

RES-SEF, O. S.

# Směrnice sdružení

---

## Pravidla čtvrtého řádu

**Bc. Miloslav Kubíček**

**21. dubna 2011**

Směrnice RES-SEF, o. s. jsou nedílnou součástí organizační kultury. Rozpracovávají detailně jednotlivé činnosti na úroveň zcela konkrétních pokynů. Vychází ze stanov a Provozního řádu sdružení. Odpovídají potřebám organizace v její konkrétní velikosti a stádiu rozvoje. Směrnice obsahují množství příloh a odkazují se na ně.

## Obsah

1	Poskytování osobních ochranných a pracovních prostředků .....	5
1.1.1	STREETWORK .....	5
1.1.2	OSTATNÍ STŘEDISKA .....	5
2	Výběrová řízení .....	6
2.1.1	Systém výběrových řízení ve sdružení RES-SEF, o. s., o. s. (dále jen RES-SEF, o. s.) .....	6
2.1.2	Fáze 1 - náplň práce .....	6
2.1.3	Fáze 2 – osobní specifikace (jakého člověka potřebujeme) .....	6
2.1.4	Fáze 3 – Inzerce .....	7
2.1.5	Informace které by měl mít inzerát: .....	7
2.2	Proces výběru .....	8
2.2.1	Fáze 1 - Posouzení formulářů .....	8
2.2.2	Fáze 2 - První pohovor .....	8
2.2.3	Struktura rozhovoru .....	8
2.2.4	Fáze 3 – Druhý rozhovor .....	9
2.2.5	Nabídka zaměstnání vítěznému kandidátovi .....	9
2.2.6	Zrychlené výběrové řízení .....	9
3	Proces podávání stížností a námětů na změny v organizaci .....	10
3.1	Proč je potřeba mít určený (formálně) proces podávání stížností? .....	10
3.2	Proces dohody a formální stížnost .....	10
3.2.1	Dohoda .....	10
3.2.2	Formální stížnost .....	11
3.2.3	Důležitá upozornění: .....	11
3.2.4	Příklady stupňů stížností: .....	12
4	Používání firemních motorových vozidel .....	13
4.1.1	Tato směrnice definuje .....	13
4.1.2	Za řízení, vedení agendy a kontrolu vozového parku odpovídá .....	13
4.1.3	Povinnosti řidičů: .....	13
4.1.4	Další povinnosti řidičů .....	14
4.1.5	Postup při dopravní nehodě .....	14
4.1.6	Použití soukromého vozidla pro služební účely .....	15
4.2	DOHODA o přidělení referentského vozidla .....	16
4.2.1	Seznam vozidel .....	17
5	Pravidla grantování .....	18
6	Pravidla Public Relations .....	19
6.1	Všeobecná ustanovení .....	19
6.2	Struktura PR .....	19
6.2.1	Poslání a cíle .....	19
6.2.2	Cíle směřující k dosažení poslání: .....	19
6.2.3	PR strategie RES-SEF, o. s. .....	19
6.3	Plán PR aktivit .....	20
6.3.1	Manager PR (v současnosti pověřený místopředseda sdružení) .....	20
6.4	Formy prezentace .....	20
6.4.1	Tisková zpráva .....	21
6.4.2	Článek .....	21
6.4.3	Rozhovor, vyjádření .....	21

6.4.4	Poskytování informací .....	22
6.4.5	Tištěné materiály .....	22
6.5	Pravidla pro přípravu propagačních či jiných tištěných materiálů .....	22
6.6	Webové stránky.....	22
6.6.1	Další prezentace .....	22
6.6.2	Veřejné akce .....	23
6.6.3	Vizitky .....	23
6.6.4	Venkovní označení.....	23
6.7	Schvalovací mechanismus .....	23
6.7.1	Formální náležitosti .....	24
6.7.2	Formální komunikace .....	24
7	Užívání mobilních telefonů a užívání pevné linky v organizaci.....	25
7.1	Služební mobilní telefony se služebními tarify (350/700 Kč) .....	25
7.2	Soukromé mobilní telefony se služebními tarify .....	25
7.2.1	Soukromé mobilní telefony se soukromým tarifem.....	25
7.2.2	Flexistrop .....	25
7.3	Pevná linka.....	26
7.3.1	Přehled služebních telefonů .....	26
8	Postup při vzniku škody v organizaci .....	27
8.1.1	Tato zpráva obsahuje: .....	27
8.1.2	Složení škodní komise:.....	27
9	Evidence záručních listů.....	28
9.1	Místo zakládání záručních listů.....	28
9.2	Způsob zakládání a označení záručních listů .....	28
9.2.1	Revize záručních dob .....	28
9.2.2	Reklamace zboží .....	28
10	Hlavní zásady zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci zaměstnanců RES-SEF, o. s. (dále jen „organizace“).....	29
10.1	Cíl a rozsah působnosti směrnice: .....	29
10.2	Řízení a organizace: .....	29
10.2.1	Povinnosti všech zaměstnanců:.....	30
10.3	Kontrolní a rozborová činnost .....	30
11	Hlavní zásady postupu při vzniku pracovního úrazu zaměstnance RES-SEF, o. s. (dále jen „organizace“) ..	31
11.1	Úvodní informace .....	31
11.2	Registrace pracovního úrazu (dále jen PÚ).....	31
11.2.1	Jedná-li se o běžný pracovní úraz (hospitalizace déle než 5 dní): .....	31
11.2.2	Jedná-li se o těžký, smrtelný, eventuálně hromadný pracovní úraz: .....	31
11.2.3	Zpráva o výsledku šetření PÚ musí obsahovat tyto body: .....	32
11.2.4	Registrace pracovního úrazu pracovníka jiné organizace .....	32
11.2.5	Odškodnění pracovního úrazu.....	32
12	Hlavní zásady požární ochrany v rámci činnosti RES-SEF, o. s. ....	33
12.1	Cíl a rozsah působnosti směrnice .....	33
12.2	Řízení a organizace .....	33
12.2.1	Povinnosti všech zaměstnanců:.....	34
12.3	Kontrolní a rozborová činnost .....	34
13	Ochrana osobních údajů a mlčenlivost.....	35

13.1	Úvodní ustanovení.....	35
13.1.1	Vymezení pojmů .....	35
13.1.2	Účel, prostředky a způsob zpracování; související povinnosti vedoucích pracovníků .....	35
13.1.3	Rozsah zpracovávaných osobních údajů uživatelů služeb.....	36
13.1.4	Práva a povinnosti pracovníků sdružení při zpracovávání osobních údajů.....	37
13.1.5	Povinnost poskytovat informace.....	38
13.1.6	Povinnost mlčenlivosti a další povinnosti pracovníků při zabezpečení údajů.....	39
14	Vzdělávání zaměstnanců.....	40
14.1.1	Semináře.....	40
14.1.2	Dlouhodobé výcviky.....	40
14.1.3	Školné .....	40
14.1.4	Atestace a postgraduální studium .....	40
15	Poskytování a přijímání věcných a finančních darů a propagačních předmětů .....	41
15.1.1	Poskytování darů a propagačních předmětů.....	41
15.1.2	Přijímání věcných a finančních darů .....	41
16	Cestovní náhrady při tuzemských pracovních cestách .....	42
16.1	Úvodní ustanovení.....	42
16.2	Cestovní náhrady při tuzemských pracovních cestách.....	42
16.2.1	Náhrada jízdních výdajů .....	42
16.2.2	Stravné.....	43
16.2.3	Náhrada výdajů za ubytování .....	44
16.2.4	Dokladování cestovních výdajů .....	44
16.3	Společná ustanovení.....	45
17	Fond udržitelného rozvoje .....	47
17.1	Tvorba FUR .....	47
17.1.1	FUR se tvoří z: .....	47
17.2	Čerpání FUR .....	47
17.2.1	Finanční prostředky z FUR mohou být použity pouze pro účely: .....	47
18	Jednání se zájemcem o sociální službu RES-SEF, o. s. ....	48
18.1	Úvodní ustanovení.....	48
18.2	Proces jednání se zájemcem o službu .....	48
18.2.1	K seznámení s podmínkami spolupráce i spektrem nabízených služeb slouží: .....	48
18.3	Proces jednání se zájemcem o službu .....	48
18.3.1	První kontakt.....	48
18.3.2	Analýza potřebnosti využití služeb RES-SEF, o. s. ....	49
18.3.3	Rekapitulace (ne)dojednání spolupráce.....	49
18.4	Odmítnutí zájemce o službu .....	49
18.4.1	Pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o službu:.....	49
18.5	Závěrečná ustanovení.....	50
19	INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ v RES-SEF, o. s. ....	51
19.1	Úvodní ustanovení.....	51
19.2	Základní principy individuálního plánování .....	51
19.3	Role klíčového pracovníka v procesu individuálního plánování.....	52
19.3.1	Úkoly klíčového pracovníka v procesu individuálního plánování.....	52
19.4	Proces individuálního plánování.....	52
19.4.1	Mapování současné situace uživatele služeb a míry potřebné podpory.....	53

19.4.2	Plánování podpory.....	54
19.4.3	Realizace individuálního plánu .....	54
19.4.4	Měření výsledků .....	55
19.5	Závěrečná ustanovení.....	55
20	Předcházení a řešení nouzových a havarijních situací.....	56
20.1	Vymezení pojmu.....	56
20.2	Bezpečnostní priority.....	56
20.3	Definice, prevence a postup při řešení nejčastějších krizových a nouzových situací.....	56
21	Pravidla proti střetu zájmů .....	65
21.1	Úvodní ustanovení.....	65
21.1.1	Povinnosti zaměstnanců:.....	65
21.1.2	Vykonávání opatrovnictví.....	66
21.1.3	Postup při zjištění porušení povinností zaměstnance .....	66



## 2 Výběrová řízení

### 2.1.1 Systém výběrových řízení ve sdružení RES-SEF, o. s., o. s. (dále jen RES-SEF, o. s.)

Výběrová řízení v RES-SEF, o. s. mají jednu řádnou a dvě mimořádné formy.

#### 2.1.1.1 Řádné výběrové řízení, vyhlášené veřejně – řádná forma

#### 2.1.1.2 Vnitřní výběrové řízení – mimořádná forma

#### 2.1.1.3 Přímá nabídka místa známému odborníkovi, či dlouhodobě spolupracující osobě, včetně zaměstnance RES-SEF, o. s.

Systém výběrového řízení je:

promyšlený – ve smyslu metody ale i možností (například je nutné zvážit, kolik bude na konkrétní výběrové řízení vydáno financí a času jednotlivých zaměstnanců)

efektivní – nabízející dostatečný počet vhodných kandidátů pro dané pracovní místo

fair – nediskriminující nikoho kvůli pohlaví, rase, náboženskému přesvědčení

Situace výběrového řízení nám dává možnost znovu zhodnotit a případně předefinovat danou funkci/popis práce.

Příprava a inzerce

### 2.1.2 Fáze 1 - náplň práce

Zahrnuje:

Cíl práce

Hlavní oblasti zodpovědnosti daného pracovního místa - co člověk dělá

Specifikace komu je přímo nadřízený, komu se zodpovídá, jaké má kompetence

### 2.1.3 Fáze 2 - osobní specifikace (jakého člověka potřebujeme)

Zahrnuje:

Dovednosti a znalosti pro danou práci

Zkušenost (kolik roků a jaké zkušenosti je potřeba)

Vzdělání/kvalifikace

Specifické dovednosti (znalosti PC, jazyky atd.)

Kriteria	Nezbytné	Vhodné
Kvalifikace (včetně výcviků)		

Jaké zkušenosti je potřeba		
Kolik roků zkušenosti je potřeba		
Specifické dovednosti (např. znalost počítače, jazyky...)		

#### 2.1.4 Fáze 3 – Inzerce

Je potřeba vědět dopředu, kolik peněz můžeme investovat do inzerce.

Inzertní kanály	Internet
Vnitřní inzerce	Pracovní úřady
Národní noviny	University a SŠ
Specializované časopisy a noviny	Odborné společnosti
Rádio a lokální noviny	Veřejné instituce (např. církev)

Agentury, které se zabývají nabídkou zaměstnání

Když víme, kde budeme inzerovat toto místo, je potřeba připravit samotné znění inzerátu. Inzerát by měl mít dostatečné množství informací, aby se nehlásili lidé, kteří nesplňují podmínky (tím šetříme peníze i čas).

#### 2.1.5 Informace které by měl mít inzerát:

Název inzerovaného místa

Kde bude práce vykonávána

Na jak dlouho (zástup za mateřskou dovolenou, smlouva na dobu neurčitou ...)

Kvalifikace (VOŠ, VŠ, nebo určit specifitěji výcvik, popřípadě konkrétní vzdělání jako např. psychiatr s dvěma atestacemi...)

Zkušenost (např. 3 roky práce v oblasti zdravotnictví, sociální oblasti, neziskovém sektoru, popřípadě mnohem specifitěji)

Specifické dovednosti (např. znalost PC, angličtina...)

Kontakt co musí udělat (vyplnit formulář, kde a jak si formulář vyzvednout, jak se kontaktovat, termín)

V případě externí tak i interní inzerce musí inzerát obsahovat stejné informace.

## 2.2 Proces výběru

### 2.2.1 Fáze 1 - Posouzení formulářů

Přímý nadřízený inzerovaného místa vybere nejlépe další dva zaměstnance, se kterými posoudí vhodnost kandidátů podle kritérií, které si předem stanoví (např. zkušenost, kvalifikace) a nevhodné kandidáty vyřadí. Zajistí následně, že vyřazeným kandidátům bude sděleno, že nevyhověli požadavkům. Dále se i vyřazeným kandidátům písemně oznámí, že pokud není z jejich strany námitek, zařadíme je do databáze RES-SEF, o. s. a při vhodné nabídce místa se jim opět ozveme.

Příklad: 50 kandidátů – po posouzení by mělo zůstat maximálně 10 kandidátů pro pohovory

Pokud je však po uzávěrce přihlášek méně než 5 vhodných kandidátů, je bezpodmínečně nutné zopakovat výběrové řízení.

### 2.2.2 Fáze 2 - První pohovor

Forma rozhovoru pomáhá najít nejlepšího člověka pro danou práci, ale také pomáhá kandidátovi, aby se dozvěděl víc o naší organizaci. Je potřeba, aby byl rozhovor dobře připraven. 2 – 3 členná komise stačí na pohovor. Pokud je to ale nutné ze strategických, nebo i metodologických důvodů, může být ustavena vícečlenná komise. Pracovník, který připravuje podklady pro dané výběrové řízení, pak definuje, zda komise bude mít hlas poradní, či aktivní hlasovací právo, popřípadě navrhne další důležité procesní náležitosti.

Minimální počet a specifikace účastníků výběrové komise:

Pro funkci vedoucího služeb bude přítomen předseda, personalista a jedna přizvaná osoba z managementu organizace

Na místo projektového manažera – předseda, personalista a jedna přizvaná osoba z managementu organizace (může a nemusí být)

Na místo terénního pracovníka, sociálního pracovníka, pedagoga volného času nebo jakéhokoliv pracovníka v neřídící funkci v daném projektu, popřípadě na administrativní funkci – účastní se minimálně vedoucí a jeho zástupce

### 2.2.3 Struktura rozhovoru

Pozdrav a představení členů komise

Okruh otázek - kvalifikace a zkušenosti, co mohou nabídnout pro daný pracovní úkol, osobnostní rozměr (smysl pro humor, pečlivost či kreativita...), specifické otázky zkoumající připravenost, nebo schopnost obstát v daném zaměstnání (např. jak kandidát reaguje na agresi, na stres...) Dostupnost místa a čas nástupu do

zaměstnání, představa mzdy atd. Možné je také cvičení, záleží na povaze místa (např. schopnost improvizace v případě preventivního pracovníka), presentace apod. Je vhodné dát kandidátovi možnost zeptat se na otázky, popřípadě ho k tomu vyzvat. Na závěr je nutné určit, dokdy se kandidát dozví rozhodnutí.

### **2.2.4 Fáze 3 – Druhý rozhovor**

Nekoná se v případě malého počtu vyhovujících zájemců o zaměstnání (méně než 10 uchazečů).

Z původního počtu budou vybráni maximálně 3 kandidáti. Tento rozhovor by měl být vedený klíčovými (vybranými) členy týmu, pro který je místo inzerováno. Rozhovor může mít kontrolní otázky, které již byly vysloveny v předešlém setkání. Je nutné se na některé otázky ptát tak dlouho, dokud kandidát nedá „uspokojující“ odpověď. Je vhodné do této fáze zahrnout nějaký test, presentaci, cvičení, role-play, apod. podle potřeby, nebo vhodných metod k dosažení nutné informace o kandidátovi.

Kdo to rozhodne?

Závěrečné rozhodnutí navrhuje výběrová komise a schvaluje:

Vedoucí projektu (střediska) - předseda a potvrzuje rada RES-SEF, o. s.

Projektový manager a jiný řídicí pracovník v nepřímé péči - předseda a potvrzuje rada RES-SEF, o. s.

Pracovník v přímé péči a jiný neřídicí pracovník – vedoucí a potvrzuje předseda

Administrativa – přímý nadřízený (např. předsedova sekretářka rozhodne předseda)

### **2.2.5 Nabídka zaměstnání vítěznému kandidátovi**

Ve chvíli, kdy je identifikován vítězný kandidát, je nutné zajistit nezbytné reference a kontrola dokladů o vzdělání apod. Dále je pak nutné telefonicky, ústně či písemně oznámit termín a podmínky zaměstnání. V případě jakékoliv neshody platí směrnice o procesu stížností.

### **2.2.6 Zrychlené výběrové řízení**

V případě bodů 2. a 3., tzn. mimořádná forma výběrového řízení, přistupuje výběrová komise ke zrychlenému výběrovému řízení. Sestavení výběrové komise je stejné jako u klasického výběrového řízení. Při zrychlené výběrové řízení se osloví požadavky splňující adepti z řad současných zaměstnanců organizace, dobrovolníci, stážisté a neúspěšní uchazeči o zaměstnání z minulých výběrových řízení, kteří již byly u pohovoru a umístili se na prvním nepostupovém místě, z kterých komise vybere vhodného uchazeče přímo anebo na základě řízeného rozhovoru s vytipovanými uchazeči. Struktura rozhovoru zůstává stejná jako u řádného výběrového řízení, probíhá jen jeden pohovor.

Touto směrnicí se ruší předchozí směrnice stejného označení a nahrazuje se tímto zněním.

