



Informace pro zájemce a uživatele služby
Poradny pro cizince a uprchlíky
Diecézní katolické charity Hradec Králové

Co je posláním poradny?

Poskytovat odborně **bezplatné** poradenské služby cizincům a uprchlíkům, bez ohledu na jejich příslušnost k rase, národnosti, sociální skupině, politickému přesvědčení a náboženskému vyznání a předejít tak jejich sociálnímu vyloučení a napomoci jejich začlenění do společnosti.

Co jsou naše cíle?

- 1) *Poskytováním sociálního a právního poradenství chceme zvyšovat informovanost cizinců (zejména v těchto oblastech: pobyt v ČR, zaměstnání, bydlení, sociální systém, vzdělávání, zdravotní péče a pojištění, podnikání) a posilovat sociokulturní orientaci cizince v českém prostředí (zejména asistencemi při jednáních na úřadech, zprostředkování kontaktů na další služby a zařízení).*
- 2) *Zprostředkovat dostupné kontakty na návazné služby (poskytující materiální pomoc, integrační, vzdělávací aktivity a kurzy, vybavení integračních bytů), dále kontakty na služby Charit v ČR a další instituce (cizineckou policii, OAMP, krajské úřady, magistráty, nevládní organizace, atd.) a rozvíjet spolupráci s těmito službami.*

Komu poradna pomáhá?

Cizincům a uprchlíkům, kteří se zejména pro svůj pobytový status, jazykovou bariéru, kulturní odlišnost či neznalost svých práv a povinností ocitli v nepříznivé sociální situaci nebo jsou takovou situací ohroženi.

V jakých situacích pomáháme?

- neznalost Vašich práv a povinností a z toho plynoucí nebezpečí ohrožení pobytu v ČR
- závislost na prostředníkovi, který omezuje Vaši soběstačnost a svobodu rozhodování
- nedostatečná znalost českého jazyka a z toho plynoucí obtížná zaměstnatelnost cizince, závislost na prostředníkovi, závislost na dávkách sociálního systému atd.
- riziko sociálního vyloučení, které může být důsledkem příslušnosti k rase, národnosti, náboženství, pobytovému statusu či z důvodu neznalosti sociokulturních norem
- izolace cizince vedoucí k frustraci, psychickým problémům a neschopnosti začlenit se do společnosti

Jaké jsou principy poradny?

BEZPLATNOST, DISKRÉTNOST, NEZÁVISLOST A NESTRANNOST

Pracovníci poradny dále dbají na dodržování lidských práv a základních svobod, pravidel ochrany osobních údajů, mlčenlivost a individuální přístup ke klientům.

V jakém jazyce můžete komunikovat?

V naší poradně se domluvíte česky, rusky, anglicky, německy, v případě potřeby zajistíme tlumočení do dalších jazyků. Pokud si přivedete tlumočnicka, je možná komunikace v jakémkoliv jazyce.

S kým se setkáte v naší poradně, kdo vám poskytne služby?

S kvalifikovanými sociálními pracovníky, právníky a tlumočníky.

Kde a kdy můžete využívat naše služby:

Můžete nás navštívit osobně v sídle naší poradny na následující adrese, zde poskytujeme služby ambulantní formou:

Poradna pro cizince a uprchlíky

Diecézní katolická charita Hradec Králové
Šafaříkova 666/9
500 02 Hradec Králové

kontakt:

tel.: 492604940, 731402301, 731402303

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

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

Služby poskytujeme i terénní formou na území Královéhradeckého kraje. Můžete nás kontaktovat také telefonicky nebo e-mailem.

Poradenství poskytujeme:

	ambulantní v sídle organizace	terénní
Pondělí	9:00- 12:00 13:00-18:00	9:00-12:00 13:00-16:00
Úterý	9:00-12:00 13:00-16:00	
Středa	9:00-12:00 13:00-18:00	9:00-12:00 13:00-16:00

Konzultace mimo uvedenou otevírací dobu jsou možné na základě předchozí domluvy.

Jak probíhá poskytování našich služeb?

Při prvním kontaktu se domluvíte s pracovníkem poradny, v jakém jazyce budete komunikovat, pracovník poradny Vás dále seznámí s rozsahem, druhem, podmínkami a časovou dostupností nabízené služby. Sám se rozhodnete a zvolíte si, kterou službu a v jakém rozsahu využijete. Vaše rozhodnutí a volbu pracovník poradny akceptuje. Společně se dohodnete na cíli, kterého chcete dosáhnout, aby se zlepšila vaše situace. Podle stanoveného cíle naplánujeme dílčí úkoly, které udělají naši pracovníci a které uděláte vy. Pokud jednání nepřerušíte, považujeme dohodu o poskytování služeb za uzavřenou a postupujeme dále podle této dohody.

Informace pro klienty služeb v oblasti ochrany osobních údajů

Aby Vám mohla Poradna pro cizince a uprchlíky Diecézní katolické charity Hradec Králové poskytovat dostatečně kvalitní služby, potřebuje k tomu většinou některé Vaše **osobní údaje**, které jsou potřebné pro pomoc při některých úkonech, se kterými Vám Poradna pomáhá. Některé údaje mohou být požadovány pro potřeby realizovaných projektů souvisejících se sociální službou. Z těchto důvodů budete vyzváni sociálním pracovníkem k vyplnění údajů v kartě klienta. Informace o zpracování osobních údajů jsou v samostatném dokumentu v jazykových mutacích uvedeny na webových stránkách organizace nebo na nástěnce v prostorách Poradny pro cizince a uprchlíky.

