

Smlouva o poskytování odborného sociálního poradenství č. X/XXXX

Uzavřená podle § 91 a § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

Smluvní strany:

1. Poskytovatel:

Organizace: Na počátku, o. p. s., zastoupená Mgr. Ing. Evou Vondrákovou

IČO: 605 546 65

Adresa: Soběšická 560/60, Husovice, 614 00 Brno

(dále jen poskytovatel)

a

2. Klientka:

Jméno a příjmení:

Datum narození:

Trvale bytem:

(dále jen klientka)

uzavírají **smlouvu o poskytování odborného sociálního poradenství**, v textu dále jen „smlouva“

I.

Druh, rozsah, místo a čas poskytování sociální služby

1. Služba odborné sociální poradenství je poskytována podle § 37 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění. Poskytovatel se zavazuje za podmínek v této smlouvě uvedených poskytovat klientce tyto služby odborného sociálního poradenství:
 - a. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
 - b. sociálně terapeutické činnosti,
 - c. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
 - d. činnosti poskytující podporu pečujícím a činnosti, které spočívají v návratu dovedností pečujících osob pro zvládnutí péče o osoby závislé na jejich pomoci.
2. Poradenství poskytuje v podobě osobních, telefonických či internetových konzultací, přičemž rozsah poskytování těchto služeb je vázán podmínkou potřeby a nepříznivou sociální situací.
3. Odborné sociální poradenství je realizováno zpravidla ambulantní formou v místě sídla poskytovatele (výjimkou jsou doprovody anebo konzultace mimo sídlo poskytovatele ze zdravotních důvodů).
4. Konkrétní rozsah, místo a čas poskytování poradenství je specifikován dohodou klientky s poskytovatelem a odvíjí se od dojednaného cíle služby.
 - a. Osobním cílem klientky je v době zahájení poskytování služby:
.....
 - b. Cíl bude naplňován prostřednictvím těchto činností (specifikované oblasti a činnosti odborného sociálního poradenství, které nabízí poskytovatel):
.....
 - c. Služba bude poskytována v časovém rozsahu a místě:
.....
5. Cíl, prostředky, místo a rozsah poskytování služeb je možno kdykoliv za trvání této smlouvy

změnit, a to na základě písemné či ústní dohody smluvních stran. O této změně bude proveden záznam v dokumentaci klientky.

II.

Výše úhrady za sociální službu a způsob jejího plnění

1. Odborné sociální poradenství je poskytováno bezplatně.

III.

Ujednání o dodržování Podmínek spolupráce

1. Klientka se zavazuje být dle svých možností a schopností aktivní při vzájemné spolupráci.
2. Klientka se zavazuje dodržovat domluvené termíny společných setkání. V případě, že se klientka nemůže dostavit, zavazuje se předem telefonicky nebo emailem omluvit z neúčasti na konzultaci nebo oznámit včas své zpoždění.
3. Klientka se zavazuje poskytovat pro účely poradenství pravdivé informace.
4. Klientka se zavazuje v případě nouzové nebo havarijní situace jednat podle pokynů pracovnice Poradny a respektovat provoz poradenského zařízení.
5. Poskytovatel se zavazuje, že nebude nikomu sdělovat osobní a citlivé údaje klientky bez jejího výslovného souhlasu s výjimkou zákonem stanovené oznamovací povinnosti a zákonem stanovené povinnosti součinnosti s orgány sociálně-právní ochrany dětí a soudy (ust. § 100 zákona o sociálních službách).
6. Poskytovatel může ukončit konzultaci, pokud klientka není schopna srozumitelné a smysluplné komunikace (například z důvodu vlivu návykových látek nebo kvůli akutní fázi psychotického onemocnění).
7. Poskytovatel může ukončit konzultaci, pokud se klientka chová agresivně (vyhrožování, fyzické napadení, ničení vybavení aj.).

IV.

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1. Tato smlouva může být kdykoli zrušena vzájemnou písemnou dohodou výše uvedených smluvních stran.
2. Klientka může tuto smlouvu kdykoli vypovědět, i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je 10 dní a počíná běžet dnem následujícím po dni doručení písemné výpovědi poskytovateli. Za doručení písemné výpovědi poskytovateli se bude považovat i případ, kdy písemná výpověď bude klientce vrácena jako nedoručená. Za den doručení bude v takovém případě považován den, kdy byla zásilka doručovací službou vrácena klientce jako nedoručená.
3. Poskytovatel může ukončit poskytování sociální služby v těchto případech:
 - a. Další pokračování v poskytování služby by bylo v rozporu s posláním, cíli a hodnotovým kodexem organizace.
 - b. Klientka opakovaně (tzn. dva a vícekrát) porušila podmínky spolupráce (dle článku IV. této smlouvy), a i po upozornění poskytovatelem nedošlo ke změně jejího chování. Byla upozorněna předem na možnost výpovědi smlouvy.
 - c. Klientka jednala způsobem, který se dá považovat za neoprávněný zásah do dobré pověsti organizace Na počátku ve smyslu občanského zákoníku (tj. rozšiřování nepravdivých tvrzení nebo obvinění, které zasahují dobrou pověst poskytovatele).

