

METODICKÝ POKYN

PRAVIDLA PRO UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY

PRO PRACOVNÍKY ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADNY

Závaznost: Sociální pracovník Odborné sociální poradny Charity Strakonice je s pokynem seznámen a je povinen podle něho postupovat.

Platnost: od 27. 4. 2010, aktualizace k 1. 1. 2022.

Tento dokument nahrazuje v plném znění MP Pravidla pro uzavírání smlouvy, platná od 27. 4. 2010, aktualizovaná k 1.9.2021

Zpracoval: Bc. L. Lukešová a poradci odborné sociální poradny

Schválil: Bc. Olga Medlínová, DiS., ředitelka

Pravidla pro uzavírání smlouvy

Pro uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby a právní vztahy vzniklé z této smlouvy **se použijí ustanovení občanského zákoníku**. Podle občanského zákoníku, smlouvou projevuje klient i poskytovatel sociální služby vůli zřít mezi sebou závazek a řídit se obsahem smlouvy. Podle občanského zákoníku je smlouva uzavřena okamžikem, kdy přijetí nabídky nabývá účinnosti (pozn.: klient i poradce mají shodný názor na další postup řešení problému).

Zájemce může požádat o poskytnutí poradenství poskytovatele sociálních služeb nebo může požádat obec, ve které má trvalý nebo hlášený pobyt, o zprostředkování možnosti poskytnutí poradenství anebo o zprostředkování kontaktu s poskytovatelem poradenství.

KDO je oprávněn o smlouvě jednat

Za poskytovatele: Smlouvu projednává a uzavírá sociální pracovník (dále jen poradce) Charity Strakonice, popř. pracovník organizace na základě písemného pověření statutárním zástupcem organizace (s kompetencemi sociálního pracovníka).

Za zájemce: Smlouvu projednává zájemce o službu, popřípadě (na výslovné přání zájemce) další osoby. Pokud není možné se se zájemcem dorozumět ústně v českém jazyce, je jednání přítomen rovněž tlumočník nebo další osoba, která zájemci rozumí a je schopna překladu do českého jazyka (tlumočníka si zajistí zájemce o službu).

KDO se jednání nesmí zúčastnit

Osoby cizí, nijak nespojené se zájemcem či poskytovatelem. Osoby, které by svojí přítomností rušily průběh jednání se zájemcem.

KDE jednání o smlouvě probíhá

V kontaktní kanceláři Charity Strakonice (Strakonice, Blatná).

KDY je o smlouvě jednáno

Pokud zájemce splňuje kritéria pro cílovou a věkovou skupinu a služba má volnou kapacitu (tzn.: okamžitou kapacitu). Sociální pracovnice služby si se zájemcem o službu domluví termín setkání.

JAK probíhá jednání

Vždy s ohledem na okruh osob, kterým je poradenství určeno (osoby se zdravotním omezením, rodina a blízké osoby, které o ně pečují), základním požadavkem je srozumitelnost pro zájemce. Poradce při uzavírání ústní smlouvy o poskytování sociální služby **postupuje tak, aby zájemce rozuměl obsahu a účelu ústní smlouvy**.

Poradce zmapuje situaci zájemce a navrhne způsob jejího řešení. Pokud zájemce souhlasí, poradce připraví konkrétní a podrobný návrh řešení. Na základě výsledku tohoto jednání je uzavřena ústní nebo písemná smlouva o poskytování či poskytnutí sociální služby.

Jedná-li se o zájemce se ztíženými možnostmi komunikace, je způsob jednání přizpůsoben schopnostem zájemce. Při uzavírání ústní smlouvy je především brán zřetel na obsahovou jednoduchost a výstižnost, je přihlíženo k individuálním schopnostem a možnostem zájemce. Poradce předá pravidla pro poskytování poradenství.

