



Smlouva o poskytování aktivit v rámci realizace projektu „Adresná podpora rodinám ve spolupráci s OSPOD“

číslo smlouvy (spisové značky).....

článek 1

Níže uvedeného dne, měsíce a roku **uzavřeli**

1. paní, zástupce Rodiny

jméno a příjmení..... nar.:.....

trvalým bydlištěm.....

obvyklým bydlištěm.....

2. pan, zástupce Rodiny

jméno a příjmení..... nar.:.....

trvalým bydlištěm.....

obvyklým bydlištěm.....

/zastoupený zákonným zástupcem – opatrovníkem/.....

(uživatel aktivit)

Nezletilé děti využívající aktivity, popř. druh, družka, příbuzní rodiny...

1/ jméno, příjmení.....nar.....

2/ jméno, příjmení.....nar.....

3/ jméno, příjmení.....nar.....

4/ jméno, příjmení.....nar.....

5/ jméno, příjmení.....nar.....

6/ jméno, příjmení.....nar.....

7/ jméno, příjmení.....nar.....

8/ jméno, příjmení.....nar.....

/v textu této Smlouvy dále **Rodina**/

a

Vzájemné soužití o.p.s.

se sídlem – Bieblova 8/404, Moravská Ostrava a Přívoz 702 00, IČO – 65497996,
Statutární zástupce: statutární zástupce a ředitel Vzájemné soužití o.p.s.:

Mgr. Sri Kumar Vishwanathan, tel./ 596 130 175, vzajemnesouziti@vzajemnesouziti.cz

Za tým Hnízdo ve věcech smlouvy jedná: Mgr. Bc. Helena Jedináková – ředitelka úseku
Hnízdo– koordinátor projektu (**dále jen Poskytovatel**), Vzájemné soužití o.p.s., Tým
Hnízdo – Čiriklano Kher, Bieblova 6, 702 00 Ostrava, tel.: 596 111 840, mobil:
775 761 192, e-mail: hnizdo@vzajemnesouziti.cz, www.vzajemnesouziti.cz

tuto

Smlouvu o poskytnutí aktivit ve spolupráci s orgánem sociálně právní ochrany dětí.



článek 2

Podmínky poskytnutí aktivit

1. Rodina a Poskytovatel aktivit se zavazují ke spolupráci při naplňování individuálního plánu na ochranu dítěte (dále jen IPOD), který vytvořil sociální pracovník příslušného oddělení sociálně právní ochrany dětí (dále jen OSPODU).

článek 3

Rozsah poskytování aktivit

1. Poskytovatel se zavazuje po dobu uvedenou v čl. 6 poskytovat Rodině na základě vlastního rozhodnutí níže uvedené činnosti:
 - **Aktivita č. 2: ADRESNÁ PODPORA RODINÁM VE SPOLUPRÁCI S OSPOD** /rozsah poskytované aktivity je součástí IPODU/ /př.: návštěvy v domácnosti, zjišťování situace dítěte-podnětné prostředí, řešení šikany dítěte ve škole, ochrana dětí před škodlivými vlivy, pomoc rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů, osobní konzultace na OSPOD, hodnocení IPODU.../
 - **Aktivita č. 3: POSKYTOVÁNÍ PORADENSTVÍ /PÍSEMNÉ, ÚSTNÍ/** /př. poradenství v oblasti financí, bydlení, zaměstnání.../
 - **Aktivita č. 4: POSILOVÁNÍ VZDĚLÁVÁNÍ RODIČŮ** /př.: besedy, přednášky, modelové situace.../
 - **Aktivita č. 5: VZDĚLÁVÁNÍ DĚTÍ**