Výpovědní lhůta je 10 dní a počíná běžet dnem následujícím po dni doručení písemné výpovědi klientce. Za doručení písemné výpovědi klientce se bude považovat i případ, kdy písemná výpověď klientce bude doručovací službou vrácena poskytovateli jako nedoručená. Za den doručení bude v takovém případě považován den, kdy byla zásilka doručovací službou vrácena poskytovateli jako nedoručená.

V.

Doba platnosti smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti okamžikem, kdy byla podepsána oběma stranami.
2. Účinnost smlouvy zaniká dosažením cíle stanoveného v článku I. této smlouvy, případně cíle změněného v souladu s článkem I. této smlouvy.
3. Účinnost smlouvy zaniká i v případě, že klientka poskytovatele více než 1 měsíc nekontaktuje, toto je poskytovatelem považováno za pominutí důvodů spolupráce na straně klientky.

VI.

Závěrečná ustanovení smlouvy

1. Smlouva je vyhotovena ve dvou originálech, přičemž každá ze smluvních stran obdrží právě jedno toto vyhotovení.
2. Smluvní strany svým podpisem stvrzují, že smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že smlouvu neuzavřeli v tísní či za nevýhodných podmínek.
3. Smluvní strany svým podpisem stvrzují, že smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují vlastnoručními podpisy.
4. Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy:
Příloha č.1: Shromažďování a zpracovávání osobních a citlivých údajů
Příloha č.2: Postup pro podávání stížností

V dne:

.....
podpis klientky

.....
podpis odpovědného pracovníka
poskytovatele, razítko poskytovatele

Příloha č. 1: Shromažďování a zpracovávání osobních a citlivých údajů

1. Klientka dává tímto poskytovateli souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění. Správcem osobních údajů je Na počátku, o. p. s. Tyto údaje jsou evidovány v dokumentaci klientky, která je klientce k dispozici k nahlédnutí.
2. Osobními údaji klientky jsou: jméno, příjmení, bydliště, datum narození, telefonní číslo pevné linky a mobilního telefonu, e-mailová adresa, a další informace osobního charakteru. Jedná se o údaje, na základě kterých lze klientku identifikovat, a které poskytovatel nutně potřebuje o klientce zjistit za účelem poskytování služeb.
3. Citlivými údaji klientky jsou: údaje o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, odsouzení za trestný čin, údaje o zdravotním stavu a sexuálním životě klienta.
4. Souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů, které klientka předá poskytovateli písemně, udělí klientka písemně podpisem formuláře.
5. Osobní a citlivé údaje jsou uchovávány i po ukončení poskytování služby, a to až do doby jejich archivace a skartace. Poskytovatel se zavazuje uchovávat tyto údaje v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění.
6. Tento souhlas může uživatelka kdykoliv odvolat v plném rozsahu, čímž jí ovšem dle zákona 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, nemůže být nadále sociální služba poskytována.
7. Klientka prohlašuje, že byla poučena o svých právech ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění.

Příloha č. 2: Postup pro podávání stížností

V případě, že jste nespokojena, prosím sdělte nám to. Je to pro nás důležitý podnět pro zvyšování kvality námi poskytované služby. Můžete se vyjádřit např. k:

- poskytnutým informacím (k jejich nadbytečnosti, nedostatečnosti, neodbornosti...) v rámci poradenského procesu,
- chování pracovnice, které vnímáte jako omezující/ponižující, porušující Vaše práva a lidskou důstojnost,
- prostředí a podmínkám, ve kterém je služba poskytována,
- řešení opakované nespokojenosti,
- dalším otázkám týkajících se fungování organizace Na počátku.

1. Máte právo podat stížnost na kvalitu služby a/nebo pracovníka

- a. Stížnost můžete podat ústně, písemně nebo prostřednictvím zástupce, kterého si zvolíte, a to vedoucí a/nebo sociální pracovníci, psycholožce, koordinátorce služeb. Vaší stížností se bude bezodkladně zabývat vedoucí služby. O vyřešení stížnosti budete písemně informována do 30 dnů.
- b. Stížnost můžete podat také anonymně prostřednictvím schránky na stížnosti, která je umístěna u vchodových dveří do služby.
- c. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete písemně odvolat k ředitelce Na počátku o.p.s. (kontakt: Ing. Mgr. Eva Vondráková, Příkop 6, 602 00 Brno, tel. 774 440 812, eva.vondrakova@napocatku.cz).

2. Máte právo podat stížnost na vedoucí pracovníci

- a. Stížnost můžete podat ústně nebo písemně ředitelce Na počátku o.p.s. (kontakt: Ing. Mgr. Eva Vondráková, Příkop 6, 602 00 Brno, tel. 774 440 812, eva.vondrakova@napocatku.cz). O vyřešení stížnosti budete písemně do 30 dnů informována.
- b. Stížnost můžete podat také anonymně prostřednictvím schránky na stížnosti, která je umístěna u vchodových dveří do služby.
- c. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete odvolat k předsedkyni správní rady Na počátku o.p.s. (kontakt: Lazáriková Jana, Příkop 6, 602 00 Brno, partykova.jana@seznam.cz; tel. 775 040 405).

3. V případě opakované nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na další organizace

- a. Veřejný ochránce práv – ombudsman
Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz, (+420) 542 542 888
- b. Český helsinský výbor
Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, e-mail: info@helcom.cz tel.: 770 127 828