

Pravidla pro klienty služeb ICP

(Etický kodex klienta)

S ohledem na bezpečí a důstojnost pracovníků ICP a dalších klientů, vzhledem k tomu, že služby ICP jsou poskytovány bezplatně a kapacita organizace je omezená, platí pro využití našich služeb následující pravidla:

- 1 Klient respektuje, že služby ICP jsou poskytovány pouze ve vyhrazených dnech a hodinách. Sociální a právní poradenství je poskytováno výhradně na základě předchozího objednání.
- 2 Klient se řídí specifickými pravidly pro jednotlivé služby a smlouvami uzavřenými s těmito službami.
- 3 Klient poskytuje potřebnou administrativní součinnost (např. podpis smlouvy, potvrzení poskytnuté konzultace nebo monitorovacího listu) a při konzultacích poskytuje pravdivé a úplné informace.
- 4 Klient se v souvislosti s využíváním služeb ICP chová ohleduplně. Jakékoliv slovní nebo fyzické napadení zaměstnanců ICP i jiných klientů je nepřijatelné a může vést k okamžitému ukončení spolupráce.
- 5 Klient se nedopouští takového jednání, které snižuje důstojnost jakékoliv přítomné fyzické osoby nebo vede k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí. Toto pravidlo se týká jednání s pracovníky ICP, ostatními klienty i doprovodem klienta (např. rodinný příslušník).
- 6 Klient není pod vlivem alkoholu či jiné návykové látky.
- 7 **Klient nepořizuje zvukový ani obrazový záznam konzultací, kurzů ani jiných služeb bez vědomí pracovníků ICP.**
- 8 Klient dochází na konzultace v domluveném termínu. V případě, že se nebude moci na dostavit, má povinnost se předem telefonicky (či jinou formou) omluvit.

Při porušení výše zmíněných pravidel ze strany klienta jsou zaměstnanci ICP oprávněni přerušit či ukončit poskytování služby.

O důvodech ukončení poskytování služby je klient informován. V případě nesouhlasu se klient může obrátit na email stiznosti@icpraha.com, případně ICP kontaktovat poštou na korespondenční adrese. Stížnost bude předána vedoucímu pracovníkovi příslušné služby či jiné určené osobě z vedení Integračního centra Praha, o.p.s. a **vypořádána do 30 dnů od doručení.**



Spolufinancováno
Evropskou unií



Projekt Integrační centrum Praha X, registrační číslo
CZ.12.01.02/00/23_008/0000007,
je spolufinancován Evropskou unií
a z rozpočtu Ministerstva vnitra České republiky.