



**Храдэц Краловэ дахь Нигүүлсэнгүй (харита) католик шашинтны тамгын
газрын зөвлөх товчооноос гадаадын иргэд, дүрвэгсдэд үйлчлэх, зөвлөгөө өгөх
тухай мэдээлэл**

Зөвлөгөө өгөх төвийн зорилго

Гадаад иргэд болон дүрвэгсдэд зориулан арьсны өнгө, үндэс угсаа, нийгмийн бүлэг, улс төрийн итгэл үнэмшил, шашин шүтлэгээс үл хамааран нийгэмд нэгдэхэд нь дэмжлэг үзүүлж төрөл бүрийн мэргэжлийн зөвлөгөөг үнэ төлбөргүй үзүүлэх болно.

Бидний зорилго.

- 1) Гадаадын иргэдийн мэдлэгийг дээшлүүлэх улмаар нийгмийн болон хууль зүйн зөвлөгөө өгөх (ялангуяа: Чех улсад оршин суух, хөдөлмөр эрхлэх, ажил эрхлэлт, орон сууц, нийгмийн систем, боловсрол, эрүүл мэнд, даатгал, бизнес эрхлэх гэх мэт) мөн тэдний нийгэм-соёлын чиг хандлага хандлагыг бэхжүүлэх улмаар (голчлон: албан газруудтай харьцах, бусад үйлчилгээнүүд болон байгуулагатай холбоо барихад зуучлах).
- 2) Түүнчлэн материалалг туслалцаа, интеграцчилал, сургалтын үйл ажиллагаа, курс, материал бололцоогоор хангах), Чех улсын болон бусад байгууллагууд (Гадаадын иргэдийн цагдаа, ОАМР, орон нутаг, бүсийн засаг захиргаа, ТББ гэх мэт байгуулагатай холбоо барих болон дээрх дурдсан үйлчилгээнүүдтэй хамтран ажиллах талаар.

Зөвлөгөө өгөх төв хэнд тусладаг вэ?

Гадаад улсын иргэдэд болон дүрвэгсдэд. Ялангуяа нийгмийн нөхцөл байдлаасаа болоод эсвэл оршин суух статус, хэлний бэрхшээл, соёлын ялгаа, тэдний эрх үүргээ мэдэхгүй эсвэл амьдралын эмзэг байдалд орсон хүмүүст.

Ямар нөхцөл байдалд орсон үед тусладаг вэ?

- Хуулиас заасан эрх үүргээ мэдэхгүйн улмаас ЧУ-д оршин суух талаар асуудал гарсан үед.
- Зуучлагчаас болоод өөрийнхөө бие даасан байдал болон шийдвэр гаргах эрх чөлөөгөө алдсан үед.
- Чех хэлний мэдлэг хангалтгүй, түүнээс хамаараад ажил эрхлэхэд хүндрэлтэй болоод зуучлагчийн тусламжийг авдаг, эсвэл нийгмийн тогтолцооны ашиг тус авдаг.
- Арьсны өнгний улмаас, үндэс угсаа, шашин шүтлэгийн улмаас ялгуурлан нийгэмд нэгдэхэд садаар болсон үед.

- Сэтгэл зүйн хямралд орсон, цаашид ганцаардмал байдалд орж нийгэмд уусан нэгдэн орох боломжгүй байдалд орсон үед.

Манай төвийн зарчим

ҮНЭГҮЙ, НУУЦЛАЛ, ХАРААТ БУС БАЙДАЛ, НЭГ ТАЛЫГ БАРИМТЛАХГҮЙ БАЙХ

Ямар хэлээр харьцах вэ?

Манай зөвлөгөө өгөх газарт чех, орос, англи, германаар харьцаж болох бөгөөд шаардлага гарвал бид монгол, украин, армян, польш, франц, испани, албани, хорват, курд хэлний орчуулагч нарыг урьж болно. Мөн Та өөрөө орчуулагчтайгаа ирж болно.

Манай зөвлөгөө өгөх газарт Танд хэн үйлчлэх вэ?

