

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

PRAVIDLA

1. Služby jsou poskytovány ambulantně.
2. Veškeré služby našeho zařízení jsou ze zákona bezplatné.
3. Klient má možnost vystupovat v kontaktu anonymně.
4. Klient uzavírá ústně (pokud si to klient přeje lze uzavřít smlouvu i písemně) s odborným pracovníkem konkrétní dohodu - o poradenské pomoci. V průběhu spolupráce má klient právo dohodu změnit.
5. Od klienta je očekáván vlastní podíl a aktivní přístup při řešení jeho nepříznivé sociální situace.
- 1 6. Další osoby (např. příbuzní a blízcí) mohou být ke konzultacím přizvány pouze po dohodě mezi klientem a odborným pracovníkem.
7. Spolupráci může klient kdykoliv ukončit bez udání důvodu (stačí telefonické sdělení o ukončení).
8. Odborný pracovník může odmítnout nebo ukončit spolupráci s klientem, pokud mu není schopen v dané problematice pomoci. Klientovi doporučí jiného odborníka, nebo instituci. Odborný pracovník může také spolupráci odmítnout nebo ukončit: pokud je klient agresivní (vůči pracovníkovi) nebo ho přímo slovně či fyzicky napadne, pokud se klient dostaví ke konzultaci pod vlivem návykové látky (alkoholu nebo jiné psychotropní látky).
9. Klient má právo vyjádřit se ke kvalitě služeb – buď formou vyplnění dotazníku, nebo podáním stížnosti – viz „Postup při vyřizování stížností“ (je vyvěšen v čekárně poradny).
10. O průběhu kontaktu klienta s poradnou je vedena dokumentace - spis klienta.

11. Poradna zpracovává osobní údaje v souladu s požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Dokumentace je chráněna před přístupem neoprávněných osob.

12. Pokud máte akutní zdravotní problémy, domluvte si jiný termín konzultace.

SPECIFIKACE – SITUACÍ KDY DOCHÁZÍ K PORUŠENÍ PRAVIDEL

2

1. Uživatel závažně a opakovaně porušuje pravidla slušného chování takovým jednáním, které narušuje práva ostatních zájemců o službu, uživatelů a poradců Občanské poradny (zejm. právo na důstojnost k jejich osobě a právo řádně využívat služeb Občanské poradny).
2. Uživatel fyzicky napadá či ohrožuje nebo opakovaně slovně útočí vůči zájemci o službu či uživateli a poradci Občanské poradny.
3. Uživatel se dostaví na konzultaci pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek.
4. Uživatel požaduje poradenství, které je v rozporu se zákonem (např. nalezení práce „na černo“).

Postup v případě porušení pravidel

Poradce upozorní uživatele na porušení pravidel. Pokud se uživatel bude i nadále chovat nevhodným způsobem nebo je pod vlivem alkoholu a omamných látek, dochází k ukončení Smlouvy. Účinnost výpovědi je okamžitá. Poradce jej vyzve k opuštění prostor Občanské poradny.

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 umístěná: na levé straně vedle hlavního vchodu při vstupu do budovy.
- 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

opatření 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).

V Uherském Hradišti:.....

Uživatel.....

Poskytovatel.....