

Příloha č. 2: PRAVIDLA PLATNÁ ODE DNE 1. 5. 2025

PRAVIDLA SLUŽBY

1. Spolupracovat s pracovníky a řídit se pravidly služby
2. Chovat se slušně k ostatním uživatelům i k pracovníkům, nepoškozovat dobré jméno zařízení.
3. Dodržovat pravidla bezpečnosti a požární ochrany.
4. Do zařízení je zakázáno vnášet zbraně, nebezpečné předměty, hořlaviny a jiné rizikové věci
5. Dodržovat provozní dobu a časový plán zařízení.
6. Udržovat pořádek a čistotu ve všech prostorách Nízkoprahového denního centra.
7. Dbát na svou osobní hygienu.
8. Nepoužívat otevřený oheň. Kouřit jen ve vyhrazeném prostoru.
9. V zařízení je zakázáno násilí, vyhrožování, rasistické chování a krádeže.
10. Pracovník má v případě podezření porušení pravidel provést kontrolu vašich osobních věcí.
11. Je zakázáno vstupovat do zařízení pod vlivem alkoholu (více než 0,8 promile) nebo drog.
12. Je zakázáno do zařízení vnášet a konzumovat alkohol a drogy. Obojí bude okamžitě zabaveno a zlikvidováno.
13. Při vstupu do zařízení, během pobytu v zařízení jsou prováděny namátkové kontroly na přítomnost alkoholu a drog. Pokud se odmítnete testu podrobit, bude to bráno jako pozitivní výsledek testu.
14. Do zařízení není dovoleno přivádět zvířata. Výjimku může povolit vedoucí.
15. Při příchodu a odchodu musíte zavřít bránu a nepouštět dovnitř jiné osoby.
16. Nenosit do zařízení velké předměty.
17. Neukládat v zařízení špinavé, poškozené nebo zapáchající věci.
18. Nepoužívat své vlastní elektrické spotřebiče. Dobíjení telefonu na základě povolení pracovníka.
19. V zařízení je zakázáno pořizovat zvukové a obrazové záznamy.
20. Během dne nesmíte bez vážného důvodu opakovaně odcházet a vracet se do zařízení.
21. V prostorách zařízení je zakázáno jakékoli nevhodné intimní chování.
22. Jídlo je povoleno připravovat a konzumovat pouze v kuchyňce nebo v denní místnosti.
23. Kuchyň a hygienická místnost jsou k dispozici každý den od 9:00 do 14:00. Po použití je potřeba uklidit.
24. Osobní hygiena a praní prádla probíhají podle pokynů pracovníků. Praní je možné nejvýše 2× týdně.
25. Věci, které si uživatel do NDC přinese, si musí při odchodu zase odnést. Jinak se vše zlikviduje.

SPECIFIKACE – SITUACÍ KDY DOCHÁZÍ K PORUŠENÍ PRAVIDEL SLUŽBY

Mezi méně závažná porušení pravidel

1. Nezavřete za sebou bránu.
2. Neudržíte pořádek a čistotu v prostorách zařízení.
3. Nerespektujete pokyny pracovníků – pravidla zařízení.
4. Plýtváte vodou, elektřinou nebo teplem.

Závažná porušení pravidel

1. Fyzicky napadnete pracovníka.
2. Sexuálně obtěžujete pracovníka.
3. Chováte se k pracovníkovi hrubě nebo mu vyhrožujete.
4. Fyzicky napadnete jiného uživatele a chcete mu ublížit.
5. Přinesete, držíte nebo použijete zbraň nebo jiný nebezpečný předmět.
6. Vážně porušíte pravidla bezpečnosti nebo požární předpisy.
7. Vážně porušíte hygienu tak, že tím ohrožujete ostatní.
8. Vážně poškodíte majetek zařízení.
9. Chováte se tak, že kvůli tomu musí zasáhnout Policie ČR.

Ústní napomenutí

1. Ústní napomenutí Vám může udělit kterýkoliv pracovník. Dává se za méně závažné porušení pravidel. Je zaznamenáno ve WbC. Napomenutí platí 7 dní.
2. Pokud během této doby znovu méně závažně porušíte pravidla, může následovat dočasný zákaz vstupu do zařízení.

Vykázání ze zařízení na daný den

1. Pracovník Vás může vykázat ze zařízení, pokud porušíte pravidla vážněji.
2. Když se porušení pravidel opakuje, může následovat dočasný zákaz vstupu do zařízení.

Důvody k vykázaní

1. Přinesete do zařízení alkohol, nebo ho tam konzumujete.
2. Odmítnete ukázat věci při kontrole.
3. Jste v zařízení pod vlivem alkoholu (více než 0,8 ‰), nebo odmítnete podrobit se testu.
4. Chováte se nevhodně k jinému uživateli – křičíte, nadáváte, posmíváte se nebo provokujete.

5. Mluvíte zvýšeným hlasem nebo máte nevhodné poznámky směrem k pracovníkovi.
6. Slovně obtěžujete jiného uživatele nebo vůči němu děláte nevhodná gesta.
7. Kouříte mimo vyhrazené místo.
8. Pořizujete zvukové nebo obrazové záznamy.

Dočasný zákaz vstupu do zařízení

1. O dočasném zákazu vstupu rozhoduje vedoucí zařízení na základě návrhu pracovníka. Pokud je situace nejasná, rozhodují pracovníci společně na poradě.
2. Zákaz může trvat od 3 do 30 dnů.

Důvody dočasného zákazu

1. I po napomenutí nebo vykázání dochází k dalšímu porušování pravidel.
2. Přinesete do zařízení drogy, nebo je tam užíváte.
3. Jste v zařízení pod vlivem drog, nebo odmítnete podrobit se testu.
4. Chováte se agresivně k jinému uživateli – hádáte se, hrubě ho urážíte, nebo do něj strkáte, dáte mu facku.
5. Záměrně urážíte nebo provokujete pracovníka – nadáváte sprostě, děláte urážlivá gesta nebo ho napodobujete s posměchem.
6. Fyzicky obtěžujete jiného uživatele.

Ukončení poskytování služby

1. O ukončení služby rozhoduje vedoucí zařízení na návrh pracovníka. Když je situace nejasná, rozhodují pracovníci společně na poradě.
2. Služba se ukončuje po závažném porušení pravidel.
3. Po sankčním ukončení služby si o ni obvykle můžete znovu požádat až po 6 měsících.

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 uživatele

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

- službukonajícího pracovníka.
- schránky pro anonymní stížnosti.

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.
- Ministerstvo práce a sociálních věcí – Na Poříčním 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 pracovníka zapisovat své stížnosti. Své anonymní stížnosti můžete vhodit do „Schránky pro anonymní stížnosti“. Tato schránka je umístěna v rohu zahrádky.
1. Telefonicky anebo osobně si můžete stěžovat přímo službukonajícímu pracovníkovi, který provede zápis této stížnosti v PC. Pokud se stížnost týká přímo pracovníka, 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 uživatele v případě, že je pod vlivem drog 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. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti anebo 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.
12. Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
13. 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.
14. 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.

PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ POTRAVINOVÉ POMOCI

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 drog, případně který vykazuje nestandardní chování narušující

chod zařízení. Pokud uživatel dechovou zkoušku odmítne, má se za to, že proběhla s pozitivním výsledkem. Při intoxikaci drogami, 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.
11. Poskytovatel potravinové pomoci se po odebrání darovaných potravin uživatelem, zprošťuje jakékoli odpovědnosti za darované potraviny.

V Uherském Hradišti dne 30. 6. 2025

Poskytovatel.....