/zaškrtnout platné/

článek 4

Doba a místo poskytovaných aktivit

1. Poskytovatel Rodině poskytuje aktivity převážně v místě bydliště Rodiny a v širším společenském prostředí /aktivita č. 2, aktivita č. 3, aktivita č. 5/ ale také na Bieblově ul. 6, 702 00 Ostrava /aktivita č. 3, aktivita č. 4, aktivita č. 5/ vždy individuálně po předem telefonicky nebo osobně dohodnutém termínu s Rodinou. V terénu Poskytovatel zajišťuje aktivity od pondělí do pátku od 8 do 16:30 hodin vyjma státem uznaných svátků, případnou-li na všední den v místě bydliště po předem dohodnutém termínu. V prostorách Týmu Hnízda Poskytovatel zajišťuje aktivity na Bieblově ulici č. 6: pondělí až středa – od 8 hodin do 12 hodin a dále od 13 hodin do 16 hodin, vyjma státem uznaných svátků, případnou-li na všední den. Čtvrtky a pátky od 8 hodin do 12 hodin a dále od 13 hodin do 16 hodin, jsou vyhrazeny pouze pro zvané Rodiny Poskytovatelem aktivit.

článek 5

Doba platnosti Smlouvy

Tato Smlouva se uzavírá na dobu od.....do

článek 6

Výše úhrady

Aktivity jsou Rodině poskytovány bez úhrady.



článek 7

Ujednání a dodržování vnitřních pravidel stanovených Poskytovatelem pro poskytování aktivit

1. Rodina souhlasí s tím, že po dobu poskytování aktivit bude dodržovat pravidla daná Poskytovatelem, která zní:
 - a) Rodina se aktivně podílí na naplňování IPODU a aktivit, které si sám zvolil.
 - b) Rodina podává klíčovému pracovníkovi v souvislosti s poskytovanými aktivitami pravdivé nezkrácené informace, nezatajuje skutečnosti napomáhající k plnění cíle, dává poskytovateli svolení v souvislosti s poskytováním informací vést spisovou dokumentaci
 - c) Rodina dodržuje sjednané termíny schůzek, pokud chce schůzku zrušit, dopředu se omluví, pokud ji v tom však brání vážné překážky, /např. hospitalizace, nemá možnost telefonovat, osobně se dostavit.../ v takovém případě se Rodina omluví dodatečně.
 - d) Pokud v zájmu dítěte Poskytovatel navrhne příslušnému OSPODU zrealizovat případovou konferenci za účasti dalších odborníků, kteří jsou zapojeni do případu /např. pracovník OSPOD, učitel, psycholog, lékař, kurátor, apod.), Rodina se aktivně účastní případové konference.
 - e) v případě, že zástupce Rodiny vědomě a úmyslně týrá dítě svěřené do jeho péče, má pracovník v tomto případě ohlašovací povinnost k OSPODU příslušného úřadu.
2. Rodina dále prohlašuje, že byla seznámena s obsahem, podmínkami uzavření Smlouvy nebo jejího odmítnutí, s důvody ukončení Smlouvy jak ze strany Rodiny tak Poskytovatele a přílohami Smlouvy. Příloha č.1: Poučení subjektů údajů o zpracovávání jejich osobních údajů, příloha č. 2: Osoby oprávněné nahlížet do spisové dokumentace rodiny, příloha č. 3: Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování aktivit. Dále byla seznámena s Pravidly pro výběr a možnosti změny klíčového pracovníka.
3. Rodina byla informována o tom, že v průběhu spolupráce bude s pravidly Poskytovatele blíže seznamována, kdykoli může do pravidel nahlížet, bude informována o změnách v pravidlech. Rodina prohlašuje, že aktivity v uvedeném rozsahu plně přijímá a plně pravidlům rozumí.

článek 8

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1. Rodina může vypovědět Smlouvu s okamžitou platností bez udání důvodu. Rozhodnutí o ukončení Smlouvy je projevem její vlastní vůle a nesmí ji být ze strany Poskytovatele jakkoliv bráněno. Tuto skutečnost Poskytovatel oznámí příslušnému OSPODU.
2. Smlouva může být ukončena **po vzájemné dohodě** obou stran s okamžitou platností. Poskytovatel uvědomí příslušný OSPOD.
3. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět jen z konkrétních uvedených důvodů, a to:
 - a) v případě, kdy Rodině nejsme schopni zajistit kvalifikovanou pomoc z důvodu vážného onemocnění zástupce Rodiny /př. duševní onemocnění/,
 - b) pokud bude Poskytovateli pronajímatelem vypovězena Smlouva o nájmu objektu, v němž jsou aktivity provozovány, popř. Donátor vypoví Poskytovateli smlouvu
 - c) Rodina opakovaně neplní dohodnuté aktivityPak výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem činí 30 dní od doručení výpovědi Rodině. Před vypovězením výpovědi musí Poskytovatel informovat příslušný OSPOD.
4. Jestliže Rodina hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy.
Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména:
 - a) Rodina opakovaně narušuje vzájemnou spolupráci tím, že se minimálně 3x bez předchozí omluvy nedostaví na dohodnutou schůzku, nebo se nezdržuje na dohodnutém místě. Pak Poskytovatel může sám ukončit Smlouvu prvním dnem



