
Metodický pokyn č. 03/2019

Pravidla poskytování odborných služeb InBáze, z. s.

Určeno pro: klienti odborných služeb InBáze, z. s.
pracovníci odborných služeb InBáze, z. s.

Platnost od: 01. 09. 2019

Aktualizace: -- -- ----

Článek I. Úvodní ustanovení a informace o odborných službách InBáze, z. s.

- (1) InBáze, z. s. (dále jen „*Poskytovatel*“), zajišťuje poskytování níže uvedených odborných služeb:
 - a) registrovaná sociální služba „InBáze, z. s. – Odborné sociální poradenství“, identifikátor 7998175;
 - b) registrovaná sociální služba „InBáze, z. s. – Sociálně-aktivizační služby pro rodiny migrantů s dětmi žijící v hl. m. Praze“ identifikátor 6141389;
 - c) asistenční služby pro migranty a interkulturní komunitní práce;
 - d) volnočasové programy pro děti a mládež mimo režim sociálních služeb.
- (2) Služby uvedené v odst. 1 písm. a) a b) jsou poskytovány podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb.¹
- (3) Služby uvedené v odst. 1 písm. c) a d) jsou poskytovány v souladu s vnitřními předpisy Poskytovatele a pravidly projektů v rámci nichž jsou realizovány.
- (4) Služby Poskytovatele uvedené v odst. 1 jsou poskytovány
 - a) ambulantní formou, v níže uvedených prostorách Poskytovatele:
 - Komunitní centrum InBáze, z. s. Legerova 357/50, Praha 2 – Vinohrady
 - Ateliér InBáze, z. s. Záhřebská 539/15, Praha 2 – Vinohrady (vchod z ulice Belgická 11)
 - Kancelář sociálně-právního oddělení InBáze, z. s. – Krumlovská 527/4, Praha 4 – Michle (vchod z ulice Sedlčanská 16)
 - b) terénní formou, mimo zařízení uvedená v písm. a)
- (5) Služby uvedené v odst. 1 jsou poskytovány na základě předchozího objednání, podané přihlášky či dohody s odpovědným pracovníkem příslušné služby v provozní době poskytovatele.
- (6) Služby uvedené v odst. 1 jsou poskytovány bezplatně.²

Článek II. Cílová skupina a klienti odborných služeb InBáze, z. s.

- (1) Cílovou skupinou služeb uvedených v Čl. I odst. 1 písm. a) a b) jsou, cizinci bez rozdílu pobytového statusu žijící trvale či přechodně na území hl. m. Prahy a dále osoby s migrantským původem, které již získaly státní občanství České republiky.

¹ Informace o službě jsou dostupné na webových stránkách Poskytovatele (www.inbaze.cz) a v Registru poskytovatelů sociálních služeb, pod uvedeným identifikátorem (iregistr.mpsv.cz)

² Výjimku tvoří fakultativní služby, např. víkendové pobyty pro děti a mládež, návštěvy kulturních akcí či příměstský nebo pobytový tábor, u nichž jsou po předchozím vyrozumění klientem hrazeny náklady na cestovné, stravné, ubytování, vstupné apod. a to až do výše 100 % těchto nákladů.

