



Thông tin dành cho những ai quan tâm và sử dụng dịch vụ của

Phòng tư vấn cho người nước ngoài và người tị nạn.

Tổ chức công giáo từ thiện Hradec Kralové

Nhiệm vụ của văn phòng tư vấn là gì?

Cung cấp dịch vụ tư vấn **miễn phí** chuyên nghiệp cho người nước ngoài và người tị nạn, bất kể họ thuộc chủng tộc, quốc tịch, nhóm xã hội, niềm tin chính trị và tôn giáo nào để ngăn chặn sự loại trừ xã hội của họ và giúp họ hòa nhập vào xã hội.

Mục tiêu của chúng tôi là gì?

1) Bằng cách cung cấp tư vấn xã hội và pháp lý, chúng tôi muốn nâng cao nhận thức của người nước ngoài (đặc biệt trong các lĩnh vực sau: cư trú tại Cộng hòa Séc, việc làm, nhà ở, hệ thống xã hội, giáo dục, chăm sóc sức khỏe và bảo hiểm, kinh doanh) và tăng cường định hướng văn hóa xã hội của người nước ngoài trong môi trường Séc (đặc biệt hỗ trợ khi làm việc tại công sở, cung cấp liên hệ tới các dịch vụ và cơ sở khác).

2) Cung cấp các địa chỉ liên hệ cho các dịch vụ liên quan (cung cấp hỗ trợ vật chất, các hoạt động và khóa học hội nhập và đào tạo và các khóa học, các thiết bị cơ bản cho nhà hội nhập), liên hệ với các dịch vụ của Charita ở Cộng hòa Séc và các cơ sở khác (cảnh sát ngoại kiều, Cục chính sách tị nạn và di dân (OAMP), uỷ ban tỉnh, thành phố, tổ chức phi chính phủ v.v.) và phát triển hợp tác với các dịch vụ này.

Văn phòng giúp đỡ những ai?

Người nước ngoài và người tị nạn đặc biệt vì tình trạng cư trú, rào cản ngôn ngữ, sự khác biệt văn hóa và sự thiếu hiểu biết về quyền lợi và nghĩa vụ của họ nên đã bị rơi vào hoàn cảnh xã hội không thuận lợi hoặc bị ảnh hưởng không tốt bởi tình huống như vậy.

Chúng tôi giúp đỡ trong những tình huống nào?

- sự thiếu hiểu biết về quyền lợi và nghĩa vụ của bạn có thể dẫn đến sự ảnh hưởng nghiêm trọng cho cư trú của bạn tại Cộng hòa Séc

1

- phụ thuộc vào một người dịch vụ mà hạn chế tự do quyết định của bạn
- không đủ kiến thức về tiếng Séc có thể suy ra khó khăn khi tuyển dụng người nước ngoài, phụ thuộc vào người dịch vụ, phụ thuộc vào trợ cấp của hệ thống an sinh xã hội v.v.
- nguy cơ bị loại trừ xã hội vì thuộc về chủng tộc, quốc tịch, tôn giáo, tình trạng cư trú khác hoặc vì sự thiếu hiểu biết về các tiêu chuẩn văn hóa xã hội
- cô lập người nước ngoài có thể dẫn đến sự thất vọng, các vấn đề tâm lý và không có khả năng hòa nhập vào xã hội

Các nguyên tắc của văn phòng tư vấn là gì?

MIỄN PHÍ, BẢO MẬT, ĐỘC LẬP VÀ KHÔNG THIÊN VỊ

Nhân viên của phòng tư vấn luôn đề ý đến việc bảo đảm quyền và tự do cơ bản của con người, những qui tắc bảo mật thông tin cá nhân, giữ bí mật và tiếp xúc với từng khách riêng biệt.

Các bạn có thể nói bằng ngôn ngữ nào?

Trong phòng tư vấn của chúng tôi các bạn có thể nói tiếng Séc, tiếng Nga, tiếng Anh, tiếng Đức, trong trường hợp cần thiết chúng tôi sẽ có phiên dịch sang các thứ tiếng Mông Cổ, tiếng Ukrajin, Armenia, Ba Lan, Pháp, Tây Ban Nha, Albania, Nam tư, Kurd. Nếu như bạn có người phiên dịch đi cùng thì có thể nói chuyện bằng bất cứ thứ tiếng nào.