Účinnost tohoto znění směrnice od: 18. dubna 2011

Podpis předsedy sdružení Bc. Miloslava Kubíčka:

## **3 Proces podávání stížností a námětů na změny v organizaci**

### **3.1 Proč je potřeba mít určený (formálně) proces podávání stížností?**

Proces podávání stížností je systém, který řeší problémy, stížnosti, popř. různé náměty na změny v organizaci spravedlivě a rychle, než se dostanou do rozměru destruktivních osobních sporů. Také je ale nutné poukázat na skutečnost pozitivního vlivu na organizaci, ve které se praktikují prvky otevřené komunikace. K tomu by také měla přispět tato kapitola dokumentu Personální strategie RES-SEF, o. s., o. s. V české společnosti je totiž velmi vžitý postoj, který nám nabízí určité zábrany v situacích podobajících se „donášení“. V naší organizaci se ale nabízí parabola s přístupem k našim klientům, které „učíme“, že otevřená komunikace je konstruktivnější, než postraní a kuloární řešení problému, popřípadě zakrývání skutečnosti a tím neřešení problému.

V této souvislosti je také potřeba formulovat, že jsou některé skutečnosti, které jsou zvláště vhodné řešit níže navrhovanou formou. Jedná se především o určité precedenty, které by se mohly týkat celé organizace, nebo některé ze středisek RES-SEF, o. s., o. s., a jednotliví pracovníci mají „pocit“, že daný problém není řešen koncepčně (např. rozhodnutí o systému vzdělávání...) Dále se může jednat o situace, kdy je daný pracovník přesvědčen, že (např.) jeho nadřízený rozhoduje v situaci, pro kterou nemá kompetenci, nebo znalosti, popřípadě daný problém řeší bez osobního nadhledu.

### **3.2 Proces dohody a formální stížnost**

#### **3.2.1 Dohoda**

Je důležité pro všechny v organizaci, aby se problémy pracovníků RES-SEF, o. s., o. s., řešily rychle a spravedlivě, ale také na co možná nejnižším stupni organizační struktury. Je tedy samozřejmě lepší, když se nějaký vznesený problém vyřeší mezi pracovníkem a jeho přímým nadřízeným neformální diskusí.

Někdy je ale také vhodné, aby se vznesený problém na závěr popsal písemnou formou a byl vložen do osobních složek pracovníka. Případný zápis diskuse zahrne následující:

Formální náležitosti – datum, jména účastníků, podpis zapisovatele – tj. přímého nadřízeného a podpis pracovníka, který vznesl problém. Pokud některá strana požádá třetí osobu, nebo více osob, aby se účastnily dané diskuse, je vhodný podpis i dalších zúčastněných osob. Popis problému, popřípadě různých pohledů na daný problém. V zápisu se také může objevit i průběh diskuse. Kroky vedoucí k vyřešení vzneseného problému, kdo udělá co, do kdy a kdo to zkontroluje

### 3.2.2 Formální stížnost

Pokud není možné dojít k vzájemné dohodě, nebo pokud přetrvávají vážné pochybnosti ze strany pracovníka, je možné zvolit následující postup:

Fáze – Pracovník podá stížnost písemnou formou a předá ji svému přímému nadřízenému. Pokud je to však problém, nebo spor mezi pracovníkem a jeho přímým nadřízeným, písemná stížnost/námítka je předána nadřízenému o stupeň výš v organizační struktuře. Ten zodpovědný pracovník, který byl písemně osloven, pak podle závažnosti problému zorganizuje setkání maximálně do 20 pracovních dnů, ve kterém bude problém diskutován a ustaví se proces řešení. Oslovený vedoucí pracovník pak odpoví písemně ve lhůtě 5 pracovních dnů a popíše rozhodnutí, ke kterému účastníci dospěli. Pokud však ani v této fázi nedojde k dohodě, následuje další fáze:

Fáze – pokud tedy nedošlo k dohodě v předešlé fázi, pracovník má právo podat písemně stížnost k vedoucímu pracovníkovi další úrovně organizační struktury RES-SEF, o. s., o. s. Tento oslovený vedoucí pracovník pak má povinnost postupovat podle stejného procesu řešení daného problému, jako v předešlé fázi.

Stížnost na pracovníka jiné sekce

Pokud se objeví problém, který přesahuje sekce a kompetence pracovníkova přímého nadřízeného, proces by měl vypadat následovně:

Neformální diskuse s přímým nadřízeným, který se spojí s přímým nadřízeným pracovníka, proti kterému je vznesena stížnost a pokusí se v diskusi zjistit skutečnosti a případně zjednat nápravu.

Pokud není jistota, že se daný problém vyřeší neformální cestou, má právo pracovník vznést písemnou stížnost a to do rukou přímého nadřízeného, kterého se stížnost týká. Je však vždy nutné předat kopii stížnosti na vědomí vlastnímu nadřízenému.

Dále sleduje proces stejné principy jako v situaci výše uvedených fází stížností v rámci jedné sekce.

### 3.2.3 Důležitá upozornění:

Písemné stížnosti mohou být předány osobně a podepsány oběma stranami. Každý vedoucí pracovník má povinnost podepsat, že stížnost převzal. Jiná forma předání stížnosti může být doporučeným dopisem.

V případě pochybnosti pracovníka, že přímý nadřízený bude schopen, nebo mít kompetenci stížnost řešit, je možné předat tuto přímo dalšímu vedoucímu pracovníkovi, podle stupňů organizační struktury. Vždy však musí být stížnost dána alespoň na vědomí přímému nadřízenému.

Konečná instituce v řádném procesu stížností je však předseda RES-SEF, o. s.

V naléhavých a závažných situacích je možné se obrátit přímo na předsedu RES-SEF, o. s. Ten však může podle závažnosti buď převzít daný problém a určit proces řešení, nebo případ předat svým podřízeným.

V některých specifických situacích bude důležité hledat externí konzultace (např. právní porada) ke správnému vyřešení „problému“.

Veškerá písemná agenda okolo daného procesu bude zachována a vložena do osobních složek pracovníka (včetně jednotlivých stížností).

V průběhu celého procesu bude zachována diskrétnost.

Pozn.: Pro nízký počet členů pracovních týmů a neexistenci více jak dvou stupňů řízení (podřízený – nadřízený – předseda), řeší všechny stížnosti ve 2. fázi předseda sdružení.

### **3.2.4 Příklady stupňů stížností:**

#### **3.2.4.1 Pracovník mající obecný problém**

Neformální diskuse vedoucím centra/projektu (přímým nadřízeným), pokud není úspěšná, nebo existuje pochybnost o možnosti řešení neformální cestou:

Písemná stížnost vedoucímu (přímému nadřízenému), pokud není dosaženo dohody, nebo přetrvává nespokojenost:

Písemná stížnost předsedovi RES-SEF, o. s.

#### **3.2.4.2 Pracovník má problém se svým vedoucím**

Neformální diskuse s předsedou o. s., pokud není „úspěšná“ nebo existuje pochybnost o možnosti řešení neformální cestou:

Písemná stížnost předsedovi RES-SEF, o. s.

Vedoucí vznáší stížnost na nějaký problém

Neformální diskuse s předsedou o. s., pokud není „úspěšná“, nebo existuje pochybnost o možnosti řešení neformální cestou:

Písemná stížnost předsedovi RES-SEF, o. s.

#### **3.2.4.3 Vedoucí střediska/projektu vznáší stížnost na pracovníka**

Neformální diskuse s předsedou o. s., který vyjedná nápravu s pracovníkem, pokud není dohoda úspěšná, nebo existuje pochybnost o možnosti řešení neformální cestou:

Písemná stížnost k předsedovi RES-SEF, o. s.

Touto směrnicí se ruší předchozí směrnice stejného označení a nahrazuje se tímto zněním.

Účinnost tohoto znění směrnice od: 18. dubna 2011

Podpis předsedy sdružení Bc. Miloslava Kubíčka:

## 4 Používání firemních motorových vozidel

### 4.1.1 Tato směrnice definuje

činnosti a pracovní postupy, které pro zaměstnance vyplývají z používání motorových vozidel při zabezpečení činnosti RES-SEF, o. s. ... Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance RES-SEF, o. s., kteří používají vozidla v jednom z těchto režimů:

**a) služební vozidla** (nakoupená, darovaná) občasné použití, dle služební potřeby (tzv. referentská vozidla)

**b) soukromá vozidla** používaná pro služební účely

### 4.1.2 Za řízení, vedení agendy a kontrolu vozového parku odpovídá

v RES-SEF, o. s. vrcholově místopředseda sdružení, konkrétní činnosti při řízení a správě vozového parku zabezpečuje vedoucí střediska. K 1. 1. každého roku je vypracován seznam zaměstnanců, kteří vozidla již využívají, případně u kterých se předpokládá z titulu jejich funkce občasné využití motorového vozidla. Uvedení zaměstnanci musí – aby mohli při výkonu své práce disponovat „firemním“ motorovým vozidlem – splňovat následující předpoklady:

- jsou v seznamu zaměstnanců majících ve správě referentská vozidla (viz příloha č. 1)
- zaměstnanci mají řidičský průkaz příslušné kategorie, ve své pracovní náplni mají uvedeno, že součástí jejich pracovní povinnosti je i řízení motorového vozidla
- zaměstnanci prošli pravidelným ročním školením řidičů firemních vozidel (toho se účastní všichni zaměstnanci uvedení v příloze č. 1)
- zaměstnanci nejsou účastníky programů léčby drogových závislostí, ani netrpí dalšími zdravotními omezeními, která by snižovala dočasně či trvale jejich schopnost řídit motorové vozidlo (zde se vyžaduje jejich čestné prohlášení)

### 4.1.3 Povinnosti řidičů:

Zaměstnanec, který převezme automobil k užívání, je povinen:

- dbát na to, aby v automobilu byla vždy následující výbava - rezervní pneumatika, trojúhelník, lékárna, hever, sada žárovek, klíč na kola, tažné lano, výstražná vesta – dle NV 168/02 Sb.
- vést řádnou evidenci o provozu vozidla v "knize jízd", kde se rovněž uvádí, odkud a kam je vozidlo použito, počet ujetých km, v knize jízd je povinen zapsat konkrétní čerpání pohonných hmot (PH) a počet celkem k uvedenému datu ujetých km. Po vyplnění celé knihy jízd odevzdá tuto knihu vedoucímu dopravy, poté mu bude přidělena nová.
- řádně se starat o přidělené vozidlo tj. o jeho mytí, luxování, dále nese zodpovědnost za jeho technickou způsobilost (případně podezření na závadu ihned oznámí vedoucímu dopravy, sám není oprávněn jakékoli zásahy do konstrukce či motorové a elektrické části vozidla provádět). Pokud se projeví v průběhu cesty určitá

drobná závada (utržená gumička stěrače, prasklá žárovka či pojistka, píchnutá pneumatika) může tuto závadu v případě své dostatečné fundovanosti odstranit sám

- pro jednotlivé jízdy zaměstnanců nemusí být vystavovány “příkazy k jízdě”, stačí povolení na cestovním příkazu.

- jde o osobní vozidla používaná více zaměstnanci RES-SEF, o. s., kteří nemají automobil přidělen k trvalému užívání. O přidělení vozidla rozhoduje vedoucí střediska, který jej přidělí vždy konkrétnímu zaměstnanci. Tento zaměstnanec je povinen řádně se starat o údržbu přiděleného vozidla, tj. o jeho mytí, luxování, zodpovídá za technickou způsobilost, za včasné přistavování k technické kontrole na základě pokynu místopředsedy sdružení. Rovněž tak zodpovídá za povinné vybavení vozidla příslušenstvím (viz výše). Evidence PH je vedena tak, že každý zaměstnanec zapíše do knihy jízd čitelně své jméno a středisko za svojí osobou ujeté km.

#### **4.1.4 Další povinnosti řidičů**

Za všechna vozidla přidělená k užívání, stejně tak za referentská vozidla jsou dálniční známky, zákonné pojištění a havarijní připojištění zajištěny centrálně ústředím společnosti. Ten vede potřebnou evidenci za uvedené skutečnosti. Pro případné policejní kontroly jsou řidiči povinni mít u sebe k dispozici nezbytné doklady (kupon k dálniční známce, potvrzení o zákonném pojištění vozidla, OTP).

Řidiči jsou povinni dodržovat pravidla silničního provozu, případné pokuty hradí plně za svoje peníze. Řidiči jsou povinni udržovat zvenčí i uvnitř svěřená vozidla v čistotě, na vozidla nesmí montovat jakékoli doplňky, polepovat samolepkami (s výjimkou schváleného firemního designu), apod. Při služebních jízdách je zakázáno přepravovat jiné osoby (rodinní příslušníci, stopující osoby, zvířata), než osoby přepravované v souvislosti s plněním pracovních povinností (tj. doprovázející zaměstnanci, obchodní partneři, kontrolní orgány aj.). Pokud je svěřené vozidlo vybaveno zabezpečovacím zařízením (alarm, imobilizér, uzamykání volantu či řadicí páky...) je řidič povinen při opuštění vozidla mimo areál RES-SEF, o. s. tato zabezpečovací zařízení používat. V zájmu předcházení případnému vloupání do vozidel a následnému vzniku škody na vozidle i v něm ponechaným služebním či soukromým cennostem (mobily, bundy, notebooky, tašky s dokumenty, autorádia s vyjímatelným panelem aj.) je zakázáno tyto věci ve vozidlech bez dozoru ponechávat. Obdobně nelze ve vozidle ponechat osvědčení o technickém průkazu. Z tohoto důvodu jsou zaměstnanci povinni upřednostňovat při služebních cestách při opuštění vozidla strážená placená parkoviště.

#### **4.1.5 Postup při dopravní nehodě**

Při vzniku dopravní nehody jsou řidiči povinni v souladu s obecně platnými předpisy postupovat následovně (tento postup je povinnou součástí „dokladů“, které u sebe ve vozidle řidič má):

- ke zraněným osobám přivolat první pomoc, před jejím příjezdem poskytnout první pomoc zraněným sám, v rámci svých možností
- následně oznámit nehodu Policii ČR (pojišťovna poskytuje plnění v zásadě pouze tehdy, pokud je zjištěn jednoznačně viník nehody)

- řidič označí místo nehody výstražným trojúhelníkem, případně jiným způsobem (za použití světel, oděvu, pokynů pro přijíždějící vozidla), do provedení dechové zkoušky nesmí řidič konzumovat alkohol
- pokud není nezbytně nutné obnovit plynulost silničního provozu či vyprostit raněné, nemanipuluje řidič s vozidlem, pokud je však z výše uvedených důvodů manipulace nezbytná, pak provede řidič zákres původní polohy přemísťovaného vozidla (přímo na vozovce, na příloze pojišťovny „Záznam o dopravní nehodě“).
- zjistí si údaje od dalších účastníků nehody (SPZ, jméno, číslo obč. průkazu či jiného průkazu totožnosti – např. cestovní pas), vč. identifikace vyšetřujícího orgánu PČR, dále o nehodě informuje vedoucího dopravy
- ve spolupráci s vedoucím dopravy zajistí řidič havarovaného vozidla potřebné podklady pro případné pojistné plnění – tj. zejména formulář pojišťovny se zákresem a popisem průběhu nehody, ke kterému případně připojí policejní zprávu o vyšetření příčin a viníků nehody.

#### **4.1.6 Použití soukromého vozidla pro služební účely**

Soukromé vozidlo je použito pro služební účely pouze ve zcela výjimečných případech, a to zejména:

- pokud nelze přeložit termín odjezdu na služební cestu a není k dispozici původně určené služební vozidlo (např. z důvodu jeho nehody)
- pokud zaměstnanec musí nastoupit neplánovaně na služební cestu přímo ze svého domova (např. řešení provozní havárie, neplánované obchodní jednání u partnera – odběratele aj.).

Aby soukromé vozidlo mohlo být takto použito, musí mít uzavřeno zákonné i havarijní pojištění (uvedenou skutečnost zaměstnanec dokládá předložením platné pojistné smlouvy) a s takovýmto použitím vozidla vysloví písemný (ve stavu nouze i ústní) souhlas příslušný vedoucí střediska, či předseda sdružení. Zaměstnanci pak přísluší náhrady dle vyhlášky. Při vyúčtování pracovní cesty musí zaměstnanec předložit kopii technického průkazu.

**8)** K obměně vozového parku RES-SEF, o. s. dochází na základě návrhu vedoucího střediska, po posouzení technického stavu (opotřebení) daného konkrétního vozidla, zejména poměru průměrných měsíčních nákladů na opravy v posledním období oproti výši leasingové splátky případného nového vozidla (zde se předpokládá, že zůstatková prodejní cena starého vozidla pokryje akontaci vozidla nového). O nákupu vrcholově rozhoduje předseda sdružení, s přihlédnutím k úkolům RES-SEF, o. s. v budoucnosti a nezbytnosti jejich zajištění prostřednictvím nového vozidla.

Touto směrnici se ruší předchozí směrnice stejného označení a nahrazuje se tímto zněním.

Účinnost tohoto znění směrnice od: 18. dubna 2011

Podpis předsedy sdružení Bc. Miloslava Kubíčka:

## 4.2 DOHODA o přidělení referentského vozidla

RES-SEF, o. s., IČ 22 66 30 53, Zábřežská 786/20, 787 01 Šumperk

zastoupená předsedou sdružení /dále jen zaměstnavatel/

a

...../dále jen vedoucí střediska/ uzavřeli dne..... tuto dohodu:

**1.** Vedoucímu střediska bylo svěřeno dne . . . . . 201. . do užívání toto osobní vozidlo:

typ vozidla: ..... vybavení vozidla: .....

stav tachometru: ..... vstupní cena: .....

Dále byl předáno malé OTP, servisní kniha, kniha jízd, návod k obsluze, klíčky od vozu a toto další příslušenství vozidla: .....

**2.** Veškeré náklady na provoz vozidla v průběhu roku hradí zaměstnavatel. Vedoucí střediska má právo svěřit vozidlo pověřenému zaměstnanci podpisem v povolení služební cesty.

**4.** Pověřený zaměstnanec /vedoucí služby/je povinen v knize jízd vést evidenci vykonaných jízd.

**5.** Zaměstnanec odpovídá za technický stav vozidla ve znění vyhlášky o pravidlech silničního provozu a je povinen udržovat svěřené vozidlo v řádném technickém stavu a dbát o hospodárny provoz vozidla.

**6.** Zaměstnanec je povinen včas zajistit garanční prohlídky dle servisní knihy, zajistit odpovídající stav pneumatik a zajišťovat odstraňování případných vzniklých závad

**7.** Zaměstnanec sám hradí škody, které vzniknou vlastní nedbalostí nebo nedodržením návodu k obsluze.

**8.** Zaměstnanec je povinen případnou nehodu hlásit policii, v souladu s platnými předpisy.

**9.** Zaměstnanec je povinen ohlásit zaměstnavateli škodu vzniklou na vozidle, ztrátu nebo odcizení vozidla bez zbytečného odkladu.

**10.** V případě skončení pracovního poměru zaměstnance či odejmutí vozidla v průběhu pracovního poměru slouží tato dohoda jako podklad k opětovnému převzetí vozidla zaměstnavatelem.

**11.** Tato dohoda se vyhotovuje ve 2 výtiscích, z nichž jeden obdrží zaměstnanec /vedoucí služby/a druhý výtisk zaměstnavatel.

