



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

## **2a: VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO PŘEDCHÁZENÍ SITUACÍM, V NICHŽ BY MOHLO DOJÍT K PORUŠOVÁNÍ ZÁKLADNÍCH LIDSKÝCH PRÁV A SVOBOD U UŽIVATELŮ SLUŽEB**

### **Ochrana práv osob při poskytování sociálních služeb znamená:**

- respekt k právům a svobodám,
- ochranu práv a svobod,
- podporu osob, aby mohly svá práva a svobody uplatňovat.

### **Ochrana osobních údajů uživatelů služeb:**

CNN kraje Vysočina, o.p.s. má písemně zpracována pravidla pro ochranu osobních údajů, které se řídí Obecným nařízením o ochraně osobních údajů číslo 2016/679 Evropského parlamentu a Rady EU (dále jen GDPR).

### **Povinnosti pracovníků:**

- ZNÁT A JEDNAT PODLE TĚCHTO DOKUMENTŮ:
  - Standardy kvality sociálních služeb CNN kraje Vysočina, o.p.s.,
  - Etický kodex pracovníka CNN kraje Vysočina, o.p.s.,
  - Listina základních práv a svobod,
  - Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů;
- vždy RESPEKTOVAT lidská práva a svobody uživatelů (i v případě, pokud jsou zbaveni nebo omezeni ve způsobilosti k právním úkonům),
- SEZNAMOVAT uživatele s jejich právy a svobodami srozumitelným způsobem a vytvářet podmínky k jejich naplňování,
- POSKYTOVAT PORADENSTVÍ A POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV.

### **Povinnosti uživatelů:**

- dodržovat pravidla poskytování sociální služby, se kterými jsou seznámeni v průběhu jednání se zájemcem o sociální službu,



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

- informovat pracovníka CNN kraje Vysočina, o.p.s., s nímž uživatel spolupracuje, o všech skutečnostech, které mají bezprostřední vliv na poskytování sociální služby.

### **Situace, v nichž by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod:**

Pracovníci CNN kraje Vysočina, o.p.s. se shodli na modelových situacích, ve kterých by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod u uživatelů sociálních služeb a formulovali postupy pro jejich předcházení a řešení:

#### **1. Situace, v níž by mohlo dojít k porušení práva na ochranu soukromí:**

##### Modelová situace:

Pan Novák úspěšně absolvoval autoškolu. Pracovník následně má schůzku s jiným uživatelem, který se ze zvědavosti zeptá, jak autoškola u pana Nováka dopadla. Pracovník mu výsledek autoškoly sdělí, jelikož se domnívá, že není nic špatného na tom se podělit o radostnou zprávu.

##### Předcházení vzniku situace:

Pracovník vždy respektuje soukromí uživatele. V žádném případě o uživateli neposkytuje soukromé informace třetím osobám, pokud si to uživatel výslovně nepřeje. Všichni pracovníci jsou povinni dodržovat mlčenlivost.

##### Postup při řešení situace:

**Ve vztahu k uživateli** – omluva ze strany pracovníka; jelikož se jedná o zvlášť hrubé porušení pracovní kázně, uživateli služeb je nabídnuta pro další spolupráci změna pracovníka; zápis do dokumentace uživatele.

**Ve vztahu k pracovníkovi** – postih za porušení mlčenlivosti, kdy se zaměstnavatel řídí pokyny pro porušení povinností vyplývajících z právních předpisů vztahujících se k zaměstnancem vykonávané práci (k porušení mlčenlivosti přistupuje jako k zvlášť hrubému porušení pracovní kázně) – viz Standard č. 9; záznam do dokumentace zaměstnance.

**Ve vztahu k organizaci** – o situaci je diskutováno na nejbližší týmové poradě; problematika zachování mlčenlivosti z důvodu své závažnosti může být otevřena i na supervizním sezení; zpřísnění postihu za porušení mlčenlivosti.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

## **2. Situace, v níž by mohlo dojít k porušení práva na důstojné zacházení:**

### Modelová situace:

Pan Novák se uchází o nové zaměstnání. Z důvodu svého sluchového postižení chce, aby se přijímacího pohovoru účastnil i pracovník CNN kraje Vysočina, o.p.s. Během komunikace s potenciálním zaměstnavatelem se zaměstnavatel na doplňující informace k životopisu začne ptát pracovníka, který pohotově odpovídá. Oba jednájí tak, jako by v místnosti pan Novák nebyl. Pan Novák se cítí méněcenný.

