

# Pravidla pro návštěvníky IPC chatové poradny

## **Jak se k nám připojit?**

Pro využití chatové linky Vám stačí počítač se stabilním připojením k internetu. Při vstupu stačí zadat Vaše jméno, nebo jen přezdívku, pod kterou budete chtít vystupovat. Pro využití služby se není třeba nikde registrovat. Služba je poskytována zdarma.

## **Jsme anonymní.**

Naše poskytovaná služba je vždy anonymní, proto žádný z poradců od Vás nebude vyžadovat žádné osobní informace, pokud je vy sám/a nebudete chtít sdělit. V anonymitě zůstává i sám poradce, proto od něj nedostanete žádné jiné kontakty či údaje, než ty které jsou uvedeny na stránkách Informačního poradenského centra.

## **Dodržujeme mlčenlivost.**

Ctíme zásady Vašeho soukromí, proto dodržování mlčenlivosti je samozřejmostí. Neuchováváme žádná data a celý tým dodržuje mlčenlivost. Dle trestního zákona (§368 a §367, TZ) se na naši službu vztahuje oznamovací povinnost, a to zejména v případech, povede-li Vaše jednání či konání k ohrožení života Vašeho nebo jiné osoby. V tomto případě Vás budeme o této skutečnosti informovat.

## **Kdy se na nás můžete obrátit?**

Služba je poskytována bezplatně, vždy v předem stanovených časech. Provozní doba studijní poradny je zveřejněna na stránkách: <https://studentskeotazniky.zcu.cz/cs/nech-si-poradit/poradny/studijni-poradna/>

Nastane-li situace, kdy bychom se Vám nemohli věnovat, dozvíte se to včas na stránkách [studentskeotazniky.zcu.cz](https://studentskeotazniky.zcu.cz) nebo na facebookových stránkách Informačního a poradenského centra.

## **Co od nás můžete očekávat?**

Pracovník poradny Vám může věnovat max. 15 minut, během kterých se Vám bude snažit poskytnout co nejlépehodnotnější odpověď, doporučí možná řešení a další postupy. Do služby se můžete přihlásit 1x denně. Vyžaduje-li Vaše situace jiný druh podpory, která není náplní chatové poradny, pracovník Vám poskytne informace o dalším možném postupu. Služba je vždy provozována v českém jazyce.

Každý, s kým se na chatu setkáte, pracuje dle svého nejlepšího svědomí a vědomí. Jedná se o vyškolené pracovníky v poradenské činnosti. Pracovník si průběžně prohlubuje a zvyšuje svou kvalifikaci, čímž Vám může poskytnout efektivnější a kvalitnější podporu k řešení. V průběhu chatu se věnujeme jen Vám, jste pro nás na prvním místě.

### **Jak se u nás chovat?**

Vyvarujte se záměrně mířených nadávek, vulgární mluvy a psaní zpráv se sexuální podtextem. V opačném případě, toto chování povede k ukončení chatu ze strany pracovníka. Taktéž je indikací pro ukončení hovoru akutní intoxikace, která znemožňuje hovor s klientem.

### **Co dělat, když nejsme online?**

V případě, že nikdo nebude online nebo bude poradce zaneprázdněn, můžete nám zanechat vzkaz prostřednictvím mailu: [ipcentr@service.zcu.cz](mailto:ipcentr@service.zcu.cz). Reakční doba jsou nejdéle 2 pracovní dny.

### **Něco se Vám nelíbí?**

Pokud jste se během chatu setkal/a s něčím, s čím jste byl/a spokojen/a, máte právo podat stížnost. Zašlete ji prosím na [ipcentr@service.zcu.cz](mailto:ipcentr@service.zcu.cz) a my ji budeme v nejkratším možném čase řešit.