- (2) Cílovou skupinou služeb uvedených v Čl. I odst. 1 písm. c) a d) jsou cizinci s povolením k pobytu na území České republiky nad 90 dnů, žijící trvale či přechodně na území hl. m. Prahy. Cílová skupina je konkretizována v pravidlech projektů v rámci, nichž jsou shora uvedené služby poskytovány. Umožňuje-li to projekt v rámci něhož je některá z výše uvedených služeb poskytována, mohou být součástí cílové skupiny dále i osoby s migrantským původem, které již získaly státní občanství České republiky.
- (3) Cílovou skupinou služeb uvedených v Čl. 1 odst. b) a d) pokud jsou poskytovány v režimu fakultativní služby tvoří i nezletilé osoby se stáním občanství České republiky.
- (4) Klientem služeb uvedených v Čl. I odst. 1 se může stát pouze osoba spadající do cílové skupiny podle odst. 1 a 2, která uzavřela s Poskytovatelem ústní smlouvu o poskytování dané služby a byla zaregistrována do elektronické databáze Poskytovatele.
- (5) Registrace klienta do databáze Poskytovatele obsahuje:
 - a) vyplnění a podpis Souhlasu se zpracováním osobních údajů u služeb uvedených v čl. I odst. 1 písm. a), b)³ a c);
 - b) vyplnění a podpis Přihlášky do programů pro děti a dospívající u služeb uvedených v čl. I odst. 1 písm. b) a d);
 - c) podpis Smlouvy o zpracování osobních údajů u služeb uvedených v Čl. 1 odst. 1 písm. b)⁴ a d);
 - d) převzetí Pravidel poskytování odborných služeb InBáze, z. s.;
 - e) vyplnění a podpis Karty účastníka projektu.⁵

Článek III. Práva a povinnosti klientů odborných služeb InBáze, z. s.

- (1) Klient je povinen se dostavit na předem smlouvenou konzultaci / setkání či aktivitu ve smluvený čas a na smluvené místo. Nemůže-li se klient dostavit či ztratí o konzultaci / setkání / aktivitu zájem, omluví se nejpozději 1 hodinu předem, v případě fakultativních aktivit pak 7 dní předem, příslušnému pracovníkovi Poskytovatele.
- (2) Klient si s pracovníkem Poskytovatele stanovuje cíl, jehož chce v rámci dané služby dosáhnout. Klient má právo stanovený cíl kdykoliv v průběhu poskytování služby změnit či jej doplnit. Na plnění svého stanoveného cíle klient aktivně spolupracuje.
- (3) Klient i pracovník Poskytovatele se k sobě chovají slušně a s vzájemným respektem.
- (4) Klient je povinen v prostorách Poskytovatele povinen dodržovat pokyny pracovníků Poskytovatele, Pravidla komunitního centra a provozní dobu Poskytovatele.
- (5) Klient není oprávněn bez vědomí Poskytovatele z průběhu poskytovaných odborných služeb pořizovat zvukový či audiovizuální záznam.
- (6) Nezletilí klienti služeb uvedených v Čl. I odst. 1 písm. b) a d) jsou povinni dodržovat pokyny odpovědného pracovníka Poskytovatele a dalších osob, které se na tvorbě a organizaci dané služby podílejí, a to zejména s ohledem na bezpečnost sebe a svého okolí.
- (7) Klient a zákonný zástupce případně osoba, které klient či jeho zákonný zástupce udělil plnou moc, mají právo požádat Poskytovatele o nahlédnutí do písemných záznamů, které Poskytovatel o klientovi vede.
- (8) Klient má právo v odůvodněných případech požádat Poskytovatele o změnu pracovníka, který službu poskytuje, je-li to možné.
- (9) Klient má právo na průběh poskytování odborných služeb podat stížnost. Podání stížnosti se řídí Pravidly pro vyřizování podnětů a stížností, které jsou dostupné online na webových stránkách Poskytovatele, v Popisu realizace služeb v registru poskytovatelů sociálních služeb a v listinné podobě na pracovištích Poskytovatele uvedených v Čl. I odst. 4 písm. a).

³ Pouze sociální a psychologické poradenství.

⁴ Pouze programy pro děti a mládež.

⁵ Kartu účastníka projektu vyplňují pouze klienti služby, která je poskytována buď zcela nebo částečně v rámci některého z realizovaných projektů Poskytovatele. V závislosti na typu projektu a/nebo zdroji financování dané služby se může název dokumentu lišit.

