



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



INTEGRAČNÍ
CENTRUM
PRAHA

Projekt Integrační Centrum Praha XI., registrační
číslo CZ.12.01.02/00/24_022/0000076,
je spolufinancován Evropskou unií a
z rozpočtu Ministerstva vnitra České republiky

ДОГОВОР О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Клиент:

Имя и фамилия:

Дата рождения:

Гражданство:

Место жительства:

Контактные данные:

e-mail

телефон

и

Исполнитель:

Название организации: **Integrační centrum Praha, o.p.s.**

Юридический адрес: Žitná 1574/51, 110 00 Praha - Nové Město

Регистрационный номер: 24228320

Законный представитель: Mgr. Alen Kovačević

Тел.: 252 543 846

E-mail: socialni@icpraha.com

закljučают

договор о предоставлении социальной услуги в соответствии с законом № 108/2006 СЗ., о социальных услугах (далее — «договор»). Договор может быть заключен письменно или устно.

I. Вид социальной услуги

Исполнитель предоставит клиенту профессиональное социальное консультирование в соответствии с § 37 закона № 108/2006 СЗ., о социальных услугах.

II. Объем предоставляемых услуг

Исполнитель обязуется предоставлять клиенту основные услуги в объеме следующих действий:

- a) посредничество/содействие в установлении контактов с социальной средой
- b) социально-терапевтическая деятельность: предоставление консультаций в области образования и ориентации в социальных системах;
- c) помощь в реализации прав, законных интересов и в решении личных дел.



Консультации предоставляются в форме личных или онлайн-консультаций, при этом объем предоставления этих услуг зависит от необходимости и неблагоприятной социальной ситуации. Исполнитель предоставит клиенту профессиональное социальное консультирование на основе индивидуальных потребностей и **согласовывает с клиентом объем и процесс предоставления социальной услуги с учетом личной цели, зависящей от возможностей, способностей и желаний клиента.** Предполагаемый процесс получения услуги клиент согласовывает индивидуально с исполнителем заранее, согласно Правилам предоставления социальной услуги, изданным исполнителем. Цель, место и форма предоставления консультаций могут быть изменены в любое время в ходе действия данного договора на основе письменного или устного соглашения сторон.

III. Место и время предоставления социальной услуги

Профессиональное социальное консультирование обычно осуществляется на месте или на выездных встречах в установленное рабочее время и в консультационных помещениях исполнителя, то есть в его головном офисе и в филиалах (исключение составляют сопровождения или консультации в онлайн-формате). В информационной брошюре организации указаны адреса помещений, предназначенных для проведения консультаций, а также ключевая контактная информация. Эти данные также можно найти на веб-сайте организации, включая часы работы.

IV. Размер оплаты за предоставление социальной услуги

Профессиональное социальное консультирование предоставляется бесплатно.

V. Правила, установленные Исполнителем, о предоставлении социальной услуги

Запись и процесс предоставления социальной услуги определяются в Правилах предоставления социальной услуги, изданных исполнителем. Эти правила доступны на нескольких языках для свободного ознакомления в офисе исполнителя, где проходят консультации, и передаются клиенту при первом использовании услуги. Указанные правила также доступны на веб-сайте исполнителя: www.icpraha.com. Клиент обязан ознакомиться с этими правилами.

К основным обязанностям исполнителя относится:

- принимать во внимание решения клиента,
- ознакомить клиента с предлагаемыми услугами,
- составлять индивидуальный план в сотрудничестве с клиентом,
- поддерживать клиента в достижении поставленной цели.

К основным обязанностям клиента относится:

- приходить на консультации в согласованное время — в случае, если клиент не сможет присутствовать на консультации, он обязан заранее предупредить об этом по телефону (или другим способом),
- вести себя уважительно
- активно сотрудничать в работе над достижением поставленной цели

Нарушением правил считаются случаи, когда клиент ведет себя по отношению к исполнителю или другим клиентам таким образом, что его поведение унижает достоинство личности или приводит к созданию враждебной, уничижительной или тревожной обстановки.



Клиент заявляет, что был ознакомлен с содержанием всех вышеуказанных правил, понял их и обязуется их соблюдать.

