

## **Práva a povinnosti uživatele služeb OP a pracovníků OP**

### **Práva uživatele**

#### ***Právo na anonymitu a diskrétnost***

O informacích, které od uživatele poradna získá, je zachována naprostá diskrétnost ve vztahu k soukromým osobám a dále ke všem organizacím, úřadům i institucím. Této mlčenlivosti vůči jiným subjektům může poradnu zbavit pouze uživatel, a to podepsáním souhlasu se zpracováním osobních údajů, jednáním za uživatele či konzultací případu se 3. osobou (výjimkou je ohlašovací povinnost). Souhlas pak může kdykoliv odvolat.

#### ***Právo na nahlížení do dokumentace***

Uživatel má právo nahlížet do dokumentace, která je o něm v poradně vedena.

#### ***Právo na individuální přístup***

Uživatel má právo na individuální přístup, poradci se musí vyvarovat šablonovitého a stereotypního jednání. Poradenský proces je veden vždy tak, aby odpovídal možnostem a schopnostem uživatele, a ten podávaným informacím porozuměl.

#### ***Právo na slušné zacházení a jednání***

S každým uživatelem je zacházeno jako s rovnocenným partnerem, pracovníci poradny nepoužívají vulgarismy a jiné zesměšňující výrazy a důvěrná oslovení.

#### ***Právo službu ukončit***

Uživatel služby může využívání služeb poradny kdykoli ukončit, a to bez udání důvodu.

#### ***Právo uplatňovat vlastní vůli***

Konečné rozhodnutí a vyřešení problému je plně na vůli uživatele. Poradce mu pouze předloží dostupné informace a možnosti řešení, ale nesnaží se uživateli nic doporučovat či ho jinak ovlivňovat a respektuje jeho rozhodnutí.

#### ***Právo stěžovat si***

Uživatel může v případě nespokojenosti podat na poradnu ústní či písemnou stížnost.

### **Povinnosti uživatele**

#### ***Respektování konzultačních hodin a objednacích termínů***

Zájemce o službu, resp. uživatel je srozuměn s tím, že mimo konzultační hodiny bude služba poskytnuta pouze objednané osobě, a poskytnutí služby se tedy nedomáhá. Povinností objednaného zájemce o službu, resp. uživatele je pak dostavit se do poradny ve sjednaný čas. Poslední klient je přijat nejpozději 30 minut před koncem návštěvní doby.

### ***Slušné chování vůči pracovníkům***

Povinností uživatele je také vyvarovat se jakéhokoliv agresivního jednání vůči pracovníkovi poradny, zejména fyzického napadení, vulgárního a ponižujícího jednání.

### ***Aktivní spolupráce při řešení svého problému***

Pro zdárný průběh poradenského procesu je důležité, aby byl klient ochoten s poradcem aktivně spolupracovat na vyřešení své tíživé situace.

## **Práva Občanské poradny**

### ***Konzultace případu s externími odborníky***

Při řešení složitějších problémů může poradce případ konzultovat s dalšími externími odborníky, případně zjišťovat potřebné informace na úřadech a jiných institucích. Pro konzultování problému uživatele musí mít pracovník od uživatele písemný souhlas.

### ***Právo odmítnout sepsání písemnosti***

Pracovníci nejsou povinni přepisovat uživatelům donesené materiály či sepisovat návrhy, podání apod. Uživatelé si sepisují dle svých schopností písemnosti sami, popř. za aktivní pomoci poradce. Pouze v případě, kdy je zjevné, že by uživatel sepsání sám nezvládnul (např. zlomená ruka, neumí psát), může pracovník příslušnou písemnost sepsat.

### ***Objednání uživatele na jiný termín***

V případě, že problém, který poradce s uživatelem řeší, je složitější a vyžaduje více času, může poradce uživatele objednat na jiný vhodný termín. Stejně tak v případě, kdy poradna již nemá v určitý den volnou kapacitu, může odmítnout zájemce o službu s tím, že jej objedná na jiný termín.

### ***Odkázání zájemce o službu, resp. uživatele na jinou organizaci***

V případě, že poradna není schopna uspokojit zakázku zájemce o službu či uživatele (tzn., neposkytuje službu, o kterou žádá), mají pracovníci právo jej odkázat nebo předat s jeho problémem k jiné specializované organizaci. Poradna poskytuje informace o návazných službách.

### ***Přerušeni poskytování služby***

Poradci mohou přerušit poskytování služby uživateli či vyjednávání podmínek se zájemcem o službu v případě, že ten je pod vlivem návykových a psychotropních látek, takže by nebyl schopen přijmout poskytovanou službu, je agresivní, uráží ostatní zájemce o službu, uživatele či poradce, popř. jedná-li se o střet zájmů. Takovému uživateli či zájemci o službu je sdělena možnost kontaktovat poradnu jindy, popř. obrátit se na jiná podobná pracoviště v okolí.

### ***Uzavření či omezení provozu***

Poradna má právo uzavřít v případě nouzové či havarijní situace provoz. Kromě toho může být provoz omezen, pokud je některý z poradců na školení, čerpá dovolenou nebo je nemocný.

### ***Právo vypovědět smlouvu s uživatelem***

Občanská poradna může s uživatelem z velmi vážných provozních důvodů vypovědět smlouvu (dlouhodobý nedostatek financí na provoz s následkem ukončení poskytování služby). Výpovědní lhůta je 3 měsíce ode dne zveřejnění informace o vážných provozních důvodech.

Občanská poradna má právo vypovědět smlouvu s uživatelem, pokud ten nerespektuje tato práva a povinnosti, dále pokud poskytnutá rada vede k úplnému vyřešení problému nebo pokud poradce uzná, že není kompetentní řešit daný problém a odkáže uživatele na jiného odborníka. Výpověď nabývá účinnosti následující den od sdělení či doručení druhé straně, v případě agresivního klienta okamžitě.

## **Povinnosti Občanské poradny**

### ***Zajištění dostupnosti služby***

V poradně je v době konzultačních hodin přítomen alespoň jeden poradce. Jestliže je nezbytně nutné provoz poradny omezit či uzavřít (z provozních důvodů, školení, nemoc či dovolená některého z poradců apod.), je povinností pracovníků tyto změny vhodným způsobem ohlásit (cedule na dveřích), a to s dostatečným předstihem (zpravidla 3 až 7 pracovních dnů), pokud to situace umožňuje. Budova je bezbariérová, přístup je umožněn i osobám s omezenou možností pohybu.

### ***Zachování nestrannosti***

V průběhu poskytování služby je poradna nestranná a ve svém jednání je nezávislá na jakýchkoli vnějších subjektech nebo institucích.

### ***Respektování vůle a rozhodnutí uživatele***

Poradce uživateli předkládá pouze informace a možnosti řešení bez snahy jeho konečné rozhodnutí jakkoliv ovlivňovat. V případě odmítnutí, přerušení nebo ukončení využívání služby ze strany uživatele je poradna rovněž povinna toto rozhodnutí plně respektovat.