**VNITŘNÍ PRAVIDLA**

**služby odborného sociálního poradenství Občanská poradna**

**zřízené Charitou Moravská Třebová**

**Obsah**

[1. Jaké jsou naše základní údaje? 1](#_Toc75939999)

[2. Jakým způsobem je služba poskytována? 1](#_Toc75940000)

[3. Kde a kdy poskytujeme službu? 2](#_Toc75940001)

[4. Jaká máte práva a povinnosti? 3](#_Toc75940002)

[5. Jak může dojít k ukončení smlouvy? 4](#_Toc75940003)

[6. Jakým způsobem můžete podat stížnost? 4](#_Toc75940004)

[7. Které nouzové a havarijní situace mohou vzniknout? 5](#_Toc75940005)

[8. Jak zpracováváme Vaše osobní údaje? 5](#_Toc75940006)

# Jaké jsou naše kontaktní údaje?

**Vedoucí střediska Občanské poradny:** Mgr. Pavel Šejnoha

**Adresa: Bránská 210, 571 01 Moravská Třebová**

 **Palackého nám. 1, 569 43 Jevíčko**

 **Kontaktní údaje: Mgr. Pavel Šejnoha – 736 503 393**

 **Bc. Natálie Maříková – 731 604 564**

 **Michaela Gošová, DiS. – 604 224 261**

 **Michaela Sýkorová, DiS. – 737 412 206**

 **Mgr. Veronika Vyjídáčková – 734 791 102**

**Email:** poradna@mtrebova.charita.cz

WhatsApp chat: 732 971 002

**Web:** <https://www.mtrebova.charita.cz/jak-pomahame/obcanska-poradna/>

# Jakým způsobem je služba poskytována?

Služba Občanská poradna je poskytována bezplatně, **ambulantně** formou osobní, telefonické či emailové konzultace **a terénně** formou osobní konzultace, a to **jednorázově či opakovaně.**

Služba je klientům poskytována **terénní formou** v případě, jestliže se zájemce o službu či klient nemůže ze závažných důvodů dostavit do poradny.

Terénní formu poskytujeme na místě dle domluvy s klientem, může se jednat o poradenství či doprovod na jednání.

Sociální poradenství v obou formách poskytujeme lidem, kteří jej potřebují využít v regionu Moravskotřebovsko a Jevíčsko. Jedná se o tyto obce a města: *Bělá u Jevíčka, Bezděčí u Trnávky, Biskupice, Borušov, Březina, Březinky, Dětřichov u Moravské Třebové, Dlouhá Loučka, Gruna, Hartinkov, Chornice, Janůvky, Jaroměřice, Jevíčko, Koruna, Křenov, Kunčina, Malíkov, Městečko Trnávka, Mladějov na Moravě, Moravská Třebová, Radkov, Rozstání, Rychnov na Moravě, Slatina, Staré Město, Třebařov, Útěchov, Víska u Jevíčka, Vranová Lhota, Vrážné, Vysoká.*

Pro možnost využití služby nepotřebujete žádné předchozí doporučení či potvrzení.

Jako zájemce o službu Vás pracovník poučí o podmínkách poskytování služby, o Vašich právech a povinnostech, které by pro Vás vyplývaly **ze smlouvy o poskytnutí sociální služby, která se se zájemcem o službu uzavírá** **písemně, ústně nebo mlčky podle způsobu uzavření smlouvy** (při osobní návštěvě, telefonicky, emailem, WhatsApp chat,…). Můžete se svobodně rozhodnout, zda naši službu využijete či nikoliv. Po uzavření smlouvy se ze zájemce o službu stáváte klientem.

**Služba není poskytována anonymně. Klienti s uzavřenou smlouvou do konce června 2020 jsou i nadále vedeni pod částečně anonymním evidenčním číslem** (evidujeme první písmeno ze jména a příjmení, věk a obec trvalého pobytu nebo skutečného bydliště). **Pokud jiný klient požádá o anonymní vedení dokumentace, postupuje se stejně jako podle předchozí věty.** Služba nemůže vést klienty zcela anonymně, aby předešla dvojitému vedení klienta.

Ve Vaší osobní dokumentaci jsou obsaženy především nezbytné informace potřebné k řešení situace, se kterou jste se na naši službu obrátil. **Zápisy o průběhu sociální služby jsou součástí dokumentace, do které můžete jako klient kdykoliv nahlédnout a zároveň si z ní můžete pro svou potřebu vyžádat výpis či kopie.**

Pracovníci s Vámi komunikují, formulují společné cíle spolupráce a domlouvají se na postupu poskytování sociální služby. Vyjednává se zakázka, která vytváří rámec naší spolupráce. Tento cíl by měl být vymezen jako výsledek, kterého společnou prací dosáhneme.