- (10) Klient má právo požádat v odůvodněných případech Poskytovatele o poskytnutí odborných služeb uvedených v Čl. I odst. 1 písm. a) b)⁶ a c), bez předchozí registrace podle Čl. II odst. 4. Klient bude v případě vyhovění žádosti ze strany Poskytovatele zaveden do elektronické databáze Poskytovatele „ARUM InBáze“ v anonymním režimu, tj. pouze pod křestním jménem či přezdívkou a přiřazeným kódem.⁷
- (11) Klient má právo v případě zájmu o poskytování fakultativních služeb požádat v odůvodněných případech Poskytovatele o slevu ze stanoveného finančního příspěvku na danou fakultativní službu. Případné udělení či neudělení slevy se řídí vnitřními předpisy Poskytovatele.

Článek IV. Práva a povinnosti Poskytovatele

- (1) Poskytovatel je povinen z každého provedeného úkonu ve prospěch klienta zpracovat písemný záznam. K záznamům slouží výhradně elektronická databáze „ARUM InBáze“ případně další databáze, jedná-li se o službu poskytovanou v rámci některého z projektů Poskytovatele (např. IS ESF 2014+).
- (2) Poskytovatel je vázán, v souladu se zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zák. č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů a dalšími souvisejícími právními předpisy, zachovávat mlčenlivost. S osobními a citlivými údaji klienta, spolu s informacemi, které se Poskytovatel dozvěděl od klienta v průběhu poskytování služby je nakládáno takovým způsobem, aby nemohlo dojít k jejich úniku či zneužití.
- (3) Poskytovatel je oprávněn poskytnout informace o osobních či citlivých údajích klienta včetně informací o jeho situaci třetím stranám pouze v případě, kdy:
- a) klient Poskytovateli udělil ústní či písemný souhlas;
 - b) klient sdělil Poskytovateli takové informace, které v souladu se zákonem č. 40/2009 Sb., trestní zákoník ve znění pozdějších předpisů podléhají oznamovací povinnosti vůči orgánům činných v trestním řízení anebo Odboru sociálně-právní ochrany dětí, v případě vztahují-li se tyto informace k nezletilé osobě.
- (4) Poskytovatel je povinen informovat zákonného zástupce nezletilého klienta v případě jeho náhlých zdravotních problémů. V závislosti na dané situaci a zdravotním stavu nezletilého klienta je Poskytovatel povinen poskytnout první pomoc a dále oprávněn přivolat lékařskou pomoc.
- (5) Při opakovaném či závažném nedodržování pokynů odpovědného pracovníka poskytovatele ze strany nezletilého klienta, je Poskytovatel oprávněn neprodleně informovat zákonného zástupce nezletilého klienta. Dojde-li k takovému chování ze strany nezletilého klienta anebo k jeho náhlým zdravotním obtížím v momentě, kdy je služba poskytována mimo prostory Poskytovatele, zejm. výlety, víkendový pobyt, letní tábor apod., může být zákonný zástupce nezletilého klienta vyzván, aby jej osobně na své náklady převzal. V případě fakultativních služeb nevzniká zákonnému zástupci nárok na navrácení poměrné části příspěvku na úhradu nákladů služby.
- (6) Poskytovatel je oprávněn ponechat si již uhrazený příspěvek v plné výši za účast na aktivitě v režimu fakultativní služby u klientů, kteří se z aktivity omluvili ve lhůtě kratší 7 dnů od konání dané aktivity.
- (7) Poskytovatel je oprávněn nevyhovět žádosti klienta o poskytování odborných služeb v anonymním režimu podle Čl. III odst. 8 v případě, kdy nesdělení osobních či citlivých údajů a informací o klientovi vedlo k:
- a) snížení kvality poskytované služby;
 - b) ohrožení bezpečnosti, života a zdraví pracovníků Poskytovatele či jiných klientů;
 - c) nemožnosti řešit klientovu zakázku.

⁶ Pouze sociální a psychologické poradenství.

⁷ Kód reprezentuje identifikační číslo (ID) klienta které je automaticky generováno elektronickou databází „ARUM InBáze“

- (8) Poskytovatel je oprávněn poskytovat odborné služby v anonymním režimu podle Čl. III odst. 8 pouze v omezené podobě⁸ a po nezbytně dlouhou dobu⁹, v důsledku nesdělení osobních údajů či informací, které se ukáží jako nezbytné pro poskytnutí služby v plném rozsahu.

