telefon: +420 775 621 790

chat na našich stránkách

Po domluvě je možné i osobní setkání na adrese: Oldřichova 106/49, 128 00, Praha 2 - Nusle

Co je naším cílem

Usilujeme o to, aby se tu Romky a Romové cítili jako doma. A mohli žít v české společnosti důstojně. Tedy aby znali svá práva, orientovali se v dostupných službách a nebáli se vyjádřit své potřeby a hájit své oprávněné zájmy. A to čistě na základě vlastního rozhodnutí.

Na základě zkušeností s poradenstvím pak dále jednáme a spolupracujeme s veřejnou správou a upozorňujeme na zjištěné nedostatky. Obracíme se i na významné soukromé společnosti s návrhy systémových změn, které zajistí ochranu před diskriminací.

Principy pomoci

Naše pomoc je bezplatná, důvěrná, nestranná, nezávislá a odpovědná.

Vycházíme z **vašich potřeb** a respektujeme **vaše cíle**.

Bezplatnost: Pomoc je poskytována bezplatně. Nevyžadujeme žádný honorář či poplatek. Pomoc je hrazena z veřejných a jiných zdrojů, které transparentně uvádíme na webových stránkách i ve výročních zprávách.

Důvěrnost: Informace od vás včetně údaje o využití pomoci bez souhlasu nesdělujeme a chráníme osobní údaje. Poskytujeme pomoc i těm, kteří se na nás obrátí anonymně. Pomáhající jsou vázáni mlčenlivostí.

Nestrannost: Pomáháme bez rozdílu všem, kteří čelí diskriminaci, v otázkách, které poradna řeší.

Poskytovaná pomoc není ovlivněna názory, politickým a náboženským přesvědčením pomáhajících osob. Pomoc poskytujeme bez předsudků.

Nezávislost: Naše pomoc není ovlivňována ze strany těch, kteří nás finančně podporují (ať už jde o státní nebo jiné právnické a fyzické osoby).

Odpovědnost: Pomáhající osoba odpovídá za náležitou péči a odbornost při poskytování pomoci.

Rozsah pomoci

Informujeme o vhodných krocích při ochraně před diskriminací, o obsahu právních předpisů, o institucích, na které je možné se obrátit.

Poskytujeme i dlouhodobější pomoc, jako je právní rozbor případu, zpracování právních stanovisek a podání (žádostí, stížností, podnětů, oznámení, předžalobních výzev).

V odůvodněných případech vám zajistíme i doprovod nebo zastoupení při jednáních s institucemi veřejné správy.

Před soudy vás nezastupujeme, ale na základě vlastního uvážení a časových možností dokážeme zprostředkovat zastoupení advokátem.

Dohoda o pomoci

Pomoc je poskytována na základě nepsané dohody dle těchto veřejně přístupných pravidel. Dohodu shrneme v mailu nebo v telefonu. Je možné si z obou stran vyžádat uzavření písemné dohody, která pomoc upřesní.

Odmítnutí pomoci

Pomoc můžete kdykoli odmítnout a spolupráci ukončit i bez udání důvodu.

Sami si vyhrazujeme právo pomoc odmítnout v případech, kdy nespadá do okruhu naší poradny, je již nad rámec našich časových možností nebo v případě hrubého chování vůči pomáhajícím.

Vaše práva a jejich ochrana včetně řešení střetu zájmů

Vaším právem je obdržet pomoc v rozsahu a podobě zde popsané. Pro ochranu těchto práv je zajištěna možnost podat stížnost na tiser.david@araart.cz (viz také níže stížnost na kvalitu nebo způsob poskytované pomoci).

Příklady situací, kdy by mohlo dojít k porušení práv:

- nečinnost v rozporu s rozsahem dohody o poskytnutí pomoci,
- poskytnutí chybných informací nebo podkladů,
- zpracování osobních údajů v rozporu se zákonnými požadavky, zásadami nebo s rozsahem souhlasu
- střet zájmu pomáhajícího (například osoba, která vás diskriminuje, je současně osobou blízkou pomáhajícího, případně mají mezi sebou uzavřenou smlouvu)

V případě zjištěného střetu zájmů pomáhající na tento střet upozorní a pokud je to možné, zajistí v poradně v rámci organizace náhradu. Jinak odkáže na další organizace poskytující pomoc.

Osobní údaje a sdílení informací

Pracujeme pouze s těmi osobními údaji, které jsou nezbytné pro zajištění bezpečné a kvalitní služby. K jinému zpracování vašich osobních údajů, například za účelem informování o našich aktivitách nebo zapojení se do nich, si vždy vyžádáme od vás souhlas.

Postupujeme při tom v souladu s obecně závaznými normami, zejména s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 a se zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů. A na základě našich pravidel pro zpracování osobních údajů.

Neanonymizované informace a osobní údaje sdílíme pouze v okruhu pomáhajících osob (vázaných mlčenlivostí), v odůvodněných případech s vedoucími projektu nebo osobou pověřenou vyřizováním stížností. Na základě vašeho souhlasu také se třetími stranami, pokud je to nezbytné pro poskytnutí pomoci.

Spolupráce při poskytování pomoci

Zajímá vás, jak při řešení problému využít i další pomoci a podpory včetně dostupných veřejných i neveřejných služeb? Rádi vám poradíme. Na základě domluvy s vámi se na tyto služby také sami obracíme. A to zejména v případě poskytování dlouhodobější pomoci.

Zajištění kvality poskytované pomoci

Záznam průběhu pomoci

V rámci poskytování pomoci zaznamenáváme tyto informace:

- vaše kontaktní údaje,
- informace o vašem případě, o poskytnuté pomoci, o oslovených institucích a o organizacích,
- informace o výsledcích, ke kterým pomoc vedla,
- záznam o případných stížnostech.

Obsah vašeho záznamu vám v případě zájmu nasdílíme. V rámci organizace jsou tyto údaje dostupné pouze osobám poskytujícím pomoc a těm, kteří jejich práci kontrolují. Uchováváme je po dobu 5 let.

Kontrola poskytované pomoci

Za kontrolu dodržování těchto pravidel v organizaci odpovídá David Tišer, kromě vyřizování stížností průběžně kontroluje průběh, kvalitu a způsob poskytované pomoci.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytované pomoci

Stížnost můžete podat osobně nebo skrz zástupce, který prokáže své zmocnění pro tyto účely, na e-mail: tiser.david@araart.cz. Je možné si stěžovat i anonymně.

Stížnost vyřídíme a odpovíme do 30 dní včetně informace o přijatých opatřeních dle konkrétní situace a zjednaní nápravy. Za její vyřízení i záznam stížností včetně přehledu jejich řešení odpovídá David Tišer, který posuzuje dodržování veřejně dostupných principů a pravidel poskytování pomoci. Za tím účelem má přístup k veškeré dokumentaci související s poskytováním pomoci.