Forma smlouvy a její účinnost

Smlouva o poskytnutí odborného sociálního poradenství poskytovaného podle § 37, zákona č. 108/2006 Sb. nemusí být uzavřena **v písemné formě**. Smlouva upravuje vztahy mezi poskytovatelem a klientem odborné sociální poradny (dále jen OSP). Účinná je v okamžiku, kdy se klient i poradce dohodnou na způsobu spolupráce. Jako doložení spolupráce slouží kontaktní formulář.

CO je obsahem smlouvy

Obsahem smlouvy je klientova zakázka (s čím chce klient pomoci). Podrobněji:

- a) Rozsah poskytování poradenství** – závisí na vzájemné dohodě mezi klientem a poradcem, je sjednáván s ohledem na potřeby klienta, jeho možnosti a schopnosti, a také na možnostech OSP. Klient má právo v průběhu trvání ústní smlouvy změnit její obsah na základě vzájemné dohody mezi ním a poradcem.
- b) Výše úhrady za OSP** - klient je seznámen s tím, že poradenství je poskytováno zdarma.
- c) Ujednání o dodržování vnitřních pravidel OSP** – již při jednání se zájemcem jsou předána Pravidla pro poskytování OSP (informační leták).
- d) Výpovědní důvody a výpovědní lhůty** - klient může smlouvu ukončit kdykoliv bez udání důvodu (osobně, telefonicky, písemně, nekontaktováním poradce).

Poskytování poradenství je možné vypovědět z těchto důvodů:

- Jestliže dojde k hrubému porušení povinností vyplývajících z uzavřené smlouvy a pravidel pro poskytování poradenství (dle informačního letáku),
 - Jestliže se klient chová k poradci způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti poradce nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
- e) Doba platnosti smlouvy** - klient je seznámen s podmínkami poskytování poradenství a s podmínkami a způsobem ukončení smlouvy. **Smlouva zaniká** zánikem OSP nebo organizace, úmrtím klienta, pokud klient nevyužívá poradenství dle předem dohodnutého postupu, který je zaznamenán v kontaktním formuláři. Klient má možnost v případě zájmu o poradenství opět požádat.

Poradce může odmítnout uzavření smlouvy z těchto důvodů:

Dle odstavce 3, § 91, zákona 108/2006 Sb., může poradce odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování poradenství pouze, pokud

- 1) neposkytuje poradenství, o které zájemce žádá, a to i s ohledem na vymezení cílové skupiny v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- 2) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí poradenství, o které zájemce žádá,
- 3) zájemci, který žádá o poskytnutí poradenství, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy (záznam v kontaktním formuláři).

Jestliže poradce odmítne uzavřít se zájemcem smlouvu o poskytnutí poradenství z důvodů uvedených výše, vydá o tom **zájemci na jeho žádost** písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

Dle § 107, zákona č. 108/2006 Sb. se poradce **dopustí správního deliktu tím, že** odmítne se zájemcem uzavřít smlouvu o poskytnutí poradenství z jiných důvodů, než uvádí § 91 (viz výše).

Evidence odmítnutých zájemců

Poradce je povinen vést evidenci žadatelů o službu OSP, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí poradenství z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b) - *nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí poradenství, o které zájemce žádá.*

Způsob evidence kontaktních formulářů a doba jejich uložení

Poradce eviduje všechny uzavřené smlouvy (kontaktní formuláře) tak, aby bylo zabráněno nakládat s nimi všem neoprávněným osobám. Stejně pravidlo platí i pro dílčí údaje, především pak pro osobní údaje klienta (za předpokladu, že by je poskytl).

Kontaktní formulář je uložen ve složce kontaktních formulářů za kalendářní rok, v uzamčené skříni v kanceláři poradce. Shromažďovány jsou pouze osobní a citlivé údaje nezbytné pro zajištění služby (např.: kontaktní formulář). Doba uložení dokumentace klienta se řídí aktuálními pravidly pro vedení dokumentace.

Ochrana osobních údajů

Poradci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klienta a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu s aktuálně platnými zákony. Klient má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním OSP.

Zkratky:

OSP – Odborná sociální poradna

Příloha:

- 1) VZOR kontaktního formuláře
- 2) VZOR ústní smlouvy