

Interní předpis NCBI č. 2

Ochrana práv uživatele

Online Helpline

Stížnost na kvalitu poskytovaných služeb

Online Helpline

Obsah	1
1. Ochrana práv uživatele	2
1.1. Systém intervence	3
2. Psaní zápisů o proběhlém hovoru nebo emailu	3
2.1. Zápis z hovoru	3
2.2. Anonymizace zápisu z hovoru a emailu	4
3. Stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb	4
3.1. Nadřízené či nezávislé orgány	4

1. Ochrana práv uživatele:

1. Online Helpline Národního centra bezpečnějšího internetu (NCBI) staví své služby na principu dodržování základních lidských práv a svobod.

Pracovníci tento princip respektují ve všech formách distanční pomoci, tj. jak v telefonické pomoci, tak v rámci internetového poradenství; v souladu s celým pracovištěm jsou na **první místo** postavena **práva dětí** vyplývající z **Úmluvy o právech dítěte** a tato jsou také při poskytování služeb vždy upřednostňována. Tam, kde to není proti oprávněnému zájmu dítěte, respektují pracovníci Listinu základních lidských práv a svobod.

2. Všichni klienti mají právo na rovný přístup a na ochranu před diskriminací. Klient je vnímán jako aktivní partner v procesu poskytování služby a v procesu dalšího plánování.

3. Pracovníci NCBI jsou povinni **respektovat rozhodnutí klienta** o řešení vzniklé nepříznivé situace, pokud klientem preferované řešení není v rozporu s Úmluvou o právech dítěte nebo Listinou základních lidských práv a svobod.

4. Pracovníci respektují přání klienta týkající se oslovení klienta, u adolescentů pak tykání či vykání. Nevysloví-li klient své přání, respektují pracovníci úzus tykání do 15ti let věku a vykání od 15ti let. Dospělým klientům pracovníci NCBI vždy vykají.

5. Uživatel služby má právo zůstat po celou dobu **v anonymitě**.

6. Všichni pracovníci NCBI jsou vázáni **Etickým kodexem** pracovníků linek důvěry a Etickým kodexem internetové poradny: www.caplid.cz/eticky-kodex.

7. Bez souhlasu ředitelky Online Helpline neposkytuje pracovník žádné informace třetím osobám, ani sdělovacím prostředkům. **Pracovník NCBI nikdy neposkytuje informace o klientech, údaje a statistická data, ani další informace bez pověření ředitelky Online Helpline.**

8. Pracovníci NCBI, včetně externích supervizorů jsou vázáni **povinnou mlčenlivostí** o všech skutečnostech, se kterými se v rámci výkonu své práce v hovorech/emailové korespondenci seznámili. Povinná mlčenlivost pracovníků zajišťuje ochranu dat a informací před možným zneužitím. **Mlčenlivost má trvalou platnost** a trvá i po skončení pracovního poměru. **Výjimku** tvoří zákonem stanovené případy sdělování údajů při poskytování sociálně-právní ochrany dítěte orgánům sociálně-právní ochrany dítěte, nebo orgánům činným v trestním řízení (tj. Policie ČR, státní zastupitelství a soudy), tzv. **oznamovací povinnost**.

9. **Porušení povinné mlčenlivosti** je možné kvalifikovat jako porušení povinností vyplývajících z právních předpisů vztahujících se k jím vykonávané práci zvláště závažným způsobem dle příslušného ustanovení Zákoníku práce, rovněž jako přestupek dle příslušného ustanovení Zákona o ochraně osobních údajů. Přestupku dle tohoto zákona se dopustí zaměstnanec (event. stážista), který v rámci plnění zákonem uložených oprávnění a povinností přichází do styku s osobními údaji, pokud poruší povinnost mlčenlivosti uloženou dle tohoto zákona. Sankcí za tento přestupek je pokuta do výše 50 000 Kč. Přestupku se rovněž dopustí a pokutou do výše 25 000 Kč bude potrestán, kdo poruší jinou povinnost stanovenou zákonem č. 101/2000 Sb. Pracovník NCBI rovněž může svým jednáním naplnit skutkovou podstatu trestného činu neoprávněné nakládání s osobními údaji dle ustanovení § 178 zákona č. 140/1961 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů, pokud, a to i z nedbalosti, sdělí nebo zpřístupní osobní údaje o jiném získané v souvislosti s výkonem zaměstnání, a tím poruší právním předpisem stanovenou povinnou mlčenlivost.

10. Pracovníci NCBI nejsou mimo Online Helpline oprávněni poskytovat žádné informace o hovorech/emailech dalším osobám, ani zákonným zástupcům. **Obsah rozhovoru/emailové komunikace s dítětem/zletilým klientem** je považován za důvěrný a chráněný mlčenlivostí. Výjimku tvoří pouze zákonem stanovené případy, ve kterých jde o ochranu zájmu klienta – viz výše bod 8 a systém intervence – viz bod 1.1.

11. Pro konkrétní případy uvedené v bodě 8 a dále při prezentaci anonymních kazuistik v odborném plénu (seminář, konference, článek), při přednáškách, při osvětové činnosti pro veřejnost **zbavuje pracovníka mlčenlivosti ředitelka** Online Helpline.

