

**Smlouva o poskytování**  
**sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**

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 služby)

**Členové využívající službu:**/nezletilé dítě, manžel/ka, druh/žka, babička, dědeček.../

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.:.....

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

**a**

**Vzájemné soužití o.p.s.**

se sídlem: Bieblova 404/8, 702 00 Ostrava, IČO: 65497996, statutární zástupce a ředitel  
Vzájemné soužití o.p.s.: Mgr. Sri Kumar Vishwanathan, tel. 596 130 175, e-mail:  
vzajemnesouziti@vzajemnesouziti.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 sociální služby – **sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v Týmu Hnízdo – Čiriklano Kher** (dále jen Tým Hnízdo) podle § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (v textu této smlouvy dále jen Smlouva).

## článek 2

### Podmínky poskytnutí služby

1. Rodina a Poskytovatel služby se zavazují ke spolupráci při naplňování cíle. Spolupráce je oboustranně dobrovolná. Stanovení osobního cíle Rodiny je součástí individuálního plánu rodiny. Pokud Rodina spolupracuje s orgánem sociální právní ochrany dětí, pak stanovení osobního cíle je součástí Individuálního plánu na ochranu dítěte.

## článek 3

### Rozsah poskytování sociální služby

1. Služba je poskytována Rodině v souladu s § 65 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů a prováděcí vyhlášky 505 § 30, se kterou se provádějí některá ustanovení citovaného zákona a obsahuje tyto základní činnosti:
  - a) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti /pracovně výchovná činnost s dětmi, pracovně výchovná činnost s dospělými, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte, zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí, zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity/
  - b) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
  - c) Sociálně terapeutické činnosti
  - d) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí  
Pomoc při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporující sociální začleňování osob/
2. **Poskytovatel se zavazuje** po dobu uvedenou v čl. 6 poskytovat Rodině na základě vlastního rozhodnutí **níže uvedené konkrétní činnosti:**

*Pozn.: Zakroužkujte konkrétní činnosti*

#### ad a) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- ⇒ podpora při zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro vzdělávání dítěte / podpora a nácvik domácí přípravy dětí na vyučování za přítomnosti a aktivní účasti rodiče, popř. podpora, pomoc při zajišťování/zprostředkování doučování dítěte
  - ⇒ podpora, pomoc, při zprostředkování vyhledávání vhodného typu dalšího vzdělávání dítěte
  - ⇒ podpora, pomoc při zprostředkování zápisu dětí do školky/školy
  - ⇒ podpora, pomoc při zprostředkování vhodných kroužků, volnočasových aktivit pro děti
  - ⇒ podpora a nácvik při zapojení dětí do činností souvisejících s chodem domácnosti /př.: přerozdělení povinností, trávení volného času, harmonogram dne, pomoc v rodině, ../
  - ⇒ nácvik a upevňování psychických sociálních a motorických dovedností a schopností dítěte s ohledem na jeho věk a zralost /např. podpora péče o vlastní osobu: hygiena dítěte, oblékání, strava, podpora společensky přijatelného chování: pozdravy, poděkování..., nácvik a upevňování jemné a hrubé motoriky: úchopy pastelek, hraček, jízda na kole, běh...../
- 
- ⇒ podpora a nácvik kompetencí rodičů při péči a výchově nezletilých dětí /kompetence= schopnosti, dovednosti, znalosti/ - podpora a nácvik rodičovské zodpovědnosti, rodičovského chování, /např. vstávání k dětem, doprovody dětí do školy, vyřízení průkazek

a dalších dokladů pro děti, vedení a udržování domácnosti, vytvoření podnětného prostředí pro dítě jako např.: hrací koutek, hračky, místo pro soukromí dítěte, koupání, vhodná strava, oblékání dítěte, odměny, tresty, .../

