



Domus - Centrum pro rodinu, z. s.  
Černická 617/7  
301 00 Plzeň  
tel: +420 733 733 061  
+420 724 377 422  
email: domus@domus-cpr.cz

## **VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB SPOLKU DOMUS – CENTRUM PRO RODINU, Z. S., ČERNICKÁ 617/7, 301 00 PLZEŇ**

Vztahující se ke Smlouvě o poskytování sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

### **DRUH SLUŽBY: SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI**

#### **1. PRÁVA ZÁJEMCE O SLUŽBU**

##### **1.1. Práva zájemce o službu**

- a) Zájemce má právo na poskytnutí sociální služby – základního sociálního poradenství v krizové sociální situaci.
- b) Zájemce má právo na setkání dle jeho individuálních potřeb.
- c) Zájemce má právo na vyjádření svých potřeb a přání.
- d) Zájemce má právo na seznámení s předmětem a rozsahem služby, činnostmi a veřejným závazkem, provozní dobou, cenou služby a kapacitou služby.
- e) Zájemce má právo se informovaně rozhodnout o využívání služby a uzavření smluvního vztahu.

#### **2. PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELE SLUŽBY**

##### **2.1. Práva uživatele služby**

- a) Uživatel má právo na poskytnutí kvalitní profesionální služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 65 sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a v souladu s etickým kodexem sociálního pracovníka a s veřejným závazkem organizace.
- b) Uživatel má právo stěžovat si na kvalitu poskytovaných služeb. Způsob podání a vyřizování stížnosti viz bod 5. těchto vnitřních pravidel.
- c) Uživatel má právo na setkávání dle jeho individuálních potřeb.
- d) Uživatel má právo na poskytnutí služby dle individuálních potřeb a možností.
- e) Uživatel má právo na sestavení individuálního plánu a jeho průběžnou revizi.
- f) Uživatel má právo nahlížet do své osobní dokumentace, kterou vede poskytovatel.
- g) Uživatel má právo odstoupit od smlouvy podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to bez udání důvodu s platností 7 dnů po doručení.
- h) Uživatel má právo vyjádřit se k vyžádaným zprávám dle zákonných úprav o průběhu poskytování služby (OSPOD, soud, trestní řízení).

##### **2.2. Povinnosti uživatele služby**

- a) Povinností uživatele je: aktivní spolupráce na dohodnutých cílech, soc. pracovníka informovat o skutečnostech, které souvisí s poskytováním služby a naplňováním osobního cíle.
- b) Povinností uživatele je: dodržovat dojednaný čas schůzek. Uživatel je povinen informovat pracovníka před dojednanou schůzkou, že se z jeho strany schůzka nemůže uskutečnit.
- c) Povinností uživatele je dodržovat základní pravidla slušné komunikace, tj.: nemluvit či nejednat vulgárně nebo agresivně. Uživatel služby pomáhá vytvářet a sdílí bezpečný prostor (např. nemanipuluje se zbraní, sexuálně neobtěžuje pracovníka, slovně a fyzicky neútočí, nemá agresivního psa apod.).
- d) Povinností uživatele je poskytovatele, sociálního pracovníka, předem informovat v případě, že se vyskytuje v rodině infekční onemocnění, případně přenosné akutní onemocnění (např. chřipky, angína, pásový opar, zarděnky apod.), které by mohlo sociálního pracovníka ohrozit na jeho zdraví.



### 3. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE SLUŽBY

#### 3.1. Práva poskytovatele služby

- a) Neposkytnout službu uživateli pokud je nad kapacitu služby nebo nespadá do okruhu osob (není cílovou skupinou služby).
- b) Odstoupit od smlouvy z důvodů uvedených ve smlouvě.