### Předcházení vzniku situace:

Uživatel má právo na důstojné a rovnocenné jednání. Pracovník nikdy nejedná za uživatele a vždy jej podporuje k aktivnímu a samostatnému přístupu. V případě, že druhá komunikující osoba má tendence jednat s pracovníkem, případně skrze pracovníka, pracovník danou osobu upozorní, že má jednat výhradně s uživatelem.

### Postup při řešení situace:

**Ve vztahu k uživateli** – omluva ze strany pracovníka; vyvarování se obdobnému jednání; zápis do dokumentace uživatele.

**Ve vztahu k pracovníkovi** – rozbor situace s ředitelkou organizace; realizace školení zaměřeného na empatii a rovnocenný přístup v sociálních službách; dle závažnosti je možné přistoupit k sankci – viz Standard č. 9.

**Ve vztahu k organizaci** – rozšíření Standardů kvality sociálních služeb; o situaci je diskutováno na nejbližší týmové poradě; případně je problematika důstojného a rovnocenného přístupu otevřena i na supervizním sezení.

## **3. Situace, v níž by mohlo dojít k porušení práva na osobní a rodinný život:**

### Modelová situace:

Slečna Nováková má týden staré miminko, a jelikož je neslyšící, vyhledala pomoc CNN kraje Vysočina, o.p.s., aby získala co nejvíce informací s péčí o dítě. Pracovnice organizace jí přišla navštívit a zjistila, že slečna Nováková spí s miminkem společně v posteli. Pracovnice slečnu Novákovou pokárala, že je daný způsob z jejího pohledu velice nebezpečný a že si okamžitě musí zakoupit postýlku a signalizaci pláče dítěte. Dále se pracovníci nelíbilo, jakým způsobem slečna Nováková manipuluje s miminkem, obdobně jako její názory na výchovu a péči o domácnost.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

#### Předcházení vzniku situace:

Uživatel má právo na volbu vlastního způsobu osobního a rodinného života a pracovník by měl daný způsob respektovat. Pracovník by měl mít vždy na paměti, že je každý uživatel individuální a svým způsobem života se může od pracovníka velice odlišovat. Pracovník se snaží o nehodnotící a empatický přístup.

#### Postup při řešení situace:

**Ve vztahu k uživateli** – omluva ze strany pracovníka; vyvarování se obdobnému jednání, zápis do dokumentace uživatele.

**Ve vztahu k pracovníkovi** – rozbor situace s ředitelkou organizace; dle závažnosti je možné přistoupit k sankci – viz Standard č. 9.

**Ve vztahu k organizaci** – rozšíření Standardů kvality sociálních služeb; o situaci je diskutováno na nejbližší týmové poradě; problematika osobního a rodinného života uživatelů může také být otevřena i na supervizním sezení.

#### **4. Situace, v níž by mohlo dojít k porušení práva svobodně se rozhodnout a práva na přiměřené riziko:**

##### Modelová situace:

Pracovník CNN kraje Vysočina, o.p.s. jde s panem Novákem na přijímací pohovor do zaměstnání. Během rozhovoru s potenciálním zaměstnavatelem pan Novák začne nepravdivě odpovídat na otázky ze strany zaměstnavatele. Pracovník organizace nechce, aby si tímto způsobem jednání pan Novák ublížil, a začne věci uvádět na pravou míru s tím, že pan Novák zřejmě neporozuměl otázce, a proto došlo k dezinformaci.

##### Předcházení vzniku situace:

Uživatel má právo na svobodné rozhodnutí a přiměřené riziko s ním spojené. Pracovník v žádném případě nezasahuje do jednání uživatele. Přestože pracovník může uživatele upozornit na důsledky svého jednání, vždy respektuje jeho volbu.

##### Postup při řešení situace:

**Ve vztahu k uživateli** – omluva ze strany pracovníka; možnost změny pracovníka; vyvarování se obdobnému jednání; zápis do dokumentace uživatele.

**Ve vztahu k pracovníkovi** – rozbor situace s ředitelkou organizace; záznam ve složce zaměstnance; dle závažnosti je možné přistoupit k sankci – viz Standard č. 9.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

**Ve vztahu k organizaci** – rozšíření Standardů kvality sociálních služeb; o situaci je diskutováno na nejbližší týmové poradě; případně je problematika práva na přiměřené riziko otevřena i na supervizním sezení.

