

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY SOCIÁLNÍ REHABILITACE TOLERANCE

Smlouva číslo:

**I.
OZNAČENÍ SMLUVNÍCH STRAN**

Poskytovatel:

Charita Český Krumlov

Plešivec 251

381 01 Český Krumlov

Korespondenční a doručovací adresa:

Charita Český Krumlov

Náměstí 42

382 41 Kaplice IČ 73634310

poskytující sociální službu **Sociální rehabilitace Tolerance**, Kostelní 128, 382 41 Kaplice, zastoupená
Mgr. Ivanou Žáčkovou

(v textu této smlouvy dále jen "*poskytovatel*")

a

Uživatel/uživatelka

Jméno a příjmení:

Datum narození:

Adresa:

Telefon, e-mail:

Zákonný zástupce / opatrovník

Jméno a příjmení:

Charita Český Krumlov
Sídlo: Plešivec 251
381 01 Český Krumlov
Korespondenční adresa:
Náměstí 42
382 41 Kaplice

tel.: +420 731 604 509
e-mail: reditel@ckrumlov.charita.cz
www.ckrumlov.charita.cz

bankovní spojení:
217333850/0300
IČO: 73634310

Adresa:

Telefon, e-mail:

(v textu této smlouvy dále jen „uživatel“)

uzavírají

v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
smlouvu o poskytnutí sociální služby v Sociální rehabilitaci Tolerance (v textu této smlouvy dále jen "smlouva")

II.

DRUH SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Druh sociální služby je vymezen v § 70 v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, jako „sociální rehabilitace“.

Sociální rehabilitace Tolerance je poskytována ve formě ambulantní (uživatel dochází do služby) a terénní (služba dochází za uživatelem).

III.

ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Poskytovatel Sociální rehabilitace je povinen zajišťovat uživatelům základní činnosti podle § 70 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a podle § 35 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., které odpovídají jejich specifickým potřebám.

UŽIVATEL MÁ PRÁVO ŽÁDAT OD POSKYTOVATELE TYTO ZÁKLADNÍ ČINNOSTI:¹

a) nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování:

- ☐ nácvik obsluhy běžných zařízení a spotřebičů,
- ☐ nácvik péče o domácnost, například péče o oděvy, úklid, drobné údržbářské práce, chod kuchyně, nakupování),
- ☐ nácvik péče o děti nebo další členy domácnosti,
- ☐ nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním prostoru,
- ☐ nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům, například vlastnoručního podpisu,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

¹ Pokud chcete danou službu využívat, udělte, prosím, křížek do rámečku

- ☐ doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,
- ☐ nácvik schopnosti využívat dopravní prostředky,
- ☐ nácvik chování v různých společenských situacích,
- ☐ nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu a práce s informacemi,

c) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- ☐ upevňování získávání motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- ☐ podávání informací o možnostech získávání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek, ☐ informační servis a zprostředkovávání služeb.

PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY:

- Uživatel si volí svůj osobní cíl, který je v souladu s nabízenými službami Sociální rehabilitace Tolerance. Cíl by měl být zvolen tak, aby jeho naplňováním byla následně řešena nepříznivá sociální situace uživatele.²
- Na základě nastaveného osobního cíle, zmapovaných potřeb, přání a možností uživatele bude sestaven individuální plán, ve kterém si uživatel společně se svým klíčovým pracovníkem individuálně dojednává průběh služby.
- Osobní cíl uživatele je následně měněn nebo specifikován v individuálním plánu a není měněn dodatkem smlouvy.

Osobní cíl uživatele:

IV.