12. Pracovník od klienta nepřijímá návrhy na seznámení se, osobní setkání, neposkytuje klientovi jiné formy pomoci než přímo stanovené Etickým kodexem pracovníků linek důvěry a Etickým kodexem internetové poradny.

13. Pracovník nesmí od klienta přijmout žádný finanční, ani nefinanční dar. V případě zájmu klienta informuje pracovník o standardních podmínkách a způsobech poskytování peněžitých prostředků ve prospěch NCBI.

14. Všechny postupy, které neodpovídají „standardním“ postupům vymezeným Interními předpisy, konzultují pracovníci s ředitelkou Online Helpline nebo vedoucím pracovníkem NCBI, v naléhavém případě s intervizorem na telefonu/emailu). Takové postupy jsou poté předmětem týmového intervizního setkání či případové týmové supervize.

15. S dítětem je v Online Helpline obecně zacházeno se zvláštním přihlédnutím k jeho potřebám a právům, s respektem, jako s osobou schopnou projevit se „věrohodně“, autenticky, poskytovat validní informace o událostech, s respektem k názoru dítěte, přiměřeně jeho vývojové úrovni, rozumovým a emočním možnostem.

16. Hovory vedené v rámci telefonické pomoci Online Helpline nejsou nahrávané, při e-mailové komunikaci není zálohována e-mailová adresa klienta.

1.1. Systém intervence

Intervence je chápána jako služba, v rámci které dojde k předání informací o konkrétní situaci konkrétního klienta příslušným orgánům z důvodu oznamovací povinnosti nebo na přímou žádost klienta (OSPOD, Policie ČR), nebo je klientovi doporučena specializovaná další pomoc státními či nestátními organizacemi, které poté situaci klienta mohou řešit.

2. Psaní zápisů o proběhlém hovoru nebo emailu:

2.1. Zápis z hovoru

Zápis z hovoru je text, který slouží jako jeden z nástrojů sledování kvality poskytovaných služeb klientům v rámci Online Helpline NCBI.

Zápis standardně obsahuje:

- a) shrnutí obsahu** - kdo volá (dítě, muž, žena, senior, jiná dospělá osoba) a s čím volá,
- b) průběh práce** - shrnutí práce konzultanta s důrazem na podstatné momenty hovoru, dotaz klienta, řešení, výsledek hovoru popřípadě důvod ukončení.

2.2. Anonymizace zápisu z hovoru a emailu

1. V zápisu z hovoru a emailu se nesmí vyskytnout indikátory, na základě kterých by mohl být klient identifikován. Příjmení či jméno klienta, pokud se jej pracovník NCBI dozví, v zápise obsahuje pouze počáteční písmeno (např. Nováková jen N.). Pracovník NCBI může v zápisu použít např. označení paní N. z Plzně.

2. Při ukládání emailu či odpovědi na příchozí email dává pracovník pozor, zda ukládaný text neobsahuje celé jméno klienta a další údaje, podle kterých by bylo možno klienta dohledat a identifikovat. Pokud text tyto údaje obsahuje, pracovník NCBI jej anonymizuje. Pokud je emailová adresa klienta firemní, anonymizuje i tuto adresu. Emailové adresy se zachovávají pouze z veřejných serverů (např. seznam, centrum apod.) Pokud emailová adresa obsahuje celé jméno a příjmení klienta, anonymizuje pracovník NCBI klientovo příjmení.

3. Stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb

1. Klient má právo v případě nespokojenosti s poskytováním služby podat stížnost.

2. Stížnost podává klient ředitelce Online Helpline písemnou formou.

V případě nespokojenosti klienta s vyřízením jeho stížnosti může klient požádat o osobní schůzku s vedoucím pracovníkem NCBI a osobně projednat vzniklou situaci. O takové schůzce se provede písemný záznam.

3. O zásadních, klientem vyjádřených výhradách k poskytování služeb informují pracovníci Online Helpline bezprostředně ředitelku Online Helpline.

4. Pracoviště Online Helpline je **povinně stížnost zaevidovat, prošetřit a uložit na vymezeném místě. V případě oprávněnosti stížnosti sjednává vedoucí pracovník NCBI nápravu.**

6. O výsledku je klient, je-li známa jeho adresa, písemně informován ve **lhůtě do 30 dnů.**

7. **Uživatel služby má možnost obrátit se též na nezávislý orgán, např. na veřejného ochránce lidských práv.**

8. Pokud se klient zajímá o standardní postup pro podání stížnosti, je povinností pracovníka sdělit klientovi potřebné informace.

12. Ředitelka Online Helpline vyhodnocuje průběžně podněty od pracovníků, případně od klientů, vyvozuje z nich potřebné závěry a přijímá opatření pro zvyšování kvality poskytovaných služeb.

3.1. Nadřízené či nezávislé orgány:

Národní centrum bezpečnějšího internetu, z. s., Prvního pluku 12a, 186 00 Praha 8, tel: 252 548 438.

Úřad na ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, tel: 234 665 442

Veřejný ochránce lidských práv (ombudsman) Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 777, email: podatelna@ochrance.cz.