Bạn sẽ gặp ai trong văn phòng của chúng tôi, ai sẽ cung cấp các dịch vụ cho bạn?

Những nhân viên xã hội có trình độ với kinh nghiệm chuyên môn lâu năm, chúng tôi cũng hợp tác với các văn phòng luật sư chuyên về các vấn đề về người tị nạn và người nước ngoài.

Ở đâu và khi nào bạn có thể sử dụng các dịch vụ của chúng tôi?

Bạn có thể trực tiếp đến văn phòng tư vấn của chúng tôi tại địa chỉ dưới đây, tại đây chúng tôi cung cấp các dịch vụ dưới hình thức tại chỗ

Phòng tư vấn cho người nước ngoài và người tị nạn

Diecézní katolická charita Hradec Králové

Šafaříkova 666/9

500 02 Hradec Králové

2

kontakt:

tel.: 492604940, 731402301, 731402303

e-mail.: poradna.cizinci@hk.caritas.cz

www.hk.caritas.cz, www.cizincihradec.cz

Chúng tôi cũng cung cấp các dịch vụ dưới hình thức trên đường phố trên địa phận tỉnh Kralovédhadeské. Các bạn có thể liên lạc với chúng tôi qua điện thoại hoặc bằng e-mail. Có thể thỏa thuận thời gian cuộc hẹn ngay kể cả khi ngoài giờ mở cửa chính thức.

Giờ mở cửa:

	Hình thức tại chỗ tại trụ sở văn phòng	Trên đường phố
Thứ hai	9:00- 12:00 13:00-18:00	9:00-12:00 13:00-16:00
Thứ ba	9:00-12:00 13:00-16:00	
Thứ tư	9:00-12:00 13:00-18:00	9:00-12:00 13:00-16:00

Tư vấn ngoài giờ làm việc cũng có thể thỏa thuận theo từng cá nhân.

Các dịch vụ chúng tôi cung cấp được tiến hành như thế nào?

Trong lần gặp đầu tiên các bạn sẽ nói với nhân viên của phòng tư vấn, bạn sẽ sử dụng ngôn ngữ nào khi giao tiếp, nhân viên phòng tư vấn sẽ giới thiệu cho bạn nội dung, thể loại, điều kiện, thời gian thực hiện các dịch vụ được đưa ra. Bạn sẽ tự quyết định và lựa chọn sử dụng dịch vụ nào và trong phạm vi nào. Nhân viên phòng tư vấn sẽ chấp nhận quyết định và sự lựa chọn của bạn. Mọi người cùng nhau bàn thảo và quyết định cái đích mà bạn muốn đạt được để có thể làm tốt hơn tình trạng của bạn. Trên cơ sở tiêu chí đặt ra chúng tôi lên kế hoạch từng việc một, việc nào do nhân viên chúng tôi phụ trách và việc nào bạn sẽ làm. Nếu như bạn không tự bỏ cuộc thỏa thuận, chúng tôi coi cuộc thỏa thuận để cung cấp các dịch vụ hoàn thành, và chúng tôi tiến hành thực hiện theo thỏa thuận đó.

Thông tin về bảo vệ dữ liệu cá nhân cho khách hàng sử dụng dịch vụ

Trung tâm Tư vấn cho Người nước ngoài và Người tị nạn do Tổ chức Công giáo Giáo phận Hradec Králové cung cấp, để giúp bạn và cung cấp dịch vụ với chất lượng cao, chúng tôi sẽ cần

có những thông tin dữ liệu cá nhân của bạn. Một số dữ liệu cần có cho công việc đang thực hiện liên quan đến các dịch vụ xã hội. Vì lý do này, nhân viên xã hội sẽ yêu cầu bạn điền dữ liệu vào thẻ khách hàng. Thông tin về việc xử lý dữ liệu cá nhân được cung cấp trong tài liệu riêng trên trang web của tổ chức hoặc trên bảng thông báo tại văn phòng Trung tâm Tư vấn cho Người nước ngoài và Người tị nạn.

Bạn có thể không cần khai báo thông tin khi tổ chức cung cấp dịch vụ. Nhưng có trường hợp nếu bạn không cung cấp hết dữ liệu cần thiết, chúng tôi không thể cung cấp dịch vụ đầy đủ cho bạn. Nhân viên tổ chức chúng tôi sẽ cảnh báo cho bạn rõ ràng về thực tế này.