Článek V. Ukončení poskytování odborných služeb InBáze, z. s.

- (1) Poskytování odborných služeb Poskytovatele může být ukončeno:
- ze strany klienta, jeho zákonného zástupce či osobou, jíž klient nebo jeho zákonný zástupce udělil plnou moc;
 - ze strany Poskytovatele.
- (2) Ukončení Poskytování odborných služeb podle odst. 1 písm. a) lze učinit kdykoliv, a to i bez udání důvodu.
- (3) Ukončení Poskytování služeb podle odst. 1 písm. b) lze učinit pouze v níže vymezených situacích:
- klient přestal spadat do cílové skupiny služby podle Čl. II., v souladu s vnitřními předpisy Poskytovatele;
 - zakázku či cíle klienta nelze v rámci poskytovaných služeb uvedených v Čl. I odst. 1 z objektivních důvodů naplnit čímž situaci klienta nelze účinně nadále řešit;
 - klient závažným způsobem porušuje své povinnosti uvedené v Čl. III;
 - klient fyzicky či slovně napadne pracovníka Poskytovatele
- (4) O ukončení Poskytování služeb podle odst. 1 písm. b) rozhodují odpovědný pracovník dané služby spolu s vedoucím sociálně-právního oddělení. Klient je o ukončení Poskytování odborných služeb a důvodech které k ukončení vedly informován ústně (pokud je to možné) a zároveň prostřednictvím písemného Rozhodnutí o ukončení poskytování služby, které je klientovi předáno osobně (pokud je to možné), poštou nebo elektronicky.
- (5) Při ukončení služby podle odst. 1 písm. b) z důvodů uvedených v odst. 3 písm. c) a d) může být klientovi odepřeno další poskytování služby na dobu 3 až 6 měsíců.
- (6) Rozhodnutí o ukončení poskytování odborných služeb podle odst. 1 písm. b) obsahuje zdůvodnění ukončení služby a v případě že k ukončení došlo z důvodů uvedených v odst. 3 písm. c) a d) i dobu, po kterou službu klientovi nebude možné poskytovat.

Článek VI. Zmocňovací, přechodná a závěrečná ustanovení

- (1) Vedoucí sociálně-právního oddělení zpracuje zkrácené znění Pravidel pro poskytování odborných služeb InBáze, z. s. (dále jen „Pravidla“) dle tohoto Metodického pokynu, která budou ve vybraných jazykových verzích součástí Souhlasu se zpracováním osobních údajů.
- (2) Plné znění pravidel je dostupné na online webových stránkách Poskytovatele a dále v listinné podobě v prostorách Poskytovatele v českém jazyce a dalších vybraných jazykových verzích.
- (3) Pravidla dle tohoto Metodického pokynu se vztahují i na již registrované klienty odborných služeb Poskytovatele registrovaných před datem 01. 09. 2019
- (4) Pracovníci odborných služeb Poskytovatele mají povinnost od 01. 09. 2019 seznámit každého klienta s platným zněním Pravidel dle zkráceného znění obsaženého v Souhlasu se zpracováním osobních údajů. Pracovníci mají dále povinnost klienty informovat o dostupnosti plného znění Pravidel.

Vypracoval dne 30. 08. 2019

Schválil

Mgr. Jan Matěj B e j č e k
vedoucí sociálně-právního oddělení

Ing. et Ing. Alexandr Z p ě v á k
ředitel InBáze, z. s.

⁸ Jedná se o situace, v nichž klientovi nebude možné např. vypracovat písemné podání (žádost, opravný prostředek proti rozhodnutí správního orgánu apod.), nebo komunikovat v zájmu klienta s dalšími stranami (správní orgán, škola či jiná instituce).

⁹ Služba bude poskytnuta pouze s cílem předejít či zmírnit závažné situaci klienta, která by mohla vést ke zhoršení jeho celkové sociální situace nebo by měla vliv na bezpečnost jeho života nebo zdraví.