

Smlouva o poskytování asistovaného kontaktu

číslo smlouvy (spisové značky)

článek 1

1. paní, zástupce Rodiny

jméno a příjmení.....nar.....

trvalým bydliště.....

obvyklým bydlištěm.....

2. pan, zástupce Rodiny

jméno a příjmenínar.....

trvalým bydlištěm.....

obvyklým bydlištěm.....

Nezletilé dítě/nezletilé děti využívající asistovaný kontakt :

1/ jméno příjmení.....nar.....

2/ jméno, příjmení.....nar.....

3/ 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 a ředitel Vzájemné soužití o.p.s.:

Mgr. Sri Kumar Vishwanathan, tel. 596 130 715, vzajemnesouziti@vztajemnesouziti.cz

Za Tým Hnízdo – Čiriklano Kher ve věcech smlouvy jedná: Mgr. Bc. Helena Jedináková –
ředitelka úseku Hnízdo (**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 asistovaného kontaktu.

článek 2

Podmínky poskytnutí asistovaného kontaktu

1. Rodina a Poskytovatel služby se zavazují ke spolupráci při naplňování Smlouvy o poskytování asistovaného kontaktu /dále jen „Smlouva“/ a jeho individuálních podmínek, které jsou blíže specifikovány v čl. 7 Smlouvy. Rodina a Poskytovatel se v průběhu sepisování Smlouvy dohodnou na individuálních podmínkách poskytování služby.

2. Služba asistovaného kontaktu se poskytuje na žádost/podnět:
 - a) okresního soudu – platným rozsudkem okresního soudu, kterým je upraven styk dítěte s rodičem či osobou, která o styk projevila zájem
 - b) orgánu sociálně právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) – platným individuálním plánem na ochranu dítěte (dále jen IPOD)
 - c) osoby (dítěte, rodiče), která projeví zájem o kontakt

článek 3

Rozsah poskytování asistovaného kontaktu

1. Celkové řešení otázky kontaktů dítěte s osobou, která má zájem o kontakt s ním.
2. Zjišťování informací potřebných pro službu Asistovaný kontakt v součinnosti s příslušným OSPOD.
3. Příprava na setkávání dítěte s osobou, která má zájem o kontakt s ním, nebo o kontakt projevilo zájem dítě.
4. Pomoc při nastavení podmínek kontaktů.
5. Ambulantní nebo terénní forma podpory před, v průběhu a po realizaci osobních setkání dítěte s osobou, která má zájem o kontakt.
6. Zajištění asistovaného setkání dítěte s osobou, která má zájem o kontakt, nebo o kontakt projevilo zájem dítě.
7. Zajištění asistovaných předávání.

článek 4

Místo poskytované služby

1. Služba sjednaná v čl. 1 Smlouvy poskytuje Tým Hnízdo, v místě bydliště Rodiny a v širším společenském prostředí, ale také na Bieblově ul. 6, 702 00 Ostrava, vždy dle předcházející domluvy. Místo poskytování služby v případě asistovaného kontaktu může být rovněž určeno rozsudkem okresního soudu, případně blíže specifikováno v článku č. 7.

článek 5

Doba poskytování asistovaného kontaktu

1. Doba poskytování služby bude vždy individuálně dohodnuta po vzájemné dohodě s Rodinou. Kontakt může probíhat, s ohledem na pružnou pracovní dobu pracovníků, kterýkoliv den – tedy i o víkendech nebo státem uznávaných svátcích, mimo 24. 12. a 1. 1., v době od 8:00 hodin nejpozději do 19:00 hodin. Jiný termín a časový rozsah poskytnutí asistovaného kontaktu může být změněn po dohodě Poskytovatele s OSPOD či rodinou.

článek 6

Role klíčového pracovníka

1. Klíčovým pracovníkem je pracovník určený vedením, který provádí především tyto činnosti:
 - a) Koordinuje a vede veškerou komunikaci mezi Rodinou asistovaného kontaktu navzájem a OSPOD (v případě uzavření Smlouvy dle článku 2.2.b), případně s dalšími institucemi.
 - b) Spolupracuje s OSPOD a případně dalšími subjekty, je-li to třeba.