**12.** Svým podpisem zaměstnanec stvrzuje, že byl seznámen s obsluhou a stavem přebíraného vozidla a dále se „Směrnici k provozu motorové vozidel“.

V Šumperku dne: .....

Předávající (zaměstnavatel)

.....

Přebírající (zaměstnanec)

#### 4.2.1 Seznam vozidel

Sazby za soukromé kilometry se počítají z průměrné spotřeby vozidla dle technického průkazu a sazby za pohonné hmoty vydané příslušnou vyhláškou MPSV.

SPZ	Značka	Užívá
	Škoda Felicia Combi Lxi r.v. 1998 bílá barva	Kubíček, Babnič, Obrová, ..... Bajnoková, Podhrázská,.....
	Škoda Felicia Combi Lxi r.v. 1995 zelená barva	Kubíček, Babnič, Obrová, ..... Urban, Šimková, Husičková, Pajchlová
	Citroën AX	Kubíček, Babnič, Obrová, ..... Urban, Šimková, Husičková, Pajchlová

## 5 Pravidla grantování

Pravidla grantování jsou materiálem, který upravuje proces získávání finančních prostředků od zahraničních i tuzemských dárců formou podáváním žádostí o granty a dotace. V organizaci je určen pracovník – projektový manager, (referent účetnictví rozpočetnictví a kalkulace) – který má na starosti sledování vypsaných grantových žádostí, sledování a dodržování termínu při podávání grantových žádostí, vypracování, následné kompletaci a předložení grantové žádosti předsedovi sdružení ke kontrole a podpisu a projekt odesílá. Projektový manager spolupracuje s vedoucími pracovníky středisek a spolupracuje s nimi při získávání informací pro zadávání projektu nebo pro vypracování monitorovací zprávy. Monitorovací zprávy k projektům vypracovává projektový manager v součinnosti s vedoucími středisek, kteří mu poskytují potřebné informace. Monitorovací zprávu předkládá předsedovi sdružení ke kontrole a podpisu a následně odesílá v termínu na příslušnou instituci v předepsané formě. Vedoucí pracovníci mohou podávat podněty pro zpracování projektové žádosti na určitý výkon, zboží, službu, která souvisí s jejich střediskem. Informace o nových grantech či dotacích bude především vyhledávat a distribuovat každý vedoucí střediska. V případě, že kterýkoliv pracovník RES-SEF, o. s., o. s. získá informace o grantech či dotacích souvisejících s činností organizace, které mu nebyly poskytnuty, upozorní na ně pověřeného pracovníka (projektového manažera).

<b>Hlavní donátoři a přispívatelé středisek RES-SEF, o. s.</b>			
1	<b>RVKPP Streetwork v okrese Šumperk</b>	10	<b>Fondy zdravotních pojišťoven</b>
2	<b>MPSV NZDM NITKA 12 - 15 LET</b>	11	<b>Nadace zahraniční i tuzemské</b>
3	<b>MPSV SW Harm - Reduction</b>	12	<b>Úroky</b>
4	<b>MPSV INTEGRA SR</b>	13	<b>Sponzorské dary FUR</b>
5	<b>Úřady práce - příspěvek na SUPM</b>	14	<b>Vlastní zdroje</b>
6	<b>MŠMT NZDM 12 - 15 LET</b>	15	<b>Prostředky ESFR - OPLZZ - IPOK NZDM Z</b>
7	<b>MZ ČR</b>	16	<b>Prostředky ESFR - OPLZZ - IPOK NZDM M</b>
8	<b>Kraj – krajský úřad Olomouckého kraje</b>	17	<b>Prostředky ESFR - OPLZZ - IPOK SW +</b>
9	<b>Obce a města</b>	18	<b>Prostředky ESFR - OPLZZ - IPOK INTEGRA</b>

Touto směrnicí se ruší předchozí směrnice stejného označení a nahrazuje se tímto zněním.

Účinnost tohoto znění směrnice od: 18. dubna 2011

Podpis předsedy sdružení Bc. Miloslava Kubíčka:

## **6 Pravidla Public Relations**

### **6.1 Všeobecná ustanovení**

Pravidla PR jsou materiálem, který upravuje vztahy RES-SEF, o. s. s veřejností. Mimo to také definuje jednotlivé kompetence pracovníkům sdružení v rámci komunikace s veřejností, resp. médií. Cílem Pravidel PR je zjednodušit a sjednotit veškerou komunikaci sdružení s veřejností a zefektivnit tuto komunikaci za účelem lepších výsledků při vytváření dobrého jména a povědomí veřejnosti o RES-SEF, o. s.

Tato pravidla jsou závazná pro všechny pracovníky RES-SEF, o. s. Odpovědnost za jejich dodržování a distribuci nesou vedoucí jednotlivých středisek.

### **6.2 Struktura PR**

PR je výraz označující veškeré vztahy organizace s veřejností. Do nich spadají jak vztahy interní (vnitroorganizační) tak i vztahy s veřejností (nejčastěji jsou uskutečňovány prostřednictvím médií) či komunitou.

#### **6.2.1 Poslání a cíle**

Posláním PR ve sdružení je vytvářet dobré jméno RES-SEF, o. s. a zvyšovat povědomí veřejnosti o něm.

#### **6.2.2 Cíle směřující k dosažení poslání:**

Poskytovat pravdivé a úplné informace z oblasti drogové problematiky veřejnosti.

Vydávat propagační a informační materiály, koordinovat informační a jiné související kampaně sdružení.

Vzdělávat pracovníky RES-SEF, o. s. v oblasti komunikace s médií.

Vytvářet a dodržovat jednotnou image organizace.

#### **6.2.3 PR strategie RES-SEF, o. s.**

RES-SEF, o. s. je a chce být dobrým a důvěryhodným poskytovatelem služeb v drogové prevenci a léčbě závislostí zejména na nealkoholových návykových látkách. Ve vztahu k veřejnosti a novinářům RES-SEF, o. s. je a chce být dobrým a důvěryhodným poskytovatelem informací, na kterého se budou moci novináři s důvěrou obrátit s jakýmkoliv dotazem.

## 6.3 Plán PR aktivit

Plán aktivit a materiálů, která připravují vedoucí jednotlivých středisek je nutné odevzdat předsedovi nejpozději do konce března daného roku, a to v písemné podobě poštou nebo e-mailem. V tomto plánu by měly být zahrnuty zejména ty aktivity a materiály, se kterými se dlouhodobě počítá, nebo které se konají pravidelně každý rok. Plán by měl zahrnovat i materiály či aktivity, které nejsou určeny široké veřejnosti (např. letní tábor, kemp pro klienty, odborná konference apod.)

### 6.3.1 Manager PR (v současnosti pověřený místopředseda sdružení)

Náplň práce

Manager PR je zodpovědný za:

Komunikaci s médii.

Vydávání Tiskových zpráv a vnášení témat do veřejné diskuse.

Monitoring, archivaci a analýzu článků a reportáží o sdružení.

Přípravu a realizaci kampaní, které přímo souvisejí s PR a přípravu odborných kampaní (iniciativa ke konání kampaně však musí vyjít od jednotlivých středisek).

Přípravu a vydávání propagačních a informačních materiálů sdružení.

Vzdělávání pracovníků sdružení v komunikaci s médii.

Manager PR není zodpovědný za:

Realizaci kampaní, které jsou směřovány ke klientům (tzv. odborné kampaně). Tyto kampaně musí projít schválením.

Obsah vyjádření pracovníků jednotlivých středisek.

Mediální výcvik

Cílem mediálního výcviku je prakticky připravit pracovníky RES-SEF, o. s. na vystupování v médiích. Výcvikem by měli projít všichni vedoucí středisek a ředitelé.

## 6.4 Formy prezentace

Komunikace s novináři

Pro komunikaci s novináři se nejčastěji využívá těchto forem: tisková zpráva, článek, rozhovor a vyjádření. Všechny tyto formy mohou reagovat jak na aktuální situaci či událost, tak vnášet nová témata do veřejné diskuse.

### 6.4.1 Tisková zpráva

Vydávání tiskových zpráv je plně v kompetenci oddělení PR, vedoucí jednotlivých středisek nejsou kompetentní k vydávání vlastních tiskových zpráv. Je žádoucí, aby obsah tiskových zpráv navrhovali vedoucí jednotlivých středisek, neboť tito se nejlépe orientují v aktuálním dění v jejich centru.

Obsahem tiskové zprávy (TZ) může být např.: pořádání dne otevřených dveří, informace o nově poskytovaných službách, nové údaje o činnosti (počty klientů za loňský rok), srovnávací čísla s minulými obdobími, jestliže je z nich možno usoudit nějaký trend, výsledky výzkumů, jakékoliv úspěchy, potíže, se kterými se potýkáte apod.

Manager PR tiskovou zprávu podle jejich návrhu zformuluje a zajistí její distribuci vybraným novinářům. Následnou komunikaci s novináři zajišťuje kromě managera PR i vedoucí centra, ke kterému se zpráva vztahuje (zpráva zpravidla obsahuje i kontakt na vedoucího centra, který poskytne bližší informace).

V případě že manager PR zpracovává TZ na váš návrh, máte možnost se ke zprávě vyjádřit, a to nejpozději do 3 dnů od přijetí zprávy, pokud není uvedeno jinak. Pokud tuto možnost nevyužijete, má poslední slovo v této komunikaci manager PR.

### 6.4.2 Článek

Článek je již konkrétní informace upravená do podoby, která nevyžaduje příliš aktivní spolupráci novinářů. Vzhledem k jednoduchosti, se kterou tito informaci získají, je tato forma mnohými z nich vítána. Přesto by však články neměly převažovat v celkové komunikaci s novináři, a to z důvodů velké náročnosti na přípravu a nízké aktivní spoluúčasti novinářů.

Za vydávání článků určených široké veřejnosti je zodpovědný manager PR. V případě odborných článků nese zodpovědnost sám autor. Ten by měl vždy informovat managera PR o tom, že článek vyjde, kdy a kde a pokud je to možné předat článek k archivaci

### 6.4.3 Rozhovor, vyjádření

Tyto aktivní formy komunikace s médii jsou většinou vázány buď na předchozí tiskovou informaci nebo na aktuální situaci. Ať už však byla cesta k těmto formám komunikace jakákoliv, vždy je nutné o nich informovat managera PR. Komunikujete-li s novinářem, vždy zjistěte jeho jméno, médium, které reprezentuje a kontakt a předpokládaný termín uveřejnění.

Pokud je to možné, popř. pokud novináře ještě neznáte, vyžadujte jeho článek, popř. obsah reportáže k autorizaci. V případě, že se nejedná o novináře z „extrémně bulvárního plátku“, nežádejte autorizaci příliš direktivním tónem a nepodmiňujte jí vydání článku, snažte se s ním vycházet spíše dobře a s respektem. Pokud se jedná o bulvárního novináře, buďte v autorizaci mnohem důslednější.

Každý, kdo činí jakékoliv prohlášení pro média za něj nese plnou odpovědnost.

#### **6.4.4 Poskytování informací**

Za RES-SEF, o. s. jako organizaci může hovořit pouze předseda a místopředseda sdružení

Informace o svém centru či projektu mohou poskytovat pouze vedoucí centra či projektu. Ti se však nemohou vyjadřovat k širším otázkám, týkajícím se celého sdružení, např. hospodaření, financování apod. Bude-li nutné se k těmto otázkám vyjádřit, musí vedoucí centra či projektu odkázat novináře na kompetentní osobu.

#### **6.4.5 Tištěné materiály**

Požadavky na materiály (např. letáky, brožurky, nálepky aj.) posílejte manažerovi PR nejpozději 1 měsíc před tím, než je budete skutečně potřebovat. Požadavek by měl obsahovat: druh materiálu (plakát či brožurka), obsah (text), popř. obrázky.

Předseda musí být informováno o veškerých vydávaných materiálech.

### **6.5 Pravidla pro přípravu propagačních či jiných tištěných materiálů**

Na každém dokumentu musí být logo RES-SEF, o. s. v oficiální barvě. V případě černobílých dokumentů je možné výjimečně použít pro logo barvu černou. Každý dokument bude obsahovat kontaktní údaje a název centra. Pokud vaše centrum používá své logo, bude toto vždy v dokumentu na druhém místě, za logem RES-SEF, o. s.

Pokud budete chtít na vaše materiály použít autorské dílo (fotografie, obrázky, básně), je nutné mít k jeho použití písemný souhlas jeho autora, popř. písemný souhlas s použitím fotografie od osoby, která je na snímku vyfocena. Vzorové formuláře jsou v příloze této směrnice.

### **6.6 Webové stránky**

Připomínky a náměty na stránky přijímá manažer PR.

#### **6.6.1 Další prezentace**

Mimo již zmíněné formy prezentace se RES-SEF, o. s. i jeho jednotlivá centra mohou prezentovat i prostřednictvím následujících aktivit a materiálů:

## **6.6.2 Veřejné akce**

Mezi veřejné akce se v tomto dokumentu počítají nejen akce, které sami pořádáme (tiskové konference, dny otevřených dveří, výstavy apod.), ale také akce, kterých se účastníme jako hosté (např. veřejné besedy).

O realizaci takových akcí či o hostování na nich musí být manažer PR informován s náležitým předstihem. Ten je u námi pořádaných akcí minimálně 14 dní, u akcí, na kterých vystupujeme jako hosté minimálně 3 dny před vystoupením.

## **6.6.3 Vizitky**

Nové vizitky pro vybrané pracovníky sdružení (nejčastěji vedoucí středisek) se tisknou většinou na začátku roku. Vedoucí každého centra či projektu má nárok na 50 ks vizitek. Tento počet však není konečný. Pokud budete potřebovat vizitek více, popř. i pro zaměstnance vašeho centra či vizitky beze jména pro samotné centrum, kontaktuje předsedu s vašimi požadavky.

Razítka

Pokud vaše centrum používá vlastní razítko, mělo by minimálně obsahovat: RES-SEF, o. s., o.s., název a adresa vašeho střediska, kontaktní údaje, IČO. Razítko může používat pouze vedoucí střediska, popřípadě jím pověřená osoba.

## **6.6.4 Venkovní označení**

Výroba cedulí na vnější označení středisek spadá do kompetence Správní rady. Centra mohou vystupovat jen pod tím názvem, který je uveden v žádostech o dotace.

## **6.7 Schvalovací mechanismus**

Veškeré materiály, které budou vydávány RES-SEF, o. s. a směřovány k veřejnosti, ať už laické či odborné, včetně ostatních forem komunikace s veřejností (viz výše), nutně podléhají schvalovacímu mechanismu. Ten může být jedno- či dvoustupňový.

V 1. stupni jej vždy zajišťuje manažer PR.

Ve 2. stupni bude ke schválení přizván i statutární orgán. Ke 2. stupni schvalování se bude přistupovat v případech, které to budou vyžadovat (např. významnější aktivity či materiály).

Rozhodnutí, zda bude schválení jedno- či dvoustupňové, je plně v kompetenci manažera PR.

Všechny aktivity a materiály určené veřejnosti (i veřejnosti klientské) musí projít schvalovacím mechanismem. Konečné slovo v tomto procesu má vždy předseda sdružení, v jedностupňovém schvalovacím procesu pak manažer PR.

### **6.7.1 Formální náležitosti**

Komunikace s manažerem PR

Komunikací s manažerem PR se v tomto dokumentu rozumí především předávání námětů k tiskovým zprávám, popř. informací o rozhovoru či vyjádření v médiích a předávání požadavků na propagační a informační materiály. Ta musí být uskutečňována patřičným způsobem.

Tím se v tomto dokumentu rozumí písemně, a to v tištěné podobě (doručeno osobně nebo poštou na adresu manažera PR: Zábřežská 786/20, Šumperk) nebo v elektronické podobě (doručeno e-mailem na adresu manažera PR: info@res-sef.cz.

Ve výjimečných případech, nebo případech, kdy to umožní situace (např. oznámení poskytnutí rozhovoru novináři), je možné informovat manažera PR telefonicky.

### **6.7.2 Formální komunikace**

Všechny formální dopisy adresované úřadům, firmám, sponzorům či jiným váženým adresátům musí být tištěny na hlavičkové papíry.

Pravidla uvedená v tomto dokumentu jsou závazná pro všechny zaměstnance RES-SEF, o. s. Jejich porušení bude sankcionováno předsedou sdružení po posouzení konkrétního případu.

Touto směrnicí se ruší předchozí směrnice stejného označení a nahrazuje se tímto zněním.

Účinnost tohoto znění směrnice od: 18. dubna 2011

Podpis předsedy sdružení Bc. Miloslava Kubíčka:

## **7 Užívání mobilních telefonů a užívání pevné linky v organizaci**

### **7.1 Služební mobilní telefony se služebními tarify (350/700 Kč)**

RES-SEF, o. s., o. s., (dále jen RES-SEF, o. s.) poskytuje vedoucím středisek a vybraným pracovníkům (viz příložená tabulka) služební mobilní telefon. Každý pracovník má stanoven měsíční limit dle příložené tabulky. Částka provolaná nad tento limit je pohledávkou RES-SEF, o. s. za soukromé hovory vůči zaměstnanci. Limit lze měnit na základě nových okolností (např. zdražení tel. služeb, nebo pokud zaměstnanec prokáže, že se objem služebních hovorů v daném měsíci zvedl). Zaměstnanec má právo požádat o detailní rozpis hovorů.

Dlužná částka provolaná nad limit hrazeného služebního tarifu (350/700 Kč) je strhávána pracovníkům, používající služební mobil z jejich čisté měsíční mzdy, a to nejpozději v měsíci následující po měsíci, v němž závazek vznikl (např. dlužná částka za období 16.11. - 15. 12. bude stržena z lednové výplaty). Pracovníci, užívající služební mobil a užívající služební tarif dávají svůj písemný souhlas ke strhávání jejich dlužné částky z čisté mzdy. Tato skutečnost se zobrazí na výplatní pásce.

### **7.2 Soukromé mobilní telefony se služebními tarify**

Vybraní zaměstnanci RES-SEF, o. s., kteří užívají své soukromé mobilní telefony pro služební volání, obdrží služební tarif ve výši 350/750 Kč a platí zde stejná ujednání o měsíčním limitu i úhradě dlužné částky jako v bodě I. Tito pracovníci dávají svůj písemný souhlas k užívání jejich soukromého telefonního čísla a telefonního přístroje organizací RES-SEF, o. s..

#### **7.2.1 Soukromé mobilní telefony se soukromým tarifem**

Zaměstnanci RES-SEF, o. s., kteří užívají své soukromé mobilní telefony pro služební volání a nejsou majiteli služebních telefonů, ani nemají služební tarif, mají po prokázání nákladů na služební volání v měsíčním zúčtovacím období nárok na jejich proplacení, a to max. ve výši Kč 400,-. Náklady proplácí po předložení dopovídajícím dokladů (paragon za nákup kreditu atd.) pokladník.

