



Spolufinancováno
Evropskou unií



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

عقد تقديم الخدمات الاجتماعية

العميل:

الإسم واللقب:

تاريخ الولادة:

الجنسية:

مكان السكن:

تفاصيل الاتصال:

البريد الإلكتروني:

الرقم الهاتفي:

و

مقدم الخدمة:

الاسم: مركز الاندماج براغ

عنوان المقر: Žitná 1574/51, 110 00 Praha - Nové Město

رقم تعريف الشخص الطبيعي أو الاعتباري: 24228320

يمثله: Mgr. Alen Kovačević

الرقم الهاتفي: 252 543 846

البريد الإلكتروني: socialni@icpraha.com

هما بيرمان

عقدًا لتقديم الخدمات الاجتماعية بموجب قانون رقم 108 لعام 2006 بشأن الخدمات الاجتماعية، (يُشار إليه فيما يلي بـ "العقد"). يجوز إبرام العقد كتابةً أو شفهيًا.

أولاً. نوع الخدمة الاجتماعية

يقوم مقدّم الخدمة بتقديم الإرشاد الاجتماعي الاحترافي للعميل بموجب المادة 37 من القانون رقم 108 لعام 2006 بشأن الخدمات الاجتماعية.

ثانياً. نطاق الخدمات

يتعهد مقدّم الخدمة بتزويد العميل بالأنشطة الأساسية في نطاق المهام التالية:

(أ) وساطة الاتصال بالبيئة الاجتماعية؛

(ب) الأنشطة العلاجية الاجتماعية: تقديم الإرشاد في مجالات التوجيه في النظم الاجتماعي والتعليم؛

(ت) المساعدة في ممارسة الحقوق والمصالح المشروعة والاهتمام على الأمور الشخصية.

يتم تقديم الإرشاد في شكل استشارات شخصية أو استشارات عبر الإنترنت، ويرتبط نطاق تقديم هذه الخدمات بحالة الضرورة والوضع الاجتماعي المعاكس.



يقوم مقدّم الخدمة بتقديم الإرشاد الاجتماعي الاحترافي للعميل على أساس الاحتياجات الفردية ويتفاوض مع الشخص على نطاق ومسار تقديم الخدمات الاجتماعية فيما يتعلق بالهدف الشخصي حسب إمكانيات الشخص وقدراته ورغباته. يتفاوض المستخدم بشكل فردي على المسار المتوقع للخدمة مع مقدم الخدمة مقدّمًا، وفقًا لقواعد تقديم الخدمات الاجتماعية الصادرة عن مقدم الخدمة. يمكن تغيير الغرض من العقد، ومكان وشكل الإرشاد في أي وقت خلال مدة هذا العقد بناءً على اتفاق مكتوب أو شفهي بين الطرفين المتعاقدين.

ثالثًا. مكان ووقت تقديم الخدمات الاجتماعية

يتم تقديم الإرشاد الاجتماعي الاحترافي عادةً في العيادات الخارجية أو في الميدان خلال ساعات العمل المحددة وفي مقرات الاستشارات الخاصة بمقدم الخدمة، أي في مقره الرئيسي وفروعه (باستثناء المرافقة أو الاستشارات عبر الإنترنت). يسرد منشور المعلومات للمركز عناوين المباني التي تقدم فيها الاستشارات ومعلومات الاتصال الرئيسية. يمكن أيضًا العثور على هذه المعلومات على الموقع الإلكتروني للمركز، بما في ذلك ساعات العمل.

رابعًا. مبلغ السداد مقابل تقديم الخدمات الاجتماعية

يتم تقديم الإرشاد الاجتماعي الاحترافي مجانًا.

خامسًا. قواعد تقديم الخدمات الاجتماعية التي وضعها مقدم الخدمة

يتم تحديد حجز المواعيد ومسار تقديم الخدمات الاجتماعية في قواعد تقديم الخدمات الاجتماعية الصادرة عن مقدم الخدمة. وهذه القواعد متاحة بعدة لغات للاطلاع عليها مجانًا في مقر الاستشارات لمقدم الخدمة، ويتم تسليمها للعميل عند أول استخدام الخدمة. القواعد المذكورة أعلاه متاحة أيضًا على الموقع الإلكتروني لمقدم الخدمة: www.icpraha.com. يلتزم العميل بالتعرف على هذه القواعد.

تشمل الالتزامات الأساسية لمقدم الخدمة ما يلي:

- أخذ قرار العميل للخدمة في الاعتبار،
- تعريف العميل بالخدمات المقدمة،
- تخطيط فردي بالتعاون مع العميل،
- دعم العميل في تحقيق الهدف المحدد.

تشمل الالتزامات الأساسية للعميل ما يلي:

- حضور الاستشارات في الموعد المتفق عليه - إذا كان المستخدم غير قادر على حضور الاستشارة، فهو ملزم بالاعتذار مسبقًا عن طريق الهاتف (أو بشكل آخر)
- التصرف باحترام
- التعاون الفعال لتحقيق الهدف المحدد

يعد انتهاكًا للقواعد عندما يتصرف المستخدم تجاه مقدم الخدمة أو المستخدمين الآخرين بطريقة تقلل من كرامة الفرد أو تؤدي إلى خلق بيئة عدائية أو مهينة أو مزعجة.