- c) Objasňuje a vysvětluje pravidla služby jednotlivým smluvním stranám.
- d) Iniciuje a domlouvá s uživateli ve spolupráci s příslušným OSPOD (v případě uzavření Smlouvy dle článku 2.2.b) individuální podmínky služby a případné změn v poskytování služby.
- e) V roli pozorovatele je přítomen na setkáních či při předávání dítěte s osobou, která má zájem o kontakt.
- f) Poskytuje podporu uživatelům a provádí ošetření jednotlivých uživatelů po proběhnutém setkání.
- g) V případě potřeby pracuje s externím psychologem.
- h) Průběžně vyhodnocuje proběhnutá setkání.

článek 7 **Doba platnosti Smlouvy**

Tato Smlouva se uzavírá na dobu od:

do:

- a) doby platnosti aktuálního rozsudku okresního soudu, kterým je upraven styk dítěte s rodičem či osobou, která o kontakt projevila zájem,
- b) doby platnosti aktuálního IPODU, dle vyjádření pracovníka OSPOD,
- c) dle dohody rodiny do

článek 8 **Podmínky pro realizaci služby**

- 2. Kontakt musí probíhat v zájmu dítěte, bezpečný a klidný.
- 3. Všichni zúčastnění se zavazují, že při kontaktu se budou chovat klidně a nekonfliktně, v zájmu a bezpečí dítěte.

3. Dohodnuté individuální podmínky pro realizaci služby

1/ Forma asistovaného kontaktu:

.....

2/ Místo:

.....

3/ Čas a frekvence:

.....

4/ Vzájemné informování o realizaci služby:

.....

5/ Schůzky uživatelů služby s klíčovým pracovníkem:

.....

6. Rodina podává klíčovému pracovníkovi v souvislosti s poskytovanou službou pravdivé nezkrácené informace, nezatajuje skutečnosti napomáhající k plnění cíle, dává Poskytovateli svolení v souvislosti s poskytováním informací vést spisovou dokumentaci.
7. Pokud v zájmu dítěte Poskyvatel 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.
8. 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.
9. 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 sociální služby. Dále byla seznámena s Pravidly pro výběr a možnosti změny klíčového pracovníka.
10. 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 službu v uvedeném rozsahu plně přijímá a plně pravidlům rozumí a byly jí vysvětleny.

článek 11

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.
V případě uzavření Smlouvy dle článku 2.2.a, musí však tuto skutečnost Poskyvatel oznámit příslušnému soudu, který vydal rozsudek, kterým je upraven styk dítěte s rodičem či osobou, která o styk projevila zájem.
V případě uzavření Smlouvy dle článku 2.2.b, musí však tuto skutečnost Poskyvatel oznámit příslušnému OSPODU, který rodinu vede ve své evidenci.
2. Smlouva může být ukončena po vzájemné dohodě obou stran s okamžitou platností.
V případě uzavření Smlouvy dle článku 2.2.a, musí však tuto skutečnost Poskyvatel oznámit příslušnému soudu, který vydal rozsudek, kterým je upraven styk dítěte s rodičem či osobou, která o styk projevila zájem.
V případě uzavření Smlouvy dle článku 2.2.b, musí však tuto skutečnost Poskyvatel oznámit příslušnému OSPODU, který rodinu vede ve své evidenci.
3. **Poskyvatel** může Smlouvu vypovědět jen z konkrétních uvedených důvodů, a to:
 - a) pokud bude Poskytovateli pronajímatelem vypovězena Smlouva o nájmu objektu, v němž je služba Asistovaný kontakt poskytována,
 - b) Rodina opakovaně neplní individuální podmínky realizace Asistovaného kontaktu dohodnuté v čl. 8.Pak výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem činí 30 dní od doručení výpovědi Rodině. Před vypovězením Smlouvy musí Poskyvatel informovat:
 - V případě uzavření Smlouvy dle článku 2.2.a, musí však tuto skutečnost Poskyvatel oznámit příslušnému soudu, který vydal rozsudek, kterým je upraven styk dítěte s rodičem či osobou, která o styk projevila zájem.
 - V případě uzavření Smlouvy dle článku 2.2.b, musí však tuto skutečnost Poskyvatel oznámit příslušnému OSPODU, který rodinu vede ve své evidenci. kteří mohou rozhodnout jinak.
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 vypovězením Smlouvy musí Poskytovatel informovat:

- V případě uzavření Smlouvy dle článku 2.2.a, musí však tuto skutečnost Poskytovatel oznámit příslušnému soudu, který vydal rozsudek, kterým je upraven styk dítěte s rodičem či osobou, která o styk projevila zájem.
- V případě uzavření Smlouvy dle článku 2.2.b, musí však tuto skutečnost Poskytovatel oznámit příslušnému OSPODu, který rodinu vede ve své evidenci.

kteří mohou rozhodnout jinak.

