



**РЕГИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
УТВЕРЖДЕНИЯ И СОХРАНЕНИЯ ТРЕЗВОСТИ
«ЗАМОСКВОРЕЦКОЕ ОБЩЕСТВО ТРЕЗВОСТИ»
РОО «ЗОТ»**

УТВЕРЖДЕНЫ

Решением Общего собрания
РОО «ЗОТ»
Приложение № 4
к протоколу № 3 от 28 января 2019 г.

**ПРАВИЛА
ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ,
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ НА ВОЗМЕЗДНОЙ ОСНОВЕ**

Председатель Совета РОО «ЗОТ»

_____ Клименко И.П.

МП

МОСКВА

2019

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила (далее – Правила) оказания социальных услуг предоставляемых на возмездной основе (далее – Услуги), устанавливают порядок и совокупность обязательных требований при оказании духовной и психологической помощи лицам, желающим на возмездной основе освободиться от алкогольной, табачной, наркотической, игровой зависимости, других видов зависимостей (далее – зависимость), и близким указанных лиц.

1.2. Предоставление Услуг является социально ориентированной некоммерческой деятельностью немедицинского характера, осуществляемой в соответствии с уставными целями РОО «ЗОТ» по оказанию помощи в освобождении от зависимостей, и Программой помощи страждущим, утверждённой решением Общего собрания РОО «ЗОТ» (приложение № 1 к протоколу № 2 от 08 октября 2018 года).

1.3. Правила обязательны к исполнению всеми участниками Услуг.

II. УЧАСТНИКИ УСЛУГ

2.1. Участниками Услуг являются лица, вовлечённые в процесс оказания и получения Услуг (далее – участники):

2.1.1. Клиенты Услуг – лица, нуждающиеся в помощи для освобождения от зависимостей и (или) их близкие, обратившиеся за помощью в РОО «ЗОТ» (далее – клиенты);

2.1.2. Психологи-исполнители Услуг – дипломированные специалисты, состоящие членами РОО «ЗОТ», и (или) являющиеся штатными сотрудниками РОО «ЗОТ», либо привлекаемые РОО «ЗОТ» к предоставлению Услуг в порядке договора гражданско-правового характера (далее – специалист);

2.1.3. Соисполнители Услуг – лица, обладающие собственным положительным опытом преодоления зависимостей (далее – соисполнители);

2.1.4. Распорядители РОО «ЗОТ» – лица, уполномоченные РОО «ЗОТ» на исполнение организационных функций по обеспечению оказания Услуг (далее – распорядитель).

2.2. В ходе оказания Услуг совместно работающие специалист и соисполнитель являются по отношению к клиенту наставниками, далее вместе именуемыми одним словом – Наставник.

2.3. Распорядитель, специалист и соисполнитель являются ответственными участниками оказания Услуг (далее – ответственные участники).

2.4. Статус ответственных участников определен Квалификационными требованиями к ответственным участникам оказания социальных услуг, предоставляемых на возмездной основе, утвержденными Общим собранием РОО «ЗОТ» (приложение № 2 к протоколу № 3 Общего собрания РОО «ЗОТ» от 28.01.2019 года).

III. СУЩНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

3.1. Услуги представляют собой немедицинскую работу духовно-психологического характера, направленную на устранение поведенческих аддиктивных расстройств у клиентов с целью освобождения их от алкогольной, табачной, наркотической, игровой зависимостей, других видов зависимостей и их последствий, а также коррекцией созависимого поведения с целью возвращения клиента к полноценной жизни и деятельности в обществе.

3.2. Услуги являются видом деятельности РОО «ЗОТ» по оказанию духовно-психологической помощи в коррекции психологического состояния для адаптации в социальной среде, осуществляемой РОО «ЗОТ» в общественно-полезных целях, способствующих решению социальных проблем граждан и общества, и осуществляемой в соответствии с условиями, предусмотренными локальными нормативными актами РОО «ЗОТ» и требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

3.3. Услуги предоставляются в интересах клиентов для достижения цели освобождения их от зависимостей и их последствий. Главным критерием успешности Услуг служит обретение клиентами свободы с возвращением их к полноценной жизни и деятельности в обществе.

