

Práva klientů Kontaktního centra:

Práva klientů KC v plném rozsahu odpovídají Listině základních práv a svobod (součást Ústavního zákona č. 2/1993 Sb. ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb.).

1. Klient má **právo na rovný přístup ke službám** bez ohledu na své osobní či kulturní charakteristiky.
2. Klient má **právo na odbornou péči** respektující jeho osobnost, potřeby a soukromí.
3. Klient má **právo na všechny informace** potřebné pro to, aby se mohl rozhodnout při řešení své osobní situace.
4. Klient má **právo odmítnout nabízenou službu**, má právo říci STOP, když se bude cítit ohrožen nebo bude mít pocit, že je postupováno tak, jak si nepřeje.
5. Klient má **právo na ochranu svých osobních a citlivých údajů**. V souladu se zákonem 101/2000 Sb. jsou tyto údaje a dokumentace považovány za důvěrné. Tyto údaje může zařízení předat třetímu subjektu pouze se souhlasem klienta. Výjimkou jsou stavy ohrožení života klienta či situace, na něž se vztahuje tzv. ohlašovací povinnost (dle § 367 a 368 Trestního zákona).
6. Klient má **právo nahlédnout do dokumentace**, kterou o něm zařízení vede. Dokumentace je majetkem K-centra.
7. Klient má **právo znát jméno pracovníků**, kteří s ním pracují. Po dohodě si může **zvolit svého klíčového pracovníka**, na kterého se obrací přednostně při řešení své osobní situace. Klientům je vykáno a jsou oslovováni jménem, které uvedou. Tykání a jiná forma oslovení je možná pouze na žádost klienta.
8. Klient má **právo podat stížnost** a být informován o postupu při uplatňování stížnosti.

9. Klient má **právo** v rámci své spolupráce s KC **spolupracovat také s těmi** fyzickými a právníckými osobami, které **označí v zájmu dosažení svých cílů.**
10. Klient je **o svých právech řádně informován.**
11. Klient má **právo znát celou nabídku služeb KC, pravidla** jejich poskytování a případné **sankce** za jejich porušení.