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. Před vypovězením Smlouvy musí Poskytovatel informovat:**

- V případě uzavření Smlouvy dle článku 2.2.a, musí však tuto skutečnost Poskytovatel oznámit příslušnému soudu, který vydal rozsudek, kterým je upraven styk dítěte s rodičem či osobou, která o styk projevila zájem.
- V případě uzavření Smlouvy dle článku 2.2.b, musí však tuto skutečnost Poskytovatel oznámit příslušnému OSPODu, který rodinu vede ve své evidenci.

kteří mohou rozhodnout jinak. 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:
- V případě uzavření Smlouvy dle článku 2.2.a, musí však tuto skutečnost Poskytovatel oznámit příslušnému soudu, který vydal rozsudek, kterým je upraven styk dítěte s rodičem či osobou, která o styk projevila zájem.
 - V případě uzavření Smlouvy dle článku 2.2.b, musí však tuto skutečnost Poskytovatel oznámit příslušnému OSPODu, který rodinu vede ve své evidenci.
- Pokud příslušný orgán nerozhodne jinak, v takovém případě smlouva automaticky zaniká.

článek 12

Další důležitá ustanovení

1. 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.
2. Tým Hnízdo vede spisovou dokumentaci Rodin, řídí se přitom mimo jiné obecným nařízením (EU) 2016/679 (GDPR).
3. Rodina bere na vědomí, že Poskytovatel služby má povinnost 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.
4. Rodina bere na vědomí, že Poskytovatel služby má povinnost v případě uzavření smlouvy podle článku 2.2.a nebo článku 2.2.b podávat soudu nebo 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.
5. Zástupce podepisuje za nezletilé členy Rodiny Souhlas se zpracováním osobních informací.
6. Zástupce rodiny bere na vědomí, že Poskytovatel služby především hájí zájmy a práva dětí.
7. 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 sociální služby

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 13
Závěrečná ustanovení

1. Smlouva s výše uvedenými přílohami je vyhotovena ve třech 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.

V Ostravě dne

.....
Zástupce rodiny

.....
zástupce rodiny

.....
Poskytovatel

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 zpracovávání 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 zpracovávání OÚ. V takovém případě VS zpracuje osobní údaje osoby jen v takovém rozsahu, který je potřeba k jejímu ztotožnění v příslušném řízení.

VII. Zákonné důvody zpracovávání 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 přenesse 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 zpracování 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**

4. 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
5. byl/a jsem poučen/a o tom, za jakých podmínek mohu svůj souhlas s možností nahlížet do mé spisové dokumentace třetí osobou odvolat
6. byl/a jsem poučena o tom, že svůj souhlas mohu v průběhu služby poskytnout dalším třetím osobám
7. 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 služby „Asistovaný kontakt“

Pokud si myslíte, že jste nespokojený/á s poskytovanou službou Asistovaný kontakt, 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.:

- ✓ ředitelce úseku Hnízdo, sociálnímu pracovníkovi/terénnímu asistentovi, svému klíčovému pracovníkovi
- ✓ 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

- ✓ ústně
- ✓ poslat poštou
- ✓ sdělit telefonicky
- ✓ e-mailem
- ✓ nechcete-li uvést své jméno, můžete podat stížnost anonymně
- ✓ nebo Vaši stížnost vložte do „*schránky důvěry*“, která je umístěna na chodbě budovy u vchodových dveří (schránka je pravidelně vybírána 1x týdně v pátek)

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

Stížnost bude postoupena ředitelce úseku Hnízdo, která bude stížnost vyřizovat.

Mgr. 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 Hnízdo, 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 nám ji doručíte/sdělíte.

Při zvlášť 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. Mgr. Sri Kumaru Vishwanathanovi, 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,
email: 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.
V případě jakýchkoli změn, Vás budeme informovat.

Datum.....

Zástupce rodiny.....

Zástupce rodiny.....