



**Městské středisko
sociálních služeb**
příspěvková organizace města Písku

Vnitřní pravidla

Nízkoprahového denního centra (NDC)

Verze: 01032025

platnost od 1. 3. 2025

Základní ustanovení

Služba se poskytuje na základě Dohody mezi Městským střediskem sociálních služeb města Písek, příspěvkovou organizací (dále jen „Dohoda“ a „poskytovatel“) a klientem.

K uzavření Dohody je zmocněn vedoucí zařízení, případně sociální pracovník a pracovník v sociálních službách.

O vypovězení Dohody rozhoduje vedoucí NDC. V případě, že dojde ze strany klienta k porušení níže uvedených zásad pro pobyt v NDC či pravidel uvedených v Garantované nabídce služeb, může mu být ukončen pobyt okamžitě, a to kterýmkoliv ze zaměstnanců, či dojde k sankci formou přerušování služby.

Provoz v provozní době zajišťují zaměstnanci poskytovatele

Zásady pro pobyt klientů v NDC

1. Zákaz vstupu do prostor NDC s akutní intoxikací omamnými látkami nebo alkoholem. Službu konající pracovník má právo v případě podezření namátkově provést kontrolu se souhlasem klienta, a to dechovou zkouškou pomocí alkohol testeru. Pokud klient test odmítne, je povinen zařízení opustit. Pokud klient vykazuje závadové chování, aniž by dechová zkouška ukazovala na intoxikaci alkoholem, může na něj být pohlíženo jako na osobu intoxikovanou.
2. Zákaz vnášení a konzumace alkoholu, popř. omamných látek, zákaz vnášení nebezpečných předmětů (zbraně, výbušniny apod.) do prostor a areálu NDC. Na vyzvání pracovníka NDC klient umožní nahlédnout do svého zavazadla, popř. do kapes v oděvu. V případě nesouhlasu s nahlédnutím může být na klienta pohlíženo jako na osobu vnášející do objektu nepovolené látky a předměty.
3. Zákaz jak psychického, tak fyzického násilí, včetně slovního napadání či vyhrožování násilím a rasistických nářeků. Toto nařízení se týká jak klientů, tak zaměstnanců NDC.
4. Pokud se klient v NDC dopustí krádeže, podvodu, či jiné trestné činnosti a poškodí tím poskytovatele či jiného klienta, je to důvod k okamžitému ukončení služby. Zaměstnanci NDC mají ohlašovací povinnost vůči Policii ČR.

5. Každý klient je povinen dodržovat osobní hygienu a podřídit se pokynům zaměstnanců NDC, které směřují k ochraně zdraví před infekčními onemocněními a k zajištění hygienických návyků. V případě, že klient svými nedostatečnými hygienickými návyky znepříjemňuje ostatním klientům pobyt v NDC (zápach, riziko infekce či škůdců), řeší personál situaci jako porušení pravidel.
6. Kouření v prostorách NDC je zakázáno mimo k tomu vyhrazeného prostoru, kterým je dvůr NDC.
7. Vstup do NDC je umožněn pouze v provozní době zařízení.
8. Návštěvy osob, které nejsou klienty NDC, jsou zakázány.
9. Klient dbá na dodržování pořádku v prostorách NDC a spolupracuje s pracovníky na jeho zajištění a udržování.
10. Věci osobní potřeby má klient při sobě, za volně odložené věci pracovníci NDC nezodpovídají. Při ukončení služby je klient povinen všechny osobní věci odnést, pokud se tak nestane, bude s nimi nakládáno jako s komunálním odpadem.
11. Dohoda se uzavírá na dobu určitou, dle potřeb klienta, maximálně však do konce aktuálního kalendářního pololetí.
12. Ochrana osobních údajů se v našem zařízení řídí normami GDPR.
13. Klienti mají zákaz pořizovat jakýkoli audiovizuální záznam v objektu a prostorách NDC.
14. V případě, že má klient infekční onemocnění, je povinen ihned informovat pracovníka NDC. Po dobu infekčního onemocnění je poskytovatel oprávněn službu neposkytovat.
15. Každý klient je povinen sdělovat pracovníkům NDC pravdivé informace týkající se jeho nepříznivé sociální situace.
16. Každý klient je povinen informovat pracovníka NDC o důležitých informacích týkajících se svého zdravotního stavu po fyzické a psychické stránce. Jedná se o informace, které mají vliv na poskytování služby (např. omezená hybnost, porucha osobnosti atd.).
17. Opatření při porušení pravidel NDC jsou posuzována vedoucím NDC a dle závažnosti mají podobu Rozhodnutí o přerušování užívání poskytované služby nebo Výpovědi dohody.
18. Klient je povinen spolupracovat na řešení své nepříznivé sociální situace.

Základní práva klienta:

- právo na osobní svobodu a svobodu pohybu (volba, zda využije služeb NDC, svoboda pohybu v prostorách NDC v souladu s Vnitřními pravidly NDC),
- právo na ochranu soukromí (v rámci možností zajištění diskrétnosti a osobního prostoru),
- právo na důstojné zacházení (volba oslovení, diskrétnost při hygieně),
- právo svobodně se rozhodnout a právo na přiměřené riziko,
- právo nahlížet do dokumentace, v případě tohoto požadavku se obrátí na svého Klíčového pracovníka či vedoucí služby NDC,
- právo na poskytnutí sjednaného úkonu dle platné smlouvy a v rozsahu garantované nabídky,

- právo na poskytnutí základního sociálního poradenství, které je poskytováno bezplatně a v rozsahu garantované nabídky,
- právo podat podnět, připomínku či stížnost. Stížnost lze podat v případě, že klient není spokojen se způsobem, jakým je služba NDC poskytována nebo s postupem či chováním pracovníků. Klient může k podání stížnosti zmocnit jinou osobu.

Stížnost může být podána:

- **ústně** – osobně kterémukoli z pracovníků služby, nebo telefonicky na tel: 734 693 478
- **písemně** – klient ji může předat osobně pracovníkovi služby, či ji může vhodit do schránky umístěné v prostorech NDC a označené nápisem „STÍŽNOSTI“ (schránka je vybírána každé pondělí)
- **e-mailem** – na adresu info@mssspisek.cz

Stížnosti vyřizuje Vedoucí NDC, pokud se jedná o stížnost, kterou vedoucí služby nemůže ze své pozice vyřídit, předá ji vedení organizace. Lhůta pro vyřízení a vyzoomění je 30 dní. V případě anonymní stížnosti je vyzoomění vyvěšeno na nástěnce NDC.

Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může podat žádost o přešetření vyřízení stížnosti nebo podat stížnost na postup při vyřizování stížnosti zřizovateli, tj. městu Písek nebo jiné, nezávislé instituci.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti či nebyla dodržena lhůta pro její vyřízení, může se obrátit také na Ministerstvo práce a sociálních věcí s žádostí o prověření vyřízení stížnosti.

Zřizovatel

- Odbor sociálních věcí, Budovcova 207, 397 01 Písek, tel: 382 300 810
- Sekretariát starosty, Velké náměstí 114/3, 397 01 Písek, tel: 382 330 223
- Rada města, Kancelář úřadu, Velké náměstí 114/3, 397 01 Písek, tel: 382 330 245

Nezávislé orgány

- Veřejný ochránce práv Pro případ sporu, žaloby, Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 111
- Okresní soud, Velké nám. 121/17, 397 01 Písek, tel: 382 731 111
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 141

Zpracovala: Bc. Jana Humpálová