

Příloha č. 1: PRAVIDLA PLATNÁ ODE DNE 23. 6. 2025

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.
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

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 STÍŽNOSTI

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 505/6, 771 00 Olomouc 9, tel. 585 229 380.
- Arcibiskupa olomouckého – Wurmova 562/9, 771 00 Olomouc 9, tel. 587 405 411.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí – Na Poříčím právu 376/1, Praha 2, Nové Město, 128 01 Praha 28

nebo na instituci sledující dodržování lidských práv:

- Ochránce lidských 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: 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. Poskytovatel sociálních služeb je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele,

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.
10. Pracovní týmy charitních středisek stížnosti pravidelně analyzují na svých pracovních poradách, zjištěné poznatky jsou využívány ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.
11. Písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
12. Vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
13. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
14. Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
15. 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.

16. 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:.....

Uživatel.....

Poskytovatel.....