



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

## HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ XÃ HỘI

### Khách hàng:

Họ và tên: .....

Ngày sinh: .....

Quốc tịch: .....

Nơi cư trú: .....

Thông tin liên hệ:

E-mail: .....

Điện thoại: .....

Và

### Nhà cung cấp dịch vụ:

Tên: Trung tâm Hội nhập Praha, o.p.s.

Trụ sở: Žitná 1574/51, 110 00 Praha - Nové Město

Mã số doanh nghiệp (IČO): 24228320

Người đại diện: Mgr.Alen Kovačević

Điện thoại: 252 543 846

E-mail: socialni@icpraha.com

### Ký kết hợp đồng cung cấp dịch vụ xã hội

theo luật số 108/2006 Sb., về các dịch vụ xã hội (sau đây gọi là "hợp đồng"). Hợp đồng có thể được ký kết bằng văn bản hoặc bằng lời nói.

### I. Loại hình dịch vụ xã hội

Nhà cung cấp sẽ cung cấp dịch vụ tư vấn xã hội chuyên nghiệp cho khách hàng theo Điều 37 của Luật số 108/2006 Sb., về các dịch vụ xã hội.

### II. Phạm vi

Nhà cung cấp cam kết cung cấp các hoạt động cơ bản trong phạm vi các dịch vụ sau:

- Kết nối khách hàng với môi trường xã hội.
- Các hoạt động trị liệu xã hội: cung cấp tư vấn về định hướng trong hệ thống xã hội và giáo dục.
- Hỗ trợ thực hiện quyền lợi hợp pháp và xử lý các vấn đề cá nhân.

Dịch vụ tư vấn được cung cấp dưới hình thức tư vấn trực tiếp hoặc trực tuyến, với phạm vi dịch vụ phụ thuộc vào nhu cầu thực tế và hoàn cảnh xã hội bất lợi của khách hàng.



Nhà cung cấp sẽ cung cấp cho khách hàng tư vấn xã hội chuyên nghiệp **dựa trên nhu cầu cá nhân và thỏa thuận với người đó về phạm vi và quy trình cung cấp dịch vụ xã hội, có tính đến mục tiêu cá nhân phụ thuộc vào khả năng, năng lực và nguyện vọng của người đó.** Người sử dụng dịch vụ sẽ thỏa thuận riêng với nhà cung cấp về quy trình dự kiến của dịch vụ trước đó, theo Quy định về cung cấp dịch vụ xã hội do nhà cung cấp ban hành. Mục tiêu, địa điểm và hình thức cung cấp tư vấn có thể được thay đổi bất kỳ lúc nào trong thời gian hiệu lực của hợp đồng này, dựa trên thỏa thuận bằng văn bản hoặc miệng giữa các bên ký kết hợp đồng.

### III. Địa điểm và thời gian cung cấp dịch vụ xã hội

Tư vấn xã hội chuyên nghiệp thường được thực hiện dưới hình thức ngoại trú hoặc tại hiện trường trong giờ làm việc quy định và tại các không gian tư vấn của nhà cung cấp, tức là tại trụ sở chính và các chi nhánh (ngoại trừ các trường hợp hỗ trợ đi kèm hoặc tư vấn trực tuyến). Trên tờ thông tin của tổ chức có ghi địa chỉ các không gian dành cho việc thực hiện tư vấn và các thông tin liên hệ chính. Những thông tin này cũng có thể được tìm thấy trên trang web của tổ chức, bao gồm cả giờ mở cửa.

### IV. Mức phí cung cấp dịch vụ xã hội

Dịch vụ tư vấn xã hội được cung cấp **miễn phí**.

### V. Quy định của Nhà cung cấp dịch vụ về cung cấp dịch vụ xã hội

Việc đặt lịch hẹn và quy trình cung cấp dịch vụ xã hội được quy định trong **Quy định về cung cấp dịch vụ xã hội** do nhà cung cấp ban hành. Những quy định này được cung cấp miễn phí để khách hàng tham khảo tại các không gian tư vấn của nhà cung cấp và sẽ được chuyển giao cho khách hàng khi lần đầu sử dụng dịch vụ. Các quy định nêu trên cũng có sẵn trên trang web của nhà cung cấp: **[www.icpraha.com](http://www.icpraha.com)**. Khách hàng có trách nhiệm đồng ý và tuân thủ việc tìm hiểu các quy định này.

#### Các nghĩa vụ cơ bản của nhà cung cấp bao gồm:

- Tôn trọng quyết định của khách hàng sử dụng dịch vụ.
- Giới thiệu cho khách hàng về các dịch vụ được cung cấp.
- Lập kế hoạch cá nhân hóa cùng với khách hàng.
- Hỗ trợ khách hàng trong việc đạt được mục tiêu đã đề ra.

#### Các nghĩa vụ cơ bản của khách hàng bao gồm:

- Tham gia các buổi tư vấn đúng theo lịch hẹn – trong trường hợp không thể tham dự, khách hàng có nghĩa vụ thông báo trước qua điện thoại (hoặc hình thức khác) để xin lỗi.
- Cư xử tôn trọng.
- Tích cực hợp tác để đạt được mục tiêu đã đề ra.

Vi phạm quy định là khi người sử dụng dịch vụ có hành vi đối với nhà cung cấp hoặc những người sử dụng khác theo cách làm giảm nhân phẩm của cá nhân hoặc dẫn đến việc tạo ra một môi trường thù địch, hạ thấp nhân phẩm hoặc gây bất an.

