

Základní informace

Stručné představení organizace, služby

Jsme obecně prospěšná společnost energieia, která má sídlo v Heřmanově Městci, Za Pektinou 944, IČO: 25999581.

Poradna **en centra** sídlí ve **Sladkovského 601, Pardubice, 530 02**.

Vedoucím služby je Mgr. Petr Kuneš, p.kunes@energeia.cz, 777 197 680 (neslouží pro objednání).

Poradce

Váš poradce je:

Kontakty

Schůzky si můžete domloutvat buď osobně s Vaším poradcem, nebo na



604 464 839



psp@energeia.cz

Omlouvání ze schůzky

Pokud jste nuceni zrušit již naplánovanou schůzku, prosím **dejte nám vědět co nejdříve**, (stačí zaslat sms/email), ať můžeme termín nabídnout dalším lidem. **Upozorňujeme, že při dvou předem neomluvených schůzkách s Vámi poradce může ukončit spolupráci.**

Shrnutí ústní smlouvy

Poradenství poskytujeme na základě ústní smlouvy. Je uzavíraná mezi námi jako organizací energieia o. p. s. a Vámi, jako klientem služby. Poskytujeme registrovanou sociální službu odborného sociálního poradenství, jehož rozsah (intenzita a časová délka) záleží na domluvě s pracovníkem (konzultace mohou být jednorázové nebo dlouhodobé). Služby poskytujeme v sídle poradny ve stanovené provozní době nebo dle individuální domluvy a možností pracovníka. Naše služba je bezplatná. Spolupráce se řídí pravidly služby. Službu můžete ze své strany vypovědět bez uvedení důvodů (př. nemáte o ni již zájem, je vyřešena situace, pro kterou jste se na nás obrátil/a). Z naší strany smlouvu můžeme vypovědět, pokud neplníte své povinnosti, nebo pokud více jak 30 kalendářních dnů bez předchozí domluvy nevyužíváte službu apod. Podrobnější práva a povinnosti obou stran jsou uvedeny v pravidlech služby. Smlouva je platná max. 1 rok, po domluvě je možné prodloužit.

Pravidla a povinnosti

Všechna podrobná pravidla služby můžete nalézt buď v čekárně poradny nebo na webových stránkách www.en-ce.cz, nebo na vyžádání od pracovníků. Pravidla obsahují i práva a povinnosti jak klienta, tak pracovníka služby.

Ocenění a stížnosti

Pokud byste ne/byli spokojeni s průběhem poskytování služby, můžete dát zpětnou vazbu buď osobně jakémukoli pracovníkovi poradny, vedoucímu služby nebo zaslat na zmíněný email či telefon. V případě anonymního ocenění či stížnosti můžete využít bílou schránku, která je umístěna po levé straně za vstupními dveřmi do budovy poradny. Více k možnostem podání a vyřízení stížnosti popisuje pravidlo Ocenění a Stížnosti.

Stručné informace ke zpracování osobních a citlivých informací

Dovolte nám, abychom Vás informovali, jak nakládáme s osobními a citlivými údaji, které nám sdělujete.

Účel

Účelem jejich zpracování je poskytování sociální služby s cílem zajistit Vám vhodnou pomoc a podporu pro zvládání obtížných/krizových životních situací.

Čím se řídíme

S osobními a citlivými údaji nakládáme dle zákonných norem: zákon č. 110/2019 o zpracování osobních údajů a Nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) a zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Správci

Jako organizace jsme správci Vašich osobních údajů. Jelikož nejsme orgánem veřejné moci, veřejným subjektem ani nezpracováváme citlivé osobní údaje ve velkém rozsahu jako svou hlavní činnost, nejsme povinni mít pověřence pro ochranu osobních údajů a v současné době pověřence nemáme.

Možnost anonymity

Na začátku služby si u nás můžete vybrat, zda chcete být vedeni pod svým vlastním jménem či anonymně. Do anonymity můžete vstoupit i v průběhu služby.

Jaké údaje zpracováváme

Do dokumentace zaznamenáváme informace, které nám sami sdělíte. Může se jednat o jméno a příjmení, rok narození či věková kategorie, telefon, email či další kontaktní údaj, údaje životopisného rázu, popis rodinné a sociální situace, údaje o zdravotním či psychickém stavu, finanční situace, informace o využívání dalších sociálních či zdravotních služeb, nebo další informace, které nám sdělíte.

Jak údaje uchováváme

Vaše osobní údaje ukládáme do osobní dokumentace, kterou vedeme v písemné i elektronické podobě. Každý uživatel/pár má svoji vlastní osobní i elektronickou složku. Písemná dokumentace je uchována v uzamkatelných skříních, ke kterým je zamezen přístup nepovoleným osobám obvyklými prostředky a v počítačových databázích, kde jsou přístupy k datům chráněny systémem přístupových účtů, hesel a práv stanovených v rozsahu potřebném pro plnění úkolů jednotlivých pracovníků; data jsou chráněna antivirovou ochranou.

Co dál může být ve Vašem spise

Dokumentace může obsahovat vstupní formuláře, zápisky pracovníků, individuální plány, dotazníky spokojenosti, pokud Vaše situace bude vyžadovat kopie úředních listin či korespondence (po Vašem souhlasu může být kopie vložena do dokumentace).

Kdo může mít přístup k spisu

K osobním a citlivým údajům v dokumentaci mají přístup pouze pověřeni pracovníci. Konkrétně jsou to pracovníci poradny, vedoucí služby, vedoucí obecně prospěšných služeb a ředitel organizace, který zodpovídá za kvalitu poskytovaných služeb, a správce IT. Všichni pracovníci jsou vázáni povinnou mlčenlivostí dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dále spis mohou vidět inspektoři sociálních služeb, kteří jsou pracovníci krajského úřadu, kteří provádí v organizaci inspekční činnost. I oni jsou vázáni povinnou mlčenlivostí danou zákonem.

Prolomení mlčenlivosti, oznamovací povinnost

Vaše osobní údaje nejsme oprávněni poskytnout třetí straně bez Vašeho písemného souhlasu s výjimkou: pokud byste byl/a bezprostředně ohrožen/a na zdraví a životě a bylo by nutné poskytnout Vaše osobní údaje zdravotníkům, policii či hasičům. Dále pokud nám sdělujete informace, které podléhají oznamovací povinnosti.

Archivace, skartace

Osobní dokumentaci vedeme po dobu poskytování služby a následně archivujeme po dobu 5-ti let od ukončení spolupráce. Po uplynutí doby spis skartujeme.

Vaše práva

V souvislosti se zpracováním osobních údajů máte právo na:

- nahlížení do dokumentace a vyžádat si její kopii
- opravu nepřesných či neúplných osobních údajů
- výmaz osobních údajů, pokud splňují podmínky dle GDPR,
- omezení zpracování osobních údajů
- vznesení námítky proti zpracování osobních údajů
- podat stížnost u dozorového orgánu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů

Podrobnější informace naleznete v pravidle P05 Ochrana osobních a citlivých údajů.