



CHARTA OBČANSKÝCH PORADEN

AGAPÉ, o. s.
Občanská poradna
Rychnov nad Kněžnou

1. Služby občanské poradny jsou poskytovány bezplatně, jsou nezávislé, důvěrné a nestranné. Jsou určeny všem lidem bez rozdílu.
2. Občanská poradna je nezávislá nevládní organizace a je součástí sítě občanských poraden. V rámci této sítě je zajištěna jednotná informační databáze, jednotné školení poradců, jednotná metodika a kontrola činnosti.
3. Občanská poradna zajišťuje, aby občané netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit účinně své potřeby. Poradna poskytuje informace o právní úpravě, nikoliv o právním řešení problému.
4. Občanská poradna poskytuje rady a informace každému zájemci ve všech oblastech se zaměřením na sociální problematiku, pracovněprávní vztahy, bydlení, problematiku rodiny, mezilidské vztahy, lidská práva a spotřebitelské rady. Problém klienta je řešen jako celek a v případě jeho rozdělení na jednotlivé odborné části je poradnou koordinován.
5. Pokud občanská poradna nemůže pomoci, odkáže klienta na jinou poradnu nebo instituci, která může požadovanou radu poskytnout.
6. Poradci vždy respektují klienta a jeho rozhodnutí o tom, jak dále jednat. Klienti jsou podporováni k samostatnému jednání, aby se nestali závislími na poradně. Každé jednání je vedeno pouze se souhlasem klienta.
7. Rada musí být nestranná a neutrální (bez hodnocení) a musí být podána s ohledem na klientovu situaci. Podaná rada a informace nesmí být ovlivněna jinými názory a zájmy.
8. Občanská poradna zachovává důvěrnost sděleného problému a bez souhlasu klienta nesmí být poskytnuty podrobnosti jeho dotazu mimo poradnu. Klient má právo vystupovat v občanské poradně anonymně.
9. O všech dotazech klientů a rozhovorech jsou vedeny záznamové archy a klient má právo do nich nahlédnout. Dotazy všech klientů jsou statisticky zpracovávány a na základě jejich vyhodnocení jsou upozorňováni pracovníci státní správy a zastupitelé na všech úrovních na problémy občanů a nedostatky legislativy.