



ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ

Користувач

Ім'я та прізвище:

Дата народження:

Громадянство:

Адреса:

Контакти

ел. пошта:

телефон:

i

Виконавець

назва: «Інтеграційний центр Прага» (Integrační centrum Praha, o.p.s.)

Юридична адреса: Žitná 1574/51, 110 00 Praha - Nové Město

Ідентифікаційний номер (IČO): 24228320

в особі: Ален Ковачевич (Mgr. Alen Kovačević)

Тел.: 252 543 846

Ел. пошта socialni@icpraha.com

укладають

договір про надання соціальних послуг згідно із законом № 108/2006 Зб. «Про соціальні послуги» (далі лише «договір»). Договір може бути укладено усно або письмово.

I. Вид соціальної послуги

Виконавець надасть користувачеві спеціалізовану соціальну консультацію згідно з §37 Закону № 108/2006 Зб. «Про соціальні послуги».

II. Обсяг

Виконавець зобов'язується надавати користувачеві базові послуги в обсязі цих дій:

а) бути посередником при контакті з громадським простором;

б) соціально-терапевтична робота: надання консультацій у сферах орієнтації в соціальних системах і сферах освіти;

в) допомога при реалізації прав, законних інтересів та при забезпеченні особистих справ.



Консультації надають у вигляді особистих чи онлайн-консультацій, при цьому обсяг надання цих послуг залежить від умови потреби та несприятливої соціальної ситуації.

Виконавець надає користувачеві спеціалізовану соціальну консультацію на основі індивідуальних потреб та **узгоджує з особою обсяг і перебіг надання соціальної послуги з урахуванням особистої мети, що залежить від можливостей, здібностей та побажань особи**. Користувач індивідуально узгоджує з виконавцем очікуваний перебіг надання послуги згідно з «Правилами надання соціальних послуг», виданими виконавцем. Мету запиту, місце та форму надання консультації можливо змінити в будь-який час протягом строку дії цього договору на підставі письмової або усної домовленості сторін.

III. Місце і час надання соціальної послуги

Спеціалізовані соціальні консультації зазвичай надають в стаціонарній або виїзній формі у визначені години роботи та в консультаційному приміщенні виконавця послуг, тобто в його головному офісі та філіях (винятки становлять супровід або онлайн-консультації). В інформаційній листівці організації вказано адреси філій, призначені для реалізації консультацій та основну контактну інформацію. Цю інформацію також можна знайти на веб-сайті організації, включно з режимом роботи.

IV. Розмір плати за надання соціальних послуг

Спеціалізовані соціальні консультації надаються безоплатно.

V. Правила надання соціальних послуг, встановлені виконавцем

Порядок запису та перебіг надання соціальної послуги визначено у «Правилах надання соціальних послуг», виданих виконавцем. Ці правила доступні кількома мовами для ознайомлення в консультаційних приміщеннях виконавця, а також надаються користувачеві під час першого звернення за послугою. Вищезазначені правила також доступні на веб-сайті виконавця: www.icpraha.com. Користувач зобов'язаний ознайомитися з цими правилами.

До основних обов'язків виконавця належить:

- брати до уваги рішення користувача послуги;
- ознайомити користувача із запропонованими послугами;
- індивідуально планувати співпрацю з користувачем;
- підтримувати користувача у досягненні поставленої мети.



До основних обов'язків користувача належить:

- приходити на консультації в узгоджений час – у випадку, якщо користувач не може бути присутнім на консультації, він зобов'язаний заздалегідь попередити про це за телефоном (або в іншій формі);
- поводитися з повагою;
- активно співпрацювати для досягнення поставленої мети.

Порушенням правил є поведінка користувача щодо виконавця чи інших користувачів, яка принижує гідність особи або створює вороже, принизливе чи тривожне середовище. Користувач заявляє, що він ознайомлений з текстом усіх вищезазначених правил, розуміє ці правила та зобов'язується їх дотримуватися.

Конкретний перебіг надання соціальних послуг визначається шляхом індивідуального планування між соціальним працівником і користувачем.

VI. Подання скарги

Скаргу можна подати в письмовій формі:

- вкинувши її до скриньки у біля входу у приміщенні виконавця з написом «Скринька довіри» («Schránka důvěry»);
- в електронному вигляді на електронну адресу виконавця: socialni@icpraha.com;
- поштою за юридичною адресою виконавця.

Скаргу також можна подати в усній формі, а саме своєму основному соціальному працівнику (консультанту), керівнику соціальної служби або директору організації, що надає соціальні послуги.

Скаргу можна подати анонімно або із зазначенням імені та контактних даних, якщо заявник бажає бути поінформованим про те, як буде розглядатися його скарга. Скарги на якість обслуговування або на дії окремих ключових працівників служби розглядає керівник служби. Скарги на дії керівника служби розглядає директор організації. Термін розгляду скарги становить 14 днів з моменту її реєстрації.

Проти рішення щодо скарги можна подати апеляцію не пізніше 30 днів з моменту видання рішення. Апеляцію проти рішення керівника служби можна подати директору організації. Апеляцію проти рішення директора організації-виконавця можна подати в Муніципалітет міста Праги чи в Міністерство праці та соціальних справ.

Детальніші положення щодо подання апеляції можна знайти на веб-сайті організації www.icpraha.com.

VII. Термін дії договору

Термін дії та чинності договору починається з моменту його підписання/укладення усної домовленості між двома сторонами договору на період дії поточного проекту, з якого фінансується послуга. Також термін дії може бути встановлений на підставі індивідуальної домовленості з користувачем.



VIII. Підстави для розірвання договору, строки розірвання договору та припинення дії договору за згодою сторін

Користувач може будь-коли розірвати договір, не вказуючи причини.

Виконавець може розірвати договір будь-коли з цих причин:

- Якщо користувач **неодноразово порушує свої зобов'язання** за договором, і виконавець попередив користувача щонайменше один раз у письмовій формі (включаючи попередження про можливість розірвання договірних відносин зі сторони виконавця) протягом останніх трьох місяців.
- Якщо користувач **грубо порушує зобов'язання**, що впливають з правил надання послуг, наприклад, фізично або словесно нападає на виконавця або погрожує йому.
- Якщо ситуація клієнта змінилася таким чином, що виконавець **не може надавати соціальну послугу**, наприклад, у ситуації, коли користувач більше не належить до цільової групи служби.
- Якщо виконавець **не отримає фінансування** в обсязі, необхідному для надання соціальної послуги або припиняє свою діяльність.

Розірвання договору повинно бути здійснено письмовою формою. Сторони договору можуть розірвати договір за взаємною згодою, яка також повинна бути оформлена письмовою формою.

У разі припинення надання послуг з боку виконавця, користувач повинен бути поінформованим про причини в письмовій формі, а через **6 місяців** користувач може замовити послугу знову.

IX. Прикінцеві положення

Якщо договір укладається в письмовій формі, він складається у двох примірниках. Кожна договірна сторона отримує по одному примірнику. До письмового договору можуть вноситися зміни шляхом письмових доповнень.

Сторони заявляють, що договір виражає їхню справжню і вільну волю і що вони не уклали договір під примусом на явно не вигідних умовах.

Сторони заявляють, що вони прочитали договір, розуміють його зміст і приймають його зміст повністю і в повному обсязі погоджуються з ним, що підтверджують своїми власноручними підписами / усною згодою.

Користувач також прямо заявляє, що він ознайомлений з умовами та обсягом наданих послуг, розуміє правила і погоджується з ними.



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

У м. Прага, дата:

.....

.....

Виконавець

Користувач