3.4. РОО «ЗОТ» предоставляет Услуги только в соответствии с методикой оказания духовно-психологической помощи РОО «ЗОТ» (далее – Методика), утвержденной Общим собранием РОО «ЗОТ» (приложение № 3 к протоколу № 3 от 28 января 2019 года), основанной на православном христианском мировоззрении, сочетании святоотеческого наследия Православной Церкви с разработками отечественной науки.

3.5. Услуги не являются формой образовательной деятельности, получение Услуг не сопровождается выдачей документов об образовании.

3.6. Услуги относятся к сфере духовно-психологического взаимодействия немедицинского характера и не относятся к каким-либо видам лечения или иного терапевтического воздействия, находящегося в компетенции органов здравоохранения.

3.7. Услуги являются сознательной работой, исключаяющей любые виды внушений, насилия, запугиваний, принуждений и прочих приёмов, унижающих честь и достоинство личности.

3.8. Услуги исключают воздействие магического, эзотерического, паранормального характера, заговоров, и прочих подобных способов.

3.9. Услуги не допускают вмешательства программ, школ и направлений зарубежного и (или) не православного происхождения.

IV. ВИДЫ И ФОРМЫ УСЛУГ

4.1. РОО «ЗОТ» предоставляет следующие виды Услуг:

4.1.1. Первичное собеседование. Оказание Услуг начинается с первичного индивидуального собеседования, в ходе которого определяется необходимость и возможность оказания помощи клиенту.

4.1.2. Последующие Услуги. В случае положительного решения, принятого Участниками по итогам первичного собеседования, клиенту предлагаются последующие взаимосвязанные Услуги (далее - работа). Работа направлена на искоренение явления, послужившего причиной обращения клиента за помощью в РОО «ЗОТ»

4.1.3. Все виды собеседований и работ осуществляются Наставником.

4.2. РОО «ЗОТ» предоставляет Услуги как непосредственно, так и в формах удалённого взаимодействия посредством электронно-коммуникационных способов связи с использованием дистанционных технологий оказания услуг в электронном виде, в том числе с использованием телекоммуникационных средств, обеспечивающих прямое общение (далее – электронная Услуга).

4.3. Электронные Услуги предполагают возможность приёма-передачи информации в доступных для всех Участников формах и видах.

У. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

5.1. РОО «ЗОР» предоставляет Услуги только совершеннолетним гражданам Российской Федерации на государственном языке Российской Федерации – русском языке.

5.2. Предложение Услуги со стороны РОО «ЗОР» является публичной офертой.

5.3. Услуги могут быть оказаны как непосредственно клиенту, так и лицу, определяемому клиентом, с согласия этого лица.

5.4. Оказание Услуги осуществляется на основе устного договора, заключаемого между участниками.

5.5. Прежде обращения в РОО «ЗОР» клиенту предлагается избрать рабочий псевдоним, используемый далее в ходе оказания Услуги. Для получения Услуги клиент, используя избранный им псевдоним, обращается в РОО «ЗОР» в устной или письменной форме, в том числе посредством телекоммуникационных каналов связи.

5.6. Обращение клиента (далее – обращение) принимает распорядитель, в течение суток уведомляя обратившегося о принятии обращения. При приеме обращения распорядитель знакомит клиента с предоставляемыми РОО «ЗОР» видами Услуги и условиями их получения.

5.7. Поступившее обращение рассматривается распорядителем совместно с другими ответственными участниками оказания Услуги в течение одних суток со времени получения обращения. Рассмотрение обращения осуществляется со стороны РОО «ЗОР» бесплатно.

5.8. По итогам рассмотрения обращения распорядитель либо предлагает клиенту первичное собеседование, либо разъясняет клиенту нецелесообразность его обращения в РОО «ЗОР».

5.9. При согласии клиента на первичное собеседование распорядитель запрашивает сведения, необходимые для последующего оказания Услуги. Клиент обязуется предоставлять полную и достоверную информацию, запрашиваемую распорядителем в связи с оказываемыми Услугами.

5.10. Клиент предоставляет распорядителю запрошенные сведения, необходимые для последующего оказания Услуги, в течение трёх суток с момента получения запроса от распорядителя.

5.11. По получении сведений, указанных в п. 5.9. Правил, распорядитель в тот же день предлагает клиенту оплатить первичное собеседование, или в течение одного рабочего дня выставляет счёт на оплату первичного собеседования юридическому лицу, представляющему интересы клиента.