Průběh služby je vždy dán Vašimi potřebami, schopnostmi a možnostmi. Individuálně budeme plánovat v průběhu konzultace tzv. individuální plán pomoci (je obsahem zápisu z konzultace), kde se s ním stanovují kroky k řešení problému.

Budete aktivním účastníkem plánování sociální služby. Osobně se účastníte všech kroků při vytváření, realizaci, hodnocení a přehodnocování svého individuálního plánu pomoci. Plán je vytvářen jako reálný tj. splnitelný, konkrétně formulovaný a musí vycházet z aktuálních potřeb klienta. Budeme vždy respektovat Vaše cíle a jejich změnu, volbu možností řešení problému, včetně rozhodnutí problém neřešit. Z naší strany budete podporováni v případě, že zvolená varianta je v souladu s posláním a cíli poradny.

**Pracovníci služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost.** **Výjimkou je zákonem stanovené prolomení mlčenlivosti např. v případě žádosti o sdělení informací policie ČR** podle trestního řádu a v případech, ve kterých se na pracovníky služby vztahuje zákonná **oznamovací povinnost (závažné trestné činy, viz § 356 trestního zákoníku).**

**Kdo službu poskytuje:**

Službu poskytují **sociální pracovníci – poradci**, kteří jsou vyškoleni a jsou kompetentní pro výklad a interpretaci těch právních dokumentů, které mají souvislost s klientovou situací. **Dva pracovníci Občanské poradny jsou zaměstnáni jako právníci** (poskytují právní poradenství pro potřeby Občanské poradny). Řeší složitější situace a kontrolují návrhy na oddlužení zpracovávané v rámci Občanské poradny.

# Kde a kdy poskytujeme službu?

**1) Pracoviště v Moravské Třebové** (Bránská 210/18)

Provozní doba ambulance:

Pondělí od 8:00 - 12:00 a od 13:00 - 17:00 hodin (odpoledne je pouze pro objednané)

Úterý od 13:00 do 17:00

Středa od 8:00 - 12:00 a od 13:00 - 17:00 hodin

Čtvrtek od 7:00 - 12:00 a od 13:00 - 16:00 hodin (odpoledne je pouze pro objednané)

**2) Pracoviště v Jevíčku** (budova Městského úřadu, Palackého nám. 1)

Úterý od 7:00 - 12:00 a od 12:30 - 14:30 hodin

**B) Terénní forma**

Úterý od 8:00 - 12:00 (poskytuje se po domluvě, pouze na území Regionu Moravskotřebovsko a Jevíčsko).

Pátek: je den určený pro vyřizování mailové, telefonické a písemné komunikace, pro porady, supervize, administrativu aj.

Službu v obou formách lze sjednat ve výjimečných případech i mimo provozní dobu.

# Jaká máte práva a povinnosti?

**Jako klient máte právo (na):**

* poskytnutí služby, a to bez rozdílu pohlaví, rasy a původu, politického přesvědčení, handicapu a postavení ve společnosti, náboženské a sexuální orientace,
* poskytnutí informací o službě poradny, popřípadě zajištění kontaktu na jiné organizace, poskytující poradenské služby,
* důstojné prostředí, ve kterém se služba poskytuje,
* informace o poradně, vedení dokumentace a ochraně svých osobních údajů,
* úctu, respekt a svobodu v rozhodování – právo dělat vlastní rozhodnutí i v rozporu se sdělenými možnostmi v průběhu řešení případu klienta ze strany pracovníka poradny,
* mlčenlivost a diskrétnost poradců (poradci však mají povinnost oznámit mimo jiné trestné činy uvedené v § 368 trestního zákoníku),
* kdykoli kontakt přerušit a ukončit i bez udání důvodu, příp. právo na další schůzku nepřijít,
* uplatnění stížnosti na poradce, kvalitu služby a organizaci služby či odbornou úroveň,
* vyjádření spokojenosti s poskytnutou službou.

**Máte však také povinnosti:**

* jednat s pracovníky Občanské poradny a dalšími klienty v souladu s pravidly slušného chování
* plnit to, na čem se v rámci poskytování služby domluvíme
* aktivně se podílet na řešení své situace
* při havarijních a nouzových situacích ohrožujících bezpečnost (požár, živelná pohroma, únik vody, plynu, zdravotní indispozice klienta či pracovníka služby, epidemie apod.) dbát zejména pokynů pracovníků případně poskytnout nezbytnou první pomoc a přivolat složky integrovaného záchranného systému.