následujícího měsíce. Před ukončením smlouvy však Poskytovatel o ukončení Smlouvy uvědomí příslušný OSPOD.

- b) Když se v jednání zástupce Rodiny vůči pracovníkovi opakovaně objevují projevy násilí, agresivity či manipulativního jednání, které vážně narušují možnost vzájemné spolupráce. Pak výpověď Rodině Poskytovatel může dát okamžitě. Poskytovatel o ukončení Smlouvy uvědomí příslušný OSPOD. Výpověď předáváme osobně /oproti podpisu/ nebo poštou /doporučeně/.
5. V případě, kdy se Rodina odstěhuje a Poskytovatel nemůže za žádných okolností novou adresu zjistit, uvědomí o skutečnosti příslušný OSPOD, pokud OSPOD nerozhodne jinak, v takovém případě smlouva automaticky zaniká.
6. Smlouva Poskytovatelem může být Rodině ukončena také na žádost příslušného OSPODu, který vyhodnotí situaci Rodiny a nebude spolupráci s Poskytovatelem považovat za potřebnou. V takovém případě můžeme Rodině nabídnout spolupráci v rámci poskytování jiné služby.

článek 9

Další důležitá ustanovení

2. Rodina je povinna dodržovat všeobecně uznávaná pravidla slušného chování a dobré mravy, a to zejména ve vztahu k ostatním Rodinám, k zaměstnancům, studentům vykonávajících svou praxi či dobrovolným pracovníkům Poskytovatele.
1. Tým Hnízdo /realizátoři aktivit vedou spisovou dokumentaci Rodin, řídí se přitom mimo jiné obecným nařízením (EU) 2016/679 (GDPR).
2. Rodina bere na vědomí, že Poskytovatel aktivit má povinnost podávat OSPODU průběžně zprávy o průběhu spolupráce s rodinou, nebo na jejich vyžádání, dále informovat v případech, kdy je zákonem stanovena oznamovací povinnost, orgány sociálně právní ochrany dětí či orgány činné v trestním řízení, případně na vyžádání soudem poskytuje informace o spolupráci s Rodinou.
3. Zástupce podepisuje za nezletilé členy Rodiny Souhlas se zpracováním osobních informací.
4. Zástupce rodiny bere na vědomí, že Poskytovatel aktivit především hájí zájmy a práva dětí.
5. Rodina prohlašuje, že Poučení subjektů údajů o zpracovávání jejich osobních údajů, Pravidla pro nahlížení do spisové dokumentace Rodiny, Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování aktivit ji byly předány v písemné podobě v podobě příloh. Rodina dále prohlašuje, že tato pravidla přečetla a že jim plně porozuměla, popř. že jí byly vysvětleny.

článek 10

Závěrečná ustanovení

1. Smlouva s výše uvedenými přílohami je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
2. Smlouva může být měněna pouze písemně. Rodina může zrušit smlouvu ústně, přičemž Poskytovatel provede písemný zápis o ukončení Smlouvy.
3. Tato Smlouva vstupuje v platnost dnem jejího podpisu oběma stranami smlouvy.
4. Smluvní strany prohlašují, že Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že Smlouvu neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.
5. Poskytovatel i Rodina prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, prohlašují, že smlouvu přečetli, jejímu obsahu rozumí, s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

Vdne

.....
podpis Rodiny

.....
podpis Poskytovatele



Příloha č. 1

POUČENÍ SUBJEKTŮ ÚDAJŮ o zpracovávání jejich osobních údajů

I. Úvodní ustanovení

Vzájemné soužití, o.p.s. (dále také jen „VS“), Bieblova 404/8, 702 00 Moravská Ostrava zpracovává osobní údaje **subjektů údajů** (tedy osob, jejichž osobní údaje má VS k dispozici) jako **zpracovatel** pro **správce** – jednotlivé donátory (dále také jen „donátor“), v souvislosti s plněním registrových služeb, nebo jednotlivých programových aktivit a projektů. Registrovanými službami se přitom rozumí sociální služby registrované ve smyslu zákona o sociálních službách a další služby vyžadující registraci podle příslušných právních předpisů.

