

Smlouva o poskytování sociální služby 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 Bc. Barborou Bumbovou
Adresa: Soběšická 560/60, Husovice, 614 00 Brno
IČO: 605 546 65
(dále jen poskytovatel)

a

2. Paní:

Datum narození:
Trvale bytem:
(dále jen klientka)

Členové rodiny:

uzavírají **smlouvu o poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**, v textu dále jen „smlouva“

I.

Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi *Podpora Na počátku* dle ustanovení § 65 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění.

II.

Forma a rozsah poskytování služby

1. Poskytovatel se zavazuje, za podmínek v této smlouvě uvedených, poskytovat klientce služby dle ustanovení § 30 vyhlášky č. 505/2006 Sb. v ambulanci nebo terénní formě a zahrnující tyto základní činnosti:

• **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:**

- pracovně výchovná činnost s dětmi,
- pracovně výchovná činnost s dospělými, například podpora a nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních; přitom alespoň 70 % těchto činností je zajišťováno formou terénní služby,
- 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,

• **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

- doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,

• **sociálně terapeutické činnosti:**

- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

• **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

2. Konkrétní rozsah, forma, místo a čas poskytování služby jsou upraveny v

aktuálním individuálním plánem klientky, který je sestavován na základě jejích osobních cílů a potřeb. Tento plán je sestaven za pomoci klíčového pracovníka a je průběžně aktualizován.

III.

Místo a čas poskytování sociální služby

1. Sociální služba je poskytována jako služba terénní a/nebo ambulantní.
2. Terénní sociální službou se rozumí služba poskytovaná v přirozeném prostředí klientky. Případně po vzájemné ústní dohodě klientky a poskytovatele se mohou některá setkání uskutečnit na jiném vhodném místě.
3. Ambulantní forma služby je poskytována v kanceláři sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Podpora Na počátku (dále Podpora Na počátku) na adrese: Špitálka 33, 602 00 Brno.
4. Služba je poskytována celoročně ve stanovené provozní době služby, a to po dobu platnosti smlouvy.

Provozní doba:

- Ambulantní – můžete přijít k nám (i bez objednání)
 - Úterý: 8:00–13:00
 - Čtvrtek: 12:00–17:00
 - Terénní – na základě předchozí domluvy v těchto dnech
 - Pondělí–Čtvrtek: 8:00–17:00
 - Pátek: 8:00–12:00
 - Psychologické konzultace – na základě předchozí domluvy v těchto dnech – Pondělí: 15:00–17:00
 - Úterý: 14:00–17:00
5. Četnost jednotlivých setkání je stanovena v individuálním plánu klientky.

IV.

Výše úhrady za sociální službu a způsob jejího plnění

1. Služba Podpora Na počátku je poskytována bezplatně.

V.

Ujednání o dodržování Podmínek spolupráce

1. Podmínky spolupráce jsou upraveny touto smlouvou.
2. Klientka se zavazuje být dle svých možností a schopností aktivní při vzájemné spolupráci.
3. Klientka se zavazuje dodržovat domluvené termíny společných setkání. V případě, že se klientka nemůže dostavit, zavazuje se předem telefonicky nebo e-mailem omluvit z neúčasti na setkání nebo oznámit včas své zpoždění.
4. Klientka se zavazuje poskytovat pro účely poskytování služby pravdivé informace.
5. Klientka se zavazuje v případě nouzové nebo havarijní situace jednat podle pokynů pracovnice služby a respektovat provoz služby.
6. 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).
7. Poskytovatel může ukončit konzultaci, pokud klientka není schopna srozumitelné a smysluplné komunikace (například z důvodu vlivu návykových látek nebo kvůli akutní fázi psychotického onemocnění).
8. Poskytovatel může ukončit konzultaci, pokud se klientka chová agresivně (vyhrožování, fyzické napadení, ničení vybavení aj.).

VI.

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1. Tato smlouva může být kdykoli ukončena následujícími způsoby:
 - a) vzájemnou písemnou dohodou výše uvedených smluvních stran
 - b) vypršením doby, na kterou byla smlouva uzavřena
 - c) naplněním sjednaného individuálního plánu
2. Klientka může tuto smlouvu kdykoli vypovědět, i bez udání důvodu. Výpovědní doba v tomto případě může být okamžitá.
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

článek V. 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). d) Klientka nevyužívá službu déle než 3 měsíce.

4. 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 zaslána e-mailem, nebo poštou. Za den doručení bude v takovém případě považován den, kdy byla zásilka doručovací službou vrácena poskytovateli jako nedoručená.

VII.