## **5. Situace, v níž by mohlo dojít k porušení práva na práci a odměnu:**

### Modelová situace:

Pan Novák se chce zúčastnit přijímacího pohovoru ve firmě, která se specializuje na doručování balíků. Jelikož je pan Novák neslyšící, požádá pracovníka CNN kraje Vysočina, o.p.s. o zprostředkování komunikace s potenciálním zaměstnavatelem. Pracovník je však přesvědčen o nevhodnosti dané práce pro pana Nováka (jelikož je nutné v rámci tohoto zaměstnání neustále telefonovat) a na pohovor nezavolá. Pan Novák se v důsledku tohoto rozhodnutí ze strany pracovníka nemůže pohovoru zúčastnit.

### Předcházení vzniku situace:

Uživatel má právo na práci a odměnu, přičemž není na pracovníkovi, aby hodnotil, o které zaměstnání se má uživatel ucházet či v jakém zaměstnání má, či nemá pracovat. Pracovník zde vystupuje pouze jako zprostředkovatel zaměstnání, pomáhá při komunikaci, přípravě na přijímací řízení nebo v průběhu upevňování pracovní pozice.

### Postup při řešení situace:

**Ve vztahu k uživateli** – omluva ze strany pracovníka; uživateli služeb je nabídnuta pro další spolupráci změna pracovníka; vyvarování se obdobnému jednání; zápis do dokumentace uživatele.

**Ve vztahu k pracovníkovi** – rozbor situace s ředitelkou organizace; záznam ve složce zaměstnance; dle závažnosti je možné přistoupit k sankci – viz Standard č. 9.

**Ve vztahu k organizaci** – rozšíření Standardů kvality sociálních služeb; o situaci je diskutováno na nejbližší týmové poradě a je možné přistoupit k projednání dané situace i na supervizním sezení.

## **6. Situace, v níž by mohlo dojít k porušení práva na vzdělání:**

### Modelová situace:

Slečna Nováková si chce podat přihlášku na vysokou školu a potřebuje pomoci s vyplněním přihlášky. Již při informování pracovníka, o jaký studijní obor se jedná, je ze strany pracovníka tato volba rozmlouvána.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

#### Předcházení vzniku situace:

Uživatel má právo na vzdělání a na volbu školy a studijního oboru. Pracovník žádným způsobem výběr uživatele nehodnotí.

#### Postup při řešení situace:

**Ve vztahu k uživateli** – omluva ze strany pracovníka; zápis do dokumentace uživatele.

**Ve vztahu k pracovníkovi** – rozbor situace s ředitelkou organizace; dle závažnosti je možné přistoupit k sankci – viz Standard č. 9.

**Ve vztahu k organizaci** – rozšíření Standardů kvality sociálních služeb; o situaci je diskutováno na nejbližší týmové poradě; případně je daná problematika otevřena i na supervizním sezení.

**CNN kraje Vysočina, o.p.s. respektuje základní lidská práva uživatelů služeb a jejich nároky vyplývající z obecně závazných norem a pravidel občanského soužití. O případném porušení základních lidských práv a svobod při poskytování sociální služby je možné se dozvědět: prostřednictvím stížnosti, informováním od uživatele/ů služeb, informováním od pracovníka organizace (například z pozorování), případně od dalších osob či organizací a institucí.**

**V případě, že dojde k porušení a nerespektování práv uživatele, následují pro pracovníka tyto odstupňované sankce (více informací viz Standard č. 9):** ústní napomenutí; snížení osobního ohodnocení; výtýkácí řízení; rozvázání pracovního poměru.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

## **2b: VNITŘNÍ PRAVIDLA, POSTUPY A ŘEŠENÍ V PŘÍPADĚ STŘETU ZÁJMŮ POSKYTOVATELE A UŽIVATELE**

**Střetem zájmů mezi poskytovatelem a osobou, které jsou poskytovány sociální služby, se rozumí situace, kdy se oprávněné zájmy obou stran dostávají do střetu.**

**Střetem zájmů nejsou situace, kdy je ze strany organizace nebo jejich pracovníků konáno v neprospěch uživatele. Tyto situace patří do oblasti porušování práv.**

Pracovníci CNN kraje Vysočina, o.p.s. společně definovali a popsali možné střety zájmů v jejich praxi. Současně navrhli potřebná řešení nebo opatření pro jejich předcházení nebo zamezení:

- 1. Existuje příliš osobní vztah pracovníka CNN kraje Vysočina, o.p.s. s uživatelem (např. je to jeho příbuzný, kamarád, pracovník a uživatel jsou ve sporu):**

### Modelová situace:

Pan Novák je otec pracovníka CNN kraje Vysočina, o.p.s., kterého požádá o účast při přijímacím pohovoru do zaměstnání.