II. Účely zpracovávání osobních údajů

VS zpracovává osobní údaje jako **zpracovatel** výhradně za účely;

- | | |
|---|---|
| a) terénní programy – Pomocná ruka | f) Poskytování právních informací obětem TČ |
| b) Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi | g) Pracovní branka |
| c) Výkon agendy pěstounské péče | h) Provozování NZDM Liščina |
| d) Terénní programy – HELPALE | i) Provozování NZDM Hrušov |
| e) Odborné sociální poradenství | j) Veřejná služba |
| | k) Jednorázové projekty |

přičemž zpracovává jen nezbytné osobní údaje, a to pokud

- zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů
- zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů příslušného správce či třetí strany, zejména kvůli vymáhání pohledávky (např. dluhu, škody, splnění povinnosti) vůči subjektu údajů (např. neoprávněnému uživateli/ klientovi, dlužnímu nájemníkovi, původci vzniklé škody)
- subjekt údajů udělil souhlas se zpracováním svých osobních údajů pro jeden či více konkrétních účelů

III. Příjemci osobních údajů

Příjemcem zpracovávaných osobních údajů mohou být donátoři, orgány veřejné správy činné v řízeních trestních, správních a civilních a kontrolující orgány. VS nepředává osobní údaje do zahraničí.

IV. Doba zpracovávání

Osobní údaje jsou zpracovávány po celou dobu trvání účelu, pro který byly získány, po jeho skončení jsou zlikvidovány po uplynutí skartační lhůty. Tato se liší v závislosti na konkrétním účelu, pro který byly osobní údaje získány.

V. Kategorie osobních údajů

V závislosti na dosažení účelu, pro který jsou shromažďovány, se zpracovávají osobní údaje;

- identifikační
- kontaktní
- popisné
- o zdravotním stavu
- podoba
- osobní údaje nezbytné pro posouzení žádosti



VI. Sdružení účelů zpracování osobních údajů

Osobní údaje zpracovávají se pro kterýkoli účel se zpracovávají výhradně pro tento účel. To neplatí, je-li nezbytné zpracovávat osobní údaje pro ochranu oprávněných zájmů správce a třetích osob, zejména pokud je nutné identifikovat osobu, vůči které má donátor nebo VS jakoukoli peněžitou i nepeněžitou pohledávku, nebo pokud dojde ve smyslu plnění služby ke sdružení účelů zpracování OÚ. V takovém případě VS zpracovává osobní údaje osoby jen v takovém rozsahu, který je potřeba k jejímu ztotožnění v příslušném řízení.

VII. Zákonné důvody zpracování osobních údajů

VS zpracovává osobní údaje na základě příslušných zákonných důvodů, k jejich zpracování tak nepotřebuje souhlas dotčených osob. Pokud je nezbytné zpracovávat osobní údaje mimo stanovené zákonné důvody, je nezbytné, aby subjekt údajů se zpracováním svých osobních údajů souhlasil, přičemž tento souhlas je vždy dobrovolný a subjekt údajů jej může kdykoli odvolat. Odvoláním souhlasu se zpracováním osobních údajů však může v důsledku dotčená osoba znemožnit plnění ze smlouvy.