VI. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ

6.1. Оказание Услуги начинается в течение одних календарных суток после поступления на банковский счёт РОО «ЗОТ» оплаты первичного собеседования. Факт оплаты означает заключение устного договора между клиентом и РОО «ЗОТ» о проведении работы по вопросам, с которыми клиент обратился в РОО «ЗОТ» за помощью.

6.2. По итогам первичного собеседования Наставник выносит заключение и предлагает клиенту наиболее подходящие виды помощи для рассматриваемого случая, а так же разъясняет клиенту возможности и условия получения такой помощи, в том числе с привлечением третьих лиц.

6.3. Наставник уведомляет клиента о невозможности оказания Услуги, если запрос клиента не соответствует возможностям РОО «ЗОТ» или относится к сфере желаний, лежащих вне зоны влияния самого клиента, либо в зоне влияния клиента, но при его пассивности при получении Услуг.

6.4. На основании вынесенного заключения клиент принимает решение о проведении работы.

6.5. Участники на основе совместной устной договорённости устанавливают порядок работы, избирают вид взаимодействия и оговаривают прочие необходимые условия осуществления предстоящей работы.

6.6. Начало, окончание, сроки, содержание и условия работы определяются Наставником совместно с клиентом, исходя из потребностей клиента, положений Методики, особенностей данного случая и личного профессионального опыта.

6.7. Стоимость, продолжительность и порядок оплаты работы указывается в публичной оферте РОО «ЗОТ». Оплата Услуг производится денежными средствами в рублях только гражданами Российской Федерации, и (или) российскими юридическими лицами, не выполняющими функций иностранного агента.

6.8. При осуществлении работы Наставник в соответствии с Методикой оказывает клиенту необходимый объём духовно-психологической помощи для избавления от пристрастия и его последствий, даёт нужные советы и наставления, обеспечивает необходимым сопутствующим материалом, предусмотренным Методикой.

6.9. В ходе работы участники по мере необходимости обсуждают полученные результаты, оценивают успехи, выявляют недостатки и упущения, степень продвижения к свободе, разбирают причины трудностей и неудач в случае возникновения таковых, на основании чего уточняют направление и ход работы, намечают следующие наиболее целесообразные шаги и действия.

6.10. Окончание работы определяется совместным решением участников по мере достижения клиентом качественного результата.

6.11. Показателем качественного результата работы служит исчезновение острых признаков зависимости и вызванных ей душевных расстройств, прояснение сознания, ощущение наступающей свободы, оздоровление взаимоотношений с близкими и окружающими. Результат выполненной работы должен обладать свойствами, определяемыми обычно предъявляемыми требованиями для использования результата работы такого рода.

6.12. По окончании работы участники подводят итоги, подтверждают факт оказания Услуг и получения их клиентом путём составления и подписания акта оказанных услуг.

6.13. Оказание Услуг невозможно при наличии хотя бы одного из следующих обстоятельств:

6.13.1. Клиент не является гражданином Российской Федерации, и (или) не владеет русским языком в степени, достаточной для получения Услуг;

6.13.2. Оплата Услуг будет производиться из иностранных источников, в иностранной валюте, и (или) со счетов юридических лиц, являющихся иностранными агентами;

6.13.3. Мировоззрение клиента несовместимо с мировоззрением других Участников;

6.13.4. Клиент нуждается в психиатрической или психотерапевтической медицинской помощи, за исключением медицинской помощи наркологического профиля, не связанной с острыми психотическими состояниями;

6.13.5. Клиент находится в алкогольном, наркотическом или ином опьянении, запое, тяжёлой абстиненции, психозе, либо иных острых психотических состояниях;

6.13.6. Клиент уходит от работы над продвижением к своим целям, не соблюдает требования Правил и Методики, не выполняет задания Наставника без пояснения причин отказа;

6.13.7. Клиент не использует полученные знания, не меняет прежние понятия, взгляды, образ жизни, мыслей и действий, послуживших причиной возникновения пристрастия.

VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКОВ

7.1. Клиент имеет право:

7.1.1. Получать все необходимые сведения относительно оказываемых ему Услуг;

7.1.2. Знакомиться с любыми существующими путями и способами преодоления своего пристрастия;

7.1.3. В случае неудовлетворения ходом оказания Услуги, обсудить данный вопрос с другими Участниками для принятия решения либо о прекращении, либо о продолжении Услуги;

7.1.4. Прекратить получение Услуги, если он не удовлетворён её качеством, содержанием или условиями оказания Услуги.

7.2. Клиент обязан:

7.2.1. Осуществлять предлагаемые ответственными участниками действия только в рамках Методики;

7.2.2. Для достижения качественного результата своевременно и полностью сообщать ответственным участникам особенности своего состояния, жизненные события, мысли, желания, прочие обстоятельства и явления, имеющие отношение к вопросу, с которым клиент обратился в РОО «ЗОТ»;

7.2.3. Сообщать Наставнику о своём участии в деятельности терапевтических групп, тренингах и других подобных мероприятиях психотерапевтической и психологической направленности, если таковая имеет место;

7.2.4. Избегать нанесения вреда себе и окружающим, разумно заботиться о себе и близких;

7.2.5. Принимать соответствующие действительности и полезные для себя решения, либо просить изменения хода оказываемой Услуги при неблагоприятном душевном состоянии, в последнем случае избегая принятия решений;

7.2.6. Сообщать участникам о наличии заболеваний, тревожащих состояний и принимаемых лекарствах, особенно – о приёме психоактивных веществ;

7.2.7. В случае необходимости незамедлительно обращаться за медицинской, в том числе психиатрической, помощью, в острых случаях вызывая скорую помощь;

7.2.8. Прийти на приём в назначенное место и время или выйти на линию связи без опозданий;

7.2.9. Если клиент не имеет возможности выполнить договорённость о встрече, он обязан уведомить других участников не позднее чем за двое суток до назначенного ранее времени встречи;

7.2.10. В случае встречи с участниками в общественных местах или в телекоммуникационных сетях клиент здоровается первым. Если клиент не здоровается, то другие участники соблюдают конфиденциальность клиента, который может не показывать своего знакомства с участниками. Данное обстоятельство не имеет влияния на оказание и получение Услуг.

7.3. Специалист имеет право:

7.3.1. Привлекать соисполнителей к оказанию Услуг;

7.3.2. В целях совершенствования предоставляемых Услуг использовать с согласия клиента материалы, полученные в ходе оказания Услуг, в методических целях, на профессиональных супервизиях или интервизиях, в качестве примеров психологической работы, а так же в виртуальном пространстве, без указания персональных данных клиента либо иных обстоятельств, дающих вероятность установления личности клиента;

7.3.3. Отказаться от оказания Услуг, если запрос клиента требует участия специалиста с медицинским образованием;

7.3.4. Отказаться от оказания Услуг, если у специалиста для данного случая есть личные ограничения, связанные с его частной жизнью.

7.4. Специалист обязан:

7.4.1. Внимательно и всесторонне рассмотреть случай клиента, структурировать полученную информацию и определить готовность клиента к работе;

7.4.2. Поставить цели предстоящей работы;

7.4.3. Подобрать наилучшие способы и инструменты работы;

7.4.4. Согласовать с соисполнителем точный объём и пределы мероприятий, намеченных к осуществлению в рамках предстоящей работы;

7.4.5. Удерживать поставленные цели работы в ходе её выполнения, уточняя курс в зависимости от сопутствующих обстоятельств;

7.4.6. Вести постоянное наблюдение за ходом работы, внося необходимые дополнения, уточнения, замечания;

7.4.7. Если у клиента возникает чувство опасности от происходящего в ходе работы, близость невыносимых переживаний, угроза надвигающегося срыва, специалист должен внести необходимые изменения, направленные на восстановление безопасного хода работы;

7.4.8. При возникновении признаков угрозы жизни и здоровью клиента специалист принимает исчерпывающие неотложные меры предотвращения надвигающейся угрозы, включающие при необходимости обращение в правоохранительные органы и учреждения здравоохранения.

7.5. При оказании Услуг специалист:

- 1) опирается на практико-ориентированные, прикладные виды профессиональной деятельности как основные;
- 2) избирает конкретный вид профессиональной деятельности, исходя из потребностей клиента;
- 3) руководствуется требованиями Методики, творчески используя её применительно к данному случаю клиента;
- 4) составляет план работы в зависимости от особенностей данного случая клиента и требований Методики к результатам работы;
- 5) взаимодействует с соисполнителем, совместно используя его опыт и собственные профессиональные знания;
- 6) при осуществлении своей профессиональной деятельности использует нормативно-правовые и этические знания.

