



**Poradna
pro rodinu**
Pardubického kraje

Příspěvková organizace Pardubického kraje
zastoupená ředitelkou Mgr. Petrou Láškovou, MBA
se sídlem Mozartova 449, 530 09 Pardubice
www.poradnapardubice.cz

Smlouva o poskytování sociální služby

čl.1 Označení smluvních stran

Smlouva je uzavřena v souladu s § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi těmito smluvními stranami:

Poradna pro rodinu Pardubického kraje (dále jen PPR Pk), Mozartova 449, Pardubice 530 09, zastoupená Mgr. Petrou Láškovou, MBA (ředitelkou PPR Pk).

K podpisu této smlouvy je za sociální službu Odborné sociální poradenství (dále jen OSP) oprávněn příslušný odborný pracovník:, prostřednictvím kterého bude spolupráce uživatele s poskytovatelem zajištěna.

a uživatele na straně druhé

Jméno a příjmení:

Datum narození:

Adresa:

Telefonní číslo:.....

E-mail:.....

Zastoupen:.....

Datum narození:

Adresa:

Telefonní číslo:.....

čl.2 Druh sociální služby

Poskytovatel je zařízením sociálních služeb ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen zákon o sociálních službách) dle § 37 poskytuje službu odborné sociální poradenství.

čl. 3 Rozsah poskytování sociální služby

Sociální služba uvedená v čl. 2 bude uživateli poskytovatelem poskytována na adrese PPR Pk:

v Pardubicích

Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Mozartova 449
530 09 Pardubice

ve Svitavách

Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Riegrova 2063/11
568 02 Svitavy

na kontaktním místě ve Vysokém Mýtě

Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Plk. B. Kohouta 914
Litomyšlské Předměstí
566 01 Vysoké Mýto

na kontaktním místě v Moravské Třebové

Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Olomoucká 178/2
Město
571 01 Moravská Třebová

v Chrudimi

Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Široká 29
537 01 Chrudim IV.

v Ústí nad Orlicí

Poradna pro rodinu Pardubického kraje
Na Pláni 1343
562 06 Ústí nad Orlicí

Nebo může probíhat telefonicky, písemně, v on-line prostoru či v terénu.

Čas poskytování sociální služby:

pondělí: 8:00 - 11:00, 12:00 - 17:00, případně dle individuální domluvy
úterý: 8:00 - 11:00, 12:00 - 14:00, případně dle individuální domluvy
středa: 8:00 - 11:00, 12:00 - 17:00, případně dle individuální domluvy
čtvrtek: 8:00 - 11:00, 12:00 - 14:00, případně dle individuální domluvy
pátek: 8:00 - 12:00, případně dle individuální domluvy

Termíny setkání budou stanoveny dle dohody mezi uživatelem a pracovníkem OSP.

Aktuální čas poskytování sociální služby je uveden v platném Popisu realizace dostupném na:
[Registr poskytovatelů sociálních služeb | MPSV](#)

čl. 4 Výše úhrady za poskytování sociální služby

Sociální služba je uživateli v souladu s § 72 zákona o sociálních službách poskytována **bezplatně**.

čl. 5 Ujednání o dodržování vnitřních pravidel poskytovatele sociální služby

Povinnosti pracovníka

Pracovníci jsou z důvodu ochrany uživatelů a zvyšování profesionální úrovně poskytované služby seznámeni s obecně závaznými normami v oblasti lidských práv, s právy uživatelů i s ostatními platnými právními předpisy.