#### **7.2.2 Flexistrop**

Flexistrop se stanovuje na mobilní telefony se služebními tarify popsány v bodě 1. a 2. Flexistrop určuje maximální možnou hranici v Kč, kterou může zaměstnanec v jednom měsíci vyčerpat nad tarif. Pro všechny zaměstnance je nastaven ve výši 100,- Kč.

Flexistrop nelze překročit, po jeho dovršení dojde k zablokování odchozích hovorů, sms zpráv a ostatních odchozích služeb, mobilní telefony jsou otevřeny pro přijímání všech příchozích hovorů.

## 7.3 Pevná linka

RES-SEF, o. s. umožňuje všem zaměstnancům využít služební telefonní linku 583 212 168 k volání na pevné linky i k soukromým účelům (toto volání je zdarma). Klienti mají možnost využívat pevnou linku k volání pouze za účelem, který se týká jejich zaměstnání, rodiny, zajištění léčby apod., a to po domluvě se službu konajícím pracovníkem.

Touto směrnicí se ruší předchozí směrnice stejného označení a nahrazuje se tímto zněním.

Účinnost tohoto znění směrnice od: 18. dubna 2011

Podpis předsedy sdružení Bc. Miloslava Kubíčka:

### 7.3.1 Přehled služebních telefonů

Jméno:	Typ telefonu:	Telefonní číslo:	Měsíční limit Kč:
Miloslav Kubíček – předseda a vedoucí NZDM	S6303	773 682 121	1160,-
Pavla Podhrázká – vedoucí střediska INTEGRA	S5230	777 720 781	700,-
Hana Obrová – vedoucí střediska STREETWORK	N5300	777 977 182	700,-
Jakub Babnič – terénní pracovník	N6300	777 720 227	350,-
Klára Karabinová – INTEGRA, SPIRÁLA	S5230	777 720 228	700,-
Od 16. 4. 2011 je rezervní	N6303	777 720 229	350,-
Lenka Husičková, Eva Pajchlová – NZDM Mohelnice	N6303	777 720 230	350,-
Od 16. 4. 2011 je rezervní	N6300	777 720 231	350,-
Jiří Urban, Hana Šimková – pracovníci NZDM Zábřeh	N6300	776 177 797	350,-
Tomáš Pospíšil – STREETWORK plus	Dobíjecí kupón	Soukromé číslo	200,-
Veronika Bajnoková – kancelář sdružení	Dobíjecí kupón	Soukromé číslo	400,-

## 8 Postup při vzniku škody v organizaci

Zaměstnanec, který způsobil škodu organizaci, nebo zaměstnanec, který se o škodě dozvěděl, oznámí vznik škody neprodleně vedoucímu svého střediska. Jde-li o dopravní nehodu, kdy předpokládané náklady na opravu přesáhnou 20.000,- Kč, přivolá zaměstnanec neprodleně Policii ČR.

V případě krádeže, vloupání a vážnější škody na zdraví způsobené úmyslným násilným jednáním zajistí vedoucí příslušného střediska přivolání Policie ČR a současně uvědomí svého bezprostředně nadřízeného pracovníka, rovněž zajistí oznámení pojistné události pojišťovně.

Vedoucí střediska, kde došlo ke škodě, zajistí sepsání písemné zprávy o vzniku škody, kterou do 10 pracovních dnů odevzdá předsedovi.

### 8.1.1 Tato zpráva obsahuje:

místo škodní události	označení viníka, pokud je to možné
datum a hodinu zjištění škody	uvedení svědků
kdo škodu zjistil	kopii protokolu, pokud událost řešila Policie ČR
stručný a jasný popis události včetně předpokládané výše škody	

V případě škodní události se škodní komise sejde na konci daného čtvrtletí.

### 8.1.2 Složení škodní komise:

v případě škody do výše 1.000,- Kč rozhoduje o její likvidaci přímý nadřízený

v případě škody od 1.000,- do 50.000,- Kč rozhoduje škodní komise ve složení přímý nadřízený viníka nebo odpovědného pracovníka, účetní a předseda sdružení

v případě škody nad 50.000,- Kč součástí škodní komise je také člen revizní komise sdružení

Škodní komise vyslechne viníka, případně odpovědného pracovníka, na základě získaných informací a doložených dokumentů (viz výše) vyčíslí celkovou škodu, rozhodne o likvidaci škodní události a o nápravných opatřeních. Zápis ze škodní komise se archivuje v sídle RES-SEF, o. s. a kopie se poskytuje účetní.

Touto směrnici se ruší předchozí směrnice stejného označení a nahrazuje se tímto zněním.

Účinnost tohoto znění směrnice od: 18. dubna 2011

Podpis předsedy sdružení Bc. Miloslava Kubíčka:

## 9 Evidence záručních listů

Po nákupu DHM i DNHM, pracovník, který jej zakoupil, ověří, zda-li je předmět funkční, poté, předá pověřenému pracovníkovi: Záruční list, potvrzený razítkem prodejny, návod k obsluze a nahlásí datum zakoupení a středisko, na kterém předmět bude užíván. Pověřený pracovník, jej založí do určeného šanonu a paragon (fakturu) předloží při vyúčtování, a to nejpozději do konce měsíce, ve kterém byl předmět zakoupen

### 9.1 Místo zakládání záručních listů

Záruční listy se zakládají na centrále (Zábřežská 786/20, Šumperk) v místnosti kancelář sdružení v železné uzamykatelné skříni. Šanon je označen na hřbetu „ **Záruční listy**“, zakládá a zodpovídá pověřený pracovník.

### 9.2 Způsob zakládání a označení záručních listů

Záruční listy se zakládají do zvláštního šanonu, každý předmět má vytvořenu kartu (složku), která je v pravém horním rohu opatřena štítkem, s označením čísla účetního dokladu, datum zakoupení, středisko, karta dále obsahuje příslušný záruční list a návod k obsluze.

Způsob označení: dle účetní evidence

09 Centrála sdružení (kancelář sdružení)

05 NZDM NITKA Zábřeh

04 NZDM NITKA Mohelnice

01+02 STREETWORK

07+03 INTEGRA + SPIRÁLA

Zodpovídá: pověřený pracovník

#### 9.2.1 Revize záručních dob

Revize je prováděna pravidelně po 12 měsících spolu s inventarizací majetku. Datum revize je poznačen na kartě předmětu. Při vyřazení majetku jsou veškeré doklady o předmětu skartovány.

#### 9.2.2 Reklamacce zboží

V případě reklamacce si pověřený pracovník vyzvedne doklad o nákupu a záruční list na centrále sdružení a vyřídí reklamaci.

Touto směrnici se ruší předchozí směrnice stejného označení a nahrazuje se tímto zněním.

Účinnost tohoto znění směrnice od: 18. dubna 2011

Podpis předsedy sdružení Bc. Miloslava Kubíčka:

## **10 Hlavní zásady zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci zaměstnanců RES-SEF, o. s. (dále jen „ organizace“)**

### **10.1 Cíl a rozsah působnost směrnice:**

Směrnice je vypracována k zajištění a zabezpečení všech úkolů na úseku bezpečnosti práce, ke snižování rizika vzniku pracovních úrazů a vytvoření optimálních podmínek pro bezpečnou práci, ochranu zdraví pracovníků a hygienické pracovní prostředí, s cílem organizačně podchytit využití všech sil a prostředků k účinné prevenci na úseku BOZP.

### **10.2 Řízení a organizace:**

Vedoucí zaměstnanci na všech stupních řízení odpovídají v rámci svěřených úseků a svých kompetencí za zajištění a řízení a kontrolu bezpečnosti práce a vydávají v tomto směru potřebné pokyny svým podřízeným pracovníkům. Vedení organizace v souladu s platnými legislativními předpisy zajišťuje pravidelné periodické školení bezpečnosti práce a přezkušování pracovníků u těchto profesí, kde to předpisy vyžadují. Vedení organizace zajišťuje provádění všech stanovených periodických revizí a od osoby oprávněné k revizím si vyžádá příslušné revizní zprávy, které má založeny v dokumentaci. Veškerá dokumentace bezpečnosti práce musí být vedena v souladu s platnými právními ustanoveními a řádně evidována.

Každý vedoucí zaměstnanec v rámci své působnosti je zodpovědný za stav bezpečnosti práce na pracovištích, která jsou mu podřízena, vč. dodržování bezpečnostních předpisů a pokynů. Vedoucí zaměstnanci organizace na všech stupních řízení mají následující povinnosti:

- Proškolenat v bezpečnosti práce své podřízené pracovníky. Toto proškolení musí být prokazatelně dokladováno (prezenční listina s datem konání školení, tématickým plánem a časovým rozvrhem školení),
- Poučit ve smyslu stanovených předpisů bezpečnosti práce všechny dočasné a externí pracovníky, včetně osob, které se s vědomím organizace zdržují pracovně v jejich prostorách,
- Dbát na důsledné dodržování bezpečnostních předpisů a nařízení,
- Zajišťovat operativně v daných termínech odstranění zjištěných závad a nedostatků,
- Postihovat pracovníky nerespektující bezpečnostní předpisy.

### **10.2.1 Povinnosti všech zaměstnanců:**

- Dodržovat bezpečnostní předpisy, nařízení a pokyny, stanovené pracovní a technologické postupy,
- Obeznámit se s platnými bezpečnostními předpisy a pokyny a celkovou strukturou organizace bezpečnosti práce,
- Používat ochranné pracovní pomůcky, kterými byli vybaveni, všude tam, kde je to stanoveno a předepsáno,
- Zúčastnit se všech školení a instruktáží BOZP pořádaných organizací,
- V případě vzniku pracovního úrazu tento okamžitě nahlásit, nadřízenému,  
Jakoukoliv zjištěnou závadu, týkající se bezpečnosti práce oznámit svému nadřízenému,
- Řídit se v rámci bezpečnosti práce pokyny svého nadřízeného a pracovníků pověřených činností na úseku bezpečnosti práce.

### **10.3 Kontrolní a rozborová činnost**

Vedení organizace zajišťuje v rámci prevence provádění pravidelných periodických vnitřních kontrol na jednotlivých pracovištích a prostorách, které jí náleží.

O výsledku prováděných preventivních kontrol osoba provádějící kontrolu informuje příslušného pracovníka, nebo pořizuje zápis zakládaný do dokumentace bezpečnosti práce.

Jedenkrát ročně provádí komplexní vyhodnocení stavu zajištěnosti bezpečnosti práce a pracovní úrazovosti.

Touto směrnici se ruší předchozí směrnice stejného označení a nahrazuje se tímto zněním.

Účinnost tohoto znění směrnice od: 18. dubna 2011

Podpis předsedy sdružení Bc. Miloslava Kubíčka:

## **11 Hlavní zásady postupu při vzniku pracovního úrazu zaměstnance RES-SEF, o. s. (dále jen „organizace“)**

### **11.1 Úvodní informace**

Problematikou pracovního úrazu (dále jen PÚ) a dalším postupem organizace při jejich vzniku se zabývá vyhláška č.494/2001 Sb. (ZP 104).

### **11.2 Registrace pracovního úrazu (dále jen PÚ)**

Dojde li v organizaci k PÚ, je povinností přímého nadřízeného pracovníka, jemuž se úraz stal, sepsat nejpozději do 48 hodin od jeho vzniku, záznam o PÚ na příslušném tiskopisu a bezprostředně jej odeslat:

#### **11.2.1 Jedná-li se o běžný pracovní úraz (hospitalizace déle než 5 dní):**

územně příslušné okresní všeobecné zdravotní pojišťovně, eventuálně pojišťovně, u které je postižený registrován

územně příslušnému inspektorátu bezpečnosti práce

#### **11.2.2 Jedná-li se o těžký, smrtelný, eventuálně hromadný pracovní úraz:**

Institucím uvedeným pod bodem 1 a 2 u písmen A a dále těmto institucím:

územně příslušnému velitelství policie

územně příslušnému státnímu zastupitelství

územně příslušnému statistickému úřadu

postiženému, pozůstalým

V případě opožděného odeslání záznamu o PÚ může být organizaci uložena pokuta až do výše 100 000,-Kč. O skutečnosti, zda se jedná o běžný eventuálně těžký pracovní úraz, rozhoduje výhradně zdravotnické zařízení, kde byl postižený ošetřen, eventuálně hospitalizován. Při těžkém úrazu dochází zpravidla ke ztrátě tělesného orgánu, nebo jeho části. Každý těžký, smrtelný, eventuálně hromadný PÚ je nutno ještě před odesláním záznamu o PÚ okamžitě hlásit na příslušném IBP a policii. Organizace je povinna k vyšetření příčin, jež vedly k výše uvedeným úrazům písemně ustanovit vlastní vyšetřovací komisi (zástupce vedení, právník, bezpečnostní technik, přímý nadřízený postiženého) a výsledek ve formě písemné zprávy zaslat všem výše uvedeným předmětným institucím nejpozději do 30 dnů ode dne vzniku úrazu.

### **11.2.3 Zpráva o výsledku šetření PÚ musí obsahovat tyto body:**

Základní údaje o postiženém

Kdo prováděl šetření PÚ:

V rámci organizace (předseda komise pro šetření PÚ),

Za IBP,

Za policii.

Základní údaje o pracovních odpovědných za bezpečné provádění prací na pracovišti, kde došlo k úrazu.

Popis úrazového děje.

Sdělení, v čem byly porušeny bezpečnostní předpisy.

Postihy uplatněné vůči pracovníkům odpovědným za porušení bezpečnostních předpisů, pokud k nim došlo ze strany organizace.

Opatření k odstranění zjištěných nedostatků.

Likvidace náhrad škod postiženému, pozůstalým.

### **11.2.4 Registrace pracovního úrazu pracovníka jiné organizace**

Utrpí-li PÚ pracovník v jiné organizaci, než u které je v pracovním poměru, záznam o úrazu sepisuje organizace, ve které PÚ utrpěl a zašle jej mateřské organizaci pracovníka (jednu kopii záznamu si ponechá). Všechna další opatření, včetně ohlašovací registrační povinnosti již provádí mateřská organizace pracovníka.

### **11.2.5 Odškodnění pracovního úrazu**

Při pracovním úrazu se zjišťuje podíl zavinění na jeho vzniku (pracovník a organizace). Případy, kdy se organizace vyviní (zproští odpovědnosti) zcela, nebo zčásti, jsou uvedeny v § 191 Zákoníku práce. V opačném případě je prováděno odškodnění PÚ v plné výši, to znamená 100%.

## **12 Hlavní zásady požární ochrany v rámci činnosti RES-SEF, o. s.**

### **12.1 Cíl a rozsah působnosti směrnice**

Směrnice je vypracována k zajištění a zabezpečení všech úkolů na úseku požární ochrany organizace, ke snižování rizika vzniku požáru a vytváření optimálních podmínek personálních a materiálně technického vybavení hasebními a dalšími prostředky požární ochrany s cílem organizačně podchytit využití všech sil a prostředků na úseku PO k účinné prevenci.

### **12.2 Řízení a organizace**

Vedoucí zaměstnanci organizace na všech stupních řízení odpovídající v rámci svěřených úseků a svých kompetencí za zajištění, řízení a kontrolu požární ochrany a vydávají v tomto směru potřebné pokyny svým podřízeným pracovníkům.

Vedení organizace je povinno vyčlenit z řad svých pracovníků osoby, pověřené činností na úseku požární ochrany. Toto pověření musí být provedeno písemně a kopie pověření založena v požární dokumentaci organizace.

Vedení organizace v souladu s platnými legislativními předpisy zajišťuje periodické školení požární ochrany a odbornou přípravu svých zaměstnanců a vedoucích.

Minim. 1x ročně organizuje námětové požární cvičení, spojené s vyhlášením požárního poplachu a nácviem evakuace z ohrožených prostor pro případ požáru. Výsledek cvičení je následně vyhodnocen písemným zápisem.

Vedení organizace zajišťuje provádění všech stanovených periodických revizí, vč. revizí hasebních prostředků a od osoby oprávněné k revizím si vyžádá příslušné revizní zprávy, které má založeny v dokumentaci požární ochrany. V pronajatých prostorách požádá pronajímatele o provedení revizí a založí si kopie revizních zpráv, které budou vypracovány pro pronajímatele.

Veškerá dokumentace o požární ochraně musí být vedena v souladu s platnými ustanoveními a řádně evidována.

Každý vedoucí zaměstnanec v rámci své působnosti je zodpovědný za stav požární ochrany na pracovištích, která jsou mu podřízena, vč. dodržování požárních předpisů a pokynů. Vedoucí zaměstnanci organizace na všech stupních řízení, mají následující povinnosti:

proškolovat v požární ochraně své podřízené pracovníky. Toto proškolení musí být prokazatelně dokladováno /prezenční listiny s datem konání školení, tematickým plánem a časovým rozvrhem školení/,

poučit ve smyslu stanovených předpisů požární bezpečnosti rovněž všechny dočasné a externí pracovníky, vč. osob, které se s vědomím organizace zdržují pracovně v jejich prostorách,

dbát na důsledné dodržování protipožárních a bezpečnostních předpisů a nařízení,

zajišťovat operativně v daných termínech odstranění zjištěných závad a nedostatků,

stanovit klasifikaci pracovišť z hlediska požárního nebezpečí,  
postihovat pracovníky nerespektující požární předpisy.

### **12.2.1 Povinnosti všech zaměstnanců:**

dodržovat požárně bezpečnostní předpisy, nařízení a pokyny, obeznámit se s požárně poplachovými směrnici, požárním řádem a celkovou strukturou požární ochrany v organizaci, oznámit preventistovi požární ochrany nebo svému nadřízenému jakoukoliv zjištěnou požární závadu, zúčastnit se všech školení a cvičení požární ochrany pořádaných v organizaci, v případě vzniku požáru učinit vše pro jeho uhašení, aniž tím ohrozí sebe nebo druhé.

Řídit se v rámci požární ochrany pokyny svého nadřízeného a pracovníků pověřených činnostmi na úseku požární ochrany.

## **12.3 Kontrolní a rozborová činnost**

Vedení organizace zajišťuje v rámci prevence provádění pravidelných periodických vnitřních kontrol ve svých prostorách a jednotlivých preventivních úsecích,

O výsledku vnitřních preventivních kontrol vedení organizace pořizuje písemný záznam buď do požární knihy, nebo formou samostatného zápisu založeného v dokumentaci požární ochrany,

Touto směrnicí se ruší předchozí směrnice stejného označení a nahrazuje se tímto zněním.