MÍSTO A ČAS POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY: Uživatel

bude využívat:

- ☐ ³ **a) AMBULANTNÍ FORMU**

² **nepříznivá sociální situace uživatele** = důvod zájmu o službu => např. nedostatek samostatnosti a soběstačnosti, chce, ale nemůže bydlet sám => jeho **osobní cíl** = naučit se postarat o sebe i o domácnost => naplnění osobního cíle klienta + řešení jeho nepříznivé sociální situace => bude schopný bydlet bez rodičů/opatrovníka, např. v chráněném bydlení

³ Pokud chcete ambulantní službu využívat, udělejte, prosím, křížek do rámečku

Charita Český Krumlov
Sídlo: Plešivec 251
381 01 Český Krumlov
Korespondenční adresa:
Náměstí 42
382 41 Kaplice

tel.: +420 731 604 509
e-mail: reditel@ckrumlov.charita.cz
www.ckrumlov.charita.cz

bankovní spojení:
217333850/0300
IČO: 73634310

- ☐ Pondělí: 7:00 – 15:00 _____
- ☐ Úterý: 7:00 – 15:00 _____
- ☐ Středa: 7:00 – 15:00 _____
- ☐ Čtvrtek: 7:00 – 13:00 _____
- ☐ Pátek: 7:00 – 12:00 _____

Místo: Sociální rehabilitace Tolerance, Kostelní 128, 382 41 Kaplice, 1. patro.

Dny a časy docházení do služby budou po vzájemné dohodě sjednávány v rámci Individuálního plánu.

☐ **b) TERÉNNÍ FORMU**

- ☐ Pondělí: 7:00 – 15:00 _____
- ☐ Úterý: 7:00 – 15:00 _____
- ☐ Středa: 7:00 – 15:00 _____
- ☐ Čtvrtek: 7:00 – 15:00 _____
- ☐ Pátek: 7:00 – 15:00 _____

Místo: _____

Dny a časy využívání terénní služby budou po vzájemné dohodě písemně sjednávány v rámci Individuálního plánu.

V.

VÝŠE ÚHRADY ZA SOCIÁLNÍ SLUŽBU A ZPŮSOB JEJÍHO PLACENÍ

Základní činnosti (viz výše) jsou podle § 71 a § 72 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a podle § 35 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. (platné znění) poskytovány ve formě ambulantní i terénní zcela **bez úhrady**.

VI.

UJEDNÁNÍ O DODRŽOVÁNÍ VNITŘNÍCH PRAVIDEL STANOVENÝCH POSKYTOVATELEM SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Uživatel prohlašuje, že byl poskytovatelem seznámen s vnitřními pravidly sociální služby, která jsou v příloze č.2 ke smlouvě. Uživatel se zavazuje a je povinen tato pravidla dodržovat.

Uživatel sociální služby nebo uživatel a jeho zákonný zástupce/opatrovník je povinný neprodleně, nejpozději však do 10ti kalendářních dnů hlásit všechny změny související s poskytováním sociální služby (např: změna adresy, jména, změna rozsudku o opatrovnictví atd.).

⁴ Pokud chcete terénní službu využívat, udělejte, prosím, křížek do rámečku

VII.

VÝPOVĚDNÍ DŮVODY A VÝPOVĚDNÍ LHŮTY

Smlouva může být ukončena:

1) Výpověď ze strany uživatele:

- Uživatel nebo uživatel a jeho opatrovník/zákonný zástupce může smlouvu vypovědět bez udání důvodu, a to kdykoliv.
- Výpověď může být podána pouze písemně. ○ Výpovědní lhůta činí 7 kalendářních dní. **2)**

Výpověď ze strany poskytovatele:

- Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z následujících důvodů: ○ Pominuly důvody poskytování služby (např. vyřešením jeho nepříznivé sociální situace nebo již nepatří do cílové skupiny služby).
- Uživatel zamlčel závažné informace, které mají vliv na poskytování služby. ○ Uživatel opakovaně nebo hrubým způsobem porušil pravidla, ke kterým se zavázal ve smlouvě (např. hrubé porušení právních předpisů, agresivní chování vůči pracovníkům nebo ostatním uživatelům, užívání drog nebo nabízení drog či léků druhým).
- Ukončení provozování sociální služby poskytovatelem.

3) Smlouva zaniká:

- Úmrtím uživatele. ○ Pokud uživatel bez vážných důvodů nevyužívá sociální službu dle dohody ve smlouvě a v individuálním plánu po dobu 3 kalendářních měsíců výpovědní lhůta u bodu a), b) činí 7 dní ode dne, kdy byla výpověď uživateli doručena. Výpověď platí, i v případě, že ji uživatel nebo jeho opatrovník/zákonný zástupce odmítnou převzít. Výpovědní lhůta bodu d) je okamžitá, uživatel opustí službu v okamžiku převzetí písemné výpovědi.