⇒ podpora a nácvik rodičů při hospodaření s penězi

#### ad b) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

⇒ zajištění popř. zprostředkování doprovodů dětí do školy a zpět

⇒ zajištění popř. zprostředkování doprovodů dětí na zájmové aktivity a zpět

⇒ zajištění doprovodů a poskytnutí podpory rodičům s dětmi k odborníkům /př. do zdravotnického zařízení pediatr, zubař, neurolog, psycholog, psychiatr, soud pedagogicko-psychologická poradna, výchovná komise, kurátor, orgán sociálně právní ochrany dětí, škola .../

#### ad c) Sociálně terapeutické činnosti

⇒ zjišťování, mapování potřeb, plánování kroků a jejich vyhodnocování k zajištění zvládnutí nepříznivé situace rodičů

⇒ obnovování a posilování narušených sociálních vztahů v rodině - zajištění psychologické intervence nebo zajištění jiného odborníka př. mediace, podpora rodiny v možnosti účasti případových, rodinných konferencí

⇒ podpora a nácvik sociálních kompetencí rodičů při jednání, vystupování na veřejnosti - /nácvik vyjadřování, komunikace např.: na úřadech, ve škole, u lékaře, pracovníkem OSPOD, u soudu apod. – nácviky probíhají v domácnosti, popř. v kanceláři/

⇒ podpora a pomoc při utváření, rozvíjení, upevňování sociálních vazeb mezi rodinou a dítětem zprostředkování, popř. doprovod a přímá účast – emoční podpora při kontaktu mezi zákonným zástupcem dítěte a dítětem umístěným v náhradní výchově či náhradní péči

⇒ podpora a pomoc při utváření, rozvíjení, upevňování vztahů mezi sourozenci

⇒ podpora a pomoc při utváření, rozvíjení a upevňování vztahů mezi širší rodinou

⇒ tvorba krizového plánu s rodinou /krizová intervence – zajištění dětí v případě, kdy rodina nemůže zajistit dítěti bezpečí/

#### ad d) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

⇒ podpora a pomoc, popř. doprovod při posilování kontaktů rodičů s dětmi /pomoc s dovolenkami, návštěvami, příprava podnětného prostředí apod.../

⇒ pomoc, podpora, popř. doprovázení při navrácení dětí zpět z náhradní výchovy či náhradní péče zpět do péče rodičů /pomoc sepisováním návrhů k soudu, doprovody na OSPOD, příprava podnětného prostředí apod./

⇒ pomoc, podpora, popř. doprovod při vyhledávání, zprostředkování zaměstnání zákonného zástupce dítěte

⇒ pomoc, podpora, popř. doprovod při zajištění/zprostředkování vhodného bydlení pro rodinu /př. Jednání s majiteli bytů, vyhledávání na internetu..../

⇒ podpora, pomoc popř. doprovod při obstarávání osobních záležitostí a běžných záležitostí /např. vyřizování dokladů, vyřizování nárokových dávek, pomoc s formuláři, pomoc s vyřízením plynu, elektřiny

⇒ zprostředkování právního poradenství

*článek 4*

**Místo poskytované služby**

1. Služba sjednaná v čl. 1 Smlouvy poskytuje Tým Hnízdo převážně v místě bydliště Rodiny a v širším společenském prostředí, ale také na Bieblově ul. 6, 702 00 Ostrava, vždy individuálně po předem telefonicky nebo osobně dohodnutém termínu s Rodinou.

*článek 5*

**Doba poskytování služby**

1. Doba poskytování služby bude vždy individuálně dohodnuta po vzájemné dohodě s Rodinou s respektem na níže stanovenou provozní dobu:
  - a) **Terénní asistence.** Služby terénní asistence poskytuje Tým Hnízdo od pondělí do pátku od 8 do 16:30 hodin vyjma státem uznaných svátků, případnou-li na všední den.
  - b) **Ambulantní služba.** Služba má vyhrazeny kontaktní dny pro Rodinu přímo na pracovišti Týmu Hnízda 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. Čtvrtek a pátek od 8 hodin do 12 hodin a dále od 13 hodin do 16 hodin, jsou vyhrazeny pouze pro zvané Rodiny Poskytovatelem služby.