Конкретный процесс предоставления социальной услуги определяется с помощью индивидуального планирования между социальным работником и клиентом.

VI. Подача жалобы

Жалобу можно подать в письменной форме:

- поместить в ящик, расположенный у входа в офис и помеченный как "Ящик доверия",
- отправить на электронную почту исполнителя: socialni@icpraha.com,
- по почте на юридический адрес исполнителя,

Жалобу также можно подать устно своему ключевому социальному работнику (консультанту), руководителю отдела социальной работы или директору организации. Жалобу можно подать анонимно или с указанием имени и контактных данных, если лицо, подающее жалобу, желает быть информировано о способе её рассмотрения. Жалобы на качество услуги или действия отдельных ключевых сотрудников рассматривает руководитель отдела социальной работы. Жалобы на действия руководителя отдела социальной работы рассматривает директор организации. Срок для рассмотрения жалобы составляет **14 дней с момента её регистрации**.

На решение по рассмотрению жалобы можно подать апелляцию в течение 30 дней с момента её рассмотрения. Апелляцию против решения руководителя отдела социальной работы можно отправить директору организации. Апелляцию против решения директора организации можно отправить в мэрию или в Министерство труда и социальных вопросов.

Более подробная информация о возможностях подачи жалобы представлена на сайте организации: www.icpraha.com.

VII. Срок действия договора

Срок действия и вступление договора в силу устанавливается с момента его подписания/заключения устного соглашения между обеими сторонами **на период действия текущего проекта, из которого финансируется услуга**. При этом возможно установить срок действия на основе индивидуального соглашения с клиентом.

VIII. Причины и сроки расторжения договора, расторжение договора по соглашению сторон

Клиент может расторгнуть договор в любое время без указания причины.

Исполнитель может расторгнуть договор в любое время по следующим причинам:

- Если клиент **неоднократно нарушает свои обязательства**, следующие из договора, при этом он был хотя бы один раз письменно уведомлен исполнителем о данном нарушении (включая предупреждение о возможности расторжения договора со стороны исполнителя) в течение последних трех месяцев.
- Если клиент **грубо нарушает** обязанности, вытекающие из правил предоставления услуги, например, физически или словесно нападает на исполнителя или угрожает ему.



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



INTEGRAČNÍ
CENTRUM
PRAHA

Projekt Integrační Centrum Praha XI., registrační
číslo CZ.12.01.02/00/24_022/0000076,
je spolufinancován Evropskou unií a
z rozpočtu Ministerstva vnitra České republiky

В случае прекращения предоставления услуг исполнителем пользователь всегда информируется о причинах в письменном виде и может повторно обратиться за услугой через **6 месяцев**.

- Если произошли такие изменения в ситуации клиента, что исполнитель **не может продолжать предоставлять социальную услугу**, например, когда клиент больше не относится к целевой группе, которой может быть предоставлена данная услуга.

- Если исполнитель **не получит финансовые средства** в размере, необходимые для предоставления социальной услуги, или прекращает свою деятельность.

Уведомление о расторжении должно быть в письменной форме. Стороны могут расторгнуть договор на основании взаимного соглашения, которое также должно быть оформлено письменно.

В случае прекращения предоставления услуги со стороны исполнителя клиент всегда будет письменно уведомлен о причинах, и после истечения **6 месяцев** он может вновь обратиться за услугой.

IX. Заключительные положения

Если договор заключён в письменной форме, он составляется в двух экземплярах. Каждая сторона получает по одному экземпляру. Письменно заключённый договор может быть изменён письменными дополнениями.

Стороны заявляют, что договор отражает их истинную и свободную волю, и что они не заключали его в условиях давления или на очевидно невыгодных условиях.

Стороны заявляют, что прочитали договор, понимают его содержание и полностью и безоговорочно с ним согласны, что подтверждают своими собственноручными подписями/устным согласием.

Клиент также однозначно заявляет, что был ознакомлен с условиями и объемом предоставляемых услуг, понимает правила и согласен с ними.

В Праге, дата:

.....

Исполнитель

.....

Клиент