

PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

PORADNA PRO INTEGRACI, z. ú., Opletalova 921/6, Praha 1, 110 000
PORADNA PRO INTEGRACI, z. ú., Velká Hradební 33, Ústí nad Labem, 400 01

JAK PROBÍHÁ JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU?

Se zájemci o službu jednájí naši odborní pracovníci, kteří zejména:

- Ověří, zda zájemce spadá do cílové skupiny služby.
- Informují zájemce o službě, obsahu, cíli a podmínkách, za kterých je služba poskytována.
- Zjišťují zájemcovi potřeby a očekávání od služby.
- Informují zájemce o možnosti využít služby na základě ústní či písemné dohody, popř. anonymně. Zájemce se vždy sám svobodně rozhodne, zda služby využije.

MŮŽE BÝT POSKYTNUTÍ SLUŽBY ODMÍTNUTO?

Ze strany PPI může být poskytnutí služby odmítnuto pouze v těchto případech:

- Zájemce nespadá do cílové skupiny sociální služby.
- Neposkytujeme služby, o které zájemce žádá.
- Nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby.
- Zájemce vykazuje známky intoxikace či agresivního chování.

KDO JE KLIENTEM PPI

- Zájemce o službu se stává klientem podpisem GDPR a uzavřením písemné/ústní smlouvy.
- Klientem se může stát cizinec s platným povolením k pobytu na území České republiky, bez omezení věku. Přesný okruh je vymezen §4 zákona č. 108/2006 Sb., O sociálních službách.

ZÁSADY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

- Služby jsou poskytovány zdarma.
- Pracovníci dbají na ochranu lidské důstojnosti klientů služby.
- Poskytovaná služba vychází z individuálních potřeb klienta.
- Poskytované služby podporují samostatnost klienta.
- Služby jsou poskytovány s respektem k přání klientů.

KDY MŮŽE BÝT POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY UKONČENO?

Pokud klient není spokojený s průběhem poskytované služby nebo má jakékoliv jiné důvody, proč již nechce s naší organizací spolupracovat, má právo spolupráci kdykoliv ukončit, a to bez udání důvodu.

Ukončení poskytování služby ze strany Poradny pro integraci je možné pouze v níže uvedených případech, a to písemně či ústně s udáním důvodu.

Písemně poskytování služby ukončíme pokud:

- Již pominuly důvody, pro které klient službu využíval.
- Klient již nespadá do cílové skupiny.
- PPI přestala být organizací oprávněnou k poskytování dané služby.
- Klient porušuje povinnosti, k jejíž plnění se zavázal při sjednání smlouvy.
- Písemné oznámení o ukončení poskytování služby ze strany PPI musí obsahovat výpovědní důvod podle výše uvedených příčin a odůvodnění.

Ústně ukončíme poskytování služby pokud:

- Klient je agresivní vůči zaměstnanci PPI nebo jiným osobám v prostoru, kde je služba poskytována.
- Klient záměrně poškozujet majetek PPI.
- Klient je pod vlivem návykových látek a jeho stav neumožňuje konstruktivní spolupráci.
- Klient služby se opakovaně (3x po sobě) bez omluvy nedostaví na sjednanou schůzku.
- Klient odmítá písemně souhlasit se zpracováním osobních údajů, které jsou nezbytné pro poskytování služby.
- Klient se aktivně nepodílí na řešení své zakázky.
- Klient opakovaně poskytuje nepravdivé informace.

Ústní ukončení služby z výše uvedených důvodů není překážkou pro opětovné poskytování služby v případě, že o ni klient znovu požádá a důvod, pro který mu bylo poskytování služby ukončeno, již pominul.

JAK SI STĚŽOVAT NA KVALITU POSKYTNUTÉ SLUŽBY?

Stížnost je možné podat ústně (osobně, telefonicky) a písemně (osobně, poštou, e-mailem, vhozením do schránky u vstupu do kanceláře PPI označené „Stížnosti, podněty a připomínky“). Stěžovatel má také možnost podat stížnost či podnět anonymně. K podání stížnosti lze využít také předepsaný FORMULÁŘ STÍŽNOSTÍ.

Postup při stížnosti podané na pracovníky organizace:

- Stížnost na řadového pracovníka řeší vedoucí oddělení.
- Stížnost na vedoucího oddělení řeší ředitelka organizace, popř. vedoucí pobočky v Ústí nad Labem.
- Stížnost na vedoucího pobočky řeší ředitelka.
- Stížnost na ředitelku řeší zřizovatel – resp. správní rada.

Po ověření a vyhodnocení dostupných informací pověřeni pracovníci (vedoucí sociálního oddělení, koordinátor právní skupiny a ředitelka organizace) rozhodnou, zda je stížnost:

1. **Oprávněná** – tedy, že k pochybení ze strany poskytovatele nebo jeho pracovníků skutečně došlo. Pak stanoví opatření (např. omluva stěžovateli, náprava jednání atd.). Realizaci opatření týkající se majetkové újmy či náhrady škody řeší ředitelka ve spolupráci se správní radou

2. **Neoprávněná** – postup organizace nebo jejích pracovníků byl správný a k pochybení nedošlo.
3. **Nelze zjistit, zda je stížnost oprávněná** – tam, kde se jedná o tvrzení jedné osoby proti tvrzení druhé osoby, a nejsou dostupná fakta, která by tato tvrzení doložila (např. situace, které se odehrají bez přítomnosti dalších osob atd.). Zde řešitelé stížnosti doporučí opatření, která směřují k prevenci v oblasti, která je obsahem stížnosti.

Ve všech těchto případech pracovníci, kteří stížnost vyřizují, stěžovatele písemně vyrozumí o výsledku řešení stížnosti a stěžovatele seznámí s přijatými opatřeními. Stěžovatel má také možnost podat podnět nezávislé organizaci na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

NEMLUVÍTE DOBRĚ ČESKY?

Pokud zájemce o službu nemluví stejným jazykem, jako pracovník, který poradenství poskytuje, využije pracovník při jednání služby interkulturních pracovníků, nebo externích tlumočnicků, kteří zajistí tlumočení příslušného jazyka. V případě, že žádný pracovník organizace nemluví jazykem klienta, zajistí si klient tlumočnicka sám. Pracovník organizace zájemci s hledáním vhodného tlumočnicka pomůže.

JSTE MLADŠÍ 15 LET?

V případě, že je zájemcem osoba mladší 15 let musí doložit Souhlas zákonného zástupce dítěte s využitím sociální služby.

CO SE STANE, POKUD MI BUDE SLUŽBA ODMÍTNUTA/UKONČENA?

- V případě, že dojde k odmítnutí poskytnutí sociální služby zájemci, pracovník poskytne zájemci či klientovi základní sociální poradenství a informuje jej o jiných vhodných sociálních službách, které zájemce může využít.
- V případě ukončení služby ze strany poskytovatele (písemného či ústního) je pracovník PPI rovněž povinen klientovi poskytnout základní sociální poradenství a informovat jej o jiných vhodných sociálních službách, které klient může využít.

Sociální a právní poradenství je poskytováno v rámci registrované sociální služby Odborné sociální poradenství dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.