VIII. Práva subjektu údajů

Každý subjekt má právo;

- a) na potvrzení, zda o něm VS zpracovává jeho osobní údaje
- b) na přístup ke svým osobním údajům, může požádat o informaci a ty osobní údaje, které o něm VS zpracovává
- c) žádat opravu chybně zpracovávaných osobních údajů
- d) na omezení rozsahu zpracování po dobu, po kterou se posuzuje spornost správnosti osobního údaje, po kterou se vyřizuje námitka subjektu údajů proti zpracování osobních údajů této osoby, po kterou trvá protiprávnost zpracování a subjekt údajů nepožádal o výmaz a po dobu, po kterou subjekt údajů výslovně žádá omezení zpracování osobních údajů ale ne jejich likvidaci, přestože již pominul účel jejich zpracování
- e) na výmaz svých osobních údajů, který na žádost VS bez odkladu provede, jestliže VS údaje nepotřebuje pro uplatnění, popř. obhajobu vlastních právních nároků a je splněna alespoň jedna dále uvedená podmínka; pominul poslední účel zpracování osobních údajů, subjekt údajů odvolal souhlas se zpracováním a není jiný zákonný důvod zpracování, osobní údaje jsou zpracovávány protiprávně, povinnost výmazu plyne VS z účinných právních předpisů, či rozhodnutí, subjekt údajů podal námitku proti zpracování svých osobních údajů
- f) na poskytnutí osobních údajů na nosiči ve strojově čitelném, běžně používaném a strukturovaném formátu tak, aby je mohl předat jinému správci dle svého výběru. VS na žádost subjektu údajů přenesou osobní údaje správci dle výběru subjektu údajů přímo, je-li to technicky proveditelné.
- g) podat si stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů.

IX. Právo vznést námitku

Každý subjekt údajů má právo vznést námitku proti zpracování jeho osobních údajů, pokud tyto jsou zpracovávány pro oprávněné zájmy VS nebo donátora. Tuto námitku může vznést kdykoli a pokud VS neprokáže oprávněnost zpracování (např. kvůli dobytosti pohledávky), nesmí dále osobní údaje zpracovávat.

X. Předávání mimo ČR

Osobní údaje subjektů nejsou předávány za hranice České republiky s výjimkou, že by takový požadavek byl vznesen orgánem veřejné správy, tento požadavek byl v souladu se zákonem a VS by jej proto musela respektovat.

XI. Opatření při úniku osobních údajů

Subjekt údajů bude bez zbytečného prodlení informován pracovníky VS v případech, kdy by došlo k závažnému úniku osobních údajů a vážnému ohrožení práv a svobod dotčených osob. Informace může být poskytnuta ústně, písemně nebo elektronicky.

XII. Kontaktní informace



Informace a sdělení ve vztahu k jednotlivým činnostem VS poskytuje příslušný pracovník, který se danou činností zabývá. V ostatních případech je možné se obrátit na ředitele VS.

Já, níže podepsaný/á jsem byl poučen o zpracovávání svých osobních údajů.

Datum:.....

podpis.....



Příloha č. 2

Osoby oprávněné nahlížet do spisové dokumentace Rodiny

Do spisové dokumentace rodiny může nahlížet:

dobrovolníci: **ANO - NE**

studenti na praxi: **ANO - NE**

externí odborník – supervizor, právník, psycholog **ANO - NE**

třetí osoby oprávněné k provádění výkonu kontrol a monitorovací činnosti spojených s realizací sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v rámci poskytované služby.

- Magistrát města Ostravy **ANO - NE**
- Krajský úřad Moravskoslezského kraje **ANO - NE**
- Ministerstvo práce a sociálních věcí **ANO - NE**
- Inspekce **ANO - NE**
- Donátoři **ANO - NE**

3. byl/a jsem poučena komu, za jakým účelem, po jakou dobu svůj souhlas s možností nahlížet do mé spisové dokumentace – a to způsobem, kterému jsem plně porozuměl/a

4. byl/a jsem poučen/a o tom, za jakých podmínek mohu svůj souhlas s možností nahlížet do mé spisové dokumentace třetí osobou odvolat

5. byl/a jsem poučena o tom, že svůj souhlas mohu v průběhu služby poskytnout dalším třetím osobám

6. byl/a jsem poučen/a o tom, za jakých podmínek mohu v průběhu poskytování služby nahlédnout do své spisové dokumentace a pořizovat si z ní kopie

Datum

Podpis klienta:



Příloha č.3

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování aktivit v rámci realizace projektu „Adresná podpora rodinám ve spolupráci s OSPOD“

Pokud si myslíte, že jste nespokojený/á s poskytovanými aktivitami, nebo přímo s klíčovým pracovníkem, pak máte právo si stěžovat.

