Charita Olomouc

Charita Olomouc, Wurmova 588/5, 779 00 Olomouc
tel: +420 605 073 732, www.olomouc.charita.cz

ЗРОЗУМІЛИЙ ГІД
ІЗ СОЦІАЛЬНО-АКТИВІЗУЮЧОЇ ПОСЛУГИ ДЛЯ СІМЕЙ З ДІТЬМИ

(чинний з 01. 10. 2026)

ИНФОРМАЦІЯ ПРО ПОСЛУГУ:

Адреса надання послуги:	Jeronýmova 8, м. Olomouc, 779 00 (остановка трамвая Trnkova)
Організатор:	Charita Olomouc, Wurmova 5, 771 11
Керівник послуги:	Mgr. Kristyna Baciak, Dis. тел.: 736 697 494

Графік роботи:

Теренна форма надання послуг:	Понеділок-вівторок,четвер-пятниця 7:30-17:30
Амбулаторна форма:	Середа: 9:00 – 12:00 (за адресою Jeronýmova 8, Оломоуц) ,без необхідності попереднього запису

Ми віримо, що кожна родина, незалежно від обставин, заслуговує на шанс на краще життя. Ми пропонуємо підтримку сім'ям з дітьми, які переживають складні життєві ситуації, і разом шукаємо шляхи, що ведуть до позитивних змін і стабільності в повсякденному житті. Для цього ми використовуємо широкий спектр інструментів, що дозволяють ефективно реагувати на їхні актуальні потреби.

Послуга надається таким цільовим групам, що перебувають у складній ситуації:

- сім'ям з дітьми, які не досягли повноліття
- вагітним жінкам
- особам, які прагнуть повернути дитину під свою опіку та співпрацюють із органами соціально-правового захисту дітей

МИ ПРОПОНУЄМО

- супровід до установ, лікарів, шкіл та інших інституцій
- встановлення контактів з фахівцями та органами влади
- допомогу з оформленням соціальних виплат та інших подібних питань
- підтримку у плануванні сімейного бюджету
- допомогу в зміцненні батьківських навичок
- підтримку в пошуку відповідного житла

Ці та інші можливості співпраці завжди ґрунтуються на індивідуальних потребах клієнтів.

Charita Olomouc

Charita Olomouc, Wurmova 588/5, 779 00 Olomouc
tel: +420 605 073 732, www.olomouc.charita.cz

ПРАВИЛА СПІВПРАЦІ (ОБОВ'ЯЗКИ КЛІЄНТІВ):

• **Зустрічі:** З ключовим працівником проводяться мінімум дві зустрічі на місяць, які можуть відбуватись вдома, в офісі або в іншому місці за взаємною домовленістю. Якщо вам потрібно скасувати або перенести зустріч, повідомте нас принаймні за годину до зустрічі (телефоном, електронною поштою,особисто).
• **Переривання співпраці:** Ви маєте право на переривання співпраці (максимум на 1 місяць), наприклад, у разі проблем зі здоров'ям (госпіталізація).
• **Виконання цілей:** Ви працюєте над цілями, визначеними в індивідуальному плані, та виконуєте домовлені кроки для досягнення мети.
• **Спокійне середовище під час зустрічі вдома:** Під час зустрічей вдома необхідно забезпечити спокійне середовище.
• **Зміни в контактних даних та стані здоров'я:** Якщо змінюються контактні дані (телефон, електронна пошта, адреса), будь ласка, повідомте нас якнайшвидше, це необхідно для продовження співпраці. У разі інфекційного захворювання (воші, грип, гепатит тощо) ми вимагаємо перенести зустріч з огляду на захист здоров'я всіх учасників.
• **Взаємна повага:** У рамках нашої співпраці ми наголошуємо на взаємній повазі та ввічливій комунікації. Ми стежимо за тим, щоб комунікація була без образливих або агресивних висловлювань.

ПРАВА КЛІЄНТІВ

● на інформацію про послугу (знати свої права та обов'язки, режим роботи закладу, пропозицію послуг);
● на індивідуальний підхід працівника, ввічливу поведінку та повагу;
● на захист персональних даних (згода на передачу особистих даних іншим особам);
● на захист приватності (працівник входить до домівки клієнта лише за його згодою, під час зустрічі в установі клієнту надається простір, де він почуватиметься у безпеці та не буде турбований);
● на ознайомлення зі своєю особистою документацією;
● на зустріч навіть у разі, якщо його ключовий працівник у відпустці або хворіє — таким чином, щоб було забезпечено щонайменше 2 зустрічі на місяць.