يقر العميل بأنه قد قرأ وفهم تعهد بالامتثال لهذه القواعد المذكورة أعلاه.

يتم تعريف المسار المحدد لتقديم الخدمات الاجتماعية من خلال التخطيط الفردي بين الأخصائي الاجتماعي والعميل.

سادسًا. تقديم الشكوى

يمكن تقديم الشكوى كتابةً:

- عن طريق وضعها في صندوق البريد الموجود في منطقة مدخل مقدم الخدمة والمكتوب عليها "Schránka", "důvěry"
- إلكترونيًا إلى البريد الإلكتروني لمقدم الخدمة: socialni@icpraha.com



- بالبريد إلى عنوان المكتب المسجل لمقدم الخدمة.

يمكن أيضًا تقديم الشكوى شفهيًا إلى الأخصائي الاجتماعي الرئيسي (المستشار) أو رئيس الخدمات الاجتماعية أو مدير المؤسسة.

يمكن تقديم الشكوى دون الكشف عن الهوية أو مع ذكر الاسم وتفاصيل الاتصال إذا كان الشخص المقدم للشكوى يرغب في أن يكون على علم بكيفية التعامل مع الشكوى. يتم التعامل مع الشكاوى المتعلقة بجودة الخدمة أو تصرفات الأفراد من موظفي الخدمة من قبل رئيس الخدمات الاجتماعية. يتم التعامل مع الشكاوى المتعلقة بتصرفات رئيس الخدمات الاجتماعية من قبل مدير المؤسسة. الموعد النهائي للتعامل مع الشكوى هو **14 يومًا من تاريخ تسجيلها**.

يمكن تقديم استئناف ضد قرار تسوية الشكوى في غضون 30 يومًا من تسويتها. يمكن إرسال استئناف ضد قرار رئيس الخدمات الاجتماعية إلى مدير المركز. يمكن إرسال استئناف ضد قرار مدير المركز إلى بلدية مدينة براغ أو إلى وزارة العمل والشؤون الاجتماعية.

تتوفر أحكام أكثر تفصيلاً حول إمكانيات تقديم شكوى على الموقع الإلكتروني للمنظمة: www.icpraha.com.

سابعا. فترة صلاحية العقد

يتم الاتفاق على فترة صلاحية العقد وفعاليتها من لحظة توقيعه/إبرام اتفاق شفهي بين الطرفين طوال مدة المشروع الحالي الذي يتم تمويل الخدمة منه. بدلاً من ذلك، من الممكن تحديد فترة الصلاحية على أساس اتفاق فردي مع العميل.

ثامنا. أسباب الإنهاء وفترات الإشعار وإنهاء العقد بالاتفاق

يمكن للعميل إنهاء العقد في أي وقت دون إبداء السبب.

يمكن لمقدم الخدمة إنهاء العقد في أي وقت للأسباب التالية:

- إذا كان المستخدم يخرق التزاماته المقررة بموجب العقد بشكل متكرر، بعد أن تم تحذيره كتابيًا من قبل المقدم مرة واحدة على الأقل (بما في ذلك التحذير من إمكانية إنهاء العلاقة التعاقدية بإشعار من قبل المقدم) خلال الأشهر الثلاثة الماضية.
- إذا خرق المستخدم الالتزامات الناشئة عن قواعد الخدمات بشكل جدي، على سبيل المثال الاعتداء على مقدم الخدمة بدنيًا أو شفهيًا أو تهديده.
- إذا حدثت تغييرات في حالة العميل تجعل المقدم غير قادر على تقديم الخدمة الاجتماعية، مثل الحالة التي لم يعد فيها المستخدم جزءًا من الفئة المستهدفة للخدمة.
- إذا لم يحصل مقدم الخدمة على الأموال اللازمة لتقديم الخدمة الاجتماعية أو إذا قرر إنهاء نشاطه.

يجب أن يكون إنهاء العقد في شكل مكتوب. ويمكن للطرفين المتعاقدين إنهاء العقد على أساس اتفاق متبادل، ويجب أن يكون هذا الاتفاق أيضًا مكتوبًا.

في حالة إنهاء الخدمة من قبل مقدم الخدمة، يتم دائمًا إبلاغ المستخدم كتابيًا بالأسباب، وبعد 6 أشهر يمكنك طلب الخدمة مرة أخرى.

تاسعا. أحكام ختامية

إذا تم إبرام العقد كتابيًا، يتم إعداده في نسختين أصليتين. ويحصل كل طرف متعاقد على طبعة أصلية واحدة. يمكن تعديل العقد المبرم كتابيًا بإضافات مكتوبة.



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

يصرح الطرفان المتعاقدان بأن العقد يعبر عن إرادتهما الحقيقية والحرّة، وأنهما لم يبرما العقد تحت الضغط أو في ظروف غير مواتية بشكل لافت للنظر.

يصرح الطرفان المتعاقدان بأنهما اطلعا على العقد، وفهما محتواه، ويوافقان تمامًا وبلا تحفظ على محتواه، ويؤكدان ذلك بتوقيعهما الشخصي/موافقتهما الشفهية.

كما يصرح العميل صراحةً بأنه تم اطلاقه على شروط ونطاق الخدمات المقدمة، ويفهم القواعد، ويوافق عليها.

في براغ يوم.....

.....
العميل

.....
مقدم الخدمة

تُترجم إلى اللغة: