

Smlouva se uzavírá **ústně** a obsahuje tyto náležitosti:

☼ **Označení smluvních stran:**

Poskytovatel: Centrum pro rodinu Sluníčko, z.ú., Prostřední Bludovice 684, 739 37 Horní Bludovice, IČO: 265 91 537, zastoupený ředitelkou Mgr. Lenkou Kalnikovou

Klient: Jméno a příjmení klienta, adresa

☼ **Druh soc. služby, rozsah poskytování:** odborné sociální poradenství; základní/odborné poradenství

☼ **Průběh poskytování služby:** pravidelné, předem domluvené konzultace s cílem hledání možností naplňování stanoveného cíle, dle potřeby zadávání úkolů na příští konzultaci

☼ **Místo a čas poskytování služby:** konzultace probíhají v prostorách Poradny (Karviná/Třinec dle bydliště klienta), termín je vždy předem domluven, pracovníci jsou dále k dispozici v těchto časech:

	KARVINÁ	TŘINEC
PONDĚLÍ	8:00 - 12:00 13:00 - 15:00	8:00 - 12:00 13:00 - 16:00
ÚTERÝ	8:00 - 12:00 13:00 - 17:00	8:00 - 12:00 13:00 - 17:00
STŘEDA	8:00 - 12:00 13:00 - 15:00	8:00 - 12:00 13:00 - 15:00
ČTVRTEK	8:00 - 12:00 13:00 - 16:00	-----

☼ **Výše úhrady:** sociální služba je klientům poskytována bezplatně

☼ **Vnitřní pravidla stanovená poskytovatelem:**

- Klienti docházejí na domluvené konzultace včas, v případě, že se nemohou na domluvený termín dostavit, předem se telefonicky omluví a sjednají si jiný termín konzultace.
- V případě, že se klient na sjednanou konzultaci bez předchozí omluvy nedostaví, bude mu zaslána SMS o neproběhlé konzultaci s výzvou, aby pracovníka do 24 hodin kontaktoval. Pokud klient ve stanovené době na SMS nezareaguje, CPR má za to, že o pokračování služby nemá zájem a je s ním vypovězena smlouva.
- Klient je povinen chovat se a jednat dle platných společenských norem (nepoužívá vulgarity, slovní ani fyzickou agresi, nemaří spolupráci).

☼ **Podmínky poskytování služby:**

- V rámci kvalitního poskytování služby zpracovává poskytovatel osobní a citlivé údaje klientů.
- Pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost s výjimkou stanovenou zákonem.
- Schůzky jsou sjednávány na konkrétní čas, předpokládaná délka schůzky je 60 min., max. 90 min.
- Klientovi je na základě kapacity přidělen pracovník, který s ním bude na plnění cíle pracovat, klient nemá možnost si pracovníka zvolit.
- Na konzultaci se musí klient předem telefonicky objednat.

☼ **Doba platnosti smlouvy:** smlouva je uzavírána na dobu určitou, a to do splnění posledního cíle individuálního plánu klienta či jednou z níže zmiňovaných možností

☼ **Výpovědní důvody, výpovědní lhůty a další způsoby ukončení spolupráce**

- Klient může smlouvu kdykoliv písemně/ústně vypovědět.
- Poskytovatel může smlouvu ústně vypovědět v případě, že:
 - nemůže ze závažných důvodů poskytovat službu,
 - klient tuto smlouvu opakovaně závažným způsobem porušuje (nedostaví se bez omluvy a nekontaktuje pracovníka do 24 hodin/porušuje vnitřní pravidla stanovená poskytovatelem).
- Dále může být smlouva vypovězena vzájemnou dohodou poskytovatele s klientem v situaci, kdy:
 - cíl spolupráce byl naplněn a nevyskytují se žádné další cíle, na kterých by chtěl klient pracovat,
 - všechny možnosti služby již byly vyčerpány a cíl se nepodařilo naplnit,
 - klient nevidí smysl v dalším poskytování služby.
- Výpovědní lhůta běží od doručení výpovědi, v její době nadále trvá smluvní vztah.
- Výpovědní lhůta trvá do 24:00 hodin dne, ve který byla výpověď podána. Po vypovězení smlouvy je možné obnovit spolupráci po uplynutí 3 měsíců od platnosti výpovědi.

Subjektem, který zpracovává osobní údaje klientů je Centrum pro rodinu Sluníčko, z.ú. V případě dotazů k oblasti zpracování osobních údajů během poskytování sociální služby se mohou klienti obracet na svou pracovníci.