### Postup při řešení situace:

Pracovník vždy příbuzenský nebo osobní vztah (případně spor) k uživateli nahlásí ředitelce organizace. Ředitelka CNN kraje Vysočina, o.p.s. bude tuto situaci řešit podle konkrétní situace. V případě sporu nebo podjatosti bude daná situace v rámci provozních a kapacitních možností řešena tak, že spolupráci s tímto uživatelem převezme jiný pracovník.

- 2. Pracovník CNN kraje Vysočina, o.p.s. si je vědom povinnosti zachování mlčenlivosti. Má však podezření na trestný čin:**

### Modelová situace:

Pan Novák jde s pracovníkem CNN kraje Vysočina, o.p.s. na přijímací řízení do zaměstnání. Během čekání na osobní pohovor, si pan Novák povšimne, že jinému účastníkovi pohovoru vypadla z kapsy peněženka. Pan Novák ji v nestřežené chvíli, kdy se pracovník dívá jinam, vezme. Pracovník si však krádeže peněženky povšimne.





**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

### Postup při řešení situace:

Při zjištění spáchání trestného činu u uživatele (vč. podezření) má každý pracovník CNN kraje Vysočina, o.p.s. dle § 368 zákona č. 40/2009 Sb., Trestního zákoníku, oznamovací povinnost, tj. povinnost nahlásit skutečnost ředitelce organizace a po dohodní s ní i příslušným orgánům státní správy. V případě bezprostředního ohrožení uživatele oznámí pracovník nežádoucí situaci Policii ČR.

### **3. Uživatel si chce stěžovat na pracovníka CNN kraje Vysočina, o.p.s., ale má obavy z následků:**

#### Modelová situace:

Pan Novák není spokojen s jednáním pracovníka CNN kraje Vysočina, o.p.s. a chce podat stížnost. Pan Novák má však obavy, zda mu budou i nadále poskytovány služby ze strany organizace.

#### Postup při řešení situace:

Pracovníci CNN kraje Vysočina, o.p.s. si jsou vědomi práva na uplatnění stížnosti ze strany uživatelů služeb, kterou vnímají jako prostředek vedoucí ke zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb (viz Standard č. 7). V případě, že pracovníci budou negativně reagovat na uživatele, kteří podali stížnost, je toto jejich chování považováno za závažné porušení pracovní kázně dle Standardu č. 9. Pracovníci zároveň informují uživatele o možnosti podat stížnost anonymně.

### **4. Situace, když chci na straně uživatele je odlišné, než chci pracovníka. Uživatel má odlišné názory na poskytování sociální služby – například žádá o službu, která nespadá do činností poskytované služby:**

#### Modelová situace:

Pan Novák již dlouhou dobu nemohl sehnat zaměstnání, a proto se rozhodl si založit živnost. Nyní by však potřeboval poradit v některých oblastech obchodního práva, což nespadá do kompetencí poskytované služby.

#### Postup při řešení situace:

Všichni pracovníci se vždy řídí pokyny vyplývající z pracovní smlouvy a Standardů kvality sociálních služeb. V případě žádosti o poskytnutí úkonu, který nespadá do činností poskytované služby, pracovník uživateli vysvětlí, z jakého důvodu žádosti nemůže vyhovět.





**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

O této situaci je vždy srozuměna ředitelka organizace a zároveň je proveden zápis do dokumentace uživatele.

## **5. Situace, když rodinní příslušníci uživatele chtějí něco jiného, než uživatel:**

### Modelová situace:

Slečna Nováková žádá o doprovod na jízdy v autoškole. Její otec má však o svou dceru strach a nechce, aby jako osoba se sluchovým postižením řídila automobil. Pan Novák žádá, aby pracovník slečně Novákové spolupráci v autoškole odmítnul.

### Postup při řešení situace:

Pracovníci CNN kraje Vysočina, o.p.s. se řídí přáním uživatele a respektují pouze jeho volbu. O celé události je průběžně informována ředitelka organizace.

## **6. Uživatel se různými způsoby zaměřuje na pracovníka, často za ním dochází, aniž by něco konkrétního potřeboval, nosí mu různé dárky, pozornosti:**

### Modelová situace:

Pan Novák je uživatelem CNN kraje Vysočina, o.p.s. a častokrát chodí do poradny, aniž by potřeboval konkrétní pomoc – jeho návštěvy mají spíše neformální charakter. Postupně se jeho zájem zaměřen na jednu z pracovnic, které se snaží nosit různé dárky.