Nhân viên phòng tư vấn có nghĩa vụ sử dụng tất cả các dữ liệu cá nhân một cách kín đáo, bảo vệ khỏi bị truy cập bởi người khác một cách trái phép và chống lại bất kỳ sự lạm dụng nào. Nhân viên làm việc cũng bị ràng buộc giữ bí mật.

Mỗi khách hàng có một nhân viên tư vấn phụ trách chủ chốt thường xuyên của mình, bạn sẽ cùng với người tư vấn thiết lập và đánh giá chương trình trong các dịch vụ được cung cấp. Người nhân viên chủ chốt là người sẽ kết hợp làm việc với bạn lâu dài và cung cấp cho bạn mọi dịch vụ. Nếu nhân viên chủ chốt vắng mặt, chúng tôi sẽ chuyển vai trò của người này sang nhân viên hiện có mặt tại đó với sự đồng ý của bạn. Trường hợp bạn không đồng ý với sự thay thế đó, chúng tôi sẽ thỏa thuận với bạn thời gian cho cuộc hẹn khác để bạn gặp nhân viên chủ chốt của mình.

Từng việc được thực hiện và các dịch vụ được cung cấp sẽ được nhân viên phòng tư vấn ghi chép lại và đưa vào hồ sơ dữ liệu của người sử dụng. Chỉ có nhân viên phòng tư vấn mới được phép cập nhật vào các thông tin này, hoặc những người có thẩm quyền khác (giám đốc, các cơ quan điều tra, v.v.). Bạn cũng có quyền vào xem các dữ liệu của mình bất kể khi nào sau khi thỏa thuận với nhân viên phòng tư vấn. Nếu như bạn không đồng ý với việc đưa ra những dữ liệu về bản thân mình, thì các dữ liệu đó sẽ để nặc danh, phục vụ cho mục đích thống kê.

Bạn có thể tự kết thúc các dịch vụ tại văn phòng tư vấn chúng tôi không?

Như một người sử dụng dịch vụ bạn có thể từ phía mình kết thúc tiếp nhận các dịch vụ của phòng tư vấn bất kể lúc nào. Nhân viên phòng tư vấn hoàn toàn tôn trọng quyết định của bạn.

Trong một số trường hợp đặc biệt nhân viên phòng tư vấn có thể từ chối cung cấp các dịch vụ:

- Chúng tôi không cung cấp các dịch vụ mà bạn yêu cầu
- Bạn không thuộc nhóm người trong phạm vi dịch vụ của chúng tôi
- Trường hợp phòng tư vấn quá tải

- Những khách hàng nghiện rượu hoặc ma túy, cư xử thô bạo, đe dọa hoặc làm thiệt hại đến bản thân và những người xung quanh.

Bạn có thể làm gì nếu như bạn không hài lòng với các dịch vụ của chúng tôi?

Bạn có quyền khiếu nại và kiến nghị về các dịch vụ. Việc khiếu nại và kiến nghị trước tiên nhằm tăng cường chất lượng dịch vụ và cách tiếp xúc với từng khách hàng. Các bạn có thể kiến nghị và khiếu nại trực tiếp hoặc bằng văn bản (chúng tôi có quyền sở kiến nghị đặt tại ban thư kí). Bản khiếu nại bạn có thể đưa nặc danh, ví dụ như bỏ vào hòm thư tại phòng chờ của phòng tư vấn.

Bạn có thể khiếu nại với ai?

Bạn có thể gửi bản khiếu nại của mình tới địa chỉ cho các nhân viên chuyên môn của phòng tư vấn, người quản lí phòng tư vấn và các nhân viên khác của cơ quan, kể cả giám đốc.

Bạn có thể khiếu nại bằng ngôn ngữ nào?

Bạn có thể khiếu nại trực tiếp hoặc viết bằng tiếng Séc, Nga, Anh và tiếng Đức, nếu văn bản khiếu nại viết bằng tiếng Pháp, Tây Ban Nha, Ba Lan, Mông Cổ, Armenia, Albani, Kunder, Nam Tư chúng tôi sẽ cho dịch lại. Trường hợp khiếu nại bằng các ngôn ngữ khác, khách hàng phải tự tìm phiên dịch.

