

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

Vnitřní řád NDC

1. Základní pravidla

- 1.1 Služba je poskytována na základě ústní smlouvy.
- 1.2 Provozní doba: 9:00 - 15:00.
- 1.3 Dodržujte slušné chování vůči ostatním uživatelům a pracovníkům.
- 1.4 Udržujte pořádek a čistotu ve všech prostorách NDC.
- 1.5 Dbejte na osobní hygienu.

2. Bezpečnost

- 2.1 Zákaz vstupu pod vlivem alkoholu (nad 0,8 ‰) a OPL.
- 2.2 Zákaz vnášení a požívání alkoholu 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 Zákaz krádeží a jiné trestné činnosti.
- 2.7 Dodržujte bezpečnostní předpisy.

3. Provoz zařízení

- 3.1 Kouření povoleno pouze ve vyhrazeném venkovním prostoru.
- 3.2 Zákaz vstupu se zvířaty (výjimky povoluje vedoucí).
- 3.3 Zákaz vnášení rozměrných věcí bez svolení pracovníka.
- 3.4 Možnost uložení osobních věcí do uzamykatelné skříně.
- 3.5 Zákaz ukládání nečistých, nevzhledných a zapáchajících předmětů.
- 3.6 Zákaz používání vlastních elektrospotřebičů.
- 3.7 Zákaz pořizování audiovizuálních záznamů.
- 3.8 Při odchodu zavírejte bránu a nikoho nepouštějte dovnitř.

4. Služby

4.1 Kuchyň a hygienická místnost k dispozici 9:00 - 14:00, včetně úklidu.

4.2 Hygiena a praní prádla dle pokynů pracovníků.

5. Sankce za porušení Vnitřního řádu

5.1 Ústní napomenutí

- a. Za méně závažná porušení (např. nezavření brány, nedodržování pořádku).
- b. Po 2 napomenutích následuje okamžité ukončení služby.

5.2 Okamžité ukončení služby (vykázání v daný den)

- a. Za závažnější porušení (např. vnášení alkoholu/OPL, agresivita).

5.3 Zákaz pobytu v NDC (od 3 dnů až do vypršení platnosti smlouvy)

- a. Za opakovaná nebo středně závažná porušení.

5.4 Ukončení smlouvy

- a. Za nejzávažnější porušení (např. fyzické napadení, opakované porušování pravidel).

6. Pravidla pro vyřizování stížností

6.1 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 viditelném a nemonitorovaném místě (v zahradním koutku s místem vyhrazeným ke kouření).
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).

Pravidla pro poskytování potravinové pomoci uživatelům NDC

1. Zájemce o potravinovou pomoc se nachází v nepříznivé sociální situaci, která neumožňuje finanční zajištění základních životních potřeb.
2. O potravinovou pomoc může žádat jen uživatel NDC. Potraviny lze vydat jiné osobě pouze v případě, pokud se uživatel ze závažných důvodů (zejména zdravotních), nemůže dostavit do NDC osobně.
3. Žadatel o potravinovou pomoc (dále jen uživatel) sdělí poskytovateli své jméno, příjmení a bydliště. Anonymně lze uživateli poskytnout pouze jednorázovou potravinovou pomoc.
4. Potravinová pomoc nebude poskytnuta uživateli, u kterého je zjištěno pomocí dechové zkoušky vyšší ‰ alkoholu než 0,8, nebo který je pod vlivem OPL, případně který vykazuje nestandardní chování narušující chod zařízení. Pokud uživatel dechovou zkoušku odmítne, má se za to, že proběhla s pozitivním výsledkem. Při intoxikaci nealkoholovými OPL, nebo při poruše digitálního detektoru postačuje vizuální kontrola stavu uživatele.
5. Potravinovou pomoc si uživatel vyzvedne v předem dohodnutém čase. Pokud se v tomto čase nemůže dostavit, je povinen kontaktovat NDC a řádně se omluvit nebo si domluvit jiný termín. Pracovníky kontaktuje na telefonních číslech 734 282 768 nebo 605 863 793.
6. Potraviny jsou vydávány obvykle ve středu od 9:00 do 14:00 hod.
7. Při poskytnutí potravinové pomoci se uživatel zavazuje k řádnému hospodaření, které povede ke zlepšení jeho finanční situace. Řádné hospodaření posoudí sociální pracovník NDC. V případě nespolupráce uživatele se sociálním pracovníkem bude ukončen výdej potravinové pomoci.
8. Uživatel se zavazuje, že darované potraviny využije výhradně ke své spotřebě, a bude s nimi hospodárně nakládat.
9. Uživatel se zavazuje, že si darované potraviny na své náklady odnese (přinese si vlastní tašku), a dle charakteru darovaných potravin uskladní.
10. Poskytovatel poskytne potravinovou pomoc s ohledem na své aktuální možnosti. Frekvence poskytování potravinové pomoci je přizpůsobena potřebám uživatele a možnostem poskytovatele.



Charita Uherské Hradiště
Nízkoprahové denní centrum Cusanus
Tř. Maršála Malinovského 263, 68601 Uherské Hradiště
tel.: 734 510 396
e-mail: zdenek.vavra@uhradiste.charita.cz
IČ: 44018886
www.uhradiste.charita.cz

11. Poskytovatel potravinové pomoci se po odebrání darovaných potravin užívat elem, zprošťuje jakékoli odpovědnosti za darované potraviny.