# Jak může dojít k ukončení smlouvy?

**Klient má právo ukončit** poskytování služby Občanské poradny **kdykoliv bez udání důvodu.**

Poskytovatel může ukončit tuto smlouvu o poskytování sociální služby výpovědí:

1. jestliže byly naplněny všechny cíle klienta zaznamenané ve formuláři Záznamový arch,
2. z důvodu porušování povinností klienta, které vyplývají ze smlouvy.

Pokud klient o poskytnutí služby znovu požádá, bude mu poskytnuta ve stejné kvalitě, s výjimkou písmene b). V případě ukončení smlouvy dle bodu b) je poskytovatel oprávněn odmítnout poskytnutí služby v době 6 měsíců ode dne ukončení smlouvy.

**Smlouvu o poskytování sociální služby mohou obě smluvní strany vypovědět bez výpovědní doby, tj. okamžitě**. Výpověď je jednostranným právním jednáním a je účinná dnem doručení druhé smluvní straně.

Náš právní vztah ze smlouvy o poskytnutí služby odborného sociálního poradenství **automaticky zaniká, pokud klient nekontaktuje pracovníka poradny do dvou měsíců poté, co měl klient pracovníka podle společné dohody kontaktovat.**

# Jakým způsobem můžete podat stížnost?

Každý klient (nebo jím zvolený zástupce) má **právo na podání a řádné projednání své stížnosti, není-li spokojen s některým aspektem poskytované služby** (způsob práce poradny nebo poradce, popř. porušení principů nebo Etického kodexu CHMT). Klient má právo zvolit si svého zástupce, který ho bude zastupovat po celou dobu vyřizování stížností.

**Stížnost lze podat**

* **ústně,**
* **písemně,**
* **elektronicky (emailem).**

Klient má právo podat stížnost:

* vedoucímu Občanské poradny
* řediteli Charity Moravská Třebová

**Termín vyřízení stížnosti je 15 dnů.** Nepodaří-li se dojít ve lhůtě 15 dnů k závěrům šetření, sdělí vedoucí tuto skutečnost písemně stěžovateli a termín rozhodnutí prodlouží o dalších 15 dnů.

**Při anonymním podání stížnosti** bude výsledek vyřízení stížnosti sdělen písemně na nástěnce v čekárně občanské poradny a na internetových stránkách občanské poradny následující den po uplynutí 15 denní lhůty pro vyřízení stížnosti, a to po dobu 14 dnů od zveřejnění.

V případě nespokojenosti s vyřízením Vaší stížnosti máte právo obrátit se na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv. Kontakty jsou uvedeny na webových stránkách Charity Moravská Třebová nebo na nástěnce v chodbě u vchodových dveří OP.

# Které nouzové a havarijní situace mohou vzniknout?

Nouzová nebo havarijní situace je taková mimořádná událost, která zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti organizace a musí se okamžitě řešit.

Možnými havarijními a nouzovými situacemi a způsoby jejich řešení se zabývá **manuál pro nouzové a havarijní situace. Výběr těchto situací, které se týkají klientů, je zveřejněn na nástěnce v chodbě u vchodových dveří OP.** V případě, že zjistíte nějakou mimořádnou událost, která může znamenat vznik škody nebo nebezpečí, nahlaste ji neprodleně jakémukoliv pracovníkovi Občanské poradny.

**Základní bezpečnostní informace pro hlavní pracoviště** v objektu na ul. Bránská 210 **(Moravská Třebová):**

1. informace o únikových cestách visí na chodbě u vchodových dveří,
2. schodiště je jedinou únikovou cestou z budovy, která má dva vchody (jeden vchod se nachází na hlavní ulici, druhý vede do dvora za budovou),
3. práškový hasicí přístroj se nachází v čekárně OP napravo od dveří k záchodům.

Základní bezpečnostní informace **pro pobočku** v objektu na nám. Palackého 1 **(Jevíčko)**

1. informace o únikových cestách visí na chodbě u schodiště,
2. schodiště je jedinou únikovou cestou z budovy, která má jeden vchod,
3. práškový hasicí přístroj se nachází na chodbě u schodiště.

# Jak zpracováváme Vaše osobní údaje?

**Účelem této části je seznámit zájemce o službu a klienta Občanské poradny se zpracováváním osobních údajů** **ve smyslu** článku 13 nařízení EU 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen **„nařízení GDPR“**).