Тухайн салбарт олон жил ажилласан туршлагатай нийгмийн ажилтнууд байдаг бөгөөд мөн бид гадаад иргэд, дүрвэгсдийн асуудлаар мэргэшсэн хуулийн товчоодтой хамтран ажилладаг.

Хаана, хэдийд манай үйлчилгээг авч болох вэ?

Дараах хаягаар манай байгууллага дээр биечлэн ирж үйлчлүүлж болно:

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

Храдэц Краловэ мужийн нутаг дэвсгэрт мөн явж үйлчилгээ үзүүлнэ. Бидэнтэй утсаар болон цахим хэлбэрээр холбоо тогтоож болно. Ажлын цагийн хуваариас гадуур бидэнтэй уулзах газар, цагийг тохирон үйлчлүүлж болно.

Хуваарь:

	Зөвлөгөө өгөх газарт	Гадуур
Даваа	9:00- 12:00 13:00-18:00	9:00-12:00 13:00-16:00
Мягмар	9:00-12:00 13:00-16:00	
Лхагва	9:00-12:00 13:00-18:00	9:00-12:00 13:00-16:00

Бусад цагуудад хувиараа урьдчилан тохирсон нөхцөлд.

Бид хэрхэн үйлчилдэг вэ?

Бидэнтэй анхлан холбоо тогтоохдоо манай нийгмийн ажилтантай ямар хэлээр харьцахаа тохиролцож цаашлан танд үзүүлэх тухайн үйлчилгээний утга агуулга, хамрагдах хүрээ, төрөл, нөхцөл, цагийн боломж зэргийн талаар бид мэдээнэ. Ямар үйлчилгээг хэрхэн авах талаар Та өөрөө сонгож шийднэ. Таны шийдвэр, сонголтыг манай ажилтан хүлээж авна. Таны асуудлыг нааштай шийдвэрлэх, нөхцөл байдлыг тань сайжруулахын тулд зохих зорилго төлөвлөгөө хамтран боловсруулна. Үүний дагуу таны болон бидний хийж гүйцэтгэх үүргийг хуваарилан авна. Та бидэнтэй харьцаагаа таслаагүй тохиолдолд үйлчилгээ үзүүлэх тухай хэлцэлд хүрсэн гэж үзэж үүний дагуу цаашид ажиллана. цуцлаагүй байгаа тохиолдолд хүрнэ.

Хувийн мэдээллийг хамгаалах тухай үйлчлүүлэгчдэд зориулсан мэдээлэл

Diecézní katolická charita Hradec Králové байгууллага гадаад иргэд болон дүрвэгсэдийн зөвлөгөө өгөх төв нь чанартай үйлчилгээ үзүүлэхийн тулд ихэвчлэн Зөвлөгөө өгөх төвийн тодорхой ажилд туслах шаардлагатай таны зарим хувийн мэдээллийг авах хэрэгтэй байдаг. Нийгмийн үйлчилгээтэй холбоотой хэрэгжиж буй төслүүдийн хэрэгцээнд зарим мэдээлэл шаардлагатай байдаг. Эдгээр шалтгааны улмаас нийгмийн ажилтан танаас үйлчлүүлэгчийн карт дахь мэдээллийг бөглөхийг хүсэх болно. Хувийн мэдээллийг боловсруулах тухай мэдээлэл нь тусдаа баримт бичигт олон хэл дээр тухайн байгууллагын вэбсайтад эсвэл гадаадын иргэд, дүрвэгсдэд зориулсан зөвлөгөө өгөх төвийн мэдээллийн самбар дээр байдаг. Үйлчилгээ үзүүлэх үед та нэрээ нууцалж болно. Хэрэв та зарим шаардлагатай мэдээллийг өгөхгүй бол үйлчилгээг бүрэн авах боломжгүй байж магадгүй юм. Энэ баримтаар ажилтан таньд тодорхой анхааруулах болно.

Хувийн бүхий л мэдээлэлтэй манай ажилтнууд болгоомжтой харьцаж, мэдэх ёсгүй хүмүүст үзүүлэхгүй байх, хууль бусаар ашиглахаас сэргийлж байх бөгөөд нууцыг хадгалах үүрэгтэй билээ.

Үйлчлүүлэгч бүр түлхүүр ажилтан гэж нэрлэгдэх өөрийн хариуцсан ажилтантай байх бөгөөд энэ нь үйлчилгээ үзүүлэх талаарх төлөвлөгөө боловсруулах, дүгнэлт хийх, Тантай хамтран ажиллаж асуудлыг шийдэгдтэл тусалж үйлчлэх юм. Уг ажилтан байхгүй байгаа тохиолдолд өөр ажилтан түүнийг орлож Танд үйлчилнэ. Хэрвээ түлхүүр ажилтан солигдохыг Та зөвшөөрөхгүй бол Таны хүссэн түлхүүр ажилтантай хэзээ уулзах хугацааг тохиролцоно.

Хийгдсэн ажил үйлчилгээ болгоны талаар зөвлөгөө өгөх газрын ажилтан тэмдэглэл протокол хөтлөн хэрэглэгчдийн мэдээллийн санд хадгална. Уг мэдээллийн санд зөвхөн тухайн зөвлөгөө өгөх газрын ажилтнууд болон шаардлагатай үед захирал эсвэл хянах байгууллагын ажилтан л орж үзэх эрхтэй. Та ч мөн манай ажилтантай тохирлцсоны үндсэн дээр хүссэн үедээ өөрийн мэдээллийн сан руу орж үзэх эрхтэй. Хэрвээ Та мэдээллийн санд өөрийн тухай мэдээллийг оруулахыг хүсэхгүй бол статистик бүртгэлийн зорилгоор зөвхөн нэр нууцалсан мэдээ үлдээх болно.

Манай зөвлөгөө өгөх газраас авч буй үйлчилгээгээ Та өөрөө цуцалж болох үү?

Та манайхаар үйлчлүүлэхээ өөрийн зүгээс хэдийд ч зогсоох эрхтэй. Уг шийдвэрийг манай ажилтнууд бүрэн хүлээж авах болно.

Зарим онцгой тохиолдолд манай зөвлөгөө өгөх газар үйлчилгээ үзүүлэхээс татгалзаж болно:

- Таны хүссэн бүх үйлчилгээг үзүүлэх ёсгүй
- Бидний үйлчилж тусалдаг нийгмийн давхаргад хамаардаггүй бол
- Зөвлөгөө өгөх газрын хүчин чадал дүүрэн байгаа бол
- Үйлчлүүлэгч согтууруулах, мансууруулах бодис хэрэглэсэн болон өөрийн ёс бус, эвгүй харьцаагаар өөртөө болон түүний орчинд байгаа хүмүүст аюул учруулж болзошгүй бол.

Манай үзүүлсэн үйлчилгээ Таны сэтгэлд хүрээгүй бол Та яах ёстой вэ?

Уг үйлчилгээний талаар санал гомдол гаргаж болно. Аливаа санал гомдол нь манай ажил үйлчилгээг сайжруулах, үйлчлүүлэгч бүрт хүрч ажиллахад чухал ач холбогдолтой юм. Санал гомдлыг амаар болон бичгээр (санал гомдлын дэвтэр – энэ нь байгууллагын бичиг хэргийн газарт хадгалагдана) гаргаж болно. Санал гомдлыг мөн нэрээ нууцлан гаргаж зөвлөгөө өгөх газрын хүлээх өрөөнд буй шуудангийн хайрцганд хийж болно.

Санал гомдлыг хэнд гаргаж болох вэ?

Өөрийн санал гомдлыг Та зөвлөгөө өгөх газрын ажилтнууд, эрхлэгч, захирал нарт гаргаж өгч болно.

Санал гомдлыг ямар хэл дээр гаргаж болох вэ?

Санал гомдлыг амаар болон бичгээр чех, орос, англи, герман хэл дээр гаргаж өгч болох бөгөөд франц, испани, польш, монгол, армян, албани, курд, хорват хэл дээр гаргасан тохиолдолд бид орчуулагчаар орчуулуулна. Эдгээрээс өөр хэл дээр бол үйлчлүүлэгч өөрөө орчуулагчийг олж зохицуулах ёстой.

Таны санал гомдол ямар хугацаанд шийдэгдэх вэ?

Санал гомдлыг аль болох тэр даруй, гэхдээ дээд тал нь 30 хоногийн дотор шийднэ. Хэрвээ уг хугацаанаас хэтэрвэл Танд энэ талаар мэдээлэх болно.

Бүхий л санал гомдол, тэдгээрийг хэрхэн шийдсэн талаар бичиг хэргийн газар байгаа санал гомдлын дэвтэрт тэмдэглэж хөтлөнө. Та хүсвэл үүнийг авч үзэж болно.

Амаар санал гомдол гаргасан тохиолдолд

Санал гомдлыг авч байгаа ажилтан үүнийг санал гомдлын дэвтэрт тэмдэглэн авч уг асуудлыг ямар замаар хэрхэн шийдвэрлэсэн талаарх мэдээллийг Танд хэрхэн дамжуулах талаар тохиролцоно.

Бичгээр санал гомдол гаргасан тохиолдолд

Уг санал гомдлыг дамжуулсаны дараа санал гомдлын дэвтэрт тэмдэглэн, шийдвэрийг Таны бичсэн хаягаар шуудангаар илгээнэ. Бичгээрх санал гомдлыг мөн Та өөрөө санал гомдлын дэвтэрт бичиж үлдээж болно. Энэ тохиолдолд уг асуудлыг хэрхэн шийдсэн талаарх мэдээллийг Танд хэрхэн дамжуулах талаар тохиролцоно. Бичгээрх санал гомдлыг мөн зөвлөгөө өгөх газарт байх санал гомдлын хайрцганд хийж болно.

Нэрээ нууцалсан санал гомдлын тухайд

Шуудангаар ирсэн болон санал гомдлын хайрцганд хийсэн бол санал гомдлын дэвтэрт тэмдэглэж, авсан арга хэмжээ шийдвэрийг зөвлөгөө өгөх газрын хүлээх өрөөний ханын самбар дээр уг шийдвэр гарсан өдрөөс хойш 30 хоног гаргана.

Санал гомдлыг хүлээн авч буй ажилтан хэрвээ өөрөө удирдах ажилтан биш бол 1 хоногийн дотор харьяалагдах удирдах ажилтандаа үүнийг танилцуулж мэдэгдэнэ.

Бүхий л санал гомдлыг санал гомдлын дэвтэрт, аль болох санал гомдол гаргагчийн хэлсэн үг хэллэгийн дагуу бичиж тэмдэглэн шийдвэр гарах хүртэл хянаж байх болно. Санал гомдлын тухай тэмдэглэлийг мөн хэрэглэгчийн бичиг баримтад оруулж болно. Боломжтой бол санал гомдол дээр оролцогч талууд гарын үсгээ зурж болно. Санал гомдолд өгөх хариу нь ямагт бичгээр байх (хэрвээ санал гомдол гаргагч болон ажилтан өөрөөр тохиролцоогүй бол, гэхдээ энэ нь мөн тэмдэглэгдэнэ) бөгөөд үүнийг санал гомдлын дэвтэрт тэмдэглэнэ. Хэрвээ санал гомдолд хариулсан эхний бичигт шийдвэр бүрэн тусгагдаагүй бол дараагийн шийдвэр гарах хугацааг заана.

Өөрийн биеэр санал гомдол гаргах ёстой юу?

Өөрийгөө төлөөлөх итгэмжлүүлэгч, ойр дотнын хүн болон орчуулагчийг Та өөрөө сонгон асуудлыг шийдвэрлүүлж болно.

Санал гомдлыг хэрхэн шийдвэрлэсэн байдал Таны санаанд нийцэхгүй бол яах вэ?

Уг асуудлыг хэрхэн шийдвэрлэсэнтэй Та санал нийлэхгүй бол дараах байгууллагуудад бичгээр хандан давж заалдаж болно:

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