

## Регламент “О предоставлении материальной помощи, юридического и социального сопровождения”

Настоящий документ регулирует отношения между сотрудниками Организации «Sunrise Support» (далее – Организация) и лицами, обращающимися за поддержкой в Организацию (далее – Клиенты).

1. Организация предоставляет ограниченный набор социальных и юридических услуг. Клиент, перед обращением за помощью, обязан ознакомиться с видами поддержки, которую оказывает Организация (информация имеется на официальном сайте Организации). Клиент должен четко понимать, что Организация не предоставляет иных видов услуг, кроме указанных. Клиент не вправе требовать от сотрудников Организации предоставления помощи, которая не входит в деятельность Организации.
2. Нуждающееся в помощи лицо должно обращаться в Организацию непосредственно. В случае, если Клиент не в состоянии или не имеет возможности обратиться сам, Организация может коммуницировать только с его близкими совершеннолетними родственниками, с его официальным представителем или адвокатом.
3. Клиент не вправе требовать оказания сопровождения, находясь в нетрезвом состоянии;
4. Клиент и сотрудники Организации при взаимодействии не вправе унижать достоинство друг друга, обе стороны обязаны уважительно относиться друг к другу, не допускать грубости или оскорбления.
5. Сотрудники Организации коммуницируют с Клиентами посредством электронной почты, социальных сетей, мобильной связи, а также при личной встрече – при этом сотрудники Организации вправе выбирать посредством каких именно из вышеперечисленных средств коммуникаций им взаимодействовать с Клиентами. Преимущественное право выбора средств и способа коммуникации остается за сотрудниками Организации.
6. Клиент, обратившись за помощью в Организацию, обязуется соблюдать закон и порядок Шведского Королевства и той страны Европейского союза, в которой он проживает.
7. Клиент обязан предоставить правдивую информацию и приложить максимальные усилия, чтобы доказать ее достоверность, например документы и факты/свидетельства, подтверждающие правдивость предоставленной информации.
8. В случае предоставления Клиентом заведомо ложной информации, а также несоблюдения Клиентом пунктов 1, 3, 4 и 6 данного регламента, Организация вправе незамедлительно прекратить оказание помощи.
9. В случае, если Организация ходатайствовала за Клиента в суде, миграционных ведомствах, полиции или в иных государственных инстанциях Европейского Союза, но впоследствии Организации стало известно, что Клиент совершил какое-то преступление, либо намерен совершить преступление, либо представляет собой угрозу для стран Европейского Союза и их граждан – Организация вправе отозвать свое ходатайство.
10. Клиент имеет право на то, чтобы предоставленная им информация оставалась конфиденциальной, за исключением пунктов **12** и **13** данного регламента. Клиент **должен дополнительно указать, какая именно информация является конфиденциальной**.
11. Сотрудники Организации не имеют право распространять конфиденциальную информацию третьим лицам, за исключением пунктов **12** и **13** данного регламента. Информация также не может передаваться между сотрудниками Организации, которые не подписали соглашение о неразглашении конфиденциальной информации. Нарушение данного пункта может повлечь за собой преследование по закону и наказание.
12. **Конфиденциальность не включает в себя:**

- Информацию, уже доступную для общественности на момент обращения Клиента в Организацию;
- Информацию, которая становится общеизвестной не в результате нарушения обязательств по конфиденциальности;
- Информацию, которая уже была известна сторонам до обращения Клиента в организацию, и может быть продемонстрирована.

**13. Конфиденциальная информация может быть раскрыта в случаях:**

- если Клиент заявил сотрудникам Организации о намерении совершить преступление (или об уже совершенном преступлении на территории ЕС) — в данном случае Организация обязана сообщить об этом в правоохранительные органы Швеции (или той страны, где работает официальное представительство Организации);
- если выяснится, что Клиент является мошенником — в данном случае Организация вправе разместить информацию о мошеннике на официальном сайте Организации и в социальных сетях.