

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

ID služby: 4963723

Smluvní strany:

Jméno:

Datum narození:

Bytem:

(případně v zastoupení zákonný zástupce, opatrovník: jméno, datum narození, bytem)

(dále jen „uživatel služby“)

a

Poradna pro občanství/Občanská a lidská práva, z. s.

U Kanálky 1559/5, Praha 2, PSČ 120 00

zastoupená pracovníkem:

tel.:

email:

(dále jen „Poradna“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o poskytnutí odborného sociálního poradenství:

I.

Na základě vyhodnocení nepříznivé sociální situace popsané uživatelem služby Poradna konstatuje, že uživatel služby má nárok na poskytnutí odborného sociálního poradenství. Strany se proto dohodly na uzavření této smlouvy, která se řídí ustanoveními zákona o sociálních službách a *Všeobecnými podmínkami pro poskytování odborného sociálního poradenství*, které jsou nedílnou součástí této smlouvy jako její příloha (dále jen „*Všeobecné podmínky*“). Uživatel služby podpisem této smlouvy stvrzuje, že se s těmito *Všeobecnými podmínkami* seznámil, porozuměl jejich obsahu a bezvýhradně s nimi souhlasí a zavazuje se po dobu platnosti této smlouvy řádně plnit své závazky z těchto *Všeobecných podmínek* pro něj vyplývajících.

II.

Poradna se zavazuje uživateli služby poskytnout za podmínek popsanych v čl. I. odborné sociální poradenství, a to v rozsahu těchto činností a úkonů (*příslušné pole zaškrtnout!*):

a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

zprostředkování navazujících služeb

b) sociálně terapeutické činnosti:

poskytnutí poradenství v oblastech orientace

v sociálních systémech

práva

v oblasti vzdělávání

c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím,

a to *ambulantní formu* poskytování služby, na adrese pobočky Poradny:

.....

v úředních hodinách této pobočky, tedy v.....od.....do.....hod.

III.

Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou podle čl. XIII. příložených *Všeobecných podmínek*.

IV.

Jakékoli změny nebo doplnění této smlouvy mohou být po dobu její platnosti ujednány pouze formou písemných číslovaných dodatků.

V dne

V dne

za Poradnu

uživatel služby

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ ODBORNÉHO SOCIÁLNÍHO PORADENSTVÍ (4963723)

Ze dne 1. 1. 2025

Tyto všeobecné podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy o poskytování sociální služby, k níž budou při jejím podpisu jako její příloha připojeny.

DRUH SOCIÁLNÍ SLUŽBY A SMLUVNÍ STRANY

I.

Obsah poskytovaných služeb – obecné ustanovení

(1) Poradna pro občanství/občanská a lidská práva (dále jen „poskytovatel“) se zavazuje v rámci uzavřené smlouvy o poskytnutí sociální služby poskytnout uživateli sociálních služeb (dále jen „uživatel služby“) odborné sociální poradenství; služba spočívá v poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci. Fyzická osoba je v nepříznivé sociální situaci, pokud odpovědný pracovník poskytovatele na základě vyhodnocení její situace zjistí oslabení nebo ztrátu schopnosti zájemce o službu z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění zájemce o službu a jeho ochranu před sociálním vyloučením.

(2) Účelem odborného sociálního poradenství podle těchto Všeobecných podmínek je zajistit pomoc a podporu uživateli služby s cílem jeho sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

II.

Smluvní strany

Uživatelem služby je fyzická osoba, která

- a) se nachází v nepříznivé sociální situaci, vymezené v čl. I., a současně
- b) je uvedena v okruhu oprávněných osob podle § 4 odst. 2 ve spojení s odst. 1 zákona o sociálních službách.

ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

III.

Rozsah poskytovaných plnění ze smlouvy

V rámci uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby má uživatel služby nárok na základní sociální poradenství a dále za účelem dosažení svého osobního cíle, svých potřeb a schopností nárok na provedení všech nebo jen některých základních činností ze strany poskytovatele v rozsahu všech nebo jen některých úkonů, v tomto rozsahu:

a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

zprostředkování navazujících služeb,

b) sociálně terapeutické činnosti:

poskytnutí poradenství v oblastech orientace

- v sociálních systémech,
- práva
- v oblasti vzdělávání.

c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

IV.