V souvislosti s  nařízením GDPR, jsme povinni Vás upozornit na následující skutečnosti:

1. Pro kvalitní poskytování péče potřebujeme znát a zpracovávat některé Vaše osobní údaje. Pracovnice/Pracovníci se Vás budou dotazovat **pouze na nezbytně potřebné údaje.** Záleží pouze na Vás, zda nám sdělíte i další údaje, které by mohly napomoci k dalšímu zkvalitňování služeb v našem zařízení.
2. **Osobní údaj** ***je jakákoliv informace týkající******se*** *určeného nebo určitelného subjektu údajů (tj.* ***určitého člověka****). Ten se považuje za určitelný, jestliže jej lze přímo nebo nepřímo identifikovat zejména na základě čísla, kódu nebo jednoho či více prvků, specifických pro fyzickou, fyziologickou, psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu – jméno, příjmení, adresa, datum narození,….*
3. **Zpracovávání Vašich osobních údajů** za účelem shromažďování, následnou aktualizací a uložení osobních údajů zájemce o službu a následně klienta **z titulu plnění smlouvy o poskytování sociální služby** a zpracování osobních údajů kontaktních osob, opatrovníků klientů či jiných třetích osob nežli klientů z titulu zákonné povinnosti řádného poskytování sociální služby.
4. Vaše osobní údaje pro daný účel zpracováváme **po dobu trvání smlouvy a po ukončení** resp. vypovězení smlouvy **po předepsanou dobu archivujeme písemnosti, jejichž uchování nám ukládají zvláštní právní předpisy.**

Při zpracovávání Vašich osobních údajů za tímto účelem nedochází k automatizovanému rozhodování, ani profilování.

1. Při prvním kontaktu či poskytnutí služby budete vyzváni, abyste svým podpisem potvrdili, že jste byli informování o zpracování a ukládání Vašich osobních údajů.
2. **Zpracováváme pouze osobní údaje, které jsme získali přímo od Vás, a to v rozsahu:**
* jméno a příjmení,
* datum narození,
* adresa,
* Vaše kontaktní údaje,
* údaje o sociální situaci,
* podpis,

které jste nám poskytli za stanoveným účelem.

1. Můžete si být naprosto jisti, že s Vašimi osobními údaji nakládáme s řádnou péčí a v souladu s platnými právními předpisy. Vaše osobní údaje chráníme v maximální možné míře, jež odpovídá technické úrovni dostupných prostředků, které jsou finančně dostupné pro správce.

Veškeré Vámi poskytnuté údaje budou vedené v listinné podobě i v elektronické podobě. Dále Vámi poskytnuté údaje jsou zaznamenávány do informačního systému WebCarol.

1. Veškeré údaje jsou chráněny proti zneužití a zpřístupněny pouze pracovníkům Občanské poradny, ředitelce Charity Moravská Třebová a IT pracovníkovi, kteří jsou vázáni mlčenlivostí, a to i pro dobu ukončení pracovního poměru v Charitě Moravská Třebová.
2. Informace o Vašich osobních údajích nebudou bez Vašeho souhlasu předávány žádným jiným osobám ani organizacím.

**Práva klientů týkající se zpracování osobních údajů:**

Ve vztahu k Vašim osobním údajům, které zpracováváme, máte následující práva, která vůči nám jako správci můžete uplatnit:

* právo získat potvrzení o (ne)zpracovávání Vašich osobních údajů a na přístup k osobním údajům, které se Vás týkají a které zpracováváme;
* právo na opravu nebo doplnění Vašich osobních údajů, pokud jsou nepřesné nebo neúplné;
* právo na výmaz nebo omezení zpracovávání Vašich osobních údajů, právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se Vás týkají;
* právo na přenesení Vašich osobních údajů k jinému správci;
* informace o Vašich osobních údajích mohou být sdělovány jiným osobám nebo organizacím pouze s Vaším souhlasem;
* veškerá Vaše osobní data nebudou používána za jiným účelem, než jak je s Vámi dohodnuto;
* máte právo podat stížnost proti zpracování svých osobních údajů správcem u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, PSČ 170 00, Praha 7, www.uoou.cz.
1. Více o zpracovávání osobních údajů pro tento účel naleznete na našich internetových stránkách: [www.mtrebova.charita.cz/gdpr/](http://www.mtrebova.charita.cz/gdpr/)
2. **S jakýmikoliv dotazy se obracejte na koordinátora pro GDPR**: Mgr. Pavel Šejnoha, kterého lze **kontaktovat poštou** na adrese Kostelní nám. 24/3, 571 01 Moravská Třebová, **nebo prostřednictvím e-mailu** na adrese pavel.sejnoha@mtrebova.charita.cz.

**Svým podpisem klient stvrzuje, že podaným informacím o zpracování a uchování osobních údajů porozuměl.** Dále stvrzuje to, že **byl seznámen i s ostatními částmi vnitřních pravidel Občanské poradny.**

V Moravské Třebové dne: ………………………………………….

 ….……………………………………………
 *podpis klienta*

V Moravské Třebové dne: ………………………………………….

 ….…………………………………………… *podpis poskytovatele*