Giải quyết các kiến nghị và khiếu nại của bạn kéo dài bao lâu?

Khiếu nại sẽ được giải quyết kịp thời và không quá 30 ngày. Trường hợp vượt quá thời hạn bạn sẽ được thông báo lí do.

Kết quả giải quyết khiếu nại sẽ được lưu trong quyển sổ kiến nghị tại ban thư kí. Tại đây bạn có thể yêu cầu nhận các kết quả đó.

Trình tự khiếu nại trực tiếp

Nhân viên tại đó sẽ ghi lại tất cả các ý kiến kiến nghị của bạn vào quyển sổ kiến nghị và sẽ thỏa thuận với bạn phương thức và nơi bạn sẽ nhận được kết quả giải quyết khiếu nại.

Trình tự khiếu nại bằng văn bản

Sau khi nhận được văn bản khiếu nại, văn bản này sẽ được lưu vào quyển sổ kiến nghị, kết quả khiếu nại sẽ được gửi đến địa chỉ ghi trong bản khiếu nại. Bản khiếu nại bạn cũng có thể tự mình trực tiếp viết vào quyển sổ kiến nghị. Trong trường hợp này bạn sẽ được cho biết phương thức và nơi bạn sẽ nhận được kết quả giải quyết khiếu nại. Văn bản khiếu nại có thể cho vào hòm thư Đề nghị và khiếu nại tại trụ sở phòng tư vấn.

Trình tự khiếu nại nặc danh

Bản khiếu nại nặc danh được gửi đến bằng bưu điện hoặc bỏ vào hòm thư Đề nghị và khiếu nại sẽ được lưu vào trong quyển sổ kiến nghị và kết quả giải quyết sẽ được niêm yết lên bảng thông báo sau thời gian 30 ngày trong phòng đợi của phòng tư vấn của cơ quan.

Nhân viên nhận được bản khiếu nại (nếu như không phải là người có thẩm quyền) phải có nhiệm vụ chuyển cho người có thẩm quyền hoặc người chịu trách nhiệm giải quyết. muộn nhất đến ngày hôm sau.

Tất cả các vấn đề khiếu nại sẽ được lưu bằng văn bản trong quyển sổ kiến nghị để theo dõi tiến trình giải quyết và ở đó sẽ chứa đựng một cách chính xác ý kiến của người khiếu nại. Bản ghi chép văn kiện khiếu nại cũng có thể lưu vào hồ sơ của người sử dụng. Nếu như có thể những người tham gia khiếu nại kí vào bản ghi chép đó. Trả lời các bản khiếu nại bao giờ cũng bằng văn bản và được đưa vào quyển sổ kiến nghị (nếu như trong trường hợp khiếu nại trực tiếp khách hàng và nhân viên cơ quan không thỏa thuận cách khác, thì phải lưu vào quyển sổ kiến nghị). Trong trường hợp phản hồi bằng văn bản lần đầu tiên chưa đưa ra kết quả giải quyết cuối cùng, thì sẽ đưa ra thời gian nào kiến nghị sẽ được giải quyết.

Bạn có phải tự bản thân mình khiếu nại không?

Bạn có thể chọn người đại diện, người thân cận hoặc phiên dịch để trình và giải quyết khiếu nại.

Có thể làm gì nếu như bạn không đồng ý với cách giải quyết khiếu nại?

Bạn có thể làm đơn để kháng lại kết quả giải quyết vấn đề khiếu nại cho các cơ quan và các tổ chức này:

statutární zástupce organizace

Ing. Anna Maclová
Diecézní katolická charita
Velké náměstí 37
500 01 Hradec Králové

tel.: 495063135
fax: 495063134
dchhk@hk.caritas.cz

statutární zástupce zřizovatele

biskup královéhradecký (případně administrátor)
Velké náměstí 35, 500 01 Hradec Králové
tel.: 495 063 611
e-mail: biskupstvi@diecezechk.cz

veřejný ochránce práv

JUDr. Stanislav Křeček

Údolní 39

Brno, 602 00

Tel: (+420) 542 542 888, E-mail: podatelna@ochrance.cz

Úřad vysokého komisaře pro uprchlíky OSN

UNHCR v České republice

Rytířská 31

11000 Praha Tel.: + 420 776 437 775