

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

PRAVIDLA

1. Projevovat zájem o cíle, potřeby a zájmy uživatele.
2. S uživatelem služby jednat na základě rovnocenného partnerství.
3. Podporovat uživatele v řešení jeho nepříznivé sociální situace, v případě potřeby ho doprovázet.
4. Respektuje svobodnou volbu, možnosti a rozhodnutí uživatele.
5. Podporovat aktivní přístup uživatele, motivovat ho k plnění kroků vedoucích k dosažení stanoveného cíle.
6. Podílet se spolu s uživatelem na tvorbě jeho Individuálního plánu.
7. Uživatel může svá přání a potřeby přehodnocovat a měnit.
8. Uživatel se může rozhodnout nespolupracovat v jakékoliv části spolupráce a toto rozhodnutí je pracovníkem plně respektováno..
9. Neprodleně informovat vedoucího služby o změně skutečnosti (týká se soudního rozhodnutí).
10. Uvádět pravdivé informace v rámci sociálního šetření.
11. Spolupracovat na individuálním plánování služby.
12. Včas informovat o změnách týkajících se poskytování sociální služby.
13. Nepoškozovat vybavení CSS, případně uhradit vzniklou škodu.
14. Dodržovat zásady slušného chování vůči zaměstnancům a ostatním uživatelům služby.

SPECIFIKACE SITUACÍ, KDY DOCHÁZÍ K PORUŠENÍ PRAVIDEL

Při opakovaném a hrubém narušování Pravidel služby může vedoucí služby smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 5 dnů, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi uživateli. Výpovědní lhůta může

být v odůvodněných případech zkrácena až na jeden pracovní den od doručení výpovědi uživateli.

Opakované méně závažné porušení (3 méně závažné porušení je považováno za hrubé porušení):

- vyvolávání neustálých hádek a konfliktů,
- neohlášení infekčního onemocnění v domácnosti uživatele,
- neomluvení a neúčast na sjednané schůzce (ve frekvenci tří setkání po sobě),
- vulgární chování a projevy,
- manipulace,
- provokace,
- sprosté nadávky,
- kouření v budově CSS.

Hrubé porušení:

- fyzické napadení ostatních uživatelů či pracovníků služby,
- uživatel je pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek,
- ničení majetku služby,
- šikana, týrání, agresivita,
- krádež,
- vyhrožování zabitím nebo ublížením na zdraví,
- ohrožování ostatních uživatelů či pracovníků zbraní.

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

Vážená paní, vážený pane, v případě nespokojenosti s naší službou můžete podat připomínku nebo stížnost:

- u službukonajícího zaměstnance.
- do 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 505/6, 779 00 Olomouc 9, tel. 585 229 380.
- arcibiskupa olomouckého, Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc 9, tel. 587 405 411,

- Ministerstva práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 376/1, Praha 2, Nové Město, 128 01.

nebo na instituci sledující dodržování lidských práv:

- veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888.
- Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, email: info@helcom.cz.

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 u vstupu do služby na levé straně, prostor není monitorován.
1. Telefonicky anebo osobně si můžete stěžovat přímo službukonajcímu 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 pátek.
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).
10. Pracovní týmy charitních středisek stížnosti pravidelně analyzují na svých pracovních poradách, zjištěné poznatky jsou využívány ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.
11. Nesouhlasíte-li s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení infor-

mace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti uvedete důvod, proč žádáte o prověření vyřízení stížnosti.

12. Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.
13. Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob.

V Uherském Hradišti dne 1. 9. 2025

Uživatel.....

Poskytovatel.....