

Charta občanských poraden

- I. Služby občanské poradny jsou poskytovány bezplatně, jsou nezávislé, důvěrné a nestranné. Jsou určeny všem lidem bez rozdílu.
- II. 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.
- III. 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.
- IV. 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.
- V. Pokud občanská poradna nemůže pomoci, odkáže klienta na jinou poradnu nebo instituci, která může požadovanou radu poskytnout.
- VI. 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.
- VII. 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.
- VIII. 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.
- IX. 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.