#### 3.2. Povinnosti poskytovatele služby

- a) Seznámit uživatele s činností organizace a jejím veřejným závazkem a s průběhem poskytování služby (rozsah služeb).
- b) Seznámit uživatele s rolí klíčového pracovníka.
- c) Seznámit uživatele s jeho právy a povinnostmi.
- d) Seznámit uživatele s průběžným psaním záznamů ze setkání, vedením dokumentace pro účely zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákona č. 359/1999 Sb., o sociálních službách.
- e) Jednat v souladu se směrnicemi organizace upravující interní postupy.
- f) Chránit uživatele před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít na základě poskytování služby.
- g) Jednat v souladu s etickým kodexem sociálních pracovníků a listinou základních lidských práv a svobod včetně dětských práv.
- h) Jednat v souladu s dalšími zákony České republiky (trestní řád, zákon o sociálně právní ochraně dětí apod.). Např. dozví-li se soc. pracovník o skutečnostech, které ohrožují zájem dítěte nebo o spáchání trestného činu, má povinnost případ nahlásit příslušným úřadům.
- i) Podat zprávu o spolupráci na vyžádání dle zákona – orgán sociálně právní ochrany dětí, soud, v trestním řízení Policie ČR.

### 4. KLÍČOVÝ PRACOVNÍK, ŽÁDOST O ZMĚNU

- 4.1** Klíčový pracovník je zaměstnanec zapsaného spolku Domus – Centrum pro rodinu, který vykonává nejdůležitější činnosti nutné k zajištění naplňování Smlouvy. Disponuje znalostmi, dovednostmi a schopnostmi v takové kvalitě, aby mohl řešit všechny záležitosti vyplývající z uzavřené dohody o výkonu péčovské péče. S výjimkou, že by dohoda stanovila něco jiného, nebo si to vyžadovaly okolnosti.
- 4.2** Klíčovým pracovníkem rodiny je osoba, která řeší s uživatelem služby všechny záležitosti vyplývající ze smlouvy, ledaže by smlouva stanovila něco jiného, nebo si to vyžadovaly okolnosti. Poskytovatel může po projednání s uživatelem služby určit jiného klíčového pracovníka
- 4.3** V případě ukončení pracovního poměru klíčového pracovníka nebo jeho pracovní neschopnosti, která by měla se zřetelem ke všem okolnostem trvat déle než 1 měsíc, je poskytovatel povinen určit nového klíčového pracovníka a bezodkladně o tom uživatele služby vhodným způsobem vyrozumět.
- 4.4** Uživatel služby byl při podpisu smlouvy poučen, že může kdykoli podat stížnost, pokud by z jakéhokoli důvodu nebyl spokojen se spoluprací se svým klíčovým pracovníkem, viz bod 4.2.
- 4.5** Uživatel služby má právo požádat o změnu osoby klíčového pracovníka a to z jakéhokoli důvodu, jakož i bez uvedení důvodu. Poskytovatel je povinen jim vyhovět, ledaže by žádný z jeho zaměstnanců, vykonávající práci „klíčového pracovníka“ podle standardu personálního a organizačního zajištění, neměl volnou kapacitu přijímat další klienty. Žádost se podává písemně ředitelce Mgr. Romaně Svobodové na adresu Černická 617/7, 301 00 Plzeň, která osobu pečující nejpozději do 14 dnů vyrozumí o vyřízení žádosti. V případě, že by zvlášť závažné překážky (např. nepřítomnost v práci) vylučovaly dodržení termínu, v takovém případě vyrozumí o vyřízení žádosti co nejdříve po odpadnutí překážky.



Domus - Centrum pro rodinu, z. s.  
Černická 617/7  
301 00 Plzeň  
tel: +420 733 733 061  
+420 724 377 422  
email: domus@domus-cpr.cz

## 5 PODÁNÍ PODNĚTU, STÍŽNOSTI

Stížnosti jsou vnímány jako důležitý podnět ke zlepšení poskytování služeb a jako takové jsou řádně evidovány v Evidenční knize. Mimo vlastní stížnost může být podán podnět/přání. Přáním rozumíme konkrétní podnět, který zásadním způsobem nezasahuje do vnitřní struktury či vedení zapsaného spolku DOMUS – Centrum pro rodinu a nejedná se ani o přímou kritiku chování či jednání ostatních.

### Co je stížnost:

Stížnost může být vyjádřením nespokojenosti uživatele služby, zájemce o službu, čkatele na službu nebo odmítnuté osoby, vyžadující rychlou reakci, případně složitější řešení při závažnější nespokojenosti.

