**PRAVIDLA PRO UŽIVATELE SLUŽBY**

* Sociální služby jsou poskytovány **bezplatně**.
* O informacích, získaných od uživatele, pracovníci Agentury pro občany zachovávají naprostou **diskrétnost** (mlčenlivost)dle**Zákona č. 101/2000 Sb.,**

 **O ochraně osobních údajů.**

* Pokud uživatel poskytne Agentuře pro občany své osobní údaje, je povinna tyto údaje dle výše uvedeného zákona chránit a informovat uživatele jak je tato ochrana zajištěna.
* Při řešení sporů je Agentura pro občany **nestranná** a ve svém jednání je **nezávislá** na jakýchkoliv vnějších subjektech nebo institucích.
* Při řešení složitějších problémů může poradce případ, se svolením uživatele, konzultovat s externími specialisty, případně zjistit potřebné informace a uživatel tak může být objednán na jiný termín.
* Poslední uživatel je přijat nejpozději 30 minut před koncem provozní doby.
* Agentura pro občany není zbavena ohlašovací povinnosti. Dozví-li se pracovník

 o spáchání **trestného činu, má povinnost případ ohlásit na policii**.

* Osobám, které se projevují agresivně nebo jsou pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek, **je možné poskytování služby přerušit** do doby, kdy bude jejich chování opět bezpečné pro ostatní uživatele a pracovníky.
* Osoby (rodiny), které **vykazují známky nemoci** (chřipka, angína,…) jsou povinni nám to oznámit a pracovník **má právo odmítnout poskytnutí služby** do doby, kdy bude klient zdravý.
* V provozních hodinách, určených k poskytování služby musí být v Agentuře pro občany přítomen vedoucí nebo jiný pracovník.
* K podání stížnosti **je oprávněn kdokoliv** – uživatel služby, zákonný zástupce, opatrovník, zaměstnanec.

Stížnosti mohou být podány:

* ústně, telefonicky či písemně, kterémukoliv pracovníkovi služby, který je přítomen
* písemně, vhozené přímo do schránky návrhů a stížností, která je umístěna v chodbě zařízení
* písemně, poštou na adresu Agentura pro občany, Za Stadionem 1358, 697 01 Kyjov
* písemně, emailem na adresu agentura@oskrok.cz
* Uživatel služby má možnost obrátit se se svou stížností na:
* Kteréhokoliv pracovníka služby, který je přítomen
* Vedoucí služby: Mgr. Martina Chovancová, Agentura pro občany, Za Stadionem 1358, 697 01 Kyjov, tel. 518 324 557, 739 084 422, email: chovancova@oskrok.cz.
* Statutárnímu zástupci Krok Kyjov, z.ú.: Mgr. Hana Čamlíková, Komenského 2124, 697 01 Kyjov, 518 616 801, email: camlikova@oskrok.cz.
* Městský úřad Kyjov, odbor sociálních věcí a školství, Masarykovo náměstí 1, 697 01 Kyjov
* Krajský úřad Jihomoravského kraje, odbor sociálních věcí, Žerotínovo nám. 3/5,

602 00 Brno

* Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

**Je zde i možnost podání stížnosti k:**

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Tel. +420 542 542 888 e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21

150 00 Praha – Smíchov

Tel.: +420 257 221 141 e-mail: sekr@helcom.cz

**Veškeré připomínky či návrhy k zlepšení činnosti Agentury pro občany**

 **rádi uvítáme**.