Výpovědní lhůta u bodu c) činí 2 kalendářní měsíce ode dne, kdy byla výpověď uživateli doručena. Výpověď platí, i v případě, že ji uživatel nebo uživatel a jeho opatrovník/zákonný zástupce odmítnou převzít.

VIII.

DOBA PLATNOSTI SMLOUVY

- Doba platnosti a účinnosti smlouvy je sjednána na dobu neurčitou, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- Smlouva nabývá účinnosti dnem, kdy uživatel začne využívat sociální službu.

IX.

ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

V souladu s článkem 13 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“)

Charita Český Krumlov

Sídlo: Plešivec 251

381 01 Český Krumlov

Korespondenční adresa:

Náměstí 42

382 41 Kaplice

tel.: +420 731 604 509

e-mail: reditel@ckrumlov.charita.cz

www.ckrumlov.charita.cz

bankovní spojení:

217333850/0300

IČO: 73634310

bude poskytovatel o uživateli/uživatelce shromažďovat a zpracovávat osobní údaje za účelem plnění podmínek této smlouvy.

Osobní informace o uživateli/uživatelce budou zpracovávány do té míry, aby bylo zaručeno řádné poskytování sociální služby Sociální rehabilitace Tolerance.

Shromážděné osobní údaje o uživateli/uživatelce budou poskytovatelem uchovávány v závislosti na jejich potřebnosti pro poskytování péče, nejdéle však 10 let od ukončení poskytování služby.

X.

ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- Smlouva může být revidována, měněna nebo zrušena pouze písemně, a to formou číslovaných písemných dodatků. Dodatky ke smlouvě jsou vyhotoveny ve dvou výtiscích s platností originálu. Každé smluvní straně náleží jedno vyhotovení.
- Smluvní strany prohlašují, že smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, a že smlouvu neuzavřely za nápadně nevýhodných podmínek či pod nátlakem.
- Smluvní strany prohlašují, že byly se smlouvou seznámeny, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
- Uživatel nebo uživatel a jeho opatrovník/zákonný zástupce prohlašují, že údaje poskytnuté poskytovateli jsou pravdivé.
- Pracovníci organizace jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních a citlivých údajích uživatelů.

Platnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

- ***Příloha č. 1: Vnitřní pravidla Sociální rehabilitace Tolerance*** ○ ***Příloha č. 2: Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností***

V Kaplici dne _____

Podpis uživatele služby

Podpis zákonného zástupce / opatrovníka

Podpis a razítko poskytovatele

Příloha č.1 ke Standardu č. 4

VNITŘNÍ PRAVIDLA SOCIÁLNÍ REHABILITACE TOLERANCE

PRÁVA UŽIVATELE

Uživatel má právo:

- Na důstojné zacházení a jednání v souladu s pravidly slušného chování. ○ Na poskytnutí služby bez ohledu na pohlaví, rasu, národnost, náboženské vyznání či politickou příslušnost.
- Na soukromí a bezpečí, právo být respektován jako rovnocenný partner při užívání služby. ○ Rozhodnout se, zda bude službu využívat a právo kdykoliv službu ukončit, a to bez udání důvodu.
 - Na změnu docházky do služby nebo termínů sjednaných schůzek. ○ Být informován o veškerých změnách týkající se poskytování služby. ○ Rozhodovat o postupu při plánování služby a volit jednotlivé kroky.
- Na přiměřené riziko v průběhu poskytování sociální služby (dle společně vypracovaných rizikových plánů).
- Vyjadřovat se k chodu služby a jejím vnitřním pravidlům, navrhopvat změny a zlepšení činnosti. ○ Podat si stížnost na kvalitu či způsob poskytování sociální služby, aniž by tím byl, jakkoliv ohrožen.
- Na veškeré informace, které se jej týkají, právo požádat o výpis ze své osobní dokumentace, kterou o něm vede poskytovatel.
- Na ochranu o zpracování osobních údajů v souladu GDPR a zákonem č.110/2019 sb. ○ Na seznámení se s obsahem práv a povinností souvisejících s poskytováním služby sociální rehabilitace a dalších vnitřních pravidel služby.