Doba platnosti smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do s možností prodloužení při trvání nepříznivé sociální situace.
2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem, kdy byla podepsána oběma stranami.

VIII.

Závěrečná ustanovení smlouvy

1. Smlouva je vyhotovena ve dvou originálech, přičemž každá ze smluvních stran obdrží jedno toto vyhotovení.
2. Smlouvu lze měnit sepsáním Dodatku ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby, a to po dohodě obou smluvních stran
3. Smluvní strany svým podpisem stvrzují, že smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že smlouvu neuzavřely v tísní či za nevýhodných podmínek.
4. Smluvní strany svým podpisem stvrzují, že smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují vlastnoručními podpisy.

5. Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy:

Příloha č.1: Souhlas se shromažďováním a zpracováváním osobních a citlivých údajů

Příloha č.2: Postup pro podávání stížností

V dne:

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

Příloha č. 1: Souhlas se shromažďováním a zpracováváním 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, uděluje klientka písemně podpisem tohoto 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.

V dne:

.....

podpis klientky

Příloha č. 2:

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1. Stížnosti jsou pro pracovníky zdrojem informací o poskytované službě a o tom, jak je Vámi služba vnímána, přijímána, hodnocena, jak splňuje Vaše očekávání, kde jsou její slabá místa apod.
2. Svou nespokojenost můžete vyjádřit kdykoliv, nejpozději však ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, již se stížnost týká, na újmu.
3. Stížnost je vyjádřená nespokojenost, kdy se můžete vyjádřit k:
 - a) chování, které vnímáte jako omezující, příp. porušující Vaše práva a důstojnost,
 - b) poskytovaným činnostem/aktivitám a práci pracovníků,
 - c) způsobu jednání a chování pracovníků,
 - d) prostředí, ve kterém je služba poskytována,
 - e) provozu, chodu a fungování organizace,
 - f) dalším oblastem, které Vám znepříjemňují/znesnadňují pobyt u nás.
4. Stížnost můžete podat následujícími způsoby:
 - a. sama osobně**
 - ústní formou: svému klíčovému pracovníkovi nebo jakémukoliv jinému pra

covníkovi

- písemnou formou: dopisem zaslaným na adresu služby: Špitálka 33, 602 00 Brno
- telefonicky: 774 440 821
- elektronickou formou: podpora@napocatku.cz
- pokud Vaše stížnost směřuje na konkrétního pracovníka, posloupnost je následující:
 - stížnost na pracovníky se podává vedoucí pracovníci
 - stížnost na vedoucí pracovníci se podává koordinátorce služeb
 - stížnost na koordinátorku služeb se podává ředitelce organizace
 - stížnost na ředitelku se podává předsedkyni správní rady

b. prostřednictvím jiné osoby - zastoupit Vás může:

- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce,
- osoba blízká, nemůžete-li stížnost podat sama s ohledem na zdravotní stav nebo úmrtí,
- osoba Vámi zmocněná,
- člen Vaší domácnosti oprávněný k Vašemu zastupování,
- zaměstnanec organizace.

c. anonymně - vhozením stížnosti do schránky, která je umístěná u vchodových dveří do služby, nebo jiným způsobem, kterým Vás nebude možné identifikovat

5. Lhůta pro vyřízení Vaší stížnosti je maximálně 30 dnů ode dne, kdy nám byla stížnost doručena. Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen poskytovatel informovat stěžovatele
6. O způsobu vyřízení stížnosti Vás budeme písemně informovat. V případě podání anonymní stížnosti je sdělení v písemné podobě vyvěšeno na webových stránkách. Za vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí pracovníce.
7. Jako stěžovatel máte právo nahlížet do dokumentace, kterou o stížnosti vedeme, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
8. Dále máte možnost podat stížnost:

- *ředitelce* Na počátku, o. p. s. Bc. Barboře Bumbové (kontakt: Bc. Barbora Bumbová, Příkop 6, 602 00 Brno, tel. 728 934 167, e-mail: barbora.bumbova@napocatku.cz),

- *předsedkyni správní rady* Janě Lazárikové. (kontakt: Jana Lazáriková, Příkop 6, 602 00 Brno, tel. 775 040 405, e-mail: partykova.jana@seznam.cz).
 - *Kanceláři veřejného ochránce práv – ombudsmanovi* (kontakt: Údolní 39, 602 00 Brno, telefon: 542 542 888, 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz)
9. Pokud nesouhlasíte s vyřízením stížnosti, nebo pokud stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete se obrátit na:
- *Ministerstvo práce a sociálních věcí* (kontakt: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz)
 - zde prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. V žádosti uvedete důvod, proč žádáte o prověření vyřízení stížnosti.