### Kdo může podat stížnost:

Uživatel služby, zájemce o službu, žadatel o službu, odmítnutá osoba, pracovníci služby

Osoby blízké klientovi, v zájmu klienta jakýkoliv jiný občan, nezávislý zástupce klienta, instituce a další organizace

### Formy stížností:

#### Písemně:

##### a) Osobně:

##### b) Poštou, na adresu:

- pobočky nebo sídla z. s. DOMUS – Centrum pro rodinu, Černická 617/7, 301 00 Plzeň
- DOMUS – Centrum pro rodinu, z. s. pobočka Rokycany, nám. Masarykovo nám. 215/I , 337 01 Rokycany
- DOMUS – Centrum pro rodinu, z. s. pobočka Klatovy, Nádražní 201, Klatovy
- DOMUS – Centrum pro rodinu, z. s. pobočka Dobřany, nám. T. G. M. 5, 334 41 Dobřany
- DOMUS – Centrum pro rodinu, z. s., pobočka Tachov, nám. Republiky 116, 347 01 Tachov

##### c) V elektronické podobě:

domus@domus-cpr.cz

##### d) Ústně:

- Osobně, na adrese jednotlivých pracovišť nebo na adrese Černická 617/7, 301 00 Plzeň
- Telefonicky na telefonu ředitelky organizace – telefonní číslo: 733 733 061

### Jak podat stížnost:

Stěžovatel/ka má rovný přístup k možnosti si stěžovat a to anonymně nebo neanonymně, jakoukoliv jím zvolenou formou.

Stížnost lze podat i anonymně a to prostřednictvím poštovní schránky, odpověď na takovou stížnost bude předána prostřednictvím nástěnky dle místa podání a www stránek organizace.

Stěžovatel má právo požádat nezávislého zástupce, který ho bude zastupovat během vyřízení stížnosti.

Všechny písemné stížnosti i zápisy o ústně podaných stížnostech jsou evidovány. Každá stížnost je označena svým pořadovým číslem. Při podání ústní stížnosti je vytvořen záznam, který obsahuje: datum, místo, čas, strany, definici stížnosti, vyjádření obou stran, oznámení usnesení stranám, případná reakce na usnesení, poučení o dalších možnostech stížnosti u vyšší instance (oddělení sociálních služeb Krajského úřadu Plzeňského kraje, podatelna MPSV).



**Domus - Centrum pro rodinu, z. s.**  
Černická 617/7  
301 00 Plzeň  
tel: +420 733 733 061  
+420 724 377 422  
email: domus@domus-cpr.cz

### **Vyhodnocování stížností:**

Při navrhování řešení stížností je stížnost vyhodnocována s ohledem na zvyšování kvality poskytování sociálních služeb, uvědomění si negativa v poskytování sociálních služeb. Na vyvození nápravy, na návrhu se může podílet i klient. Případná přijatá opatření jsou vedena v Záznamu o projednání stížnosti a předána klientovi.

### **Vyřizování stížnosti:**

Vůči stěžovateli nesmí být činěny žádné zákroky proto, že podal stížnost.

Ode dne doručení či sdělení stížnosti poskytovateli běží 30 dnů lhůta pro její vyřízení. Lhůtu lze ve výjimečných případech překročit, což je uživateli sděleno. Uživateli je podána písemná zpráva.

Je-li uživatel s touto zprávou nespokojen, má možnost odvolat se k vyšší instanci. A to na oddělení sociálních služeb Krajského úřadu Plzeňského kraje, na podatelnu Ministerstva práce a sociálních věcí, popřípadě se může obrátit na Veřejného ochránce práv tzv. ombudsmana.

### **Adresa pro podání stížnosti:**

#### **a) Domus – Centrum pro rodinu, z. s.**

Černická 617/7 | 301 00 Plzeň

<http://www.domus-cpr.cz>, e-mail: domus@domus-cpr.cz

### **Adresy pro odvolání proti vyřízení stížnosti:**

#### **a) Krajský úřad Plzeňského kraje**

Adresa: Škroupova 18, 306 13 Plzeň

<http://www.kr-plzensky.cz>, e-mail: posta@plzensky-kraj.cz

#### **b) Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV)**

Adresa: Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha

<http://www.mpsv.cz>, e-mail: posta@mpsv.cz

#### **c) Veřejný ochránce práv**

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno, tel: (+420) 542 542 111  
(formuláře jsou k dispozici u klíčového pracovníka)