Khách hàng xác nhận rằng đã được thông báo về nội dung của tất cả các quy định được nêu trên, hiểu rõ các quy định này và cam kết tuân thủ chúng.

Quy trình cụ thể của việc cung cấp dịch vụ xã hội được xác định thông qua kế hoạch cá nhân hóa giữa nhân viên xã hội và khách hàng.

### VI. Cách thức nộp đơn khiếu nại



Khiếu nại có thể được nộp bằng văn bản:

- Bỏ vào hòm thư tại khu vực tiếp đón của nhà cung cấp dịch vụ, được đánh dấu là “Hộp thư tin cậy” (“Schránka důvěry”)
- Gửi qua e-mail của nhà cung cấp dịch vụ: [socialni@icpraha.com](mailto:socialni@icpraha.com)
- Gửi qua đường bưu điện đến địa chỉ trụ sở của nhà cung cấp dịch vụ.

Khiếu nại cũng có thể được nộp bằng lời nói cho nhân viên xã hội chính (cố vấn), trưởng bộ phận dịch vụ xã hội hoặc giám đốc tổ chức.

Khiếu nại có thể được gửi nặc danh hoặc kèm theo tên và thông tin liên hệ, nếu người khiếu nại muốn nhận thông báo về kết quả xử lý khiếu nại. Khiếu nại liên quan đến chất lượng dịch vụ hoặc hành vi của nhân viên phụ trách sẽ do trưởng bộ phận dịch vụ giải quyết. Khiếu nại liên quan đến hành vi của trưởng bộ phận dịch vụ sẽ do giám đốc tổ chức giải quyết. **Thời hạn xử lý khiếu nại là 14 ngày** kể từ ngày ghi nhận khiếu nại.

Người khiếu nại có thể kháng nghị quyết định xử lý khiếu nại trong vòng 30 ngày kể từ ngày có kết quả giải quyết. Khiếu nại về quyết định của trưởng bộ phận dịch vụ có thể gửi đến giám đốc tổ chức. Khiếu nại về quyết định của giám đốc tổ chức có thể gửi đến Tòa thị chính thủ đô Praha hoặc Bộ Lao động và Các vấn đề Xã hội.

Thông tin chi tiết về cách gửi khiếu nại có trên trang web của tổ chức: [www.icpraha.com](http://www.icpraha.com).

## VII. Thời hạn hợp đồng

Thời hạn hiệu lực và giá trị của hợp đồng được thỏa thuận kể từ thời điểm ký kết hoặc từ khi đạt được thỏa thuận miệng giữa hai bên, và **kéo dài trong suốt thời gian thực hiện dự án hiện tại, từ đó dịch vụ được tài trợ**. Ngoài ra, thời hạn hợp đồng có thể được xác định dựa trên thỏa thuận cá nhân với khách hàng.

## VIII. Lý do chấm dứt hợp đồng, thời hạn thông báo và kết thúc hợp đồng theo thỏa thuận

Khách hàng có thể chấm dứt hợp đồng bất cứ lúc nào mà không cần nêu lý do.

Nhà cung cấp dịch vụ có thể chấm dứt hợp đồng trong các trường hợp sau:

- Nếu khách hàng liên tục vi phạm nghĩa vụ theo hợp đồng, mặc dù đã được nhà cung cấp dịch vụ cảnh báo bằng văn bản ít nhất một lần trong vòng ba tháng qua (bao gồm cảnh báo về khả năng chấm dứt hợp đồng).
- Nếu khách hàng vi phạm nghiêm trọng các nghĩa vụ theo quy tắc dịch vụ, ví dụ như tấn công hoặc đe dọa nhân viên cung cấp dịch vụ bằng lời nói hoặc hành động.
- Nếu có sự thay đổi trong tình trạng của khách hàng khiến nhà cung cấp không thể tiếp tục cung cấp dịch vụ, ví dụ khách hàng không còn thuộc nhóm đối tượng được hỗ trợ.
- Nếu nhà cung cấp không nhận được nguồn tài chính cần thiết để tiếp tục cung cấp dịch vụ hoặc chấm dứt hoạt động.

Thông báo chấm dứt hợp đồng phải được thực hiện bằng văn bản.

Hai bên cũng có thể chấm dứt hợp đồng theo thỏa thuận, trong trường hợp đó, thỏa thuận phải được lập bằng văn bản.



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

## IX. Điều khoản cuối cùng

Nếu hợp đồng được ký kết bằng văn bản, sẽ có hai bản gốc, mỗi bên sẽ nhận được một bản. Hợp đồng bằng văn bản có thể được sửa đổi bằng các phụ lục bằng văn bản.

Các bên ký kết tuyên bố rằng hợp đồng phản ánh ý chí thực sự và tự nguyện của họ, và không được ký kết trong tình trạng bị ép buộc hoặc dưới những điều kiện bất lợi rõ ràng.

Các bên tuyên bố rằng họ đã đọc hợp đồng, hiểu rõ nội dung và hoàn toàn đồng ý với các điều khoản, điều này được xác nhận bằng chữ ký tay hoặc sự đồng ý bằng lời nói.

Khách hàng cũng tuyên bố rằng đã được thông tin đầy đủ về điều kiện và phạm vi dịch vụ, hiểu rõ các quy định và đồng ý với chúng.

Tại Praha, ngày .....

.....  
.....

Nhà cung cấp

Khách hàng

Ngôn ngữ phiên dịch: .....