V průběhu poskytování služeb můžete vystupovat anonymně. Může se stát, že v případě neposkytnutí některých potřebných údajů Vám nebude moci být služba plně poskytována. Na tuto skutečnost Vás pracovník srozumitelně upozorní.

Se všemi osobními údaji jsou pracovníci poradny povinni zacházet velmi diskrétně, chránit je před přístupem neoprávněných osob a proti jakémukoliv zneužití. Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí.

Každý uživatel má svého stálého tzv. klíčového pracovníka, se kterým budete plán poskytování služby sestavovat a hodnotit. Klíčovým pracovníkem je ten, kdo s Vámi bude dlouhodobě pracovat a poskytovat Vám služby. Není-li klíčový pracovník dostupný, převezme jeho roli s vaším souhlasem právě přítomný pracovník. V případě, že nesouhlasíte s touto změnou, bude dohodnut termín schůzky s vaším klíčovým pracovníkem.

O každém úkonu a poskytnuté službě vede pracovník poradny záznam, který se ukládá do databáze klientů. Přístup k těmto informacím mají pouze pracovníci poradny, případně jiní oprávnění pracovníci (ředitel, kontrolní orgány atd.). Také vy máte právo kdykoliv do svých záznamů nahlížet po dohodě s pracovníkem poradny. Pokud nebudete souhlasit s vedením záznamů o Vaší osobě, budou zaznamenány pouze anonymní údaje sloužící ke statistickým účelům.

Můžete sám ukončit poskytování služeb v naší poradně?

Jako uživatel služby máte právo ze své strany ukončit přijímání služby poradny kdykoliv. Toto rozhodnutí pracovníci poradny plně respektují.

Ve výjimečných případech může poradna odmítnout poskytnutí služby:

- Neposkytujeme Vámi požadované služby
- Nepatříte do cílové skupiny naší služby

- Došlo k naplnění kapacity poradny

Co můžete dělat, když nejste spokojeni s poskytováním našich služeb?

Máte právo si stěžovat nebo mít připomínky ke službě. Stížnosti a připomínky slouží především ke zkvalitnění služby a individuálnímu přístupu ke každému z klientů. Stížnosti, připomínky můžete vznášet ústně nebo písemně (kniha stížností - uložena na recepci organizace). Stížnost můžete podat i anonymně, např. do schránky přání a stížností umístěné na chodbě před vchodem do poradny.

Komu si můžete stěžovat?

své stížnosti a připomínky může adresovat odborným pracovníkům poradny, vedoucímu poradny a dalším pracovníkům organizace, včetně ředitele.

V jaké jazyce si můžete stěžovat?

Stížnost je možné podat ústně i písemně v českém, ruském, anglickém a německém jazyce, v případě písemné stížnosti ve francouzském, španělském, polském, mongolském, arménském, albánském, kurdsém a chorvatském jazyce zajistíme překlad. Pokud se jedná o jiný jazyk, musí mít klient pro případ stížnosti zajištěného tlumočnicka.

Jak dlouho trvá vyřízení vaší stížnosti?

Stížností se řeší neodkladně, nejdéle však do 30 dnů. Pokud je lhůta překročena, budete o této skutečnosti a důvodech informován.

Všechny stížnosti a jejich vyřízení jsou zaevidovány v knize stížností, která je uložena na recepci organizace. Můžete si ji zde vyžádat.

Postup při ústní stížnosti

Pracovník, u kterého si stěžujete, zaznamená Vaši ústní stížnost do knihy stížností a dohodne s vámi způsob a místo předání vyřízení stížnosti.

Postup při písemné stížnosti

Po doručení je písemná stížnost zaevidována v knize stížností a vyřízení je zasláno poštou na adresu uvedenou ve stížnosti. Písemnou stížnost můžete podat osobně také zápisem do knihy stížností. V tomto případě je s vámi dohodnut způsob a místo předání vyřízení stížnosti. Písemná stížnost může být podána v sídle Poradny také do schránky Přání a stížností.

Postup při anonymní stížnosti

Anonymní stížnosti podaná např. písemně poštou nebo do schránky Přání a stížností bude zaevidována do knihy stížností a její písemné vyřízení bude vyvěšeno po dobu 30 dnů ode dne vyřízení na informační tabuli před vchodem do organizace.

Zaměstnanec, který přijme připomínku, stížnost (pokud nejde přímo o kompetentního pracovníka) je povinen informaci předat kompetentnímu nebo nadřízenému pracovníkovi nejpozději následující pracovní den.

O všech stížnostech jsou vedeny písemné záznamy v knize stížností, které monitorují průběh řešení stížnosti a obsahují, pokud možno přesné výroky stěžovatele. Záznamy o stížnostech je možné zakládat také do dokumentace uživatele. Je – li to možné, zápis o stížnosti zúčastněné strany podepíše. Odpovědi na stížnosti jsou vždy písemné (pokud se klient a pracovník organizace v případě ústní stížnosti nedohodnou jinak, což musí být zaznamenáno v knize

stížností) a jsou evidovány v knize stížností. V případě, že v první písemné reakci na stížnost není určeno konečné řešení situace, stanoví se datum, do kdy bude stížnost vyřešena.

Musíte si stěžovat sám osobně?

Můžete si zvolit zástupce, blízkou osobu nebo tlumočníka pro podání a vyřízení stížností.

Co je možné dělat, pokud nesouhlasíte s vyřízením stížnosti?

Proti výslednému řešení stížnosti se lze písemně odvolat k těmto orgánům a institucím:

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@diecezehk.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