

PROVOZNÍ ŘÁD A VNITŘNÍ PRAVIDLA AGENTURY PRO OBČANY

Agentura pro občany nabízí lidem pomoc a podporu při nacházení východisek z obtížných životních situací s cílem nalézt zdroje pro řešení své problematické životní situace v sobě – rozvinout nebo získat schopnosti a dovednosti vedoucí k jejímu zlepšení.

*Realizuje **sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a odborné sociální poradenství.***

- 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 ve vztahu k uživatelům služeb Agentury pro občany a dále ke všem organizacím, úřadům a institucím. Této mlčenlivosti vůči jiným subjektům ji může zbavit pouze uživatel písemným prohlášením.
(Pouze v případě sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, vyhledají-li uživatelé (rodina, děti) služby na doporučení orgánů pověřených sociálně právní ochranou dětí, poskytuje Agentura pro občany informace o výsledních nebo průběhu realizace sociální služby výše zmíněným orgánům).
- 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 objednan 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 **restriktivního 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.
- V provozních hodinách, určených k poskytování služby musí být v Agentuře pro občany přítomen vedoucí nebo sociální pracovník. O provozní době se uživatel může informovat pomocí:
 - letáků
 - vitriny před budovou Agentury pro občany
 - webových stránek Krok Kyjov, z.ú., www.oskrok.cz, www.agentura-krok.cz

- nástěnky v prostorách Agentury pro občany a vstupních dveřích
- **Stížnost** je možné podat ústně nebo písemně formou doporučeného dopisu vedoucímu Agentury pro občany nebo ředitelce Krok Kyjov, z.ú., dále elektronickou poštou nebo vhodit do schránky návrhů a stížností umístěné na chodbě. Pokud je klient nespokojen s vyřízením své stížnosti, může se obrátit na výbor Krok Kyjov, z.ú.

Veškeré připomínky či návrhy k zlepšení činnosti Agentury pro občany rádi uvítáme.

Kontaktní údaje:

vedoucí Agentury pro občany

*Mgr. Martina Chovancová
Agentura pro občany
Sídliště Za Stadionem 1358
697 01 Kyjov*

ředitelka Krok Kyjov, z.ú.

*Mgr. Hana Čamlíková
Krok Kyjov, z.ú.
Komenského 2124
697 01 Kyjov*

e-mail (soc. akt. služby pro rodiny s dětmi)

agentura@oskrok.cz

V Kyjově dne 11. 12. 2017

.....
Mgr. Martina Chovancová
vedoucí Agentury pro občany