

Příloha č. 2: VNITŘNÍ PRAVIDLA PLATNÁ ODE DNE 1. 8. 2024

Vnitřní řád ABC

(zkrácená verze)

1. Podmínky ubytování

- 1.1 Ubytování zpravidla nepřevyšující 1 rok, spolupracovat na řešení situace
- 1.2 Nahlásit nepřítomnost

2. Bezpečnost

- 2.1 Zákaz vnášení a požívání alkoholu a OPL v areálu
- 2.2 Zákaz vstupu pod vlivem alkoholu (nad 0,8 ‰) a OPL
- 2.3 Povinnost podrobit se dechové zkoušce
- 2.4 Zákaz vnášení zbraní a nebezpečných předmětů
- 2.5 Zákaz násilí, vyhrožování a rasistických projevů
- 2.6 Dodržovat bezpečnostní předpisy

3. Užívání prostor

- 3.1 Na pokoji jen základní vybavení, udržovat pořádek a čistotu, třídit odpad
- 3.2 Zákaz poškozování vybavení
- 3.3 Zákaz kouření mimo vyhrazené místo
- 3.4 Nerušit ostatní
- 3.5 Zákaz intimních aktivit, které pohoršují ostatní

4. Osobní hygiena a zdraví

- 4.1 Dbát na osobní hygienu, měnit ložní prádlo
- 4.2 Podrobit se vyšetření při podezření na infekční onemocnění

5. Úklid a noční klid

- 5.1 Každodenní úklid pokojů, úklid společných prostor dle rozpisu

5.2 Noční klid 22:00 - 6:00

6. Ostatní

- 6.1 Uzamykat pokoje a při odchodu vrátit klíče
- 6.2 Umožnit kontrolu pokojů pracovníkům
- 6.3 Neumožnit vstup cizím osobám do areálu
- 6.4 Nahlásit závady a škody

7. Sankce za porušení Vnitřního řádu

7.1 Písemná napomenutí

- Za drobné přestupky
- Max. 3 napomenutí

7.2 Alternativní sankce

- Za méně závažné přestupky

7.3 Ukončení smlouvy

- Za fyzické napadení, větší škody, držení zbraní apod.
- Po 3 písemných napomenutích

8. Pravidla pro vyřizování stížností

8.1 Uživatelé mají právo podat stížnost na poskytování služby.

POSTUP PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ

V rámci naší služby, Vám chceme poskytnout to nejlepší, co je v našich silách a zákonných normách ČR, ale nejsme neomylní, proto se nebojte a upozorněte nás na naše případné chyby.

Pokyny pro podávání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností pro klienta

Vážený pane, v případě nespokojenosti s naší službou můžete podat připomínku nebo stížnost u:

- službukonajícího zaměstnance.
- schránky důvěry.

Pokud nebudete s vyřízením spokojen/a, můžete se následně obrátit na:

- vedoucího zařízení.

Pokud nebudete s vyřízením spokojen/a, můžete se následně obrátit na:

- Ředitele Charity Uherské Hradiště – Velehradská 247, 686 01 Uherské Hradiště, tel. 572 550 137.

Pokud důvody stížnosti přetrvávají i nadále, můžete se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele:

- Ředitele ACHO Olomouc – Křížkovského 11, 771 01 Olomouc, tel. 585 229 380.
- Arcibiskupa olomouckého – Wurmova 9, 771 01 Olomouc, tel. 587 405 411,

nebo na instituci sledující dodržování lidských práv:

- Ochránce lidských práv – Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888.
- Český helsinský výbor, Jelení 5/199, 118 00 Praha 1, tel. 224 372 334.

Stěžovat si můžete písemnou nebo ústní formou, ale také anonymně.

- **Písemně:** dopis, e-mail, zápisem do PC.
- **Ústně:** telefonem, verbálně přímo pracovníkovi.
- **Anonymně:** do Schránky pro anonymní stížnosti.

Při podání podnětů, připomínek nebo stížností - postupujte následovně:

- Zařízení má k dispozici PC v kanceláři služby, kam můžete prostřednictvím službukonajícího zaměstnance zapisovat své stížnosti. Své anonymní stížnosti můžete vhodit do „Schránky pro anonymní stížnosti“. Tato schránka je umístěna na chodbě u vstupu do hlavní budovy ABC.
1. Telefonicky anebo osobně si můžete stěžovat přímo službukonajícímu zaměstnanci, který provede zápis této stížnosti v PC. Pokud se stížnost týká přímo službukonajícího zaměstnance, je možné si stěžovat přímo u vedoucího zařízení.
 2. Máte právo si svobodně zvolit při vyřizování své stížnosti jakéhokoliv nezávislého zástupce (příbuzného člověka, někoho z přátel, popř. jinou osobu, nebo organizaci).
 3. Stížnosti prosím zaznamenávejte tak, aby bylo zřetelné, co jste chtěl/a sdělit.
 4. Vedoucí zařízení zajišťuje, aby PC a Schránka pro anonymní stížnosti byly pravidelně kontrolovány, zda neobsahují nový zápis. Kontroly se provádějí 1x týdně zpravidla v pondělí.
 5. Všechny stížnosti (písemné, ústní i anonymní) jsou evidovány a zapsány v PC.

6. Písemné i ústní stížnosti jsou vyřizovány písemně zápisem do PC, lhůta pro vyřízení je max. 30 dnů od přijetí stížnosti, při předání stížnosti odvolacímu stupni začíná běžet lhůta 30 dnů pro vyřízení od předání odvolacímu stupni.
7. Stížnost je vyřízena písemnou odpovědí, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Záznam je proveden do PC. Na požádání je možné tento zápis vytisknout a předat stěžovateli.
8. Anonymní stížnosti jsou vyřizovány neadresně prostřednictvím vyvěšení na nástěnce (po dobu 30. dnů od vyřízení stížnosti), včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Lhůta pro vyřízení stížnosti je max. 30 dnů od přijetí stížnosti.
9. Stížnost není přijatá od klienta v případě, že je pod vlivem návykových látek anebo alkoholu (při překročení toleranční hranice 0,80 promile).