<http://www.ochrance.cz/>, e-mail: podatelna@ochrance.cz



Domus - Centrum pro rodinu, z. s.  
Černická 617/7  
301 00 Plzeň  
tel: +420 733 733 061  
+420 724 377 422  
email: domus@domus-cpr.cz

## 6 DALŠÍ INFORMACE DŮLEŽITÉ PRO SPOLUPRÁCI

### 6.1 Místo a čas poskytované služby

- a) Služba je poskytována v přirozeném prostředí rodiny, v kanceláři organizace, případně dle individuálního dojednání i jinde. Konkrétní místo a čas je vždy na základě vzájemné dohody klíčového sociálního pracovníka a uživatele, dle dohodnutého cíle a rozsahu služeb.
- b) **Ambulantní forma poskytování služby (v kanceláři na pobočce):**  
**Plzeň:** Po + St – 9.00–17:00; pauza: 12.30-13.00  
**Klatovy:** St – 13.00–16.00;  
**Dobruška:** St – 13.00–16.00;  
**Rokycany:** St – 13.00–16.00;  
**Tachov:** St – 13.00–16.00

**Terénní forma poskytování služby na všech pobočkách je:** Po - 8:00–18:00,  
St – 8:00–13:00, Út + Čt – 8:00–17:00, Pá – 8:00–14:00.  
Individuálně lze dojednat i jinou dobu.

### 6.2 Platební podmínky

Sociální služby jsou poskytovány **zdarma** dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Fakultativní služby organizace mohou být zpoplatněny.

### 6.3 Poslání organizace

Organizace Domus – Centrum pro rodinu, z.s. poskytuje služby rodinám s dětmi nacházejícími se v takové životní situaci, kterou sami vnímají jako nepříznivou, a která má negativní vliv na zdravý vývoj dítěte.

Služby jsou poskytovány všem členům rodiny, kteří se chtějí a mohou podílet na řešení situace a to prostřednictvím intenzivní spolupráce zaměřené zejména na hledání zdrojů uvnitř rodiny a zapojení odborníků, kteří mohou přispět k dosažení nejlepšího zájmu dítěte.

To vše za účelem vytvoření stabilního rodinného prostředí vedoucího k bezpečnému a podnětnému vývoji dítěte a pro spokojené a zdravé soužití všech členů rodiny.

Služby jsou poskytovány ve vybraných regionech Plzeňského kraje, v domácím prostředí, prostorách organizace nebo po domluvě i jinde a to bezplatně, diskrétně a s respektem k možnostem a potřebám rodiny.

### 6.4 Služby jsou určeny:

- rodiči/člům s dítětem/děťmi ve věku 0–18 let,
- dětem a mládeži ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy,
- etnickým menšinám,
- obětem domácího násilí,
- obětem trestné činnosti,
- osobám bez přístřeší.



Domus - Centrum pro rodinu, z. s.  
Černická 617/7  
301 00 Plzeň  
tel: +420 733 733 061  
+420 724 377 422  
email: domus@domus-cpr.cz

## UJEDNÁNÍ O OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- a) Poskytovatel se zavazuje v souladu nařízením EP a Rady č. 2016/679 o ochraně fyzických osob při zpracování osobních údajů a o volném pohybu takovýchto údajů (všeobecné nařízení o ochraně údajů), že všechny osobní údaje US bude shromažďovat a zpracovávat pouze pro potřeby spojené se zajištěním služeb podle příslušných právních předpisů, zejména zákona o sociálních službách a zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Tyto údaje nebudou zpřístupněny či sdělovány nepovolaným fyzickým a právnickým osobám a nebudou použity k jinému než uvedenému ve smlouvě.
- b) Zámce souhlasí, aby poskytovatel zpracovával osobní údaje v rámci vedení osobní dokumentace dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, z. č. 359/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a další dokumentace související s financováním sociálních služeb a stanovenými pravidly ve smlouvách. Souhlas je vystaven na dobu neurčitou v souladu s právními předpisy ČR a s ohledem na podmínky v dotačních/grantových Smlouvách.
- c) Všichni zaměstnanci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost dle § 100 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, a dle § 57 zákona 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

V Plzni dne 9. 9. 2020