

Права и обязанности клиентов Тартуского детского приюта

Права

1. Право на равное отношение к себе вне зависимости от пола, возраста, национальности, расы, цвета кожи, языка, внешности, особых потребностей, сексуальной ориентации, социального происхождения, имущественного положения, религиозных, политических или иных убеждений.
2. Право на ознакомление с регулирующими оказание услуг законами (например, с Законом о социальной опеке и т. д.) и документами (например, с порядком оказания услуг, порядком подачи и рассмотрения заявлений и т. д.).
3. Право на внимание к себе и обязанность обращать внимание на других. При необходимости следует оказывать помощь лицам, попавшим в затруднительное положение.
4. Право на качественное и профессиональное обслуживание, а также на уважительное и заботливое отношение к себе; право на физическую, моральную и экономическую защищенность.
5. Право на ознакомление с оказанием услуг и связанными с ними документами.
6. Право участвовать во всем процессе оказания услуг (оценка потребностей, составление плана действий, осуществление плана действий, оценка результатов).
7. Право давать отзывы, заполнив анкету обратной связи и/или участвуя в проводимом раз в месяц общем собрании клиентов приюта.
8. Право вносить предложения по улучшению организации оказываемых услуг.
9. Право подавать жалобы (в случае неудовлетворенности предлагаемыми услугами) и получать помощь для справедливого, объективного и по возможности скорейшего рассмотрения жалобы.
10. Право на конфиденциальность личных данных (без согласия клиента или его опекуна никто не имеет права разглашать информацию, касающуюся клиента, третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законом).
11. Право на уведомление о том, что данные клиента (в т.ч. фотография) переданы для использования в средствах массовой информации и т. п.

12. Право отказаться от услуг приюта, если качество помощи, ее характер и т. п. не отвечают ожиданиям или появляются иные обстоятельства.

13. Права ребенка гарантированы Конституцией Эстонской Республики и другими действующими в Эстонии правовыми актами, Европейской конвенцией по правам человека и Конвенцией ООН о правах ребенка.

Обязанности

1. Вежливо и уважительно относиться к другим клиентам и работникам приюта.
2. Сохранять в тайне ставшие известными данные о частной жизни и здоровье других клиентов.
3. Запрашивать объяснения и уточнения, если полученная информация окажется непонятной.
4. Сотрудничать и придерживаться достигнутых договоренностей.
5. Сообщать о себе необходимые достоверные сведения и информировать немедленно, если они изменятся.
6. Не прибегать к насилию (физическому, вербальному, сексуальному).
7. Соблюдать действующие в приюте правила внутреннего распорядка и/или положения договора об оказании услуг.

Проблемы, возникающие при оказании услуг Тартуского детского приюта, решает, в первую очередь, само учреждение, однако лицо, неудовлетворенное оказанием услуг, также имеет право обратиться с этим вопросом:

- в отдел социальной поддержки и здравоохранения Тартуской городской управы, sto@raad.tartu.ee
- к тартускому уездному старейшине: Тартуская уездная управа, ул. Рийа 15, 51010 Тарту; (+372) 730 5200, info@tartu.maavalitsus.ee
- к канцлеру юстиции Эстонской Республики: ул. Кохту 8, 15193 Таллинн; (+372) 693 8404, info@oiguskantsler.ee