Účinnost tohoto znění směrnice od: 18. dubna 2011

Podpis předsedy sdružení Bc. Miloslava Kubíčka:

## **13 Ochrana osobních údajů a mlčenlivost**

### **13.1 Úvodní ustanovení**

Tento vnitřní předpis v rámci činnosti RES-SEF, o. s. a v souladu s usnesením předsednictva ČNR o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku ČR, se z. č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, z. č. 141/1961 Sb. trestní řád, z. č. 140/1961 Sb. trestní zákon, z. č. 20/1996 Sb. o péči o zdraví lidu, z. č. 160/1992 Sb. o nestátních zdravotnických zařízeních upravuje ochranu osobních údajů fyzických osob, především klientů sdružení, ustanovuje související povinnosti pracovníků sdružení, zejména obecnou povinnost mlčenlivosti a povinnost mlčenlivosti vůči orgánům činným v trestním řízení.

#### **13.1.1 Vymezení pojmů**

Pro účely této směrnice se rozumí:

- a) subjektem údajů fyzická osoba, k níž se osobní údaje vztahují,
- b) osobním údajem jakýkoliv údaj týkající se určeného či určitelného subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený či určitelný, jestliže na základě jednoho nebo více osobních údajů lze přímo nebo nepřímo bez nasazení většího úsilí, množství času či materiálních prostředků zjistit jeho identitu,
- c) citlivým údajem osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v politických stranách, hnutích, odborových či zaměstnaneckých organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, trestné činnosti, zdravotním stavu a sexuálním životu subjektu údajů,
- d) správcem respektive zpracovatelem je RES-SEF, o. s.
- e) zpracováním osobních údajů jsou považovány jakákoliv operace či soustava operací, které pracovník RES-SEF, o. s. systematicky provádí s osobními údaji automatizovaně nebo jinými prostředky, tedy zejména jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, zpřístupňování, úprava nebo pozměňování, využívání, vyhledávání, předávání, šíření, zveřejňování, uchovávání, výměna, třídění, blokování a likvidace,
- f) nestátním zdravotnickým zařízením jiné zdravotnické zařízení, než zdravotnické zařízení státu provozované v souladu s příslušným ustanovením z. č. 160/1992,
- g) pracovníkem RES-SEF, o. s. zaměstnanec vykonávající práci na základě pracovní smlouvy, dohody o pracovní činnosti, dohody o provedení práce, volby nebo jmenování.

#### **13.1.2 Účel, prostředky a způsob zpracování; související povinnosti vedoucích pracovníků**

1. Osobní údaje se v RES-SEF, o. s. mohou zpracovávat pouze k těmto účelům:

1. ochrana důležitých zájmů subjektu údajů;
2. v rámci souhlasu subjektu údajů;

3. sociální stabilizace uživatele služeb (zejména pomoc při komunikaci s úřady za účelem vyřízení dávek státní sociální podpory, na které mají uživatelé právo, pomoc s vyřízením osobních dokladů, pomoc při získání bydlení, pomoc při zadlužení, zprostředkování návazných služeb);
4. začlenění na trh práce (zejména jednání s ÚP, jednání se zaměstnavateli, pomoc při doplnění vzdělání a zvýšení kvalifikace klientů, pomoc při získávání zaměstnání, pomoc při úpravě prac. podmínek a prac. prostředí);
5. snižování rizik v souvislosti s užíváním návykových látek (zejména zprostředkování kontaktu na Detox a léčbu v TK, poskytování zdravotní péče);
6. výkonu alternativních trestů (OPP);
7. sociálně právní pomoc;
8. jednání o smluvním vztahu.

**2.** Zpracování osobních údajů mohou provádět pouze pracovníci a to automatizovaně nebo manuálně. Pokud je zpracování osobních údajů prováděno elektronicky musí být počítač chráněn heslem. Přístupová hesla k jednotlivým počítačům, složkám i evidenčním systémům znají jen pověřeni pracovníci. Všechna přístupová hesla jsou uvedena ve složce Manuály a přístupová hesla, která je uložena v uzamykatelné skříni uložené v ekonomicko-organizačním zázemí centrály občanského sdružení RES-SEF, o. s. Umístění klíčů od skříní, kde jsou uloženy osobní údaje uživatelů či zaměstnanců občanského sdružení RES-SEF, o. s. znají pouze k tomu pověřeni pracovníci.

**3.** Vedoucí pracovníci RES-SEF, o. s. jsou povinni, vedle systematického a pravidelného dohledu nad praktickou realizací jednotlivých ustanovení této směrnice na svých pracovištích a kontroly dodržování povinností stanovených touto směrnicí jim podřízeným pracovníkům, učinit na svých pracovištích základní opatření nutná ke komplexnímu zabezpečení ochrany zpracovávaných osobních údajů, jedná se především o:

- a) stanovení individuálních přístupových práv písemnou formou, zákaz přístupu k počítačům neoprávněným osobám,
- b) uschování a uzamčení technických nosičů dat s osobními údaji (kartotéky, protokoly, záznamy, počítačová paměťová média),
- c) zabezpečení místnosti, v níž je instalována výpočetní technika (chráněný vstup do místnosti, zabezpečení oken, zamknutí dveří po opuštění místnosti),
- d) přiměřené zabezpečení výpočetní techniky a používání softwarových prostředků k ochraně dat programů (zakryptování informací uložených v počítači pomocí hesel, obměnu takovýchto hesel, antivirová ochrana, DROP BOX).

### **13.1.3 Rozsah zpracovávaných osobních údajů uživatelů služeb**

Jméno, příjmení, datum narození, bydliště, úroveň dosaženého vzdělání, existence zdravotního postižení nebo znevýhodnění, telefonní spojení, odborné znalosti a dovednosti, pracovní zkušenosti, evidence na ÚP a na MěU (Odbor sociálních věcí). Majetkové poměry, rodinné poměry, v případě pomoci v dlužích. Údaje o drogové kariéře a informace o rizikovém chování z hlediska užívání návykových látek.

### **13.1.4 Práva a povinnosti pracovníků sdružení při zpracovávání osobních údajů**

**1.** Pracovníci RES-SEF, o. s. jsou vedle dodržování opatření uvedených v čl. II tohoto předpisu povinni:

- a) shromažďovat a údaje odpovídající pouze výše stanovenému účelu a v rozsahu nezbytném pro naplnění takového účelu,
- b) zpracovávat osobní údaje pouze v souladu s účelem, ke kterému byly shromážděny, zpracovávat k jinému účelu lze osobní údaj, jen pokud k tomu dal subjekt údajů souhlas,
- c) zpracovávat pouze pravdivé a přesné osobní údaje, které získal v souladu s tímto předpisem a ověřovat, zda jsou osobní údaje pravdivé a přesné. Zjistí-li pracovník, že jím zpracovávané údaje nejsou s ohledem na stanovený účel pravdivé a přesné, zejména k námitce subjektů údajů, je povinen je blokovat a bez zbytečného odkladu opravit nebo doplnit. Nelze-li je opravit nebo doplnit, musí je bez zbytečného odkladu zlikvidovat dle vnitřní směrnice Archivační a skartační řád.
- d) uschovávat osobní údaje pouze po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování a po uplynutí takové doby je nejpozději do jednoho měsíce zlikvidovat. Doba archivace osobních údajů vychází z dotačních podmínek Individuálního proutku Olomouckého kraje a je stanovena do dobu 10 let.
- e) nesdružovat osobní údaje, které byly získány k rozdílným účelům,
- f) shromažďovat osobní údaje pouze otevřeně; je vyloučeno shromažďovat údaje pod záminkou jiného účelu nebo jiné činnosti.
- g) Zaměstnanci, kteří jsou pracovně-právním, nebo obdobným vztahem, s občanským sdružením RES-SEF, o. s. a přiházejí do styku s osobními údaji uživatelů, mají podepsanou mlčenlivost o těchto údajích.
- h) Příslušní zaměstnanci se vyvarují jakéhokoli jednání, které by vedlo k neoprávněnému zveřejnění osobních údajů. Osobní složky uživatelů služeb nesmí zůstat volně přístupné jiným neoprávněným osobám. S osobními složkami je pracováno jen po nezbytně nutnou dobu, pak jsou uloženy zpět do příslušné skříně, která je následně uzamčena. Kopie originálů, které uživatele služby svým klíčovými pracovníkům předkládají, jsou obratem uloženy do příslušné osobní složky a patřičně zabezpečeny.
- i) Služební telefony jsou zabezpečeny PIN kódem. Kontakty a SMS zprávy uživatelů služeb jsou ukládány na příslušnou SIM kartu klíčového pracovníka. V případě ztráty nebo krádeže služebního telefonu, se SIM karta obratem zablokuje, aby nemohlo dojít k jejímu zneužití.
- f) Veškeré dokumenty, písemné poznámky, údaje v diářích a jiné materiály musí být opatřeny tak, aby nemohlo dojít k zjištění totožnosti osoby, o které jsou záznamy pořizovány.
- g) Žádné materiály, které obsahují osobní údaje uživatelů služeb RES-SEF, o. s., nesmí být vynášeny mimo pracoviště občanského sdružení RES-SEF, o. s.

**2.** Pracovníci RES-SEF, o. s. jsou dále povinni zpracovávat osobní údaje pouze se souhlasem subjektu údajů. Ze souhlasu musí být patrné, v jakém rozsahu je poskytován, komu a k jakému účelu, na jaké období a kdo jej poskytuje. Souhlas může být kdykoliv odvolán, pokud se subjekt údajů se správcem výslovně nedohodne jinak. Tento souhlas musí pracovník prokázat po celou dobu zpracování osobních údajů, k jejichž zpracování byl dán souhlas.

Bez tohoto souhlasu může pracovník RES-SEF, o. s. osobní údaje zpracovávat:

- a) jestliže provádí zpracování stanovené zvláštním zákonem nebo nutné pro splnění povinnosti stanovené zvláštním zákonem, např. povinnost vést provozní a zdravotní dokumentaci vyplývající se z. č. 160/1992 Sb. o zdravotní péči v nestátních zdravotnických zařízeních
- b) jestliže je to nezbytné, k tomu aby subjekt údajů mohl vstoupit do jednání o smluvním vztahu nebo aby plnil ujednání smlouvy uzavřené se sdružením jako správcem údajů,
- c) pokud je to nezbytně třeba k ochraně důležitých zájmů subjektu údajů. V tom případě je třeba bez zbytečného odkladu získat jeho souhlas. Pokud souhlas není dán, musí pracovník RES-SEF, o. s. ukončit zpracování a údaje zlikvidovat.
- d) výjimečně též v naléhavých, neodkladných záležitostech pokud je to nezbytné pro výkon oprávněné činnosti sdružení.

**3. Citlivé údaje je oprávněn pracovník RES-SEF, o. s. zpracovávat, jen jestliže:**

- a) subjekt údajů dal ke zpracování výslovný souhlas. Souhlas musí být dán písemně, podepsán subjektem údajů a musí být z něho patrné, k jakým údajům je dáván, jakému správci údajů, k jakému účelu, na jaké období a kdo jej poskytuje. Subjekt údajů může souhlas kdykoliv odvolat a pracovník RES-SEF, o. s. je povinen ho o jeho právech dopředu poučit. Tento souhlas musí pracovník RES-SEF, o. s. uschovat po celou dobu zpracování údajů, k jejichž zpracování byl souhlas dán,
- b) je to nezbytné v zájmu zachování života nebo zdraví subjektu údajů nebo jiné osoby nebo odvrácení bezprostředního závažného nebezpečí hrozícího jejich majetku, pokud není možno jeho souhlas získat zejména z důvodů fyzické, duševní či právní nezpůsobilosti, v případě, že je nevěstný nebo z jiných podobných důvodů. Správce musí ukončit zpracování údajů, jakmile pominou uvedené důvody, a údaje musí zlikvidovat, ledaže by subjekt údajů dal k dalšímu zpracování souhlas,
- c) se jedná o poskytování zdravotního péče jakož i jiné posuzování zdravotního stavu podle zvláštního právního předpisu, např. z. č. 160/1992 Sb. o zdravotní péči v nestátních zdravotnických zařízeních.

**4. Při zpracování osobních údajů pracovníci RES-SEF, o. s. dbají, aby subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbají na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektu údajů.**

### **13.1.5 Povinnost poskytovat informace**

- 1.** Pracovník RES-SEF, o. s. je před zahájením zpracování osobních údajů povinen subjekt údajů řádně a včas písemně informovat o tom, v jakém rozsahu a pro jaký účel budou osobní údaje zpracovávány, kdo a jakým způsobem bude osobní údaje zpracovávat a komu mohou být osobní údaje zpřístupněny či komu jsou určeny, nejsou-li subjektu údajů tyto informace již známy.
- 2.** Jestliže pracovník RES-SEF, o. s. nezískal osobní údaje od subjektu údajů, poskytne mu vedle informací uvedených v 1. odst. bodu 1 tohoto článku před jejich zpracováním na základě písemné žádosti informace o tom, kdo správci osobní údaje poskytl (zdroj osobních údajů).
- 3.** Informace podle odstavců 1 a 2 není povinen pracovník poskytovat, pokud

- a) zpracovává osobní údaje výlučně pro účely statistické, vědecké nebo archivnictví,
- b) zpracování osobních údajů mu ukládá zákon nebo je takových údajů třeba k uplatnění práv a povinností vyplývajících ze zvláštních zákonů, např. z. č. 160/1992 Sb. o zdravotní péči v nestátních zdravotnických zařízeních
- c) zpracovává výlučně zveřejněné osobní údaje, nebo
- d) zpracovává osobní údaje se souhlasem subjektu údajů podle čl. III této směrnice.

**4.** Pracovník nemusí splnit informační povinnost podle odst. 1 tohoto článku v případě, že tyto informace jsou součástí poučení podle právního předpisu.

**5.** Pracovník je povinen jednou za kalendářní rok bezplatně, jinak kdykoli za přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace, subjektu údajů na základě písemné žádosti poskytnout informace o osobních údajích o něm zpracovávaných. Uživatel služby má právo nahlížet do dokumentace o něm vedené.

### **13.1.6 Povinnost mlčenlivosti a další povinnosti pracovníků při zabezpečení údajů**

**1.** Pracovníci jsou povinni přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů.

**2.** Pracovníci jsou dále povinni zachovávat a odvolávat se na mlčenlivost o osobních údajích (a to i ve vztahu k orgánům činným v trestním řízení – policie ČR, st. zastupitelství, soudy) a bezpečnostních opatření, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti ze zákona trvá i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací.

**3.** Povinnost zachovávat mlčenlivost se nevztahuje na informační povinnost podle zvláštních zákonů, například § 167 a 168 zákona č. 140/1961 Sb., trestní zákon, zákon č. 21/1992 Sb., o bankách.

**4.** Porušení zákonné povinnosti mlčenlivosti pracovníkem RES-SEF, o. s. mimo důvody uvedené v § 100 zák. 108/2006 bude postíženo sankcí dle závažnosti - písemným napomenutím vedoucího pracovníka, přechodným snížením osobního hodnocení, trvalým snížením osobního hodnocení. V případě obzvláště hrubého porušení této povinnosti bude toto hodnoceno jako přestupek podle § 44 Hlava VII Zákona č. 101/2000 Sb., ochraně osobních údajů.

Touto směrnicí se ruší předchozí směrnice stejného označení a nahrazuje se tímto zněním.

Účinnost tohoto znění směrnice od: 18. dubna 2011

Podpis předsedy sdružení Bc. Miloslava Kubíčka:

## **14 Vzdělávání zaměstnanců**

RES-SEF, o. s., o. s. (dále jen RES-SEF, o. s.) může poskytovat příspěvek zaměstnanci na další vzdělávání. Všichni zaměstnanci na určitých úrovních mají ve RES-SEF, o. s. rovný přístup ke vzdělání.

### **14.1.1 Semináře**

Jedná se o jednodenní až několikadenní kurzy, které slouží ke zvyšování informovanosti zaměstnanců v jejich oboru. Organizace hradí 100% kurzovného a cestovní náklady.

### **14.1.2 Dlouhodobé výcviky**

Dlouhodobé výcviky slouží ke zvyšování profesní způsobilosti zaměstnance.

Zaměstnavatel hradí: vedoucím pracovníkům a jejich zástupcům 100% kurzovného a cestovní náklady řadovým zaměstnancům 0-100% kurzovného, cestovní náklady si zaměstnanec hradí sám, o výjimkách rozhoduje příslušný vedoucí.

### **14.1.3 Školné**

Zaměstnavatel může poskytnout příspěvek na školné až do plné výše školného, pokud si zaměstnanec zvyšuje kvalifikaci pro pozici, na kterou je zaměstnán. Toto školné prokáže zaměstnanec potvrzením o zaplacení a podléhá Dani z příjmů ze závislé činnosti. O úhradě školného rozhoduje příslušný vedoucí.

### **14.1.4 Atestace a postgraduální studium**

Zaměstnavatel může poskytnout příspěvek na toto vzdělávání až do plné výše na základě smlouvy uzavřené mezi organizací a zařízením, u něhož si zaměstnanec atestaci či postgraduál provádí. Tímto vzděláváním si zaměstnanec zvyšuje kvalifikaci pro pozici, na kterou je zaměstnán. Tyto platby podléhají Dani z příjmů ze závislé činnosti. O úhradě rozhoduje příslušný vedoucí po konzultaci s ekonomem (účetní).

Touto směrnicí se ruší předchozí směrnice stejného označení a nahrazuje se tímto zněním.

Účinnost tohoto znění směrnice od: 18. dubna 2011

Podpis předsedy sdružení Bc. Miloslava Kubíčka:

## **15 Poskytování a přijímání věcných a finančních darů a propagačních předmětů**

### **15.1.1 Poskytování darů a propagačních předmětů**

RES-SEF, o. s., o. s. (dále jen RES-SEF, o. s.) vyrábí v rámci svých projektů propagační předměty, které poskytuje partnerům v zájmu prezentace RES-SEF, o. s. Propagační předměty jsou opatřeny logem RES-SEF, o. s. Propagační předměty, jejichž výrobní cena je vyšší než 500,- Kč se evidují v operativní evidenci. Ostatní předměty se v operativní evidenci mohou evidovat dle potřeby.

Propagační předměty jsou také tištěné materiály opatřené logem sdružení a sloužící k propagaci činnosti a dobrého jména RES-SEF, o. s. Tisk materiálů koordinuje a zajišťuje manager PR.

Vedoucí projektů mohou poskytovat dle svého uvážení v rámci přiměřenosti a úspornosti propagační předměty svým partnerům.

Dále zaměstnanci mohou poskytovat věcné dary při významných prezentacích a návštěvách jak v ČR, tak i v zahraničí. Tyto dary jsou hrazeny z vlastních zdrojů v rámci jednotlivých rozpočtů.

### **15.1.2 Přijímání věcných a finančních darů**

RES-SEF, o. s. jako nestátní nezisková organizace přijímá od občanů a organizací věcné a finanční dary.

Věcné dary musí být specifikovány počtem kusů a cenou za jednotku, v které jsou evidovány v operativní evidenci (viz směrnice č. EK/3).

RES-SEF, o. s. respektuje přání dárců k využití poskytnutých darů. Pokud toto není vyjádřeno, o rozdělení darů rozhodne organizační ředitel ve spolupráci s ekonomem, a to na základě potřeb projektů.