Komu můžete podat stížnost: na koho se můžete se svou stížností obrátit

Se svojí stížností se můžete obrátit na jakéhokoli zaměstnance týmu Hnízda, ke kterému máte důvěru, tj.:

- c) ředitelce úseku Hnízdo /koordinátorovi projektu/, sociálnímu pracovníkovi/terénnímu asistentovi, svému klíčovému pracovníkovi
- d) můžete si zvolit i svého zástupce, který za Vás stížnost podá a bude ji za Vás vyřizovat, určete si svého zmocněnce

Jakou formou můžete stížnost podat

- d) ústně
- e) poslat poštou
- f) sdělit telefonicky
- g) e-mailem
- h) nechcete-li uvést své jméno, můžete podat stížnost anonymně
- i) nebo Vaši stížnost vložte do „*schránky důvěry*“, která je umístěna na chodbě budovy u vchodových dveří (schránka je zpravidla vybírána denně pověřenou nezávislou osobou)

Kdo bude Vaši stížnost vyřizovat a kdo je za vyřízení stížnosti zodpovědný

Stížnost bude postoupena ředitelce úseku, - koordinátorovi aktivit, která bude stížnost vyřizovat. Mgr.Bc. Helena Jedináková, Vzájemné soužití o.p.s., Hnízdo – Čiriklano Kher, Bieblova 6, 702 00 Moravská Ostrava, tel./596 110 428, mobil: 775 776 192, e-mail: hnizdo@vzajemnesouziti.cz

Jestliže si budete stěžovat přímo na ředitelku úseku Hnízda, stížnost bude vyřizovat ředitel organizace: Mgr. Sri Kumar Vishwanathan
Vzájemné soužití o.p.s., Bieblova 8, 702 00 Ostrava, tel. 596 130 715, mobil: 777 760 191, e-mail: vzajemnesouziti@vzajemnesouziti.cz

Jak budeme Vaši stížnost vyřizovat

Stížnost bude vyřizována písemně.

Za jak dlouho obdržíte vyřízení stížnosti

Stížnost budeme vyřizovat do 30 dní od doby, kdy ji nám doručíte, sdělíte. Při zvláště komplikovaných případech se může stát, že lhůtu 30 dní nedodržíme, tato lhůta pro řešení stížnosti může být prodloužena na 60 dní, o prodloužení lhůty Vás však budeme dopředu informovat.

Pokud stížnost podáte anonymním způsobem, výsledek stížnosti bude vyvěšen na nástěnce v čekárně Týmu Hnízda u Pravidel stížností po dobu třiceti dnů od vyřízení stížnosti /doba přijetí, doba vyřízení a doba umístění bude uvedena na nástěnce/.



Pokud nebudete spokojen/a s vyřízením stížnosti ředitelkou úseku, můžete stížnost postoupit statutárnímu zástupci a řediteli Vzájemné soužití o.p.s. a to do 15 kalendářních dnů od doručení vyřízení stížnosti.

Stížnost můžete dále postoupit našim nadřízeným orgánům, *Odboru sociálních věcí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje*, ul. 28. Října, 117 30 Ostrava, nebo se můžete obrátit na instituce a organizace, které sledují dodržování lidských práv např. na:

Kancelář Veřejného ochránce práv Údolní 39, 602 00 Brno, , e-mail: podatelna@ochrance.cz, sekretariát – tel.: 542 542 555, telefonická informační linka veřejného ochránce práv: 542 542 888

Český helsinský výbor – Štefánkova 21, Praha 5, tel. 257 221 142; Jelení 5, 118 00 Praha 1, tel.: 220 515 223, 220 515 188

Ředitelka úseku sociálních služeb všechny stížnosti eviduje v Knize stížností.

Knihu stížností spolu s písemnými zprávami uschovává v uzamčeném stole v kanceláři a archivuje je podle Pravidel archivace a skartačního řádu.

Neostýchejte se vyjádřit svou nespokojenost, Vaše stížnosti bereme jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování kvality.

S těmito pravidly jsou rovněž seznámeni všichni pracovníci – realizátoři projektu. V případě jakýchkoli změn, Vás budeme informovat.

datum.....

podpis klienta.....