Pracují v souladu s interními zásadami služby, tyto jsou:

- Odbornost – Služba je poskytována odbornými pracovníky (manželský a rodinný poradce, sociální pracovník), kteří odpovídají svými kvalifikačními předpoklady zákonem stanoveným požadavkům (§ 115 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění). Bezplatnost – Služba je poskytována bez úhrady (dle § 72 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).
- Důvěrnost a bezpečí – Poskytovatel sociální služby je povinen zachovávat mlčenlivost i po ukončení pracovního poměru. Tuto povinnost stanovuje § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, a také Zákoník práce. Výjimky jsou upraveny platnou legislativou.
- Respekt a nestrannost – Poskytovatel respektuje osobnost uživatele, jeho přání a požadavky a zajišťuje právo uživatele vyjádřit svou vůli ve všech oblastech poskytované služby, například prostřednictvím připomínek nebo stížností v případě nespokojenosti se službou. Odborné sociální poradenství je poskytováno všem osobám bez rozdílu rasy, pohlaví, zdravotního postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázoru či sociálního statusu. Pomoc a podpora jsou poskytovány nestranně, bez předsudků a bez vlivu politických nebo náboženských přesvědčení poskytovatele.
- Podpora aktivního přístupu uživatele – Poskytovatel podporuje aktivní participaci uživatelů na plnění stanovených cílů a zabezpečuje takové podmínky, které předcházejí vzniku závislosti na poskytované službě. Primárním cílem je postupné osamostatnění uživatele a jeho začlenění do přirozeného společenského prostředí.
- Nezávislost – Poradna poskytuje služby uživatelům nezávisle na státních či jiných institucích, včetně těch, od kterých čerpá finanční prostředky na svou činnost.

Práva uživatele

- Ukončit spolupráci bez udání důvodu
- Vystupovat anonymně, v případě, že mu není doporučena spolupráce institucí jako OSPOD, soud, Policie
- Podle potřeby změnit svou zakázku
- Na důstojné a rovné zacházení
- Vyjádřit se ke službě
- Stanovit si cíl své zakázky, a zvolit si, jak se bude postupovat při řešení jeho nepříznivé sociální situace
- Mít informace o poskytované službě
- Mít zajištěnou ochranu svých osobních údajů
- Na individuální přístup, nestrannost, porozumění a komplexní přístup od pracovníků
- Nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena
- Podat stížnost (uživatel má právo podat stížnost, není – li spokojen se způsobem, průběhem, kvalitou poskytovaných služeb nebo přístupem pracovníka. (Podání stížnosti ze strany klienta nebude mít žádný negativní vliv na další poskytování služby).

Stížnost lze podat následující formou:

Ústně: osobně nebo zprostředkovaně přes pracovníka služby

Písemně na adresu:

Mgr. Petra Lášková, MBA

ředitelka Poradny pro rodinu Pk

Mozartova 449, 530 09 Pardubice

E-mailem: petra.laskova@poradnapardubice.cz

Anonymně: vhozením do schránky nacházející se u vchodových dveří Gymnázia, Mozartova 449, 530 09 Pardubice či do poštovních schránek všech pracovišť Poradny pro rodinu Pk

Stížnost přijímá kterýkoliv pracovník Poradny pro rodinu Pk, který ji neprodleně předává ředitelce organizace, která následně stížnost vyřizuje.

Povinnosti uživatele

- Omluvit se v případě, kdy se nemůže dostavit na domluvenou konzultaci a to nejméně 24 hodin před stanoveným termínem

- Aktivně se podílet na řešení své nepříznivé sociální situace
- Neomezovat zájemce, uživatele či pracovníky služby, nenapadat je slovně ani fyzicky
- Nepoškozovat majetek organizace
- Pokud uživatel přichází s nezletilým dítětem, tak za něho zodpovídá po celou dobu návštěvy a ve všech prostorách poradny
- Dodržovat ustanovení, že pořizovat audio, video, nebo jiný druh záznamu z konzultací či prostor poradny je zakázáno, spolupráce tím může být ze strany poskytovatele okamžitě ukončena
- Nebýt pod vlivem alkoholu, drog či jiných psychotropních látek
- Dostavit se ve stanovený čas na domluvenou konzultaci (v případě pozdního příchodu uživatele na konzultaci je akceptováno 15 minutové zpoždění s tím, že konzultace nebude prodloužena o dobu zpoždění). Pokud se uživatel zpozdí o více jak 15 minut a ze stanovené konzultace se neomluví, pak tato konzultace tzv. „propadá“. Poskytovatel v případě doporučené spolupráce s OSPOD, soudem či policií má právo tyto instituce o skutečnosti propadnutí konzultace informovat
- Vyjma asistenčních psů z důvodu zdravotního omezení, je vstup zvířat do poradny zakázán