Určení poskytovaných plnění po dobu trvání smlouvy – jednotlivé „zakázky“

Poskytované činnosti v rozsahu jednotlivých úkonů podle čl. III sjednávají po dobu trvání smlouvy průběžně poskytovatel s uživatelem služby s ohledem na osobní cíl uživatele služby v rámci určení jednotlivých plnění z této smlouvy, a to formulací jednotlivé „zakázky“ nebo „zakázek“.

MÍSTO A ČAS POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

V.

(1) Sociální služby podle těchto Všeobecných podmínek poskytuje poskytovatel uživateli služby:

- a) ambulantní formou, kdy uživatel služby dochází nebo je doprovázen na pracoviště poskytovatele,
- b) v odůvodněných případech i na jiném místě, zejména jde-li o doprovod v rámci zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a při poskytování pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

(2) Sociální služby podle těchto Všeobecných podmínek se poskytují ambulantní formou v úředních hodinách příslušného pracoviště poskytovatele, uvedených na veřejně přístupném místě.

(3) Pracovištěm poskytovatele se rozumí prostory regionálního pracoviště poskytovatele, kde uživatel služby uzavřel smlouvu o poskytnutí služby, nebo jiné pracoviště poskytovatele, pokud se tak uživatel služby při vyřizování jednotlivé „zakázky“ s poskytovatelem dohodne.

ÚHRADA ZA SOCIÁLNÍ SLUŽBU

VI.

Sociální služby v rozsahu činností a úkonů uvedených v čl. III se poskytují uživateli služeb bez úhrady nákladů.

DODRŽOVÁNÍ VNITŘNÍCH PRAVIDEL

VII.

Povinnosti poskytovatele ze smlouvy

- (1) Poskytovatel má zejména povinnost poskytnout uživateli služby pomoc a podporu tak, aby
 - a) byla vždy zachována lidská důstojnost uživatele služby,
 - b) vycházela z individuálně určených potřeb uživatele služby,
 - c) působila na uživatele služby aktivně, podporovala rozvoj samostatnosti uživatele služby,
 - d) motivovala uživatele k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace uživatele služby,
 - e) posilovala sociální začlenění uživatele služby,
 - f) byla v zájmu uživatele služby,
 - g) byla poskytnuta v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod uživatele služby,

- h) byla poskytnuta za podmínek, které umožní uživateli služby naplnění jeho lidských i občanských práv,
- i) bylo zamezeno střetům zájmů uživatele služby a poskytovatele,
- j) umožňovala uplatnění oprávněných zájmů uživatele služby.

(2) Poskytovatel má dále povinnost

- a) plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností uživatele služby,
- b) vést písemné záznamy o průběhu poskytování sociální služby,
- c) hodnotit průběh poskytování služby za účasti uživatele služby a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných záznamů podle písmene b).

(3) Poskytovatel při poskytování služby dodržuje standardy kvality sociální služby.

VIII.

Povinnosti uživatele služby ze smlouvy

- (1) Uživatel služby má zejména povinnost
 - a) za účelem dosahování svého osobního cíle spolupracovat s pověřenými pracovníky poskytovatele a poskytovat jim při tom potřebnou součinnost,
 - b) na stejné „zakázce“ nespoluupracovat s jiným poskytovatelem sociálních služeb,
 - c) rozvíjet své schopnosti aktivně a samostatně řešit úkoly, směřující k naplnění svého osobního cíle,
 - d) oznamovat bezodkladně poskytovateli skutečnosti, které by mohly vést ke střetu zájmů uživatele služby a poskytovatele,
 - e) aktivně se účastnit plánování a zejména hodnocení průběhu poskytování služby,
 - f) sdělovat poskytovateli úplné a pravdivé informace o své nepříznivé sociální situaci a jejích příčinách, jež jsou nezbytné ke splnění jednotlivých „zakázek“,
 - g) dodržovat zásady slušného jednání s pracovníky poskytovatele nebo osobami, s nimiž přichází do styku při poskytování plnění podle smlouvy o poskytování sociální služby,
 - h) při poskytování sociální služby ambulantní formou nebýt ve stavu ovlivnění jakoukoli psychoaktivní látkou,
 - i) byla-li smlouva o poskytování sociální služby uzavřena podle čl. XIV odst. 2 ústně, potvrdit na výzvu poskytovatele obsah smlouvy v písemné formě.

