



## **Informace pro klienty: Pravidla a zásady poskytování služby internetové poradenství**

1. Na Váš dotaz odpoví poradce co nejdříve, nejpozději však do jednoho týdne od přijetí Vašeho e-mailu. V mimořádných situacích, kdy nebude tým poradny schopen včas odpovědět např. z kapacitních důvodů, dostanete v této lhůtě ujištění o tom, že poradna Váš dotaz obdržela, a také informaci o lhůtě, ve které se Vám dostane odpovědi. Tato lhůta je co možná nejkratší, nepřesáhne dalších pět pracovních dnů.
2. Internetové poradenství naší poradny je poskytováno bezplatně.
3. V případě, že dotaz nespadá do naší kompetence, doporučíme jiného odborníka, na kterého se můžete v dané problematice obrátit.
4. Dotaz ani odpověď nejsou zveřejňovány, veškeré informace od Vás podléhají povinnosti mlčenlivosti a Zákonu 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. V souladu s těmito ustanoveními jsou dotaz a odpověď v poradně archivovány jednak v papírové podobě, jednak v interním PC systému. Veškerá dokumentace je zabezpečena před přístupem nepovolaných osob.
5. Všichni odborní pracovníci poradny jsou vázáni povinností mlčenlivosti. Tato povinnost je prolomena v případě, že se poradce hodnověrným způsobem dozví o přípravě nebo spáchání trestného činu dle § 168 Trestního zákona 140/1961 Sb. Poradce je povinen to oznámit policii nebo státnímu zastupitelství.
6. Naše odpověď má charakter doporučení, vycházíme z toho, co píšete ve svém dotazu. Záleží pouze na Vás, jaká osobní data se rozhodnete uvést.
7. Odborná práce poradců podléhá pravidelné supervizi.
8. Odbornost poradců je garantovaná jejich členstvím v Asociaci manželských a rodinných poradců ČR. V případě, že máte pochybnosti o odborném postupu, můžete se obrátit na vedoucí poradny Mgr. Kočárovou, na ředitele Centra sociálních služeb Vyškov, o.p.s., Mgr. Leznara nebo na Senát Asociace manželských a rodinných poradců ČR.
9. Internetové poradenství nemusí být pouze jednorázové, podle povahy Vašeho dotazu může komunikace mezi Vámi a poradcem pokračovat.
10. Vyplněním krátké ankety na našich webových stránkách máte možnost vyjádřit své názory a zkušenosti, které jsou pro nás cennou zpětnou vazbou pro zvyšování kvality našich služeb.