POVINNOSTI UŽIVATELE *Uživatel*

je povinen:

- Dodržovat pravidla slušného chování ve vztahu k pracovníkům služby i ostatním uživatelům.
- Dodržovat ustanovení smlouvy o poskytnutí sociální služby a vnitřní pravidla služby.
- Dodržovat časy přestávek a čas určený k pracovním činnostem a jiným aktivitám v průběhu služby.
 - Spolupracovat na vytváření, naplňování a hodnocení svého individuálního plánu se svým klíčovým pracovníkem.
- Zapojovat se do programu služby a do společných aktivit s ostatními uživateli dle svých možností.
- Dodržovat bezpečnostní a hygienické předpisy, dbát pokynů pracovníku služby o bezpečném pobytu v zařízení (užívání spotřebičů, pomůcek apod.).
- Dbát pokynů pracovníků a jimi doporučených postupů při pracovních činnostech a jiných aktivitách.
- Udržovat pořádek ve všech prostorách služby a podílet se na úklidu společných prostor. ○ Chovat se šetrně k majetku služby, pracovníků a ostatních uživatelů.
- Neplýtvat materiálem, energiemi, vodou, úklidovými prostředky, výtvarnými potřebami apod.

Pravidla docházky: ○ Uživatel je povinen dodržovat svou docházku a sjednané schůzky v časech a dnech, ke kterým se zavázal ve svém individuálním plánu.

- Uživatel má právo na změnu docházky do služby nebo změnu termínů sjednaných schůzek s terénním pracovníkem. ○ Uživatel je povinen svou nepřítomnost vždy omluvit osobně nebo telefonicky, a to sám za sebe, pokud je toho schopen.
- V případě plánované nepřítomnosti ve službě nebo na sjednané schůzce s terénním pracovníkem je uživatel povinen neprodleně informovat svého klíčového pracovníka nebo jiného pracovníka služby (osobně, telefonicky) a sdělit mu datum své nepřítomnosti, případně období od kdy a do kdy nebude službu využívat a počet dní.
- V případě neplánované nepřítomnosti ve službě nebo na sjednané schůzce s terénním pracovníkem je uživatel povinen se omluvit, případně ihned, jakmile má možnost. ○ V případě náhlého (infekčního) onemocnění, hospitalizace nebo zranění, které mu znemožňuje mobilitu, uživatel službu nevyužívá, dokud se jeho stav nezlepší.

V Sociální rehabilitaci Tolerance je zakázáno:

- Projevovat slovní či fyzickou agresivitu vůči sobě, ostatním uživatelům a pracovníkům služby. Pokud bude uživatel v takovém stavu, že nebude schopen rozpoznat a ovládnout své jednání, kterým bude ohrožovat život či zdraví své nebo jiných osob, poskytovatel má právo neprodleně kontaktovat osoby jemu blízké, případně rychlou záchrannou službu či policii.
- Umožnit do prostor služby přístup cizím osobám, které nejsou uživateli služby bez vědomí poskytovatele.
- Poškozovat majetek služby, pracovníků nebo ostatních uživatelů. Je-li prokázáno, že konkrétní uživatel způsobil škodu na takovém majetku, je náhrada škody s ním individuálně projednána (škodu uhradí dle míry zavinění a míry odpovědnosti).
- Zcizit cokoliv z majetku služby, pracovníků nebo z majetku ostatních uživatelů.

Charita Český Krumlov

Sídlo: Plešivec 251

381 01 Český Krumlov

Korespondenční adresa:

Náměstí 42

382 41 Kaplice

tel.: +420 731 604 509

e-mail: reditel@ckrumlov.charita.cz

www.ckrumlov.charita.cz

bankovní spojení:

217333850/0300

IČO: 73634310

- Kouřit ve všech prostorách služby. Užívat alkohol a jiné omamné látky, v případě, že uživatel přijde na aktivity pod vlivem návykových látek, bude pracovníky požádán, aby odešel.
- Provozovat hazardní hry, dále pak půjčování většího množství peněz nebo drahých věcí mezi uživateli i mezi uživateli a zaměstnanci.