ПРАВА ПРАЦІВНИКІВ

● консультувати замовлення клієнтів у команді працівників служби
● за потреби скасувати або перенести заплановані зустрічі чи візити до родини (пропонується альтернативна дата в разі, якщо не буде виконано правило 2 зустрічей на місяць або якщо йдеться про актуальне замовлення)
● передавати особисті дані клієнтів у випадку загрози життю клієнта або в серйозних ситуаціях (наприклад, при обов'язку повідомлення або виклику рятувальної служби).

ЩО МАЮТЬ ДОТРИМУВАТИСЯ ПРАЦІВНИКИ?

- зобов'язані дотримуватись прав клієнтів послуги;
- вести документацію щодо ходу роботи з клієнтом;
- забезпечити в установі безпечне середовище, що не загрожує здоров'ю клієнта;

- дотримуватися конфіденційності (не розголошувати інформацію про ситуацію в родині) — **винятком є обов'язок повідомлення, передбачений законом**:
  -повідомити поліцію про ситуації, які за законом вважаються кримінальними правопорушеннями. Йдеться передусім про: насильство і зловживання щодо дітей, зберігання, розповсюдження чи виробництво наркотиків, тяжкі тілесні ушкодження, крадіжки;
  -за письмовим запитом органу соціально-правового захисту дітей (ОСПД) надати інформацію про те, що клієнт користується нашою послугою, коли було укладено договір, як відбувається співпраця (у разі такої ситуації клієнт завжди ознайомлюється з процедурою);
- повідомляти про **скасування візиту щонайменше за 1 годину** до його початку.

ПРИПИНЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

Клієнт може розірвати Договір без зазначення причини з негайною дією (наприклад: досягнення поставлених цілей, послуга більше не потрібна).

Надавач може розірвати Договір у таких випадках:

• клієнт перестає належати до цільової групи (наприклад: сім'я вже не має неповнолітніх дітей);
• порушення правил співпраці – клієнт завжди повідомляється про розірвання (за доступним контактом – телефон, електронна пошта);
• якщо організація змушена припинити надання послуги з причин існування (фінансових чи організаційних).

Строк повідомлення про розірвання з боку надавача становить 3 дні від моменту повідомлення. У надзвичайних ситуаціях (грубе порушення правил, агресія, пошкодження майна тощо) Надавач може розірвати Договір з негайною дією.

ПОРУШЕННЯ ПРАВИЛ

Діє **правило трьох попереджень** за будь-яке порушення правил співпраці (див. вище). Наприклад: пропуск зустрічі без поважної причини, відсутність співпраці щодо поставлених цілей, вживання алкоголю під час зустрічі тощо. Якщо змін у поведінці не відбувається, договір розривається виконавцем із застосуванням санкції у вигляді 3 місяців.

Якщо з клієнтом не вдалося зв'язатися за вказаною адресою або номером телефону протягом 30 днів після останнього контакту, і за цей час клієнт сам не намагався вийти на зв'язок — договір розривається зі штрафом у розмірі 3 місяців.

У випадку грубого порушення клієнтом правил співпраці, викладених у цьому документі (див. вище), наприклад: фізичне насильство над працівником, крадіжка речей працівника чи виконавця послуг, — співпраця припиняється виконавцем на строк 6 місяців.

У разі, якщо клієнт бажає знову скористатися нашою послугою після завершення строку санкції, працівник має право встановити індивідуальні умови в новому договорі (наприклад, лише амбулаторна форма, присутність двох працівників тощо).

РОБОТА З ПЕРСОНАЛЬНИМИ ДАНИМИ

Charita Olomouc є розпорядником персональних даних (тобто особою, яка визначає способи та цілі обробки персональних даних) відповідно до Регламенту Європейського парламенту та Ради (ЄС) 2016/679 щодо захисту фізичних осіб у зв'язку з обробкою персональних даних та вільним обігом таких даних, а також про скасування Директиви 95/46/ЄС (GDPR). Ці дані обробляються з метою надання Соціально-активізаційної послуги для сімей з дітьми від Charity Olomouc протягом періоду надання послуги, а також протягом 15 років після цього.

КОМЕНТАРІ,ПРОПОЗИЦІЇ ТА СКАРГИ

У межах підвищення якості послуг працівники відкриті до всіх зауважень, пропозицій та скарг. Подання скарги не означає, що послуга більше не буде надаватися особі, яка її подала, або що це вплине на ставлення працівника.