7.6. Соисполнитель имеет право:

7.6.1. По согласованию со специалистом принимать участие в оказании Услуг и проведении работы;

7.6.2. Соисполнитель привлекается специалистом к оказанию Услуг с целью повышения качества проводимой работы, объёмного и всестороннего рассмотрения случая клиента, использования личного опыта преодоления пристрастий в помощь клиенту;

7.6.3. Соисполнитель по согласованию со специалистом имеет право давать клиенту наставления, советы, указания, составлять и осуществлять предусмотренные Методикой мероприятия, следить за ходом их выполнения;

7.6.4. Соисполнитель привлекается специалистом к оказанию Услуг без дополнительного согласования с клиентом.

7.7. Соисполнитель обязан:

7.7.1. В интересах клиента использовать собственный опыт, знания и навыки по преодолению зависимости;

7.7.2. Немедленно доложить специалисту о возникновении признаков угрозы жизни и здоровью клиента в случае появления таковых. В пределах собственных возможностей и знаний безотлагательно принять меры предотвращения надвигающейся угрозы;

7.7.3. Немедленно докладывать специалисту об ухудшении душевного состояния клиента, о признаках надвигающегося срыва, в случае появления таковых принять все доступные меры к предотвращению срыва;

7.7.4. Сообщать специалисту о ходе работы и особенностях её протекания;

7.7.5. Принимать участие в подведении итогов работы.

7.8. Распорядитель имеет право:

7.8.1. Совместно с другими Участниками рассматривать поступающие обращения;

7.8.2. По итогам рассмотрения принимать решение по поступившему обращению;

7.8.3. Разъяснить клиенту нецелесообразность его обращения в РОО «ЗОТ».

7.9. Распорядитель обязан:

7.9.1. В течение суток принимать и регистрировать обращения, поступающие в РОО «ЗОТ» по вопросам зависимостей;

7.9.2. Уведомлять клиента и других обратившихся о принятии обращения;

7.9.3. Немедленно передавать поступившие обращения на рассмотрение ответственным участникам оказания Услуг;

7.9.4. Сообщать клиенту итоги рассмотрения обращения в течение суток после поступления обращения;

7.9.5. Знакомить клиента с предоставляемыми РОО «ЗОТ» видами Услуг и условиями их получения;

7.9.6. На основании рассмотрения обращения предлагать клиенту Услуги;

7.9.7. В случае согласия клиента на принятие Услуг запрашивать сведения, необходимые для оказания Услуг, организовывать проведение работы;

7.9.8. Оказывать иную необходимую организационную помощь всем участникам в оказании и получении Услуг.

VIII. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

8.1. ООО «ЗОТ» соблюдает право всех участников на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, на тайну переписки, телефонных переговоров, почтовых, телеграфных и иных сообщений.

8.2. В целях защиты своей чести и доброго имени при оказании Услуг всем участникам рекомендуется использование псевдонимов, за исключением случаев составления договора в письменном виде.

8.3. Любые сведения, полученные от клиента в ходе оказания Услуг, не могут быть переданы третьим лицам в устной или письменной форме, включая членов семьи, близких или родственников клиента, без согласия самого клиента, за исключением случаев, установленных федеральными законами или решением суда.

8.4. Клиент вправе по собственному усмотрению давать или не давать своё согласие другим участникам на использование материалов, полученных в ходе оказания Услуг, вне рамок оказанных Услуг.

8.5. Все участники обязаны хранить от разглашения ставшие известными им сведения о персональных данных других участников, а так же любой относящейся к ним информации, в том числе фамилии, имени, отчества, национального и социального происхождения, года, месяца, даты и места рождения, адреса, семейного, социального, имущественного положения, образования, профессии, рода деятельности, доходов, образа жизни, привычек и склонностей, а так же любой другой относящейся к участникам информации.

8.6. Положения п.8.5. Правил не распространяется на требования передачи информации, прямо предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации, а также на случаи, когда использование сведений, указанных в п. 8.5. Правил, направлено на обеспечение необходимой профессиональной помощи клиенту и защиты его интересов.

