

Правила для клієнтів послуг ICP

(Етичний кодекс клієнта)

З метою забезпечення безпеки та поваги до гідності працівників ICP та інших клієнтів, а також з огляду на те, що послуги ICP надаються безкоштовно, та можливості організації обмежені, під час користування нашими послугами діють наступні правила:

- 1 Клієнт поважає, що послуги ICP надаються лише у визначені дні та години. Соціальні та юридичні консультації надаються лише за попереднім записом.
- 2 Клієнти керуються спеціальними правилами окремих послуг і угодами, укладеними з цими послугами.
- 3 Клієнт надає необхідну адміністративну співпрацю (наприклад, підпис угоди, підтвердження про надану консультацію або моніторингового листа), а під час консультацій надає достовірну та повну інформацію.
- 4 У процесі використання послуг ICP клієнт поводить себе ввічливо. Будь-які словесні чи фізичні напади на працівників ICP чи інших клієнтів неприйнятні, така поведінка може привести до негайного припинення співпраці.
- 5 Клієнт не допускає такої поведінки, яка принижує гідність будь-якої присутньої особи або веде до створення ворожого, принизливого або неспокійного середовища. Це правило стосується спілкування з працівниками ICP, іншими клієнтами та особами, що супроводжують клієнта (наприклад, членами сім'ї).
- 6 Клієнт не перебуває під впливом алкоголю чи наркотичних речовин.
- 7 **Клієнт не робить аудіо- чи відеозапису консультацій, курсів чи інших послуг без відома працівників ICP.**
- 8 Клієнт приходить на консультації у домовлений час. У випадку, якщо клієнт не може прийти, він зобов'язаний про це попередньо повідомити за телефоном (або іншою формою).

У разі порушення вищевказаних правил зі сторони клієнта працівники ICP мають право призупинити чи припинити надання послуги.

Про причини припинення надання послуг клієнта буде проінформовано. У разі незгоди клієнт може звернутися до ICP за ел. поштою stiznosti@icpraha.com, або ж поштою за адресою для кореспонденції. Скаргу передадуть керівникові відповідних послуг чи іншій встановленій особі з керівництва Інтеграційного центру Прага (Integrační centra Praha, o.p.s.), а строк розгляду скарги становить 30 днів від дати її отримання.



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.