SANKCE

V případě nerespektování povinností hrozí uživateli tyto sankce:

1. **Ústní napomenutí** - maximálně 3x ○ individuální pohovor pracovníka s uživatelem nebo s uživatelem a zákonným zástupcem/opatrovníkem, zjišťování příčin problému a nabídka pomoci s jeho řešením a zapracování do individuálního plánu, dohoda o nápravě.
2. **Písemná výtka** – maximálně 3x ○ při opakovaném porušování povinností je uživateli uděleno od vedoucí sociální služby písemné napomenutí s upozorněním, že při dalším porušení bude smlouva ukončena.
3. **Ukončení smlouvy** ○ při hrubém porušení povinností bude po předchozí poradě, uživateli písemně vypovězena smlouva o poskytnutí sociální služby, a to s okamžitou platností. Předchozí postup (napomenutí, písemná výtka) tedy nebude použit.

Já, pan/í _____ prohlašuji, že jsem byl/a seznámen/a s vnitřními pravidly SR Tolerance.

V Kaplici dne _____

Podpis uživatele služby

Podpis a razítko poskytovatele

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

I. ÚVOD

Zájmem Charity Český Krumlov je spokojenost uživatelů a jejich rodin s poskytovanými službami a vysoká kvalita poskytovaných sociálních služeb. To platí i pro sociální službu Sociální rehabilitace Tolerance. Stížnosti a podněty od uživatelů jsou pro nás cennou zpětnou vazbou o tom, jak spokojeni jsou naši klienti s kvalitou poskytované služby, případně nespokojeni a co by se dalo ještě změnit k lepšímu.

II. ZÁKLADNÍ POJMY A ZÁSADY

Stížnost - je jakákoliv forma výhrad, pokud jsou předmětem závažné nedostatky sociální služby, ohrožení nebo porušení práv a oprávněných zájmů uživatele nebo uživatele a jeho zákonného zástupce/opatrovníka.

Podněty - jsou nápady a návrhy na rozvoj a zkvalitnění poskytované sociální služby nebo návrhy na řešení určité problematiky v oblasti poskytované sociální služby. ○ K podání stížnosti je oprávněn **kdokoliv** (uživatel služby, uživatel a jeho zákonný zástupce/opatrovník i široká veřejnost).

- Podání stížnosti a oznámení nebude uživateli ani uživateli a jeho zákonnému zástupci/opatrovníkovi na újmu, a to ani v případě, že se stížnost ukázala jako bezdůvodná. Každý pracovník má povinnost se při vyřizování stížností řídit základními zásadami těchto pravidel.
- V případě potřeby si může stěžovatel na své náklady zajistit služby tlumočníka nebo zvolit si svého zástupce.

III. ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost a oznámení může stěžovatel podat:

- **ústně** ○ **písemně** ○ **telefonicky** ○ **e-mailem**
- **piktogramem**, tedy ukázáním obrázku či symbolu, který znázorňuje obsah stížnosti - v případě, že verbální komunikace je pro stěžovatele nemožná, se pracovník se stěžovatelem dohodne na dalším postupu řešení stížnosti, a to pomocí alternativní komunikace s obrázky a piktogramy,
- **anonymně** do schránky stížností, která je umístěna po levé straně před vchodem do sociální služby Sociální rehabilitace Tolerance (1. patro, Kostelní 128, Kaplice,) ○ stížnost přijímá kterýkoliv pracovník sociální rehabilitace Tolerance, který ji podá příslušnému pracovníkovi, který bude stížnost vyřizovat, ○ všechny podané stížnosti eviduje vedoucí pracovník sociální služby v uzamykatelné kartotéce,

IV.