*článek 6*

**Doba platnosti Smlouvy**

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

*článek 7*

**Výše úhrady**

Služby sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou Rodině poskytovány **bez úhrady**.

*článek 8*

**Ujednání a dodržování vnitřních pravidel  
stanovených Poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb**

1. Rodina souhlasí s tím, že po dobu poskytování služby bude dodržovat pravidla daná Poskytovatelem služby, která zní:
  - a) Rodina se aktivně podílí na naplňování svých osobních cílů /osobního cíle
  - b) Rodina spolupracuje dle uzavřené Smlouvy s klíčovým pracovníkem na sjednaném cíli – společně plánují jednotlivé kroky /společně sestavují, realizují, vyhodnocují individuální plán/
  - c) 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

- d) 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.
  - e) Pokud v zájmu dítěte, Poskytovatel zorganizuje případovou konferenci, za účasti dalších odborníků, kteří jsou zapojeni do případu /např. učitel, psycholog, lékař, kurátor, apod.), Rodina se aktivně účastní případové konference. Je-li rodina vedena v agendě OSPOD případovou konferencí navrhuje a organizuje zástupce OSPODU. Klíčový pracovník rodiny může být k účasti přizván.
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 sociální služby. 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 službu v uvedeném rozsahu plně přijímá a plně pravidlům rozumí.

#### článek 9

#### 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.
2. Smlouva může být ukončena **po vzájemné dohodě** obou stran s okamžitou platností.
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 je služba poskytována,
  - c) Rodina opakovaně neplní dohodnuté kroky v individuálním plánu, odmítá vlastní aktivitu.  
Pak výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem činí 30 dní od doručení výpovědi Rodině.
4. Jestliže Rodina hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy.  
**Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména:**
  - a) uplynutí doby od poslední schůzky je nejméně tři měsíce a Rodina Poskytovatele nikterak nekontaktovala, nereagovala na vzkazy,
  - b) Rodina opakovaně narušuje vzájemnou spolupráci tím, že se minimálně 3x bez předchozí omluvy nedostaví na dohodnutou schůzku, nebo se nezdržuje na dohodnutém místě, doba od poslední schůzky je nejméně tři měsíce.Pak Poskytovatel může sám ukončit Smlouvu prvním dnem po uplynutí třech měsíců po poslední schůzce. Pokud se však Rodina dostaví v den ukončení platnosti Smlouvy /nejdéle

však do konce měsíce, kdy Smlouva byla ze strany Poskytovatele ukončena/ a odůvodní svou nespoluprací, Poskytovatel může vzít výpověď zpět. V opačném případě s Rodinou Poskytovatel může uzavřít novou Smlouvu až po 6 měsících od ukončení Smlouvy ze strany Poskytovatele.

- c) Kdy se v jednání zástupce Rodiny vůči pracovníkovi opakovaně objevují projevy násilí, agresivity či manipulativního jednání, které vážně narušují možnost vzájemné spolupráce,
- d) v případě, že zástupce Rodiny vědomě a úmyslně týrá dítě svěřené do jeho péče, pracovník v tomto případě má ohlašovací povinnost k OSPODU příslušného úřadu.

Pak výpověď Rodině Poskytovatel může dát okamžitě.

- 5. Výpověď předáváme osobně /oproti podpisu/ nebo poštou /doporučeně/.
- 6. V případě, kdy se Rodina odstěhuje a Poskytovatel nemůže za žádných okolností novou adresu zjistit, v takovém případě smlouva automaticky zaniká.

#### *článek 10*

#### **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 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. Zástupce podepisuje za nezletilé členy Rodiny **POUČENÍ SUBJEKTŮ ÚDAJŮ** o zpracovávání jejich osobních údajů.
- 5. Zástupce rodiny bere na vědomí, že Poskytovatel služby především hájí zájmy a práva dětí.
- 6. 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 ji byly vysvětleny.

