

Shromažďování a zpracovávání osobních a citlivých údajů

1. Klient dává tímto poskytovateli **souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů** ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění. Správcem osobních údajů je MEDICA Třinec, z.ú..Tyto údaje jsou evidovány v dokumentaci klienta, která je klientovi k dispozici k nahlédnutí.
2. **Osobními údaji** klienta jsou: jméno, příjmení, bydliště, datum narození, telefonní číslo pevné linky a mobilního telefonu, e-mailová adresa, a další informace osobního charakteru. Jedná se o údaje, na základě kterých lze klienta identifikovat, a které poskytovatel nutně potřebuje o klientovi zjistit za účelem poskytování služeb
3. **Citlivými údaji** klienta jsou: údaje o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, odsouzení za trestný čin, údaje o zdravotním stavu a sexuálním životě klienta.
4. Souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů, které klient předá poskytovateli, udělí klient **písemně podpisem tohoto formuláře**.
5. Osobní a citlivé údaje jsou uchovávány i po ukončení poskytování služby, a to až do doby jejich archivace a skartace. Poskytovatel se zavazuje uchovávat tyto údaje v souladu se zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění.
6. Tento souhlas může uživatel kdykoliv odvolat v plném rozsahu, čímž jí ovšem dle zákona 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, nemůže být nadále sociální služba poskytována.
7. Klient prohlašuje, že byla poučena o svých právech ve smyslu zákona č.101/2000Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění.

Podávání stížností

Stížnost je vyjádření nespokojenosti s kvalitou poskytnuté služby. Lze se vyjádřit ke kvalitě služby, k průběhu služby, k přístupu pracovníků, apod.

Vedle stížností lze vyjádřit také **podnět, připomínku**, které mohou vést ke zlepšení kvality služby.

Jakým způsobem lze stížnost podat?

- **Osobně nebo prostřednictvím zástupce** – sociálnímu pracovníkovi služby, ředitelce služby
- **Telefonicky** – sociálnímu pracovníkovi služby, ředitelce služby
- **Písemně** - dopisem zaslaným poštou na adresu služby nebo prostřednictvím e- mailu na medica@seznam.cz
- **Anonymně** – zasláním na adresu služby nebo vhozením do schránky na adrese služby

Jak bude postupováno při řešení stížnosti?

Stížnost může být řešena ihned na místě. Pokud to není možné, je stížnost vyřízena v nejkratší možné době, nejdéle však do 30 dní od jejího přijetí. O výsledku řešení je stěžovatel vyrozuměn písemně na adresu či jiný kontakt, který byl stěžovatelem uveden. V případě anonymní stížnosti bude výsledek řešení uveden na webových stránkách služby.

Co dělat v případě nespokojenosti s řešením stížnosti?

V případě nespokojenosti s řešením stížností se lze obrátit na:

Krajský úřad Moravskoslezského kraje

Vedoucí oddělení sociální ochrany
Adresa: 28.října 117, 702 18 Ostrava
Tel. 595 622 148

MPSV

Na Poříčním právu 1, 128 01
Praha, www.mpsv.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
Tel. 542 764 333
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Datum a podpis klienta.....