VĚCNÁ PŘÍSLUŠNOST

- Stížnost vyřizuje pracovník, na kterého byla po zaevidování postoupena od vedoucího pracovníka. Stížnosti, které svým obsahem spadají do věcné působnosti více pracovníků, vyřizuje pracovník na základě převažující problematiky nebo její závažnosti.
- Pověřený pracovník je oprávněn požadovat od dalších pracovníků vyjádření, stanoviska, příp. podklady, které potřebuje k vyřízení stížnosti.
- Pokud je stížnost směřována proti kterémukoliv zaměstnanci organizace, bude ji vyřizovat jeho přímý nadřízený.
- Stížnost směřující vůči vedoucímu pracovníku vyřizuje ředitel/ka organizace. ○ Stížnost na ředitelku organizace bude předložena Diecézní charitě České Budějovice, kde se o stížnosti, případně způsobu vyřízení rozhodne.
- Stížnost na Diecézní charitu České Budějovice bude postoupeno Biskupství Českobudějovickému, který rozhodne o způsobu vyřízení.
- Stěžovatel nebo jiná osoba, může namítat podjatost vyřizujícího pracovníka bez zbytečného odkladu.
- Pokud byla námitka podána se zbytečným odkladem, k námitce se nepřihlédne. O námitce rozhodne bezodkladně vedoucí pracovník.
- Pracovník, kterému byla stížnost předána k vyřízení, je povinen o skutečnostech nasvědčujících jeho podjatosti informovat svého nadřízeného. Ten bez zbytečného odkladu rozhodne, zda je důvod k vyloučení pracovníka z vyřizování stížnosti.

V.

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- Po přijetí stížnosti příslušný vedoucí pracovník určí neprodleně pracovníka, který bude stížnost vyřizovat a projedná s ním postup.
- Požádá-li o to stěžovatel, nebo je-li to v zájmu správného vyřízení stížnosti, při prošetřování stížnosti se bude používat pouze opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele. Původní stížnost se jménem stěžovatele bude uložena v evidenci stížností.
- Stížnosti se vyřizují bez zbytečných průtahů. Všechny důležité úkony prováděné v průběhu vyřizování stížnosti se zaznamenávají písemnou formou (protokolem). V případě postoupení dokumentů mezi jednotlivými pracovníky, se děje tak ověřitelnou formou (podpisem o převzetí stížnosti).
- Vyřízení stížnosti musí být ukončeno do 30 dnů ode dne doručení. K tomu je možno připočítat dobu až 30 dnů, jestliže je zapotřebí ve věci konat ústní jednání nebo místní šetření, je-li nutné vyžádat si ve věci stanovisko či podklady od jiného orgánu, nebo jde-li o zvláště složitý případ. Prodloužení lhůty stejně tak jako jeho důvod musí být ze spisu patrný.
- Za průtahy či nedůsledné vyřízení stížnosti je nadřízený pracovník povinen vyvodit proti těmto pracovníkům důsledky dle zákoníku práce nebo jiných právních předpisů. Je povinen vyvozovat závěry rovněž vůči těm pracovníkům, proti kterým byla stížnost oprávněně podána.

- V průběhu vyřizování stížnosti je pracovník oprávněn vyřizování stížnosti neřešit v případě
 - a) Stěžovatel svou stížnost anuloval. Jestliže je stěžovatelů více, musí s anulováním souhlasit všichni stěžovatelé. Pokud jeden nebo více stěžovatelů nesouhlasí s anulováním stížnosti, stížnost je i nadále evidována a řešena.
 - b) Stěžovatel v určené lhůtě neodstranil podstatné vady stížnosti, jejichž přítomnost brání řádnému vyřízení věci, např. konkretizace věci nebo osoby, proti které stížnost směřuje. To neplatí, může-li pracovník odstranit vady bez nepřiměřeného úsilí sám.
 - c) Stížnost je zcela evidentně nepravdivá a pomlouvačná.
 - d) Stěžovatel v průběhu vyřizování stížnosti s pracovníkem nespolupracuje a klade překážky takového rázu, že stížnost nemůže být patřičně vyřízena. Tato skutečnost musí být řádně zaznamenána a dokladovatelná ve spisovém materiálu.
 - e) Pracovník zjistí, že předmět stížnosti spadá do působnosti jiného pracovníka. V tomto případě stížnost zastaví, záležitost postoupí příslušnému pracovníku a stěžovatele o tomto informuje.
 - f) Stěžovatel zemřel.
 - g) Zanikla věc nebo právo, kterého se stížnost týká.
 - h) Stížnost se stala zjevně bezpředmětnou.
- O zastavení vyřizování stížnosti je pracovník povinen neprodleně informovat stěžovatele. Pokud stěžovatel se zastavením vyřizování stížnosti nesouhlasí, má právo podat námitku k bezprostřednímu nadřízenému pracovníka, který o věci v konečné instanci rozhodne do 30 dnů.
- Průběh řešení anonymní stížnosti je vystaven na nástěnce v sociální službě Tolerance a na chodbě.