Uživatel prohlašuje, že byl seznámen s podmínkami poskytování sociální služby a se svými právy a povinnostmi (čl. 5) , uvedenými v této smlouvě. Uživatel se zavazuje uvedeně povinnosti dodržovat a bere na vědomí, že jejich porušení je důvodem k ukončení poskytování služby.

čl. 6 Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

Ukončení ze strany uživatele

Uživatel může ukončit spolupráci kdykoliv bez udání důvodu (nedostaví se na domluvené setkání, opustí konzultaci, sdělí, že již nechce ve spolupráci nadále pokračovat).

Ukončení ze strany poskytovatele

K ukončení ze strany služby dochází nejčastěji z důvodu naplnění zakázky uživatele, který se již nenachází v nepříznivé sociální situaci. Dalšími důvody jsou:

- porušení pravidel sociální služby (agresivní chování, ničení majetku organizace, uživatel se 3x nedostaví bez omluvy na konzultaci)
- uživatel vykazuje znaky chování a jednání, které odpovídá chování a jednání pod vlivem alkoholu, drog a omamných látek
- uplynutím sjednané doby (PPR Pk nabídne klientovi navazující služby)
- poruší-li uživatel svoje povinnosti

Výpověď je platná a účinná okamžikem sdělení nebo předání druhé smluvní straně. Kontaktování uživatele služby probíhá buď osobně, nebo v rámci kontaktních údajů uvedených uživatelem služby či institucí.

čl. 7 Doba platnosti smlouvy

Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva je platná do doby ukončení spolupráce uživatele a PPR PK, na kterém se uživatel a poskytovatel domluví – typicky po naplnění dohody, dosažení předem smlouveného počtu konzultací, dosažení cíle spolupráce, případně do okamžiku její výpovědi ze strany uživatele či poskytovatele.

čl. 8 Závěrečná ustanovení

Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel v souvislosti s poskytováním sociální služby zpracovává jeho osobní údaje, a to v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování sociální služby, vedení dokumentace a plnění povinností vyplývajících z platných právních předpisů. Poskytovatel se

zavazuje nakládat s osobními údaji v souladu s platnou legislativou, zejména zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a příslušnými ustanoveními obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR). Údaje mohou být v anonymizované podobě využity rovněž pro statistické a metodické účely poskytovatele.

Uživateli služby může být využití služby doporučeno nebo uloženo ze strany instituce (např. OSPOD, soud, Policie ČR). Uživatel je při zahájení spolupráce informován o rozsahu, způsobu a účelu případného poskytování zpráv těmto institucím. Předávání informací probíhá v souladu s platnými právními předpisy, zejména ustanoveními § 100 a § 100a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V případech, kdy právní předpis neukládá poskytovateli oznamovací nebo informační povinnost, jsou informace třetím stranám poskytovány pouze s informovaným souhlasem uživatele služby.

Změny v této smlouvě lze provést jen písemnou dohodou smluvních stran formou číslovaných dodatků.

Tato smlouva se vyhotovuje ve dvojím originálním vyhotovení, přičemž jeden originál smlouvy si ponechá poskytovatel a druhý uživatel.

Smluvní strany po přečtení smlouvy prohlašují, že smlouva byla sepsána podle jejich pravé, dobrovolné a svobodně projevené vůle, na důkaz čehož připojují své podpisy.

V dne.....

Podpis poskytovatel
(příslušný pracovník OSP Poradny pro rodinu Pardubického kraje)

Podpis uživatel