IX.

Oprávnění uživatele služby ze smlouvy

- (1) Uživatel služby má zejména právo
- a) na poskytnutí plnění podle smlouvy a těchto Všeobecných podmínek,
 - b) nahlížet do záznamů o průběhu poskytování sociální služby, a to i po skončení platnosti smlouvy, dokud nejsou skartovány,
 - c) hodnotit spolu s poskytovatelem průběh poskytování služby a
 - d) podat stížnost na pracovníka poskytovatele; stížnost se podává písemně, nebo ji může uživatel služby podat i ústně, a to kterémukoli pracovníku poskytovatele; stížnost řeší vedoucí sociální služby poskytovatele a směřuje-li stížnost proti tomuto vedoucímu, pak ředitel poskytovatele. O vyřízení stížnosti je uživatel služby vyzooměn písemně. Anonymní uživatel služby se o způsobu vyřízení stížnosti může dozvědět prostřednictvím oznámení vyvěšeném v prostorách poskytovatele, nebo prostřednictvím webových stránek poskytovatele.
- (2) Uživatel služby má právo zvolit si pro vyřízení stížnosti zástupce. Tímto zástupcem může být kterákoli plně svéprávná fyzická osoba.

X.

Oprávnění poskytovatele ze smlouvy

Poskytovatel má zejména po dobu deseti let od uzavření spisu nebo od roku v němž byla vyplacena závěrečná platba projektu s veřejnou finanční podporou (lhůty v obou případech začínají běžet od 1. ledna následujícího roku) právo uchovávat osobní údaje poskytnuté uživatelem služby, informace, které se týkají poskytování služby a dokumenty související s poskytovanou službou, a to v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679, o ochraně osobních údajů (GDPR); tyto informace nesmí poskytovatel použít jinak, než za účelem poskytování služby nebo provedení kontroly nakládání se poskytnutými finančními prostředky ze strany státních orgánů nebo jiných subjektů, které poskytly poskytovateli finanční prostředky na poskytování služby.

XI.

Mlčenlivost poskytovatele a její prolomení

(1) Poskytovatel je povinen zajistit zachování povinnosti mlčenlivosti svých pracovníků o údajích týkajících se uživatele služby, kterému jsou nebo byly poskytovány sociální služby,

kteří se při své činnosti dozvědí, není-li v těchto Všeobecných podmínkách nebo v zákoně stanoveno jinak; povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být pracovníci poskytovatele zproštěni pouze uživatelem služby, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu.

(2) Poskytovatel je povinen na písemnou žádost sdělit bezplatně orgánu sociálně-právní ochrany dětí údaje nezbytné pro poskytnutí sociálně-právní ochrany týkající se uživatele služby, pokud mu byla rozhodnutím orgánu sociálně-právní ochrany dětí uložena povinnost využít odbornou poradenskou pomoc podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Poskytovatel sociálních služeb je povinen vždy sdělit, zda s uživatelem služby uzavřel smlouvu o poskytování sociální služby, dobu platnosti smlouvy, datum ukončení poskytování sociální služby, popřípadě výpovědní důvod, pokud byla smlouva vypovězena, a zhodnocení průběhu poskytování sociální služby.