Клієнт може подати зауваження, пропозицію або скаргу щодо діяльності Charity Olomouc, поведінки працівників, ходу надання послуги. Це також можуть бути інші теми, які клієнтів цікавлять або турбують.

Хто може подати скаргу:

- Клієнт, тобто Ви самі (навіть якщо наразі не користуєтесь нашою послугою),
- Ваш законний представник, опікун, помічник або уповноважена особа,
- Людина, якій Ви доручите це (наприклад, хтось із Вашої родини, друг, соціальний працівник).

Способи подання скарги:

- Особисто працівникові служби (або іншому працівникові Caritas),
- У письмовій формі – у формулярі (Доступно у працівників або в залі очікування служби за адресою Jeronýmova 8.), або просто у вільній формі на папері,
- Електронною поштою або телефоном (контакти вказані на дверях служби та на вебсайті Charity Olomouc),
- У скриньку для скарг на адресі вул. Jeronýmova 8 (перед входом до будівель) – також анонімно.

Що варто вказати у скарзі:

- Про що йдеться?
- Коли і де це сталося?
- Кого це стосується?
- Що б Ви хотіли, щоб змінилося?

Керівник служби відповідає за розгляд скарги та зобов'язаний розглянути її протягом 30 днів від моменту подання безпосередньо заявнику (у складніших випадках строк може бути продовжений ще на 30 днів). У разі анонімної скарги відповідь буде розміщена на інформаційному стенді протягом 14 днів (перед входом до будівлі за вказаною адресою служби). Зауваження та пропозиції клієнтів обговорюються на оперативних, а за потреби й методичних нарадах служби. Під час подання скарги має бути чітко зрозуміло, що йдеться саме про скаргу.Зауваження та пропозиції клієнтів розглядаються на робочих або методичних нарадах служби. При поданні скарги має бути чітко зазначено, що це саме скарга.

У разі, якщо Ви не будете задоволені розглядом скарги, Ви можете подати апеляцію за такими контактами:

• Керівник центру: **Bc. Petra Pavlíčková, DiS.**, Jeronýmova 8, Olomouc, тел.: +420 731 626 178, petra.pavlickova@olomouc.charita.cz
• Директор Charity Olomouc: **Mgr. Jan Buka**, Wurmova 5, 771 11 Olomouc, reditel@olomouc.charita.cz
• **Уповноважений з прав людини (омбудсмен)**, Канцелярія уповноваженого з прав людини, вул. Удольні 39, 602 00 Брно, тел.: 542 542 888 | podatelna@ochrance.cz
• **Міністерство праці та соціальних справ**, вул. Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Прага 2, тел.: +420 950 191 111 | posta@mpsv.cz

ТИМЧАСОВІ ТА НАДЗВИЧАЙНІ СИТУАЦІЇ

У разі аварійної ситуації (пожежа, травма користувача чи працівника, технічна несправність з електрикою, газом, водою тощо) негайно викличте працівника Charity Olomouc і дійте згідно з його вказівками. Якщо працівник не в змозі вирішити ситуацію (наприклад, сам отримав травму), зверніться по допомогу до іншого присутнього працівника або викличте допомогу самостійно:

Пожежна служба – 150
Швидка допомога – 155
Поліція ЧР – 158
Об'єднана служба порятунку – 112
Муніципальна поліція – 156

Charita Olomouc

Charita Olomouc, Wurmova 588/5, 779 00 Olomouc
tel: +420 605 073 732, www.olomouc.charita.cz

Анкета удовлетворенности УА 2026

Служба социальной активации для семей с детьми, создана Благотворительностей города Оломоуц, помогает семьям решить их трудную ситуацию. Мы хотим, чтобы наша услуга оказывалась качественной и помогала как можно большему числу семей. Поэтому мы обращаемся к нашим нынешним и бывшим клиентам, чтобы они помогли нам оценить, насколько мы преуспели. Мы будем благодарны за ваши замечания о том, что можно улучшить :)

Анкета анонимна, поэтому не будет указано ваше имя или другие личные данные.

На некоторые вопросы отвечаете оценкой 1-5. Это как в школе: 1 - лучшая оценка, 5 - наихудшая оценка.

Заполнение анкеты займет максимум 10 минут.
Большое спасибо (коллектив работников Службу)