VI.

UKONČENÍ VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

- Příslušný pracovník vyrozumí stěžovatele o výsledku prošetřování písemnou formou (dále ústně nebo alternativně – piktogramy, dle způsobu podání stížnosti).
- U oprávněných stížností musí být při vyřizování stanovena opatření k nápravě a termín nápravy.
- V případě, že stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může podat námitku nadřízenému pracovníkovi pracovníka, který stížnost vyřizoval. Nadřízený pracovník do 30 dnů námitku vyřídí.
- Opakuje-li stěžovatel stížnost, příslušný pracovník přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nové skutečnosti, pracovník potvrdí jejich příjem, ale bez dalšího prošetřování se věc odloží. Odložení věci musí schválit ředitel organizace, jinak se pokračuje standardně ve vyřizování stížnosti.

VII.

STÍŽNOST PODANÁ VÍCE STĚŽOVATELI

- Pokud je počet stěžovatelů ve stejné věci se stejným zájmem větší než pět, a ti si současně nezvolí kontaktní osobu, na kterou by se mohl pracovník obracet v průběhu vyřizování stížnosti, vybere ji pracovník sám. Na tuto osobu se v dalším průběhu vyřizování stížnosti obrací. Pouze kontaktní

osobě pracovník adresuje výsledek šetření spolu s upozorněním, aby s ním seznámila také ostatní stěžovatele.

**VIII.
KONTAKTY**

Stěžovatel má právo se obrátit na tato místa:

Ředitel/ka Charity Český Krumlov

Charita Český Krumlov

Plešivec 251

381 01 Český Krumlov

Korespondenční a doručovací adresa:

Charita Český Krumlov

Náměstí 42

382 41 Kaplice

E-mail: reditel@ckrumlov.charita.cz

Vedoucí pracovník pověřený vedením

Sociální rehabilitace Tolerance

Kostelní 128, 382 41 Kaplice

tel: + 420 731 604 507

E-mail: vedouci.sr@ckrumlov.charita.cz

Sociální pracovník SR Tolerance

Sociální rehabilitace Tolerance

Kostelní 128, 382 41 Kaplice

tel: +420 731 604 506

Pracovníci v sociálních službách

Sociální rehabilitace Tolerance

Kostelní 128, 382 41 Kaplice tel: +

420 603 564 162, 734 435 442

Diecézní charita České Budějovice

Kanovnická 18, 370 01 České Budějovice

tel: + 420 386 353 120

E-mail: sekretariat@dchcb.charita.cz

Biskupství Českobudějovické

Biskupská 132/4, poštovní schránka č. 14, 370 21 České Budějovice

Tel: 380 420 311, 606 632 817, 731 402 800

E-mail: biskup@bcb.cz, sekretariat@bcb.cz

Kontaktní adresy na nezávislé orgány, které se zabývají dodržováním lidských práv:

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00 BRNO tel.: 542

Charita Český Krumlov

Sídlo: Plešivec 251

381 01 Český Krumlov

Korespondenční adresa:

Náměstí 42

382 41 Kaplice

tel.: +420 731 604 509

e-mail: reditel@ckrumlov.charita.cz

www.ckrumlov.charita.cz

bankovní spojení:

217333850/0300

IČO: 73634310

542 888 e-mail:

podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Jelení 5, 118 00 PRAHA 1

Email: info@helcom.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí MPSV:

tel. +420 950 191 111

email: posta@mpsv.cz

Já, pan/í _____ prohlašuji, že jsem byl/a seznámen/a s pravidly pro
přijímání a vyřizování stížností.

V Kaplici dne _____

Podpis uživatele služby

Podpis zákonného zástupce / opatrovníka

Podpis a razítko poskytovatele