(3) Poskytovatel je povinen, pokud nejde o případ uvedený v odstavci 2 na písemnou žádost sdělit bezplatně orgánu sociálně-právní ochrany dětí, zda uživateli služeb uvedenému v žádosti orgánu sociálně-právní ochrany dětí poskytuje nebo poskytoval sociální službu, druh a formu poskytované sociální služby a dobu poskytování a zhodnocení průběhu poskytování sociální služby.

(4) Uživatel služby je s informačními povinnostmi poskytovatele, uvedenými v odstavcích 1 až 3 srozuměn.

VÝPOVĚDNÍ DŮVODY A VÝPOVĚDNÍ DOBY

XII.

a) ze strany uživatele služby:

(1) Uživatel služby může smlouvu o poskytnutí sociální služby kdykoli vypovědět, a to z jakéhokoliv důvodu nebo i bez uvedení důvodu.

b) ze strany poskytovatele:

(2) Poskytovatel může smlouvu o poskytnutí sociální služby vypovědět pouze pokud

- a) uživatel poruší některou svou povinnost uvedenou v čl. VIII,
- b) uživatel služby dlouhodobě, zpravidla po dobu 3 měsíců, neplní své povinnosti vyplývající

z individuálního plánu nebo jinak nespolupracuje s pracovníkem poskytovatele a neprokazuje zájem o spolupráci při naplňování svého osobního cíle, i když tím neporušuje některou z povinností, uvedenou v čl. VIII,

c) po uzavření smlouvy nastanou důvody, které by poskytovateli umožňovaly smlouvu vůbec neuzavřít; tyto důvody jsou uvedeny v § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,

d) uživatel jasně, byť i mlčky vyjádří nezájem o další spolupráci,

e) jsou-li tu závažné organizační důvody, např. dojde k ukončení provozu služby,

f) se poskytovatel hodnověrně dozví, že se uživatel služby dopustil nebo dopouští trestné činnosti, u níž má poskytovatel oznamovací povinnost podle trestního zákoníku, nebo že se uživatel služby dopustil nebo dopouští trestného činu proti poskytovateli nebo pracovníkovi poskytovatele, nebo takový trestný čin připravoval,

g) nastane střet zájmu při řešení „zakázky“ uživatele služby a „zakázky“ jiného uživatele služby, jemuž poskytovatel poskytuje služby,

h) jsou požadavky uživatele služby v rozporu s právním řádem ČR,

i) skončila doba, na kterou bylo přiznáno poskytovateli financování služby (dotace na projekt apod.), v jehož rámci byla uzavřena smlouva o poskytování sociální služby, nebo

k) byla zrušena registrace služby, v rámci níž byla uzavřena smlouva o poskytování sociální služby.

(3) Výpovědní doba činí v případě výpovědi podle odstavce 1 i odstavce 2 24 hodiny od sdělení výpovědi druhé smluvní straně. Výpověď nevyžaduje písemnou formu.

DOBA PLATNOSTI SMLOUVY

XIII.

(1) Smlouva o poskytování sociální služby se uzavírá na dobu určitou, která končí vyřízením „zakázky“ (čl. IV) nebo poslední zakázky, pokud v rámci plnění poskytovaných ze smlouvy bylo ujednáno a určeno více jednotlivých plnění („zakázek“); splněním jediné nebo poslední „zakázky“ závazek zaniká.

(2) Závazky ze smlouvy o poskytování sociální služby zanikají také

a) výpovědí podle čl. XII,

b) dohodou stran,

c) pro následnou nemožnost plnění ve smyslu občanského zákoníku,

d) úmrtím uživatele služby nebo zánikem poskytovatele.

FORMA SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

XIV.

(1) Smlouva o poskytování služby odborné sociální poradenství se uzavírá zásadně písemně. Tyto Všeobecné podmínky jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování služby jako její příloha.

(2) Odmítne-li uživatel služby uzavřít smlouvu písemně, lze smlouvu uzavřít i ústně; ustanovení čl. VIII písm. i) tím není dotčeno.

U Kanálky 1559/5, 120 00 Praha 2
poradna@poradna-prava.cz
www.poradna-prava.cz