

القواعد الخاصة بعملاء خدمات مركز الاندماج في براغ

(مدونة قواعد سلوك العميل)

فيما يتعلق بأمن وكرامة موظفي مركز الاندماج والعملاء الآخرين، وبالنظر إلى أن خدمات مركز الاندماج تُقدم مجاناً وأن طاقة المنظمة محدودة، فإن القواعد التالية تنطبق على استخدام خدماتنا:

- 1 يحترم العميل أن خدمات مركز الاندماج تُقدم فقط خلال الأيام والساعات المحددة. يتم تقديم الاستشارات الاجتماعية والقانونية فقط على أساس تحديد موعد مسبق.
- 2 يلتزم العملاء بالقواعد المحددة لكل خدمة والعقود المبرمة مع هذه الخدمات.
- 3 يقدم العميل التعاون الإداري اللازم (مثل التوقيع على العقد أو تأكيد الاستشارة المقدمة أو ورقة المراقبة) ويقدم معلومات صحيحة وكاملة أثناء الاستشارة.
- 4 يجب أن يتصرف العميل بطريقة مراعية فيما يتعلق باستخدام خدمات مركز الاندماج. إن أي إساءة لفظية أو جسدية لموظفي مركز الاندماج أو العملاء الآخرين غير مقبولة وقد تؤدي إلى إنهاء التعاون على الفور.
- 5 لا يقوم العميل بأي سلوك من شأنه أن يقلل من كرامة أي شخص حاضر أو يؤدي إلى خلق بيئة عدائية أو مهينة أو مقلقة. تنطبق هذه القاعدة على التعامل مع موظفي مركز الاندماج، والعملاء الآخرين، وكذلك مرافقي العميل (مثل أحد أفراد العائلة).
- 6 ألا يكون العميل تحت تأثير الكحول أو أي مادة مخدرة أخرى.
- 7 لا يقوم العميل بعمل تسجيلات صوتية أو فيديو للاستشارات أو الدورات أو الخدمات الأخرى دون علم موظفي مركز الاندماج.
- 8 يلتزم العميل بالحضور إلى الاستشارات في الموعد المتفق عليه. وفي حال عدم تمكنه من الحضور، يجب عليه الاعتذار مسبقاً عبر الهاتف (أو بأي وسيلة أخرى).

عند خرق القواعد المذكورة أعلاه من قبل العميل، يحق لموظفي مركز الاندماج إيقاف أو إنهاء تقديم الخدمة.

يجب أن يتم إبلاغ العميل بأسباب إنهاء الخدمة. في حالة عدم الموافقة، يجوز للعميل الاتصال بـ stiznosti@icpraha.com أو الاتصال بمركز الاندماج عن طريق البريد على عنوان المراسلة. سيتم إرسال الشكوى إلى رئيس الخدمة ذات الصلة أو أي شخص آخر معين من إدارة شركة Integroční centrum Praha, o.p.s وسيتم تسويتها في غضون 30 يوماً من استلامها.



Spolufinancováno
Evropskou unií



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



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