IX. ЭЛЕКТРОННЫЕ УСЛУГИ

9.1. Предоставление электронных Услуг.

9.1.1. РОО «ЗОТ» предоставляет электронные Услуги с соблюдением требований, установленных Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации", Федеральным законом 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных", постановлением Правительства РФ от 01.11.2012 № 1119 "Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных", иными федеральными законами и нормативно-правовыми актами.

9.1.2. РОО «ЗОТ» предоставляет следующие виды электронных Услуг:

9.1.2.1. Развёрнутые офф-лайн ответы на отдельные вопросы, помимо вопросов, задаваемых клиентами;

9.1.2.2. Рассмотрение обращения клиента;

9.1.2.3. Первичное собеседование;

9.1.2.4. Последующая работа.

9.1.3. Предоставление электронных Услуг осуществляется в соответствии с положениями главы V настоящих Правил.

9.1.4. За получением электронных Услуг клиенту необходимо обратиться в РОО «ЗОТ» через сайт, предназначенный для оказания электронных услуг.

9.1.5. Обращение клиента принимается в форме электронного документа.

9.1.6. Прежде отправки обращения в форме электронного документа, клиент должен ознакомиться с целями деятельности РОО «ЗОТ», и дать своё согласие на обработку персональных данных.

9.1.7. Клиент кратко указывает в обращении:

- вместо своей фамилии, имени, отчества клиент указывает псевдоним. РОО «ЗОТ» настоятельно советует клиенту прежде обращения использовать или завести адрес электронной почты, не отражающий явно его фамилию, имя, отчество;

- с каким именно вопросом клиент обращается в РОО «ЗОТ», например: «спиртное», или «сын пьёт», или «азартная игра» и т.п.;

- в предназначенном для обязательного заполнения поле ввода текста обращения в форме электронного документа клиент кратко излагает суть обращения: что именно клиент хотел бы получить от РОО «ЗОТ».

- адрес электронной почты, по которому клиенту должен быть направлен ответ, либо уведомление о переадресации обращения.

9.1.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа в течение трёх суток со времени поступления обращения на адрес электронной почты (e-mail), указанный клиентом в обращении.

9.1.9. В случае если текст обращения клиентом не позволяет определить суть, или в тексте обращения содержится только ссылка на приложение (файл-вложение) либо на контент интернет-сайта или другого сетевого ресурса, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит рассмотрению, о чём клиенту будет сообщено в течение семи дней со дня регистрации обращения.

9.1.10. В целях обеспечения сохранности сведений, содержащихся в обращении клиента, а также сведений, касающихся частной жизни, при заполнении поля ввода текста обращения в форме электронного документа действует защита от возможного внедрения вредоносного кода.

9.1.11. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в форме электронного документа, сведения, содержащиеся в обращениях авторов, а также сведения, касающиеся частной жизни авторов, хранятся и обрабатываются с соблюдением требований действующего российского законодательства.

9.1.12. При необходимости клиент вправе приложить к обращению необходимые материалы в электронной форме в допустимом формате: txt, doc, docx, rtf, xls, pdf, jpg, bmp, png, tif, gif, mp-3, WAV. Иные форматы в информационных системах РОО «ЗОТ» не обрабатываются.

9.1.13. Передача файла вложения на почтовый сервер зависит от пропускной способности сети «Интернет», а получение – от объёма обрабатываемых почтовым сервером переданных файлов.

9.1.14. При подключении оборудования клиента к сети «Интернет» по выделенным каналам связи с использованием технологий ADSL, 3G, 4G, 5G, WiFi и иных технологий, обеспечивающих аналогичные скорости передачи данных в сети «Интернет», передача и обработка файла с размером до 2 Мб осуществляется, как правило, без задержки во времени.

9.2. Оказание электронных Услуг.

9.2.1. Оказание электронных Услуг осуществляется в порядке, установленном главами III-VI настоящих Правил.

9.2.2. Для проведения первичного собеседования и осуществления работы основным видом взаимодействия служит электронная почта.

