



Pravidla internetové poradny na www.obcanskaporadnaopava.cz

- Internetová poradna (IP) umožňuje informační kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc prostřednictvím internetových technologií.
- Tazatel anonymně zadá dotaz na www.obcanskaporadnaopava.cz/informace/internetova-poradna/2.
- Zadáním a odesláním tazatel souhlasí s pravidly internetové poradny a pravidly poskytování sociálních služeb Občanské poradny Opava. Všechny tyto výše uvedené informace jsou tazatelům dostupné na www.obcanskaporadnaopava.cz nad formulářem pro zadání dotazu (viz O nás)
- Tazatel zadává svůj dotaz stručně, avšak tak, aby byly uvedeny všechny okolnosti důležité pro jeho správné pochopení a zodpovězení.
- Všechny informace sdělené tazatelem a poté případně klientem OP jsou považovány za důvěrné, pokud to neodporuje zákonům ČR.
- Tazatel má možnost souhlasit se zveřejněním dotazu včetně odpovědi na stránce www.obcanskaporadnaopava.cz, a to zaškrtnutím volby ano v rámci formuláře pro zadání dotazu. V takovémto případě budou před zveřejněním dotazu a odpovědi z emailu smazány všechny osobní údaje (viz znění § 4 písm. a zákona o ochraně osobních údajů), aby byla zachována jeho anonymita a nebyla poškozena jeho práva
- Elektronická pošta je kontrolována pracovníkem poradny každý pracovní den.
- Smlouva o poskytování služeb s tazatelem je nepsaná, uzavíraná konkludentně, a to v okamžiku, kdy jsou splněny všechny následující podmínky:
 - Záměrce i jeho zakázka odpovídají veřejnému závazku poradny
 - Záměrce souhlasí s podmínkami poskytování sociální služby OP
 - Záměrce se rozhodl službu poradny využít.
- Po zjištění, že došlo ke splnění podmínek pro uzavření smlouvy o poskytnutí služby se z tazatele stává klient.
- V případě, že tazatel (v rámci cílové skupiny) či jeho zakázka neodpovídá veřejnému závazku poradny, je tazatel o této skutečnosti informován, a to následujícími způsoby:
 - dopisem či emailem, pokud si tento způsob zvolil tazatel pro odpověď. Stejným způsobem, v případě, kdy si tazatel zvolil odpověď jinou formou, ale zanechal na sebe kontakt (email, adresu).
 - pokud tazatel na sebe kontakt nezanechal, v den, kdy si zavolá či osobně přijde pro odpověď.
- Lhůta pro vyřízení dotazu klienta, zasláného přes IP, je 10 pracovních dnů ode dne následujícího po dni jeho přijetí. V případě, že dojde k situaci, že dotaz bude z nějakých důvodů vyřízen později, bude klient o této skutečnosti





informován a případně mu nabídnuta jiná forma vyřízení dotazu (osobní návštěva, odkaz na jinou poradnu apod.).

- V případě, že v emailu nejsou uvedeny všechny okolnosti pro správné pochopení a zodpovězení emailového dotazu, bude o tom v odpovědi klient informován a odpověď bude koncipována obecněji s tím, že klientovi je vždy nabídnuta možnost tyto údaje doplnit v rámci další konzultace, pokud má zájem o konkrétnější odpověď. Pokud by se jednalo o sdělení odpovědi v rámci telefonického rozhovoru nebo návštěvy OP, má možnost klient doplnit chybějící informace ihned a v rámci této stejné konzultace bude poskytnuta i konkrétní odpověď na dotaz.
- V případě, že složitost dotazu je náročná a je vhodnější jej řešit v rámci osobní konzultace (nutnost vidět dokumenty k případu apod.), bude o tom v odpovědi klient informován a odpověď bude koncipována obecněji s tím, že je vždy nabídnuta možnost navštívit poradnu osobně.
- Vyřízením emailového dotazu se může zabývat kterýkoliv poradce.
- Odpovědi jsou v dané lhůtě zasílány dle požadavku klientů, a to buď na uvedený email či adresu poštou obvykle. Pokud se klient rozhodne si pro odpověď zavolat či přijít osobně (návštěvou OP), musí tak učinit nejdříve poslední den lhůty (tedy pátý pracovní den ode dne následujícího od přijetí emailu)
- Vyřízený emailový dotaz, u kterého klient souhlasil s jeho zveřejněním, bude co nejdříve od vyřízení emailu umístěn na internetové stránky OP, a to bez uvedení osobních údajů.

V Opavě 14. února 2014

Zpracovali: Pracovníci Občanské poradny Opava

Schválil: R. Lenková, DiS., manažerka Sekce sociální pomoci