Pokud dary přesáhnou částku 20.000,- za 6 měsíců, RES-SEF, o. s. je přízná v „Přiznání k dani darovací“.

Touto směrnicí se ruší předchozí směrnice stejného označení a nahrazuje se tímto zněním.

Účinnost tohoto znění směrnice od: 18. dubna 2011

Podpis předsedy sdružení Bc. Miloslava Kubíčka:

## **16 Cestovní náhrady při tuzemských pracovních cestách**

### **16.1 Úvodní ustanovení**

1. Cestovní náhrady při tuzemských a zahraničních pracovních cestách se řídí zákoníkem práce č.262/2006 Sb. §151 - §190.,(dále jen " ZP „), dále vyhláškami MPSV ČR, kterými se určují sazby stravného.
2. Vedoucí zaměstnanci, oprávnění k vyslání zaměstnance na pracovní cestu, určí místo jejího nástupu, místo výkonu práce, dobu trvání, způsob dopravy, termín ukončení pracovní cesty a mohou určit i další podmínky této cesty.
3. Dle § 156 ZP přísluší zaměstnanci vyslanému na pracovní cestu zejména tyto náhrady:
  - náhrada prokázaných jízdních výdajů,
  - stravné,
  - náhrada prokázaných výdajů za ubytování,
  - náhrada prokázaných nutných vedlejších výdajů.
4. Na pracovní cestu vysílá:
  - předseda a místopředseda sdružení nepotřebují povolení
  - vedoucí středisek, koncipienta a referenta vysílá vedoucí v pondělí na poradě
  - zaměstnance v přímé péči vedoucí střediska

### **16.2 Cestovní náhrady při tuzemských pracovních cestách**

#### **16.2.1 Náhrada jízdních výdajů**

1. Před nastoupením pracovní cesty určí příslušný vedoucí zaměstnanec dle ustanovení odst. 4. - část A tohoto předpisu způsob dopravy, (dopravní prostředek), který potvrzuje na formuláři cestovního příkazu. Užití vozidla, které není majetkem RES-SEF, o. s., je podmíněno souhlasem předsedy sdružení.
2. Náhradu jízdních výdajů poskytuje RES-SEF, o. s. podle prokázaných výdajů.
3. Při použití osobního motorového vozidla, nejde-li o vozidlo sdružení, se postupuje podle vyhlášky MPSV ČR, kterými jsou stanoveny a upraveny:
  - sazby základní náhrady za 1 km jízdy,

- náhrada za spotřebované pohonné hmoty.

Sazba základní náhrady za 1 km jízdy podle § 157 odst. 4 ZP a vyhlášky MPSV 462/2009 Sb. činí:

b) u osobních vozidel 3,70 Kč, při použití přívěsu se tato sazba zvyšuje o 15 % na 1 km jízdy.

4. Náhrada se vypočte z ceny pohonné hmoty prokázané zaměstnancem a z průměrné spotřeby pohonné hmoty podle údajů v technickém průkazu použitého vozidla. Náhradní prokazování upravuje zákon.

5. Neprokáže-li zaměstnanec cenu pohonné hmoty, použije se k výpočtu průměrná cena PHM, stanovená vyhláškou MPSV 462/2009Sb. Od 1. 1. 2011 platí tyto průměrné ceny:

b) Benzin automobil. 95 O .....31,60 Kč

d) Motorová nafta .....30,80 Kč

6. Sazby a ceny uvedené v této části podléhají změnám.

Při zúčtování cesty musí být užívány hodnoty aktuální v době zahájení cesty.

7. Pro použití jiného silničního motorového vozidla než vozidla RES-SEF, o. s. musí zaměstnanec přiložit k cestovnímu příkazu před schválením cesty:

- kopie platných smluv na povinné ručení a havarijní pojištění vozidla,
- prohlášení a souhlas zaměstnance s použitím jeho vlastního (půjčeného) osobního vozidla (příloha č 1),
- fotokopii příslušných stránek technického průkazu vozidla, z kterých je patrná normovaná spotřeba paliva podle § 7 zákona,

8. Zaměstnavatel může se zaměstnancem sjednat též poskytování náhrady za použití silničního motorového vozidla ve výši odpovídající ceně jízdenky určeného hromadného dopravního prostředku dálkové dopravy.

### 16.2.2 Stravné

1. Za každý kalendářní den pracovní cesty přísluší zaměstnanci stravné, které činí paušálně:

a) 74,- Kč, trvá-li pracovní cesta 5 až 12 hodin,

b) 114,- Kč, trvá-li pracovní cesta déle než 12 hodin, nejdéle však 18 hodin,

c) 178,- Kč, trvá-li pracovní cesta déle než 18 hodin.

2. Zabezpečí-li zaměstnavatel zaměstnanci na pracovní cestě bezplatné stravování (např. součást vložného, úhrada stravného fakturou apod.), stravné se neposkytuje.

3. Výše stravného uvedená v odst. 1 tohoto článku je stanovena v rámci rozpětí upravovaného vyhláškami MPSV ČR. Změny této sazby vyplynou ze změn vyhlášky MPSV ČR.

### 16.2.3 Náhrada výdajů za ubytování

1. RES-SEF, o. s. hradí zaměstnancům prokázané výdaje na ubytování jen do určité výše. Limitem náhrady nákladů na ubytování pro pracovní cestu v ČR je částka 1.000,- Kč/noc.
2. Překročení limitu hradí zaměstnanec ze svého.
3. Výdaje na ubytování musí zaměstnanec řádně dokladovat fakturou nebo zjednodušeným daňovým dokladem.

### 16.2.4 Dokladování cestovních výdajů

1. Před zahájením pracovní cesty vyplní zaměstnanec na formuláři „ cestovní příkaz „ následující údaje:
  - číslo cestovního příkazu (přiděluje finanční referent z jednotně vedené číselné řady),
  - jméno, bydliště, počátek cesty, datum, hodina, místo, místo jednání, účel cesty,
  - doba trvání pracovní cesty v hod. (rozhodná pro výši stravného),
  - způsob dopravy (určený dopravní prostředek), místo ukončení pracovní cesty,
  - datum a podpis pracovníka oprávněného k povolení pracovní cesty.
2. Po ukončení pracovní cesty doplní zaměstnanec na druhé straně cestovního příkazu následující údaje a provede potřebné výpočty:
  - datum pracovní cesty (pol. 1),
  - do jednoho řádku odjezd odkud + cena jízdenky + místní přeprava (pol. 2, 7),
  - do dalšího řádku místo příjezdu + cena zpát. jízdenky + místní přeprava + stravné + nocležné + nutné vedlejší výdaje (pol. 2,7,8,9,10).
  - zaměstnanec dále vlevo dole označí, zda bylo stravování či ubytování poskytnuto bezplatně.Částka celkem se uvádí jako dílčí součet řádků i sloupců (křížová kontrola).  
Vpravo dole uvede zaměstnanec datum a podepíše se.
3. K příkazu musí být přiloženy originální daňové doklady se všemi náležitostmi a údaji, které dokumentují náklady vynaložené při pracovní cestě.
4. V případě, že zaměstnanec nepředloží potřebný doklad k prokázání výdajů a nahradí jej čestným prohlášením, může mu zaměstnavatel výjimečně, maximálně jednou ročně, poskytnout náhradu v jím uznané výši.

## 16.3 Společná ustanovení

1. Požádá-li zaměstnanec o poskytnutí zálohy na náhrady podle této směrnice, je RES-SEF, o. s. povinna mu tuto zálohu do výše předpokládané náhrady poskytnout.
2. Zaměstnanec je povinen do deseti pracovních dnů po dni ukončení pracovní cesty předložit zaměstnavateli písemné doklady potřebné k vyúčtování pracovní cesty a též vrátit nevyúčtovanou zálohu.
3. Centrála je povinna do deseti pracovních dnů ode dne předložení písemných dokladů provést vyúčtování pracovní cesty zaměstnance a uspokojit jeho nároky.
4. Částku, o kterou byla poskytnutá záloha při zahraniční pracovní cestě vyšší, než činí nároky zaměstnance, vrací zaměstnanec zaměstnavateli.
5. Cestovní náhrady je možné poskytnout rovněž zaměstnancům na základě uzavřené dohody o pracích konaných mimo pracovní poměr a dobrovolníkům. Jejich poskytnutí je nutné zvlášť v této dohodě stanovit.
6. Cestovní náhrady navrhuje příslušný vedoucí zaměstnanec, který vydává cestovní příkaz a návrh na zahraniční pracovní cestu.
7. Oprávněnost cestovních náhrad při tuzemských pracovních cestách kontroluje finanční účtárna a proplácí pokladna, vedoucí finanční účtárny provádí konečné zúčtování.

Touto směrnicí se ruší předchozí směrnice stejného označení a nahrazuje se tímto zněním.

Účinnost tohoto znění směrnice od: 18. dubna 2011

Podpis předsedy sdružení Bc. Miloslava Kubíčka:

Příloha č. 1 k cestovnímu příkazu

## **Žádost o povolení použití soukromého vozidla k pracovní cestě**

Jméno a příjmení zaměstnance:

Cestovní příkaz č.:

### **Prohlášení a souhlas zaměstnance s použitím jeho vlastního vozidla**

1. Souhlasím s použitím vlastního osobního vozidla SPZ .....
2. Vlastním oprávnění k řízení motorového vozidla a další potřebné doklady.
3. Byl (a) jsem proškolen (a) a přezkoušen (a) z pravidel bezpečnosti práce a technických zařízení při provozu, údržbě a opravách vozidel.
4. Vozidlo je podle technického průkazu v mém (manželčině) osobním vlastnictví.
5. Vozidlo je pojištěno pro případ havárie pojistnou smlouvou č. ....
6. Na vozidlo je uzavřena smlouva o povinném ručení.
7. Vozidlo je vybaveno výstražnou vestou pro použití při případném odstraňování poruch během jízdy

Prohlašuji, že veškeré škody vzniklé v souvislosti s použitím vozidla (např. havárie, odcizení vozidla), budu uplatňovat u příslušné pojišťovny, se kterou byla havarijní pojistka uzavřena. Spoluúčast na havarijní pojistce uhradím z vlastních prostředků.

V Šumperku dne :

.....

jméno a podpis zaměstnance

### **Náhrada za použití soukromého vozidla bude vyplacena:**

- a) v plném rozsahu ujetých kilometrů
- b) ve výši jízdného hromadným dopravním prostředkem

Konání pracovní cesty tímto způsobem je účelné a hospodárné vzhledem k využití pracovního času a vynaloženým nákladům.

### **Odůvodnění:**

V Šumperku dne:

.....

podpis předsedy sdružení

## 17 Fond udržitelného rozvoje

RES-SEF, o. s. (dále jen RES-SEF) zřizuje k 1. 4. 2010 Fond udržitelného rozvoje (dále jen FUR). Ten se bude tvořit na bankovním (pod)účtu sdružení. Prostředky jsou určeny pro zabezpečení činnosti sdružení v sociální a charitativní oblasti a lze si je, v souladu s konkrétní Darovací smlouvou a výší odvodu z mezd, odečíst od základu daně při jejím vyúčtování v následujícím roce.

### 17.1 Tvorba FUR

#### 17.1.1 FUR se tvoří z:

1. Od 1. 4. 2010 z 1/20 čisté měsíční mzdy každého zaměstnance RES-SEFu, který se k tomuto dobrovolně zaváže „Darovací smlouvou“.
2. Příjmů z doplňkových činností, které RES-SEF realizuje (např. vzdělávací semináře, prodej vlastních výrobků, STREETFEST atd.).
3. Přeplatků z vyúčtovaných záloh, darů a ostatních příjmů sdružení.

### 17.2 Čerpání FUR

#### 17.2.1 Finanční prostředky z FUR mohou být použity pouze pro účely:

1. Pokrytí mzdových nákladů a odvodů na pojistném zdravotním a sociálním zabezpečení v období, kdy není k dispozici žádná jiná finanční alternativa (především v mezidobí mezi žádostí o dotaci a obdržení dotace), formou vratné půjčky.
2. Penalizace, pokuty a sankce, které souvisí s vyúčtováním a nemůže z nich být vyvozena osobní odpovědnost, formou nevratné dotace.
3. Platby za materiál, DDHM a služby, které nelze hradit z přidělených dotací a příspěvků. Zejména pokud by jejich nepořízením vznikla nějaká újma, nebo riziko pro sdružení.
4. Jiné nespécifikované výdaje sdružení RES-SEF, o. s., v závislosti na rozhodnutí Rady sdružení.

Touto směrnicí se ruší předchozí směrnice stejného označení a nahrazuje se tímto zněním.

Účinnost tohoto znění směrnice od: 18. dubna 2011

Podpis předsedy sdružení Bc. Miloslava Kubíčka:

## **18 Jednání se zájemcem o sociální službu RES-SEF, o. s.**

### **18.1 Úvodní ustanovení**

Směrnice Jednání se zájemcem o službu upravuje pravidla, podle kterých klíčový pracovník informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby. Popisuje jednotlivé kroky při jednání se zájemcem o službu a je závazná pro všechny pracovníky RES-SEF, o. s. Vychází ze Zákona. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a je v souladu s platnými právními normami a dalšími vnitřními předpisy občanského sdružení RES-SEF, o. s.

### **18.2 Proces jednání se zájemcem o službu**

Zájemcem o službu je osoba, která projevila zájem (ústní, písemný) o poskytnutí bližších informací o službě, podmínkách poskytování atd., s úmyslem služby využít. Zájemci se mohou informovat o nabídce občanského sdružení RES-SEF, o.s. písemně, telefonicky, e-mailem, nebo osobně.

#### **18.2.1 K seznámení s podmínkami spolupráce i spektrem nabízených služeb slouží:**

- brožurky k jednotlivým službám (střediskům);
- plakáty a letáky umístěné na místa, kde se veřejnost může o existenci našeho občanského sdružení dozvídat. Každé středisko RES-SEF, o. s. má vytvořen konkrétní seznam úřadů, institucí a organizací, kde jsou tyto propagační materiály pravidelně distribuovány a doplňovány;
- webové stránky občanského sdružení;
- články a reportáže v regionálních médiích;
- výroční zpráva;
- osvětové a propagační akce RES-SEF, o. s.

### **18.3 Proces jednání se zájemcem o službu**

probíhá formou tří schůzek. Proces průchodu uživatele službou je graficky zpracován v příloze č. 1, této směrnice.

#### **18.3.1 První kontakt**

Náplní prvního setkání je představení nabídky poskytovaných služeb. Vysvětlení podmínek spolupráce, seznámení s právy i povinnostmi uživatele a poskytovatele v občanském sdružení RES-SEF, o.s. Seznámení s procesem dojednávání podmínek spolupráce. Předání propagačních materiálů, které obsahují souhrnné informace o nabídce poskytovaných služeb.

### **18.3.2 Analýza potřebnosti využití služeb RES-SEF, o. s.**

#### *přípravná fáze dojednání podmínek spolupráce*

Druhé setkání je zaměřeno na analýzu současné situace, ve které se zájemce o službu nachází. Na základě poradenského rozhovoru, vyplnění vstupních dotazníků, osobního profilu nebo jiných materiálů, které o současné situaci zájemce o službu vypovídají, dojde k posouzení potřebnosti zájemce využívat služeb občanského sdružení RES-SEF, o. s. Součástí této schůzky je i přečtení a vysvětlení jednotlivých bodů Dohody o spolupráci, v případě písemného kontraktu.

### **18.3.3 Rekapitulace (ne)dojednání spolupráce**

Na třetí schůzce dojde k rekapitulaci nabídky služeb a možné nabídky spolupráce. V případě dojednání podmínek dojde k uzavření dohody o spolupráci písemnou nebo ústní formou. U písemných dohod klíčový pracovník opakovaně vysvětlí jednotlivé body dohody, tak, aby zájemce rozuměl obsahu a účelu kontraktu. Konkrétní podobu procesu dojednávání podmínek spolupráce upravují provozní manuály jednotlivých služeb.

V případě, že nabídka poskytovaných služeb RES-SEF, o. s. nebude odpovídat zakázce zájemce o službu, dojde ke zprostředkování kontaktu na jiné organizace, které by mohly zájemci o službu s řešením jeho problému pomoci.

## **18.4 Odmítnutí zájemce o službu**

Odmítnutí spolupráce se zájemcem o službu probíhá na základě níže uvedených důvodů, a to v případech kdy:

1. neposkytujeme sociální službu, o kterou zájemce žádá;
2. je naplněna kapacita dané sociální služby, kterou chce zájemce o službu využívat. V tomto případě je jeho žádost o zapojení do služby evidována, v případě uvolnění kapacity je žadatel o možnosti zapojení do služby obratem informován klíčovým pracovníkem;
3. zdravotní stav osoby, který vylučuje poskytnutí takové sociální služby;
4. zájemce o službu nespadá do cílové skupiny;
5. nesplňuje podmínky pro zapojení do služby;
6. nedošlo k dojednání podmínek spolupráce mezi zájemcem a RES-SEF, o. s.

### **18.4.1 Pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o službu:**

1. srozumitelným způsobem seznámíme zájemce s nabídkou služeb, které občanské sdružení RES-SEF, o. s. poskytuje;
2. na základě anamnestických dat a osobních přání a cílů zájemce vysvětlíme, proč nemůžeme osobní potřeby zájemce naplnit;
3. doporučíme jiného poskytovatele, který je kompetentní poskytovat žádané služby, a předáme zájemci kontakt nebo přímo zprostředkujeme schůzku;

4. pokud zájemce požádá o písemné oznámení důvodu odmítnutí uzavření spolupráce, vydá jej klíčový pracovník, který ho v procesu jednání se zájemcem o službu provázel.

## **18.5 Závěrečná ustanovení**

Tato provozní směrnice je vypracována v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, dále v souladu s požadavky Standardů kvality sociálních služeb. Tento vnitřní pokyn je přístupný všem uživatelům a zaměstnancům RES-SEF, o. s.

Touto směrnicí se ruší předchozí směrnice stejného označení a nahrazuje se tímto zněním.

Účinnost tohoto znění směrnice od: 18. dubna 2011

Podpis předsedy sdružení Bc. Miloslava Kubíčka:

## **19 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ v RES-SEF, o. s.**

### **19.1 Úvodní ustanovení**

Podle Zákona o sociálních službách 108/2006 v souladu se Standardy kvality sociálních služeb je povinností RES-SEF, o. s. poskytovat služby podle individuálních potřeb, přání a schopností uživatelů svých služeb. Předpokladem plnění těchto podmínek je plánovat ve spolupráci s uživateli službu tak, aby byly zohledněny jejich osobní představy a potřeby, zmapovat a jasně definovat osobní cíle uživatele služeb a průběžně hledat a hodnotit cestu k jejich naplnění.