9.2.3. Оказание электронных Услуг по электронной почте ведётся посредством переписки между участниками, осуществляемой с использованием текстового документа Word в формате doc, docx, rtf, или непосредственно в теле письма в следующем порядке:

9.2.3.1. Наставник высылает задание клиенту;

9.2.3.2. Клиент выполняет полученное задание собственноручно на бумаге;

9.2.3.3. На следующий день после выполнения задания на бумаге, клиент набирает вручную текст выполненного им задания в текстовом документе Word или непосредственно в теле письма, и высылает созданную таким образом электронную копию выполненного задания в адрес Наставника.

9.2.3.4. Наставник рассматривает полученный от клиента материал и на его основе высылает клиенту следующее задание.

9.2.4. Оказание электронных Услуг путём переписки с использованием иных средств помимо электронной почты осуществляется в порядке, подобном указанному в п. 9.2.3. Правил с учётом технических особенностей и возможностей избранного участниками вида взаимодействия.

9.2.5. Участникам недопустимо помещать в материалы переписки персональные данные. Свои фамилию, имя, отчество клиенту необходимо писать только на бумаге.

9.2.6. Недопустимо помещать в переписку фото- и видеозаписи с изображениями участников или мест, имеющих отношение лично к участникам, а так же звукозаписи, за исключением размещённых на сайте РОО «ЗОТ», предназначенном для оказания электронных Услуг.

9.2.7. Номера телефонов и другие контакты, помимо адреса электронной почты, допускается сообщать друг другу только по особому согласованию.

9.2.8. В переписке необходимо использовать позывные или псевдонимы. С этой целью перед началом переписки участники проверяют настройки аккаунтов используемой ими почты, при необходимости заводят отдельный адрес электронный почты с изменёнными данными.

9.2.9. Оказание электронных Услуг путём использования прямой связи: скайп, вебинаров, телефонов и т.п., осуществляется без использования веб-камер или иных средств, передающих изображение лиц участников. Время осуществления и другие сопутствующие условия данного вида Услуг устанавливаются участниками по предварительной устной договорённости.

9.2.10. Полученный в ходе работы материал допустимо использовать в открытом доступе только с согласия клиента и других участников. При наличии согласия всех участвующих сторон, материал может быть выложен в открытый доступ в строго обезличенном виде, не позволяющем установить его первоисточник, и лишь в той части, которая необходима для полноты картины уже имеющегося материала Методики, для иллюстрации которого используются выкладываемые данные.

9.2.11. Обсуждение участниками хода работы возможно на отдельном специальном закрытом ресурсе.

9.2.12. При предоставлении электронных Услуг клиент самостоятельно и за свой счёт обеспечивает возможность использования телекоммуникационных каналов связи со своей стороны.

Х. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

10.1. Клиент вправе предъявить требования, связанные с ненадлежащим качеством результата Работы, при условии, что недостатки выявились в разумный срок, но в пределах одного года со дня окончания Услуги, если иные сроки не установлены законом, договором или обычаями психологической практики.

10.2. В случае недостаточности качественного результата Работы, проведённой в полном объёме Методики, клиент получает право на бесплатную дополнительную помощь в избавлении от зависимости.

10.3. Бесплатная дополнительная помощь предоставляется клиенту после заключения соответствующего договора.

10.4. Клиент принимает на себя возможные риски разглашения его персональных данных вследствие указания их самим клиентом в виртуальном пространстве.

10.5. Клиент вправе под свою ответственность и на своё усмотрение оставлять в сети отзывы о полученных Услугах, обсуждать особенности полученных им Услуг на любых виртуальных ресурсах, принимая на себя все риски информационного, смыслового, эмоционального, идеологического влияния неопределённого круга посторонних лиц.

10.6. РОО «ЗОТ» освобождается от ответственности, как перед клиентом, так и перед третьими лицами, за качество и последствия оказанных Услуг в случаях, если:

10.6.1. Клиент не исполняет требований настоящих Правил и установлений Методики;

10.6.2. Клиент скрыл наличие заболеваний психиатрического профиля, факт нахождения под наблюдением в психоневрологическом диспансере, факты приёма лекарств или психоактивных веществ, факты участия в деятельности направлений, не предусмотренных Методикой, а также скрыл или искажил иную информацию, необходимую для качественного оказания Услуг.

10.7. РОО «ЗОТ» освобождается от ответственности за недостатки оказываемых Услуг, возникшие вследствие полного или частичного отсутствия запрошенной у клиента информации.

Председатель Совета РОО «ЗОТ» _____ Клименко И.П.