

## **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА НАРВСКОГО ЦЕНТРА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

В основе определения прав и обязанностей Клиента Нарвского центра социальной работы лежат следующие документы:

- Всеобщая декларация по правам человека;
- Хартия Европейского Союза об основных прав;
- Конституция Эстонской Республики, глава II;
- Европейская хартия прав пациентов;
- Международный пакт о гражданских и политических правах;
- Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах;
- Европейская конвенция по правам человека;
- Конвенция по защите человеческих прав и основных свобод;
- Исправленная и дополненная европейская социальная хартия;
- Конвенция по правам людей с недостатками здоровья и факультативный протокол;
- Конвенция по правам ребенка;
- Закон о социальном обеспечении.

### **Права**

1. Право получать качественные и профессиональные услуги, и на достойное и заботливое отношение в процессе получения услуг.
2. Право на равное отношение независимо от пола, возраста, национальности, расы, цвета кожи, языка, внешности, особых потребностей, сексуальной ориентации, социального происхождения, материального состояния, вероисповеданий, политических и иных убеждений.
3. Право на равные возможности.
4. Право на равное обращение.
5. Право на равное участие.
6. Право на свободу выбора.
7. Право на самоопределение (каждый может без внешнего давления самостоятельно принимать решения).
8. Право контролировать свою жизнь.
9. Право на неприкосновенность частной жизни.
10. Право на признание своей способности представлять себя в юридических делах.
11. Право ознакомиться с законами и документами, связанными с получаемой услугой, в том числе с порядком оказания услуг, порядком жалоб и предложений.
12. Право быть вовлеченным в процесс оказания услуг и принятие решений, касающихся Клиента.
13. Право влиять на то, какие услуги и как долго использовать.
14. Право влиять на планирование услуг.

15. Право получать информацию о подобных услугах в других учреждениях, если учреждение не может по какой-либо причине предложить необходимую Клиенту услугу или Клиент сам желает получить услугу в другом учреждении.
16. Право на предоставление жалобы или предложения и на справедливое, беспристрастное и возможно быстрое рассмотрение жалобы.
17. Право не принимать решения незамедлительно, чтобы не делать вспыльчивых и невыгодных для себя решений.
18. Право давать обратную связь о полученных услугах, участвуя в опросах уровня удовлетворенности клиентов (проводятся раз в год).
19. Право на защиту личных данных (без согласия Клиента или его опекуна нельзя оглашать данные касающиеся Клиента другим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законом).
20. Право на информированное согласие, если данные клиента желают использовать в исследовательских целях.
21. Право ознакомиться с собранными в ходе получения услуги документами, касающимися Клиента, обратившись к руководителю учреждения.

### **Обязанности**

1. Клиент должен относиться к работникам Центра корректно и не допускать недостойного отношения к работникам.
2. Клиент платит за полученные услуги.
3. Выполняет правила внутреннего распорядка и другие правила, которые установлены Центром или местным самоуправлением.
4. Клиент бережно относится к переданному ему в личное пользование и находящемуся в общем пользовании имуществу и инвентарю.
5. Своевременно извещает Центр о непригодности полученного инвентаря, материалов, оборудования и т.д.
6. Своевременно извещает Центр о других независимых от Центра обстоятельствах, которые могут повлиять на сроки и качество оказываемых услуг.
7. Своевременно извещает Центр о желании отказаться от получения услуг.

При возникновении проблем в процессе оказания услуг их решением занимается сам центр, но у Клиента, недовольного полученной услугой, есть право обратиться в следующие организации:

- Нарвский Департамент социальной помощи (Linda 4, 20309 Narva, e-post: sotsiaalabiamet@narva.ee tel 35 69600)
- Нарвская городская управа (Peetri plats 5, 20308 Narva, e-post: narvalv@narva.ee, tel 35 99013)
- Министерство социальных дел (Gonsiori 29, 15027 Tallinn, e-post: info@sm.ee, tel 626 930)
- Канцелярия канцлера права (Kohtu 8, 15193 Tallinn, e-post: info@oiguskantsler.ee tel 693 8400)
- Нарвский судебный дом Вирусского уездного суда (1.Mai 2, 20308 Narva, e-post: vmknarva.menetlus@kohus.ee, tel 359 9800)

- Йыхвиский судебный дом Тартуского административного суда (Kooli 2, 41532 Jõhvi, e-post: trthkjohvi.menetlus@kohus.ee, tel 663 8382)
- Департамент здоровья (Paldiski mnt 81, 10617 Tallinn, e-post: kesk@terviseamet.ee, tel. 6943500)
- Представительство пациентов Эстонии (Каурмехе 14, 10114 Tallinn, e-post: ere@erey.ee, tel 65 66 429)
- Нарвское отделение полиции Департамента полиции и погранохраны (Vahtra 3, 21003 Narva, e-post: ida@politsei.ee, tel. 35 76175)
- Инспекция по защите данных (Väike-Ameerika 19, Tallinn, e-post: info@aki.ee tel. 627 4135)