#### *článek 11*

#### **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.

V ..... dne .....

.....

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, jejíž 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                     |

příčemž zpracovává jen nezbytné osobní údaje, a to pokud

- a) 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
- b) 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)
- c) 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;

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| a) identifikační      | e) podoba                                     |
| b) kontaktní          | f) osobní údaje nezbytné pro posouzení žádost |
| c) popisné            |   |
| d) o zdravotním stavu |   |

### VI. Sdružení účelů zpracovávání osobních údajů

Osobní údaje zpracovávány 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 zpracovávání 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 zpracovávání po dobu, po kterou se posuzuje spornost správnosti osobního údaje, po kterou se vyřizuje námitka subjektu údajů proti zpracovávání osobních údajů této osoby, po kterou trvá protiprávnost zpracovávání a subjekt údajů nepožádal o výmaz a po dobu, po kterou subjekt údajů výslovně žádá omezení zpracovávání osobních údajů ale ne jejich likvidaci, přestože již pominul účel jejich zpracovávání
- 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 zpracovávání osobních údajů, subjekt údajů odvolal souhlas se zpracováváním a není jiný zákonný důvod zpracovávání, osobní údaje jsou zpracovávány protiprávně, povinnost výmazu plyne VS z účinných právních předpisů, či rozhodnutí, subjekt údajů podal námitku proti zpracovávání 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 přenese 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 zpracovávání jeho osobních údajů, pokud tyto jsou zpracovávány pro oprávněné zájmy VS nebo donátora. Tuto námitku může vznést kdykoli a pokud VS neprokáže oprávněnost zpracovávání (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.

Podpis klienta:.....

Příloha č. 2

## Osoby oprávněné nahlížet do spisové dokumentace rodiny

Do spisové dokumentace rodiny může nahlížet:

- |   |                 |
|---|-----------------|
| ➤ dobrovolníci:   | <b>ANO - NE</b> |
| ➤ studenti na praxi:  | <b>ANO - NE</b> |
| ➤ externí odborník – supervizor, právník, psycholog   | <b>ANO - NE</b> |
| ➤ 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   | <b>ANO - NE</b> |
| ✓ Krajský úřad Moravskoslezského kraje  | <b>ANO - NE</b> |
| ✓ Ministerstvo práce a sociálních věcí  | <b>ANO - NE</b> |
| ✓ Inspekce  | <b>ANO - NE</b> |
| ✓ Donátoři  | <b>ANO - NE</b> |
- byl/a jsem poučena komu a za jakým účelem svůj souhlas s možností nahlížet do mé spisové dokumentace – a to způsobem, kterému jsem plně porozuměl/a
  - byl/a jsem poučen/a o tom, za jakých podmínek mohu svůj souhlas odvolat
  - byl/a jsem poučena o tom, že svůj souhlas mohu v průběhu služby poskytnout dalším třetím osobám
  - 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

Tento souhlas poskytuji na dobu stanovenou dle přílohy č. 1 Smlouvy o poskytování Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Datum:.....

Podpis klienta:.....

### Příloha č.3

## PRAVIDLA

### pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby „sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi“

Pokud si myslíte, že jste nespokojený/á s poskytovanou službou, 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 zpravidla pověřeným pracovníkem vybírána denně)

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

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

Mgr. Bc. Helena Jedináková, Vzájemné soužití o.p.s., Hnízdo – Čiriklano Kher, Bieblova 6, 702 00 Ostrava, tel./596 110 428, mobil: 775 776 192, e-mail: hnizdo@vzajemnesouziti.cz

Jestliže si budete stěžovat přímo na ředitelku úseku sociálních služeb Týmu - Hnízda, stížnost bude vyřizovat ředitel organizace: Mgr. Sri Kumar Vishwanathan, Vzájemné soužití o.p.s., Bieblova 8, 702 00 Ostrava, tel./fax: 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](mailto: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:.....

Podpis klienta:.....