### Postup při řešení situace:

Pracovník při opakované situaci zdvořile upozorní uživatele, že jeho návštěvy v poradně nejsou v souladu s náplní práce dané poskytovatelem. Pokud uživatel nepožaduje poskytnutí žádné služby ani podpory, pracovník se s ním rozloučí a požádá uživatele, aby jeho případné další návštěvy měly ryze pracovní charakter. Pravidla pro přijímání darů jsou poskytovatelem zpracována v rámci kritéria 2c Standardu č. 2.

## **7. Uživatel chce poskytnout sociální službu mimo pracovní dobu:**

### Modelová situace:

Pan Novák kontaktuje pracovníka CNN kraje Vysočina, o.p.s. s prosbou o poskytnutí sociální služby mimo provozní dobu z důvodu zprostředkování komunikace při školení pořádaném zaměstnavatelem.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

#### Postup při řešení situace:

S pracovníky CNN kraje Vysočina, o.p.s., jež přichází s uživateli do styku, je sjednána pružná pracovní doba. Pokud je pracovník uživatelem osloven s prosbou o poskytnutí sociální služby mimo stanovenou provozní dobu ambulantní či terénní formy služby, domluví se s ředitelkou organizace, jakým způsobem bude sociální služba poskytnuta. Poskytovatel se vždy snaží vyhovět požadavkům uživatelů, vždy však přihlíží i k personálním a kapacitním podmínkám. Je tedy na uvážení poskytovatele, zda bude sociální služba poskytnuta.

### **8. Uživatel přichází do poradny těsně před zavírací dobou:**

#### Modelová situace:

Pan Novák přichází do poradny 10 minut před zavírací dobou a chce pomoci s vytvořením životopisu pro zaměstnavatele.

#### Postup při řešení situace:

Poskytovatel má ve svých pracovních postupech (viz kritérium 1c Standardu č. 1) stanoveno, že je poslední uživatel přijat nejpozději 20 minut před koncem provozní doby, pokud není předem dohodnuto jinak (na základě dohody mezi pracovníkem, uživatelem a ředitelkou organizace). O této podmínce jsou uživatelé informováni při seznamování s pravidly poskytování sociální služby.

### **9. Uživatel chce poskytnout sociální službu rychle, situace si však vyžaduje větší časovou dotaci:**

#### Modelová situace:

Pan Novák přichází do poradny a chce pomoci s úpravou životopisu, který přinesl na flash disku. Pan Novák po chvíli požádá pracovníka, jestli by mu zbytek životopisu vizuálně doupravil a zaslal na jeho e-mail, jelikož nyní už nemá mnoho času.

#### Postup při řešení situace:

Pracovníci CNN kraje Vysočina, o.p.s. se snaží o poskytování sociální služby v co možná nejlepší kvalitě, která si zároveň vyžaduje dostatečný časový prostor. V případě, že uživatel na pracovníka naléhá, aby poskytování sociální služby urychlil (z důvodu nedostatku času na straně uživatele), je třeba s ním dohodnout jiný termín. V žádném případě není možné namísto poskytnutí osobní konzultace, která uživatele aktivně zapojuje do řešení problému, zasílat vyhotovené dokumenty a přebírat tak zodpovědnost za řešení.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: [cnn@cnn-vysocina.cz](mailto:cnn@cnn-vysocina.cz), [www.cnn-vysocina.cz](http://www.cnn-vysocina.cz)

**10. Uživatel nechce spolupracovat se zastupujícím pracovníkem a chce svou situaci řešit pouze s předešlým pracovníkem, který je však aktuálně na dovolené.**

Modelová situace:

Pan Novák již dlouhodobě spolupracuje s pracovnící Matuškovou, se kterou absolvuje jízdy v autoškole. Paní Matušková je však aktuálně na dovolené a další jízdy by musel pan Novák absolvovat s jiným pracovníkem, což odmítá.

Postup při řešení situace:

V případě, že je některý z pracovníků CNN kraje Vysočina, o.p.s. na dovolené, je za něj určen zástup. Pokud však uživatel nesouhlasí se spoluprací se zastupujícím pracovníkem, může se obrátit na ředitelku organizace a požádat o jiného pracovníka. V opačném případě musí uživatel vyčkat na navrácení pracovníka z dovolené. Ředitelka organizace se vždy snaží vyhovět požadavkům uživatele, pokud k tomu má vhodné personální a kapacitní podmínky.