- ☒ **Účel zpracování:** Osobní údaje klientů a dítěte/děti shromažďujeme na základě zájmu o spolupráci s naší organizací a uzavření smlouvy. Všechny zpracovávané údaje jsou nezbytně nutné k poskytování služeb, přiměřené a omezené na nezbytný rozsah tak, aby mohl být splněn účel, pro který informace shromažďujeme.
- ☒ **Jaké údaje shromažďujeme:** Povaha shromažďovaných údajů se odvíjí od služby, kterou klient čerpá. Přehled zpracovávaných informací v rámci dané služby včetně zákonného oprávnění je uveden v následující tabulce:

POSKYTOVANÁ SLUŽBA	SHROMAŽĎOVANÉ INFORMACE	ZÁKONNÉ OPRAVNĚNÍ
Jednání se zájemcem o sociální službu	Identifikační údaje - <i>jméno a příjmení, obec</i> Kontaktní údaje - <i>telefonní kontakt</i>	Zák. č. 108/2006 Sb. Vyhláška č. 505/2006 Sb. Zák. 499/2004 Sb.
Sociální poradenství	Identifikační údaje - <i>jméno a příjmení, obec</i> Kontaktní údaje - <i>telefonní kontakt</i> Citlivé údaje - <i>informace o zdrav. stavu, výsledky diagnostických metod apod.</i>	Zák. č. 108/2006 Sb. Vyhláška č. 505/2006 Sb. Zák. 499/2004 Sb.
Návazné služby	Identifikační údaje - <i>jméno a příjmení, obec</i> Kontaktní údaje - <i>telefonní kontakt</i> Citlivé údaje - <i>informace o zdrav. stavu, výsledky diagnostických metod apod.</i>	Zák. 108/2006 Sb. Vyhláška č. 505/2006 Sb. Zák. 499/2004 Sb. Zákon č. 202/2012 Sb.

Citlivé údaje klienta jsou zpracovávány pouze na základě jeho výslovného souhlasu.

- ☒ **Jak vaše údaje chráníme:** Údaje shromažďujeme zabezpečené a chráněné. Většina informací je uchovávána pouze v elektronické podobě a přístup k nim je chráněn hesly. Údaje vyžadující písemnou formu jsou uloženy v šanonech v uzamykatelných skříních. Telefonní čísla zájemců/klientů jsou uchovávána v mobilních telefonech, které jsou chráněny heslem. Pro evidenci schůzek v kalendáři/diáři jsou používány zkratky.
- ☒ **Zpracovávání údajů externisty:** V případě, že se klient rozhodne využít návazné služby poskytované externisty (např. mediace), mají externisté k dispozici pouze informace, které jsou potřebné k realizaci služby.
- ☒ **Jak dlouho osobní údaje zpracováváme:** Osobní údaje klientů uchováváme po dobu platnosti smlouvy. Následně údaje archivujeme po dobu 10 let a po jejich uplynutí jsou všechny informace zlikvidovány, skartovány.
- ☒ **Předávání osobních údajů:** Interní i externí zaměstnanci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech informacích, které nabyli v průběhu spolupráce, i po jejím ukončení. Rozhodne-li se rodič/zákonný zástupce uzavřít smlouvu o poskytované službě pro dítě, vyzve jej pracovník, aby o začínající spolupráci informoval/a druhého rodiče. Dle §100a Zákona č. 108/2006 Sb. jsme povinni sdělit orgánu sociálně-právní ochrany dětí tyto údaje nezbytné pro poskytnutí sociálně-právní ochrany: zda je/byla klientovi poskytována sociální služba, druh, forma poskytované sociální služby a doba jejího poskytování, zhodnocení průběhu poskytování sociální služby. Osobní údaje klientů jsme povinni poskytnout také orgánům činných v trestním řízení (např.: státní zástupce, soud, policie), a to na základě jejich písemné žádosti.
- ☒ **Práva klienta:** Klient má právo nahlédnout do dokumentace, ve které osobní údaje uchováváme, právo na opravu jakéhokoliv osobního údaje, právo požádat o smazání konkrétního citlivého údaje, právo odvolat kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů.

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Klienti mají právo vyjadřovat se ke kvalitě poskytované služby formou podání podnětu či stížnosti. Stížnost je možné podat také anonymně. O výsledku řešení podané stížnosti je klient písemně vyrozuměn.

MOŽNOSTI PODÁNÍ PODNĚTŮ, STÍŽNOSTÍ

- **ústně** kterémukoliv pracovníkovi Poradny
- **telefonicky** na uvedené kontakty
- **písemně** vhozením do schránky či poštou:
 - Jurkovičova 1547, 735 06 Karviná
 - Máchova 643, 739 61 Třinec
- **e-mailem** na uvedené adresy

KONTAKTY PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- **Mgr. Lenka Kalníková** ☎ 608 615 138
✉ lenka.kalnikova@poratec.cz
- **Mgr. Simona Rykalová** ☎ 605 443 626
✉ simona.rykalova@poratec.cz
- **Mgr. Jana Rodáková** ☎ 553 035 626
✉ rodakova@tesin.cz

KONTAKTY PRO ODVOLÁNÍ

- **Krajský úřad**
☎ 595 622 373
✉ posta@m.sk.cz
- **Veřejný ochránce práv**
☎ 542 542 888
✉ podatelna@ochrance.cz