Vzhledem k široké nabídce služeb RES-SEF, o. s., tato směrnice upravuje pouze obecné zásady, principy a formy individuálního plánování. Bližší specifikace průběhu individuálního plánování je rozpracována v metodických manuálech jednotlivých středisek RES-SEF, o. s.

### **19.2 Základní principy individuálního plánování**

1. Individuální plánování je zaměřené na člověka – vychází z individuálních potřeb jednotlivých uživatelů služeb. Nejedná se o pouhou formalitu, ale hledání cesty jak změnit k lepšímu životní situaci uživatele služby.
2. Každý uživatel služby má stanoveného klíčového pracovníka, s kterým spolupracuje na plnění a průběžném hodnocení individuálního plánu.
3. Individuálnímu plánování předchází proces mapování potřeb a analýza situace, ve které se uživatel služby nachází. Klíčový pracovník aktivně zjišťuje předpoklady a schopnosti člověka v podmínkách společenského života.
4. Klíčový pracovník užívá přirozený jazyk při komunikaci s uživatelem služby, srozumitelně a s ohledem na individuální potřeby volí výrazové prostředky.
5. V průběhu poskytované služby s posiluje aktivní část uživatele služeb na procesu plánování. Důležitou roli zde mohou hrát neformální zdroje (tj. rodina, přátelé, sousedé apod.)
6. V procesu plánování jsou definovány žádoucí změny v životě uživatele služeb. Vychází se z přání a potřeb člověka, nikoli z možností stávajících programů organizace RES-SEF, o. s.
7. Individuální plán je pravidelně revidován a hodnocen ve spolupráci klíčového pracovníka a uživatele služby.
8. V případě dlouhodobé spolupráce je průběh procesu plánování je zaznamenán písemně v osobní složce uživatele služeb. V případě krátkodobé spolupráce (poradenství) může být individuální plán formulován ústně, ten však klíčový pracovník zaznamená a uloží do osobní složky uživatele služby. Plány musí obsahovat termíny plnění a kritéria vyhodnocení.
9. Uživatel má možnost měnit své osobní cíle s ohledem na změnu jeho životní situace.
10. K individuálnímu plánování i k jeho hodnocení dochází vždy za přítomnosti uživatele a s jeho souhlasem

## 19.3 Role klíčového pracovníka v procesu individuálního plánování

Klíčovým pracovníkem se rozumí zaměstnanec občanského sdružení RES-SEF, o. s. Klíčový pracovník se na základě přání uživatele služby smí účastnit všech jednání uživatele služby s vedením RES-SEF, o. s., popř. nezávislými kontrolními orgány a vznášet připomínky v zájmu uživatele služby.

Klíčovým pracovníkem může být jakýkoliv zaměstnanec, kterého si určí uživatel služby. Jedná-li se o zaměstnance, který není v přímé péči, pak se tento zaměstnanec stává klíčovým pracovníkem jen se svým souhlasem. Klíčovým pracovníkem může být jen zaměstnanec, který má odpovídající vzdělání a dovednosti pro danou službu a je s uživatelem služby v častém (dostatečném) kontaktu.

Uživatel služby může mít stanoveny i více klíčových pracovníků, pak je na dohodě těchto zaměstnanců, jak se podělí o úkoly spojené s funkcí klíčového pracovníka. V případě krátkodobé nepřítomnosti klíčového pracovníka (do 14 dnů) ho může zastoupit kterýkoli zaměstnanec podle vlastního výběru uživatele služby.

V případě předpokládané dlouhodobé nepřítomnosti klíčového pracovníka (nad 14 dní) navrhne vedoucí příslušného střediska občanského sdružení RES-SEF, o. s. uživateli služeb možnost změnit dočasně nebo trvale klíčového pracovníka.

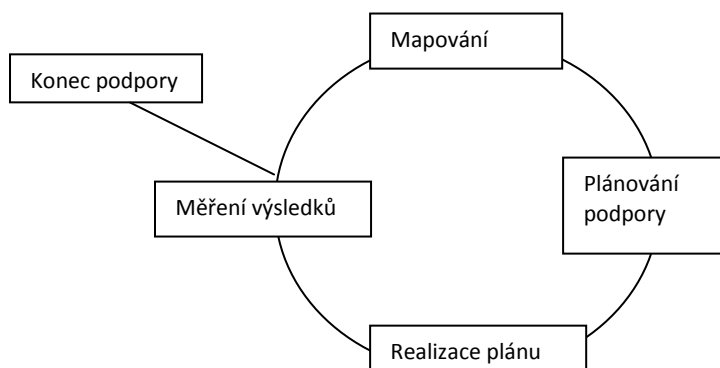
### 19.3.1 Úkoly klíčového pracovníka v procesu individuálního plánování

1. Bude podporovat uživatele služby ve formulování osobních cílů.
2. Bude společně s uživatelem služeb pracovat na plnění těch cílů, stanovených v jeho individuálním plánu.
3. Bude společně s uživatelem služeb hodnotit, co se povedlo a co nikoli, upozorňovat ho na možné důsledky jeho rozhodnutí a možná rizika.
4. Bude podporovat uživatele služeb v samostatnosti při plnění cílů individuálního plánu.
5. Bude respektovat rozhodnutí uživatele služeb, vycházet z jeho potřeb a přání.

## 19.4 Proces individuálního plánování

Proces individuálního plánování se skládá z těchto částí

1. Mapování současné situace uživatele služeb a analýza míry potřebné podpory
2. Plánování podpory
3. Realizace plánu
4. Měření výsledků individuálního plánování



Obr. č. 1 schéma individuálního plánování

### 19.4.1 Mapování současné situace uživatele služeb a míry potřebné podpory

Úvodní část individuálního plánování je nezbytná pro to, aby životní situaci, ve které se uživatel služby nachází, porozuměl jak uživatel sám, tak i další osoby, které se na tomto procesu budou podílet. Smyslem této první fáze je zorientovat se v potřebách uživatele služeb tak, aby mu byla nabídnuta jen nezbytně nutná podpora v řešení jeho životní situace. Nástrojem mapování situace a potřeb uživatele služby mohou být – poradenský rozhovor, pozorování, analýza dat, dotazníkové šetření apod.

Analýza potřeb a mapování současné situace uživatele služeb by se mělo týkat základních otázek:

- co je pro uživatele služby v životě důležité,
- co by do budoucna chtěl a jaké změny by si v životě přál učinit,
- s čím je spokojený a co by měnit nechtěl
- co očekává od spolupráce na poskytované službě

Dalším důležitým úkolem ve fázi mapování je analyzovat potřeby klienta, tedy co potřebuje ke zvýšení míry sociálního začlenění, k osobnímu rozvoji a spokojenosti, k běžnému životu. Hloubka oblastí zkoumání situace se odvíjí od charakteru dané služby a ochoty uživatele informace sdělit. Analýza by měla mapovat níže uvedené oblasti.

#### a) Komunikace

- schopnost pochopit, přijmout či vyjádřit požadavek, pocit, připomínku, protest aj.
- schopnost a možnost dorozumět se s okolním světem, komunikace uvnitř skupiny
- schopnost využívání informačních a komunikačních technologií

#### b) Sebeobsluha

- potřeby a míra schopnosti zvládnout samostatně základní úkony sebeobsluhy
- schopnost plánování času, hospodaření s finančními prostředky, dodržování společenských norem aj.

#### c) Život doma

- rodinné vztahy, spokojenost s rodinou situací
- současný stav bydlení a míru potřebné podpory v této oblasti

#### d) Sociální oblast

- schopnost utváření a udržování přátelství, navazování mezilidských vztahů, vyrovnání se s požadavky druhých
- schopnost řešení problémů ve známém i neznámém prostředí aj.
- úroveň sociálních kontaktů

#### e) Používání obecných zdrojů

- schopnost vyřizování vlastních záležitostí (na úřadech, u lékaře apod.), míra potřebné podpory v této oblasti, znalost postupu při zvládnání základních úředních záležitostí

#### f) Zdraví a bezpečnost

- schopnost péče o vlastní zdraví
- výskyt rizikového chování (užívání drog, jiné patologické jevy)

#### g) Schopnosti, vědomosti a vzdělání

- schopnosti spojené s uplatněním v životě (jazykové dovednosti, úroveň vzdělání, absolvované kurzy) a jejich uplatnitelnost ve vlastním životě

#### **h) Zájmy, volný čas**

- existence zájmu, způsob využívání volného času, spokojenost s touto oblastí aj.

#### **I) Pracovní uplatnění a schopnosti (zařazení)**

- dosavadní pracovní zkušenosti
- schopnosti spojené s udržením si pracovního místa, pravidelné rozvíjení dovedností, které směřují k pracovnímu zařazení,
- schopnosti plnit pracovní úkoly, respektovat pracovní pravidla

### **19.4.2 Plánování podpory**

Cílem fáze plánování je: stanovit prioritní oblasti řešení, formulovat cíle ve smyslu osobních cílů, identifikovat použitelné zdroje, stanovit jednotlivé kroky k naplnění osobních cílů, stanovit odpovědné osoby a termíny. Osobní cíle musí být měřitelné – musí být stanovena jasná kritéria naplnění. Jedním z cílů individuálního plánování je i využít běžných zdrojů (místní služby poskytované nejširší veřejností).

#### **Osobní cíl uživatele musí splňovat následující zásady:**

- vychází vždy z přání, potřeb a schopností uživatele služby,
- osobní cíl definuje uživatel služby za pomoci klíčového pracovníka či za pomoci jiných blízkých,
- není omezen sociální a zdravotní diagnózou, ale tato diagnóza slouží ke stanovení postupů jak cíle dosáhnout,
- musí být pro uživatele důležitý a osobně významný a uživatel sám o něj musí usilovat,
- musí být malý, aby byl v dohledné době realizovatelný,
- musí být konkrétní (stanovení termínů, dovedností, místa apod.)
- musí se týkat toho, co uživatel služby chce, aby bylo (ne toho, co nechce),
- musí být pozitivní,
- musí začínat od začátku (co nejdříve a co potom),
- musí být realistický
- musí v případě nutnosti (u přání, která jsou zdánlivě nespílitelná) stanovit a zaznamenávat plnění dílčích postupných kroků,
- musí určit podíl jednotlivých osob na splnění cíle vč. Nutné míry uživatele služby.

Je vhodné, aby se plánování účastnili neprofesionálové, kteří se mohou stát přirozeným zdrojem podpory. Může jít o člena užší i širší rodiny, přítele, kamaráda, souseda, spolupracovníka apod. Smyslem jejich účasti je získat pro uživatele služby a podporu z neformálního (neprofesionálního) prostředí, což současně zvyšuje míru jeho sociálního začlenění a přispívá k normalizaci života.

### **19.4.3 Realizace individuálního plánu**

Pracovníci RES-SEF, o. s. se při další fázi individuálního plánování, realizaci plánu, do značné míry musí stát advokáty, kteří práva uživatelů služeb prosazují v ostatních systémech jako je školství, zaměstnanost, zdravotnictví apod. Cílem této fáze by mělo být směřování veřejných zdrojů i jednotlivců k tomu, aby se přizpůsobili a podpořili socializaci uživatelů služeb RES-SEF, o. s. Pro fázi realizace je dále důležitá znalost specifických metod sociální práce, která může vést ke zvýšení efektivity naplňování osobních cílů uživatelů služeb.

#### **19.4.4 Měření výsledků**

Poslední fází plánování je **měření výsledků**, tedy toho, do jaké míry se realizace plánu blíží naplánovaným cílům. Nástrojem měření výsledků je pravidelná revize individuálních plánů uživatelů služeb. Intervaly jednotlivých revizí jsou stanoveny v provozních manuálech jednotlivých středisek RES-SEF, o. s. Hodnotí se, do jaké míry se podařilo stanovit jasná kritéria naplnění osobních cílů. Na základě zjištěných výsledků může být zahájena další fáze mapování, tedy aktualizace potřeb uživatele služby a analýzy míry potřebné podpory. Individuální plánování není jednorázový úkol, ale dlouhodobý proces.

#### **19.5 Závěrečná ustanovení**

Tato provozní směrnice je vypracována v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, dále v souladu s požadavky Standardů kvality sociálních služeb. Tento vnitřní pokyn je přístupný všem uživatelům a zaměstnancům RES-SEF, o. s.

Touto směrnicí se ruší předchozí směrnice stejného označení a nahrazuje se tímto zněním.

Účinnost tohoto znění směrnice od: 18. dubna 2011

Podpis předsedy sdružení Bc. Miloslava Kubíčka:

## 20 Předcházení a řešení nouzových a havarijních situací

### 20.1 Vymezení pojmu

Za krizovou nebo nouzovou situaci při poskytování sociálních služeb v RES-SEF, o. s., Nitka Zábřeh, Mohelnice se pokládá zejména závažné ohrožení života, zdraví a bezpečí uživatelů či pracovníků v zařízení (např. objevení závažného infekčního onemocnění, spáchání trestného činu, otrava, úraz, či jakákoliv jiná nepředvídatelná situace, např. požár, vytopení, vypnutí elektřiny, vody, vloupání apod.).

- a) o mimořádné události pracovník neprodleně informuje svého vedoucího. Je-li zapotřebí, poskytne vedoucí pracovník ihned odbornou, materiální či psychologickou pomoc při řešení, případně zajistí další pomoc a informuje předsedu sdružení.
- b) mimořádná událost, její důsledky a řešení musí být řádně zdokumentovány. Podrobný popis situace a jejího řešení je k nalezení ve zvláštním sešitu „Kniha záznamu krizových a nouzových situací“, který je umístěn v kanceláři sociálního pracovníka v RES-SEF, o. s., Nitka Zábřeh, Mohelnice. Jednotlivé záznamy se evidují pod pořadovým číslem, oprávněnými osobami k zápisu do zvláštního sešitu jsou pedagogové volného času a sociální pracovník. Kontrolu záznamu provádí vedoucí sociální pracovník a předseda sdružení.

### 20.2 Bezpečnostní priority

Pracovníci jsou si vědomi hlavních priorit z hlediska bezpečnosti. Jsou to:

- Bezpečí pro uživatele
- Bezpečí pro personál

Devastace zařízení je ve vypjatých situacích podružná.

### 20.3 Definice, prevence a postup při řešení nejčastějších krizových a nouzových situací

Definovaná situace	Prevence	Postup řešení
Úrazy (zranění při hře, pády, zápas, fyzická potyčka ve skupince, úraz, příchod zraněného klienta, apod.)	- pracovníci úprava prostředí bezbariérové prostory značení mokrých ploch při a po úklidu - edukace uživatelů	- poskytnutí první pomoci, zajištění základních životních funkcí, zabránění šoku a stabilizace klienta. - přivolání pohotovosti nebo přeprava k lékaři - informovat vedoucího sociálního pracovníka - odstranit příčiny úrazu a zabránit dalšímu

		<p>ohrožení</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sepsání protokolu o události, zajistit svědky, podepsat protokol</li> <li>- ohlásit událost podle potřeby - rodičům, lékaři, hygienické stanici, policii, apod.</li> <li>- v případě úrazu vyplnit s pověřeným členem organizace a s rodičem i tiskopis hlášení úrazu pro pojišťovnu</li> <li>- o situaci je proveden zápis do zvláštního sešitu (kniha úrazů)</li> </ul>
<p>Krádeže (krádež na majetku RES-SEF, o. s. Nitka a majetku zaměstnanců RES-SEF, o. s., Nitka)</p>	<p>- postupovat v souladu s provozním řádem</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pokusit se zjistit viníka (ale nestigmatizovat před skupinou ani před poškozeným)</li> <li>- vyzvat klienta, který je podezřelý k individuálnímu rozhovoru (viz výše), který zahrnuje vysvětlení pravidel, navrácení ukradené věci, eventuálně objasnění motivů činu</li> <li>- informovat vedoucího sociálního pracovníka</li> <li>- provedení záznamu o krádeži, přesně identifikovat zcizené vybavení, věci odhad škody (svědek)</li> <li>- dle závažnosti přestupku a uvážení volat Policii ČR</li> <li>- v případě zajištění uživatele, dle míry a závažnosti události, postupovat v souladu s pravidly RES-SEF, o. s. (zákaz vstupu – nejdéle však na jeden měsíc)</li> <li>- o situaci je proveden zápis do zvláštního sešitu (kniha služeb)</li> </ul>
<p>Krádež osobních věcí mezi uživateli služby</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- zjistit okolnosti ztráty (zda zcizenou věc opravdu uživatel měl apod.)</li> <li>- nabídnou pomoc při hledání, zajistit svědka</li> <li>- pokusit se zjistit viníka (ale nestigmatizovat před skupinou ani před poškozeným)</li> <li>- vyzvat klienta, který je podezřelý k individuálnímu rozhovoru (viz výše), který zahrnuje vysvětlení pravidel, navrácení ukradené věci, eventuálně objasnění motivů činu</li> <li>- informovat vedoucího sociálního pracovníka</li> <li>- provedení záznamu o krádeži, přesně</li> </ul>

		<p>identifikovat zcizené vybavení, věci odhad škody (svědek)</p> <p>volat Policii ČR či Městskou Policii dle domluvy s poškozeným uživatelem</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- v případě zajištění uživatele, dle míry a závažnosti události, postupovat v souladu s pravidly RES-SEF, o. s. (zákaz vstupu – nejdéle však na jeden měsíc)</li> <li>- o situaci je proveden zápis do zvláštního sešitu (kniha služeb))</li> </ul>
Agresivní uživatel (může se jednat o slovní či fyzickou agresivitu vůči zaměstnancům a ostatním uživatelům služby i agresí vůči sama sobě)	- znalost uživatele (spouštěče problémového chování)	<p>postupovat dle „Metodického postupu - Jednání s agresivním uživatelem“</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- o situaci je proveden zápis do zvláštního sešitu (kniha služeb)</li> </ul>
Klient, který manipuluje v klubu s drogami	edukace uživatele, znalost pravidel klubu, jednotný přístup personálu (žádné výjimky)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pokud klient nabídne komukoliv v klubu drogu za přímé účasti pracovníka, bude vykázán z klubu a dále bude udělen trest dle sankčního řádu</li> <li>- pokud klient drogu pouze ukáže, bude upozorněn pracovníkem na nevhodnost takového chování</li> <li>- pokud klient bude přistižen při aplikaci drogy v klubu, nebo blízkém okolí, bude vykázán z klubu a dále bude udělen trest dle sankčního řádu (pravidla klubu)</li> <li>-informovat vedoucího sociálního pracovníka</li> <li>- o situaci je proveden zápis do zvláštního sešitu (kniha služeb)</li> </ul>
Napadení pracovníka klientem	Pravidla asertivního chování, znalost uživatele	<ul style="list-style-type: none"> <li>- v případě napadení pracovníka klientem se RES-SEF, o. s. okamžitě uzavírá a všichni klienti musí opustit prostory NZDM.</li> <li>- službu konající pracovník nesmí být v RES-SEF, o. s. sám a druhý pracovník se mu snaží pomoci vyřešit vzniklou situaci.</li> <li>- o nastalé situaci pracovníci uvědomí vedoucího sociálního pracovníka a svolá se akutní porada, z které vzejde způsob řešení pro klienta.</li> <li>- podle intenzity útoku bude klientovi udělena sankce v trvání jednoho až x měsíců, kdy nesmí docházet na NZDM.</li> <li>- o situaci je proveden zápis do zvláštního sešitu (kniha služeb)</li> </ul>

