

Поставщик социальной услуги

наименование: Объединение «ИнБазе, з. с.» / InBáze, z. s.
ИН: 26548216
место нахождения: Legerova 357/50, Vinohrady, 120 00 Praha
контакт: тел.: (+420) 739-037-353,
e-mail: info@inbaze.cz

Правила предоставления социальных услуг объединением «ИнБазе, з. с.» / InBáze, z. s.

I. Вводные положения

- (1) Объединение «ИнБазе, з. с.» является зарегистрированным Поставщиком социальных услуг (в дальнейшем «Услуги») **«ИнБазе, з. с. — Профессиональное социальное консультирование»** (в дальнейшем «ПСК», рег. № 7998175) и **«ИнБазе, з. с. — Социально-активизирующие услуги для семей мигрантов с детьми, которые проживают в г. Праге»** (в дальнейшем «САУ», рег. № 6141389). Предоставление перечисленных услуг регулируется Законом № 108/2006 Свода законов ЧР «О социальных услугах» и Разъяснительной инструкцией № 505/2006 Свода законов ЧР, включая сопряженные нормативно-правовые акты, а также стандарты качества социальных услуг и правила внутреннего трудового распорядка Поставщика услуг.
- (2) а) Услуга ПСК предоставляется амбулаторно в учреждениях Поставщика либо в форме сопровождения и ассистенции за пределами данных учреждений.
б) Услуга САУ предоставляется амбулаторно в учреждениях Поставщика либо в форме сопровождения и ассистенции за пределами данных учреждений, при необходимости на местности в естественной среде нахождения Получателя.
- (3) Услуги, перечисленные в п. 1, предоставляются бесплатно.¹
- (4) Услуги, перечисленные в п. 1, предоставляются, как правило, на основании предварительной записи в рабочее время Поставщика.

II. Права и обязанности

- (1) В случае назначенной консультации (встречи) Получатель услуги обязан явиться в установленное время в установленное место. Если Получатель услуги не может явиться, он должен заранее сообщить об этом. То же касается сотрудника Поставщика.
- (2) Получатель совместно с сотрудником Поставщика определяет **цели услуги**. Получатель услуг имеет право изменять цель услуги в любой момент в ходе ее предоставления. Для достижения поставленной цели Получатель должен **активно сотрудничать**.
- (3) Получатель и сотрудник Поставщика обязаны вести себя по отношению к друг другу **уважительно** и соблюдать **правила приличия**.
- (4) Каждое действие в пользу Получателя работник Поставщика обязан внести в электронную базу данных ARUM. Получатель имеет право **ознакомиться** с содержанием данных записей.
- (5) Поставщик обязан соблюдать **конфиденциальность**: он работает с персональными и деликатными данными таким образом, чтобы избежать их утечки и злоупотребления. Освободить от обязанности соблюдать конфиденциальность его может исключительно Получатель. Данное положение не распространяется на случаи, когда закон обязывает лицо сообщить информацию в соответствующие органы.
- (6) Получатель имеет право потребовать от Поставщика поменять работника, предоставляющего услугу (если позволяет объем услуги).
- (7) Получатель имеет право **жаловаться** на ход предоставления услуги. Для подачи жалобы Вы можете назначить представителя. Жалобу можно также подать анонимно. Получатель может подать жалобу следующим образом:

¹ Исключение составляют факультативные услуги в рамках САУ — **Студия «ИнБазе», Club In и Интеркультурный клуб**, где по предварительному уведомлению Получатель оплачивает расходы на дорогу, питание, проживание, входные билеты и т.п. в размере до 100 % их стоимости.

а) устно в месте нахождения Поставщика ((1) Объединение «ИнБазе, з. с.», Legerova 357/50, 120 00 Praha 2) руководителю социально-правового отдела либо директору объединения;

б) письменно, опустив в почтовый ящик для предложений и жалоб, расположенный в учреждениях Поставщика;

в) письменно, отправив Ревизионной комиссии на электронную почту: rada@inbaze.cz.

Жалоба, которая была подана одним из способов, перечисленных в пп. а)–в), будет рассмотрена в течение 30 дней. Получателя ознакомят с результатом способом, который он указал в своей жалобе (при наличии возможности). Ответ на анонимно поданную жалобу будет вывешен на информационной доске в месте нахождения Поставщика на протяжении 30 дней.

Если Получатель останется недоволен ответом на свою жалобу, он может обратиться в **Магистрат г. Праги, Отдел здравоохранения, социального ухода и профилактики**: Charvátova 145/9, 110 01 Praha 1.


III. Анонимное предоставление услуг

- (1) Социальные услуги, перечисленные в п. 1 раздела I, можно предоставить Получателю, который сообщил неполные либо не сообщил свои персональные данные. В таком случае **услуга предоставляется** Получателю **анонимно**. Получателю будет присвоен код, под которым будет фиксироваться информация о предоставляемых услугах.
- (2) Услуга, предоставляемая согласно п. 1, может быть предоставлена в ограниченном виде ввиду несообщения Получателем персональных данных, которые являются необходимыми для предоставления услуги в полном объеме.

IV. Прекращение предоставления услуг

- (1) Получатель может **в любой момент прекратить** предоставление услуги без указания причины.
- (2) Поставщик может прекратить предоставление услуги лишь в нижеперечисленных случаях:
 - а) Получатель более не принадлежит к целевой группе;
 - б) дело Получателя невозможно далее решать в рамках предоставляемой услуги (в данном случае Получателю будет предложено воспользоваться иной услугой, при наличии такой возможности);
 - в) Получатель грубо нарушает правила предоставления услуги (грубым нарушением считается многократное нарушение правил, несмотря на предупреждения со стороны Поставщика);
 - г) Получатель совершил физическое или словесное нападение на оказывающего услугу работника.
- (3) Решение по поводу прекращения предоставления услуг со стороны Поставщика принимает **работник, предоставляющий услугу (юрист, социальный работник, психолог и т. д.)**, вместе с **руководителем социально-правового отдела**.
- (4) Получатель будет проинформирован о прекращении предоставления услуги устно (при наличии возможности) и параллельно посредством письменного **Решения о прекращении предоставления услуги**, которое будет получателю передано лично (при наличии возможности), по почте либо в электронном виде.
- (5) Решение, указанное в п. 4, должно содержать:
 - а) описательную и мотивировочную часть прекращения предоставления услуги;
 - б) срок, в течение которого Получатель не сможет воспользоваться услугой.

По истечении данного срока Получатель сможет заново запросить предоставление услуги. Информация о прекращении предоставления услуги (со стороны Получателя или Поставщика) будет внесена в дело Получателя.



InBáze z. s.
Legerova 357/50
120 00 Praha 2
IČ: 26348216
DIČ: C226548216

Mgr. Jan Matěj Vejček
руководитель социально-правового департамента