

## Vážení klienti,

naším zájmem je poskytovat kvalitní sociální službu, a proto je naší povinností seznámit Vás s několika důležitými skutečnostmi, které jsou pro kvalitní a bezproblémové poskytování sociálního poradenství nezbytné.



1. Máte právo být seznámeni s nabídkou našich služeb, s podmínkami jejich poskytnutí a případnou výší a způsobem úhrady za ně!
2. Máte právo se samostatně rozhodnout, zda naše služby využijete!
3. Máte právo zvolit si svého zástupce či tlumočnicka (i pro případ podání stížnosti)!
4. Máte právo na diskrétní, důstojné a rovnoprávné jednání ze strany pracovníka Centra!
5. Máte právo na anonymní poskytnutí sociální služby! Jsou-li Vaše osobní údaje nutné pro poskytnutí sociální služby, musíte být o tom srozuměni.
6. Máte právo na citlivé zacházení s Vašimi osobními údaji a na ochranu soukromí!
7. Pracovník Centra eviduje (i anonymně) průběh jednání s Vaší osobou pro účely statistického zpracování činnosti poradny a pro účely případné kontroly státních orgánů. Tyto záznamy jsou prováděny na základě Vašeho ústního či písemného souhlasu a pokud o to požádáte, máte právo do těchto záznamů nahlížet.
8. Sociální služba (mimo půjčovnu pomůcek) je poskytována na základě ústní dohody. Požádáte-li však o to, pracovník poradny s Vámi sepíše písemnou smlouvu
9. Pracovník poradny Vám může odmítnout poskytnout službu z omezených kapacitních důvodů poradny, popř. může upustit od poskytování sociální služby z důvodu Vašeho nevhodného a agresivního chování nebo nesouhlasíte-li s poskytnutím nezbytně nutných osobních údajů.
10. Pokud máte jakékoli pochybnosti o průběhu poskytované služby, sdělte nám je! Vaše připomínky i stížnosti považujeme za vhodné podněty, jak naše služby zlepšit! Můžete se obrátit na vedoucího pracovníka poradny (a vyplnit „Protokol o stížnosti“) nebo přímo na ředitele Centra Mgr. Miroslava Němce (CZP kraje Vysočina, Vrchlického 57, 586 47 Jihlava). Můžete se vyjádřit i anonymně do „Knihy přání a stížností“ nebo zanechat vzkaz ve schránce na podněty, která je umístěna v čekárně poradny. Stížnosti vyřizuje ředitelka Centra do 20 dnů od jejich obdržení, v této lhůtě obdržíte také zprávu o způsobu vyřízení Vaší stížnosti. Vyrozumění o vyřízení anonymních stížností bude zveřejněno následně na nástěnce Centra po dobu 1 měsíce.
11. Nebudete-li spokojeni se způsobem vyřízení Vaší stížnosti, můžete se obrátit na registrační a inspekční orgán Centra, kterým je Krajský úřad kraje Vysočina, odbor sociálních věcí (Žižkova 57, 586 01 Jihlava) nebo na některou z nezávislých institucí – např. Veřejného ochránce práv, Český helsinský výbor nebo Asociaci občanských poraden. Přesné kontaktní údaje nezávislých institucí jsou uvedeny na nástěnce v čekárně poradny.

**Vážení klienti,** jste našimi partnery a my jsme tu pro Vás! Každý pracovník poradny je povinen Vás seznámit s důležitými pravidly a principy služby a je povinen odpovědět Vám na Váš dotaz. Pamatujte, že řadu užitečných informací a kontaktů lze nalézt i na nástěnkách v čekárně poradny. K nahlédnutí jsou Vám k dispozici i vnitřní směrnice Centra pro zdravotně postižené kraje Vysočina.