Příchod ozbrojeného klienta		<ul style="list-style-type: none"> <li>- pokud klient v RES-SEF, o. s. vytáhne jakoukoliv zbraň i bez náznaku útoku, musí být pracovníkem, který koná službu neprodleně vyzván, aby okamžitě opustil RES-SEF, o. s. a přišel bez této zbraně.</li> <li>- pokud klient přijde podruhé, bude upozorněn na porušení pravidel pobytu v NZDM,</li> <li>- v případě neagresivního chování bude napomenut s tím, ať se takové jednání neopakuje</li> <li>- v případě agresivního chování bude vykázan z RES-SEF, o. s. po dohodě s vedoucím na dobu min. 1 týden</li> <li>- o situaci je proveden zápis do zvláštního sešitu (kniha služeb)</li> </ul>
Neohlášený příchod policie za účelem pátrání po klientovi ČR		<ul style="list-style-type: none"> <li>- službu konající pracovník se zeptá policie, jaký je účel jejich návštěvy</li> <li>- v případě, že mu oznámí, že hledají klienta a zdali tu není, sdělí policii, že není kompetentní podávat jakékoliv informace o tom, kdo je zrovna v klubu a odkáže na vedoucího sociální pracovníci nebo poskytne jeho telefonní číslo</li> <li>- vedoucí sociální pracovník nemůže bránit policii ve vstupu do zařízení vzhledem k obecným ustanovením trestně právních předpisů o povinné pomoci policejním orgánům.</li> <li>- vedoucí sociální pracovník poskytne v případě, že je o to policií požádán, vhodnou místnost k výslechu klienta.</li> <li>- nejde samozřejmě jen o striktní dodržování předpisů, ale měla by zde existovat snaha o maximálně dobrou spolupráci pracovníků obou subjektů, vzájemný respekt a vstřícnost v zájmu dětí a mládeže i v obecném zájmu</li> <li>- vysvětlení ostatním klientům</li> <li>- o situaci je proveden zápis do zvláštního sešitu</li> </ul> <p>zde je potřeba postup více konkretizovat – jaké informace můžeme a nemusíme</p>

		poskytnout
Klient, který manipuluje na RES-SEF, o. s. s drogami		<ul style="list-style-type: none"> <li>- pokud klient nabídne komukoliv v RES-SEF, o. s. drogu za přímé účasti pracovníka, bude vykázán z k-centra na dobu 1 měsíc.</li> <li>- pokud klient drogu pouze ukáže, bude upozorněn pracovníkem na nevhodnost takového chování.</li> <li>- pokud klient bude přistižen při aplikaci drogy v NZDM, nebo blízkém okolí, bude vykázán na 1 měsíc</li> <li>- o situaci je proveden zápis do zvláštního sešitu (kniha služeb)</li> </ul>
Příchod příliš opilého nebo zfetovaného klienta		<p>při příchodu takového klienta na RES-SEF, o. s. je pracovník povinen jej nepustit.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pokud takovou situaci zjistí až po vpuštění, tak je na jeho uvážení, zda klienta vykáže podle intenzity problému, které svým stavem způsobuje.</li> <li>- pokud klient neuposlechne pokynů služby konajícího pracovníka, pohlíží se na něj jako na agresivního klienta.</li> <li>- o situaci je proveden zápis do zvláštního sešitu (kniha služeb)</li> </ul>
Příchod zraněného klienta		<ul style="list-style-type: none"> <li>- při příchodu zraněného klienta, službu konající pracovník uváží, zdali jeho poranění zvládne vlastními silami (ošetření oděrek, drobných řezných ran, apod.), nebo zdali jej bude delegovat do zdravotnického zařízení.</li> <li>- v případě těžce zraněného a dezorientovaného klienta je možné jej doprovodit do zdravotnického zařízení, kde bude ošetřen (možnost uzavřít klub)</li> <li>- pokud klient nemá průkazku zdravotní pojišťovny, musí mu být ve zdravotnickém zařízení poskytnuta alespoň bezodkladná péče.</li> <li>- o situaci je proveden zápis do zvláštního sešitu (kniha služeb)</li> </ul>
Záchvat klienta v případě, že má epilepsii nebo jinou psychickou nemoc		<ul style="list-style-type: none"> <li>- pracovník postupuje dle základní zdravotní normy zdravotnických dovedností, především dbá na to, aby si klient při záchvatu neublížil. Snaží se od</li> </ul>

		<p>něj odstranit ostré nebo těžké předměty, které by mu mohly způsobit sekundární poranění.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- podle projevu záchvatu pracovník ukládá klienta do stabilizované polohy, v případě epileptického záchvatu se nesnaží žádným způsobem strkat postiženému do úst jakékoliv části těla (pozor na ruce).</li> <li>- pro zajištění volného dýchání je možné vložit do úst klientovi ručník nebo utěrku, a to střední částí s tím, že ji držíme napnutou v rukách.</li> <li>- po stabilizaci nebo odeznění záchvatu volá pracovník neprodleně záchrannou službu a informuje vedoucího sociálního pracovníka.</li> <li>- pracovník musí zabezpečit, aby se o laickou pomoc nesnažil žádný z ostatních klientů.</li> <li>- o situaci je proveden zápis do zvláštního sešitu (kniha služeb)</li> </ul>
Příchod rodičů klienta za účelem jeho hledání nebo poskytnutí informací od pracovníků NZDM		<ul style="list-style-type: none"> <li>- v případě příchodu rodičů se zájmem o jakékoliv informace, musí službu konající pracovník zabezpečit, aby chránil anonymitu klientů v kontaktní místnosti.</li> <li>- podle rozsahu požadovaných informací a podle způsobu vyjádření žádosti pracovník zváží, zdali je možné takové informace poskytnout.</li> <li>- v případě přítomnosti vedoucího sociálního pracovníka deleguje poskytování informací na ně.</li> <li>- v případě jejich nepřítomnosti odkazuje na dobu, kdy bude sociální pracovník přítomen.</li> <li>- pro přístup rodičů do RES-SEF, o. s. je možné využít prostor RES-SEF, o. s. (dopsat kterých), tak aby nedocházelo jejich kontaktu s klienty.</li> <li>- o situaci je proveden zápis do zvláštního sešitu (kniha služeb)</li> </ul>
Únik osobních dat	dodržování IS „Pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o uživatelích sociální služby „	<ul style="list-style-type: none"> <li>- došlo-li k úniku na základě pochybení pracovníka RES – SEF, o. s., bude postupováno na základě pracovně právních předpisů a pracovního řádu</li> <li>- o situaci je proveden zápis do zvláštního</li> </ul>

		sešitu (kniha služeb)
Pracovník nepřijde do směny		<ul style="list-style-type: none"> <li>- službu konající pracovník informuje vedoucího sociálního pracovníka, v případě potřeby předsedu RES -SEF.</li> <li>- ti zajistí řešení (zajištění náhradníka)</li> <li>- v případě nepřítomnosti více pracovníků (např. z důvodu kalamity) může předseda či vedoucí sociální pracovník rozhodnout o omezení poskytování služby na životně důležité činnosti po nezbytnou dobu či dočasném uzavření klubu</li> <li>- o situaci je proveden zápis do zvláštního sešitu (kniha služeb)</li> </ul>
Rozšíření infekční nákazy	dodržování provozního řádu a hygienických pravidel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- v případě zjištění rozšíření infekční nákazy v RES-SEF, o. s. bude neprodleně informován vedoucí sociální pracovník a předseda sdružení</li> <li>- dojde ke svolání mimořádné porady, kde vedení RES-SEF o. s. rozhodne o uvalení karantény na RES-SEF, o. s.a její délce a informování Krajské hygienické stanice</li> <li>- o situaci je proveden zápis do zvláštního sešitu (kniha služeb)</li> </ul>
Pracovní úraz	pravidelné školení BOZP, používání ochranných pomůcek	poskytnout první pomoc, podle závažnosti přivolat lékaře, postupovat dle vnitřní směrnice „ O evidenci, registraci, hlášení pracovních úrazů a jejich odškodnění“
Pracovník pod vlivem alkoholu či omamných látek	dodržování pracovního řádu RES – SEF, o. s. namátková měření- viz. Dodatek č. k pracovnímu řádu „Postup provádění zkoušek při podezření z požití alkoholu ....	<ul style="list-style-type: none"> <li>- provedení zkoušky dle postupu v PŘ RES – SEF, o. s.</li> <li>- odeslání pracovníka domů, výpověď z pracovního poměru dle §50 zákoníku práce</li> <li>- o situaci je proveden zápis do zvláštního sešitu (kniha služeb)</li> </ul>
Vytopení		<ul style="list-style-type: none"> <li>- pokud dojde k poruše rozvodu vody v NZDM, nebo v domě a je vzniklou situací poškozeno vybavení NZDM, pracovník o vzniklé situaci neprodleně uvědomí vedoucího sociálního pracovníka.</li> <li>- klub je po dobu nezbytně dlouhou uzavřen, klienti jsou evakuováni.</li> <li>- poté se snaží nalézt příčinu a uzavře uzávěry přívodu vody NZDM, které jsou ...</li> </ul>

		<p>doplnit...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pokud je porucha většího rozsahu, uzavírá hlavní přívod vody, který je ...</li> <li>- v případě závažnější poruchy je nutno volat havarijní službu</li> <li>- o situaci je proveden zápis do zvláštního sešitu (kniha služeb)</li> </ul> <p>Zde si určete pořadí kroků</p>
Vloupání	uzamykání vchodů dle metodického postupu „Používání vstupů a výstupů“	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pokud službu konající pracovník při příchodu do práce zjistí, že došlo k násilnému vniknutí dveřmi do objektu, bezodkladně volá policii na čísle 158 a poté o události vyrozumí vedoucího pracovníka</li> <li>- vzhledem k bezpečnosti do objektu nebude pracovník do příjezdu policie vcházet</li> <li>- pokud pracovník zjistí v prostorách klubu, že došlo k vloupání (otevřené nebo rozbité okno, chybějící inventář) bezodkladně informuje vedoucího sociálního pracovníka, poté po domluvě případně Policii ČR</li> <li>- v žádném případě nesmí až do příjezdu policie s ničím vevnitř manipulovat. RES-SEF, o. s. Nitka se až do doby vyšetření vloupání nebo ztráty uzavírá.</li> <li>- o situaci je proveden zápis do zvláštního sešitu (kniha služeb)</li> </ul>
Požár	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BOZP školení pravidelné seznámení všech pracovníků s postupem při vzniku požáru, kontrola hasicích přístrojů</li> <li>- dodržování protipožární směrnice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Při vzniku požáru se pracovník řídí požární poplachovou směrnicí a evakuačním plánem (umístění)</li> <li>- pracovník dbá na to, aby klienti okamžitě opustili klub únikovými východy</li> <li>- pokud je požár menšího rozsahu, použije práškový hasicí přístroj (umístění)</li> <li>- v případě většího požáru volá linku 112 (nebo 150), nahlásí místo a rozsah požáru</li> <li>- pokud to není zdraví nebezpečné, snaží se pracovník zachránit z klubu vybavení větší hodnoty</li> <li>- poté neprodleně informuje vedoucího sociálního pracovníka</li> <li>- o požáru je proveden záznam do „Požární knihy“ na správě sdružení</li> </ul>

Závady na plynovém rozvodu	Dodržování provozního řádu Pravidelné revize dle ...	- pokud pracovník zjistí únik plynu, neprodleně zahájí evakuaci klientů a nahlásí havárii na poskytovateli - zjistit na provozovateli další postup zde má být uveden tel. - o situaci je proveden zápis do knihy sužeb
Poruchy na strojích a zařízeních	Pravidelné kontroly elektrospotřebičů	přivolat pracovníka údržby RES – SEF, o. s. - o situaci je proveden zápis do knihy služeb
Porucha topení	Dodržování provozního řádu Pravidelné revize	- pokud pracovník zjistí, že na pracovišti není potřebná teplota (17 st. Celsia) bude klub pro uživatele uzavřen do odstranění závady. - Neprodleně o této situaci informuje vedoucího sociálního pracovníka - o situaci je proveden zápis do knihy služeb
Zhoršení ekonomické situace zařízení (občanského sdružení)	Postup dle kolektivní smlouvy sdružení.	- omezení pracovních úvazků, omezení služeb, zrušení služeb
Příchod agresivního rodiče (např. a k tomu dítě odmítá odejít z klubu či žádá ochranu od NZDM)	doplnit	-probrat na supevizi
Rvačka v klubu	doplnit	-probrat na supevizi
Slovní potyčky, rasová nesnášenlivost, vyhrožování fyzickým násilím (že mu po opuštění klubu dá co proto. Slabší je schovaný v klubu a agresor na něj čeká na ulici – avšak klub za půl hodiny zavírá)	doplnit	-způsoby řešení konfliktů, kdy nezasahovat a kdy již ano

Touto směrnici se ruší předchozí směrnice stejného označení a nahrazuje se tímto zněním.

Účinnost tohoto znění směrnice od: 18. dubna 2011

Podpis předsedy sdružení Bc. Miloslava Kubíčka:

## 21 Pravidla proti střetu zájmů

### 21.1 Úvodní ustanovení

Tato směrnice upravuje zásady pro posuzování střetu zájmů personálu a uživatelů služeb RES-SEF, o. s. a pravidla pro předcházení porušování práv uživatelů.

#### 21.1.1 Povinnosti zaměstnanců:

- 1) Jednat a rozhodovat nestranně a zdržet se všeho, co by mohlo ohrozit důvěru v nestrannost rozhodování.
- 2) Zachovávat mlčenlivost o skutečnostech a osobních údajích klientů, o nichž se dozvěděli při výkonu zaměstnání, jak mají uvedeno ve smlouvě a ostatních provozních předpisech.
- 3) Nepřijímat dary nebo jiné výhody v souvislosti s výkonem zaměstnání viz. Pravidla pro přijímání darů
- 4) Respektovat svobodné rozhodování klientů, aktivně pomáhat klientovi v projevení vlastní vůle a zprostředkovávat možné alternativy. Vyvarovat se manipulace a udílení rad.
- 5) Aktivně podporovat klienty v samostatném řešení problémů dělba – já udělám, ty uděláš.
- 6) Vysvětlovat klientům důsledky jejich případného problémového chování, navrhnout jim jiné možnosti řešení formou aktivního naslouchání, facilitace, koulení s odporem, přerámování a shrnutí.
- 7) Neodsuzovat klienta v případě, pokud jeho rozhodnutí způsobuje problémové chování - je to jeho boj.
- 8) Případné sankce, nebo omezení jako důsledky problémového chování klientů, provádět vždy s ohledem na lidská práva a lidskou důstojnost, dbát na důsledné poučení klienta o důvodech i průběhu sankce nebo omezení, nutnost respektovat zákazy, ukončení poskytované služby, doporučení, individuální posouzení situace na supervizi.
- 9) Nepřijímat odpovědnost za řešení problémů klienta, ale podporovat vědomí odpovědnosti klienta za sebe sama - vysvětlit možné důsledky všech nabízejících se řešení, ale rozhodnutí je na uživateli.
- 10) Neúčastnit se a nepodporovat jakoukoliv diskriminaci a z toho plynoucí nevýhody vůči klientům. (označování, zastrašování, křik, bití, nátlak...) Citlivě přistupovat k takovému chování mezi uživateli.
- 11) Vykonávat pracovní činnosti zasahující do osobního prostoru klienta vždy citlivě s ohledem na jeho soukromí. (individuální místnost, místo schůzky volené klientem, telefonicky domluvené schůzky)
- 12) Nevyžadovat sponzorské dary pro zařízení od klientů, nebo jejich blízkých. (rodiče a příbuzní uživatelů, protislužby, apod.)
- 13) Snažit se porozumět přesně významu sdělení klienta a nepozměňovat význam dle vlastního názoru. Rozumím tomu správně, že....?
- 14) Nebránit klientům v co nejčastějším kontaktu s rodinou a osobami blízkými a podporovat kontakt klientů s okolím. Musí mít vždy přednost před ostatními aktivitami. (Zaručeno nízkým prahem)
- 15) Podporovat klienty v zapojení do plánování průběhu poskytování služby. Co uděláme teď a co potom. V čem vidíte priority.

- 16) Umožnit klientům podat si stížnost, připomínku nebo návrh k chodu zařízení (viz vnitřní předpis o stížnostech.)
- 17) Nebránit klientům ve svobodném rozhodnutí, pokud chtějí z jakýchkoliv důvodů ukončit pobyt v zařízení. Nízkoprahovost – klient se sám rozhoduje o využití služby.
- 18) Zapojovat uživatele služeb do tvorby programů středisek, stanovování osobních cílů a cílů služeb a tím ovlivňovat znalost poslání a cílů organizace a jednotlivých služeb. (Řekněte nám, co budeme společně dělat, čím může služba prospět Vám a čím vy prospějete její kvalitě.)

### **21.1.2 Vykonávání opatrovnictví**

Zaměstnanec ani organizace nesmí být opatrovníkem žádného klienta služeb RES-SEF, o. s.

### **21.1.3 Postup při zjištění porušení povinností zaměstnance**

Na případné nedostatky, nebo závady v dodržování směrnice o střetu zájmů upozorní vedoucí služby své podřízené – pracovníky v přímé péči. V případě porušení ze strany vedoucích se užije směrnice Proces podávání stížností a námětů na změny v organizaci. Na nesoulad může upozornit Garant i Supervizor a zejména pak uživatel, který musí o možnosti vznést stížnost prokazatelně vědět.

V případě zjištění porušení povinnosti ze strany zaměstnance v souvislosti se střetem zájmu a porušení práv uživatele je postup následující:

- pohovor předsedy organizace se zaměstnancem
- zápis a navržení opatření vedoucí k zamezení recidivy
- informace pro všechny pracovníky RES-SEF, o. s.

#### **V případě opakovaného zjištění:**

- písemné napomenutí - (příloha, pracovního řádu)
- dle závažnosti porušení povinností odebrání výhod – osobní ohodnocení apod.

#### **Pokud výše uvedená opatření nevedla k nápravě:**

- návrh na ukončení pracovního poměru a revize směrnice s ohledem na práva uživatelů služeb RES-SEF, o. s. jednání s uživateli na téma hledání nápravy nepříznivého stavu

Touto směrnicí se ruší předchozí směrnice stejného označení a nahrazuje se tímto zněním.

Účinnost tohoto znění směrnice od: 18. dubna 2011

Podpis předsedy sdružení Bc. Miloslava Kubíčka: