



**Информация для желающих и пользующихся услугами  
Консультационного пункта для иностранцев и беженцев  
Епископской католической Каритас Градец Кралове**

**Каково предназначение консультации?**

Профессионально предоставлять **бесплатные** консультационные услуги иностранцам и беженцам независимо от принадлежности к той или иной расе, национальности, социальной группе; политических убеждений или конфессии; таким образом предотвратить маргинализацию и поспособствовать зачленению в общество.

**Наши цели:**

- 1) С помощью консультаций в социальной и юридической области мы бы хотели улучшить информированность иностранцев (в особенности в вопросах: пребывание в ЧР, трудоустройства, жилья, устройства социальной системы, образования, медицинского обслуживания и страхования, предпринимательства). Мы бы хотели расширить социокультурную ориентацию иностранца в чешских условиях (прежде всего сопровождением в учреждениях, посредством предоставлением контактов других служб и учреждений)
- 2) Предоставлять контакты смежных услуг и продолжающих их деятельность (реализующих материальную помощь, интеграционных, обучающих, деятельность по комплектации интеграционного жилья). Предоставлять контакты Хариты в Чешской республике а также других учреждений (полиции для иностранцев, департамента занимающийся политикой беженцев и иностранцев, местной администрации, некоммерческими организациями) и развивать сотрудничество с ними.

**Кому помогает консультация?**

Иностранцам и беженцам, которые в силу своего статуса пребывания, вследствие языкового барьера, культурных отличий или неосведомленности своих прав и обязанностей оказались в неблагоприятной социальной ситуации и находятся в группе риска.

**В каких ситуациях мы можем помочь?**

- незнание ваших прав и обязанностей, которые могут являются фактором угрожающим пребыванию в ЧР
- зависимость от посредников, которые ограничивают вашу самостоятельность и свободу в решении того или иного вопросы
- недостаточное владение чешским языком и в связи с этим затруднение в трудоустройстве иностранцев, зависимость от посредника, зависимость от пособия социальной поддержки населения
- риск социального отлучения, который могут быть следствием принадлежности к определенной расе, национальности, конфессии, статусу пребывания или незнания социокультурных норм

- изоляция иностранца ведущая к фрустрации, психическим проблемам, неспособности влиться в общество

**Каковы принципы нашей консультации?**

**ВЕЗВОЗМЕЗДНОСТЬ, НЕРАЗГЛАШЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ, НЕЗАВИСИМОСТЬ, БЕСПРИСТРАСТНОСТЬ**

Работники консультационного пункта следят за соблюдением правил о неразглашении и охране личных данных, соблюдают равенство и солидарность.

**На каком языке можете общаться?**

В нашем консультационном центре вы можете общаться на чешском, русском, английском, немецком языках. В случае необходимости мы обеспечим переводчика на монгольский, украинский. Если приведете переводчика, можем общаться на каком угодно языке.

**С кем вы встретитесь в нашем консультационном пункте, кто вам предоставит услуги?**

Квалифицированные социальные работники с многолетним опытом, сотрудничаем с юридической службой, которая специализируется на проблематике иностранцев и беженцев

**Где и когда можете воспользоваться нашими услугами?**

Вы можете нас посетить лично, по адресу нашего консультационного пункта:

**Консультационный пункт для иностранцев и беженцев**

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

**kontakt:**

**tel.: 492604940, 731402301, 731402303**

**e-mail: [poradna.cizinci@hk.caritas.cz](mailto:poradna.cizinci@hk.caritas.cz)**

**[www.hk.caritas.cz](http://www.hk.caritas.cz), [www.cizincihradec.cz](http://www.cizincihradec.cz)**

Наши услуги предоставляем и на дому, на территории Краловеградского края. Связаться с нами вы можете по телефону или e-mail.

***консультирование предоставляем:***

	в консультационном пункте	на дому
Понедельник	9:00- 12:00 13:00-18:00	9:00-12:00 13:00-16:00
Вторник	9:00-12:00 13:00-16:00	
Среда	9:00-12:00 13:00-18:00	9:00-12:00 13:00-16:00

**Консультирование вне указанного времени возможно по договоренности.**

### **Как проходит предоставление услуг?**

При первой встрече необходимо договориться с работником консультационного пункта о том, на каком языке будут проходить консультации. Работник ознакомит Вас с областью, типом, условиями и объемом времени на предлагаемые услуги, а Вы решите, какими из услуг и в каком объеме воспользоваться. Ваше решение будет принято работником. Совместно договоритесь о цели, которую Вы хотите достичь, для улучшения Вашей ситуации. Исходя из установленной цели, спланируете действия, которые будут проводить наши работники и какие будете делать Вы. Если Вы не прервете наши переговоры, будем считать, что соглашение о предоставлении услуг начинает действовать и будем продолжать согласно нашей договоренности.

### **Информация для клиентов в области защиты личных данных**

Чтобы вам Консультация для иностранцев беженцев Епархиальной Католической организации Каритас Градец Кралове могла предоставлять достаточно качественный сервис ей требуется в большинстве случаев некоторые ваши личные данные, которые необходимы для оказания помощи в некоторых операциях. Некоторые данные могут быть необходимы для реализации проектов, связанных с социальной поддержкой. По этим причинам социальный работник обратится к вам с просьбой выполнить карту клиента. Информация о обработке личных данных в отдельном документе на разных языках размещены на сайте организации или на же стенде в помещении Консультации для иностранцев.

Во процессе консультирования можете вы имеете право сохранять анонимность. В таком случае во время консультации вам не будет предоставлена информация в полном объеме. Это вам социальный работник вам понятно объяснит.

Со всеми личными данными работники консультационного пункта должны обращаться тактично, охранять их от доступа неуполномоченных лиц и не допускать злоупотребления ими. Работники обязаны не разглашать эту информацию даже после истечения рабочего договора с организацией.

К каждому, кто к нам обратится, будет прикреплен, так называемый, ключевой работник, с которым вы будете разрабатывать план предоставляемых услуг. Ключевым работником является тот, кто будет с Вами работать длительное время и будет предоставлять Вам необходимые услуги. Если этот работник отсутствует, с Вашего согласия, его роль будет выполнять другой работник. В случае Вашего несогласия, будет оговорено время встречи с Вашим ключевым работником.

О каждом действии и предоставляемых услугах работник центра ведет соответствующие заметки, которые закладываются в базу данных. Доступ к этой информации имеют только работники консультационного пункта и работники, имеющие на это право (директор, контрольный орган и др.). Вы тоже имеете право, по договоренности с работником консультационного пункта, просмотреть свои данные. Если Вы не дадите согласие на ведение заметок о Вас, в этом случае будет вестись только анонимное дело, которое служит только для статистики.

### **Прекращение получения услуг по инициативе клиента**

Клиент, со своей стороны, всегда имеет право отказаться от услуг консультационного пункта. Это решение работники всегда будут учитывать.

### **В каких случаях консультационный пункт может отказать в оказании услуг?:**

- Невозможность выполнения затребованной услуги
- Вы не относитесь к целевой группе предоставляемых услуг
- Нехватка рабочего времени, перегруженность консультационного пункта
- Клиент находится под воздействием алкоголя, наркотиков, ведет себя агрессивно, ставит под угрозу себя или свое окружение.

### **Что Вы можете делать, если Вы не удовлетворены нашими услугами?**

Вы имеете право жаловаться и предъявлять претензии к качеству предоставляемых услуг. Жалобы и предложения служат для улучшения наших услуг и совершенствования индивидуального подхода к клиенту. Жалобы и предложения Вы можете выразить в устной и письменной форме (книга жалоб находится в секретариате организации). Жалобу можно подать анонимно, например, в специальный ящик в приемной консультационного пункта.

### **Кому Вы можете жаловаться?**

свои жалобы и претензии Вы можете направить непосредственно работникам консультационного пункта, начальнику пункта и другим работникам организации, включая директора.

### **На каком языке Вы можете жаловаться?**

Жалобы в устной и письменной форме Вы можете подать на чешском, русском, английском и немецком языках. Мы обеспечим перевод в случае письменной жалобы на французском, испанском, польском, армянском, албанском, курдском и хорватском языках. Если речь идет о других языках, необходимо чтобы Вы обеспечили переводчика.

### **Длительность рассмотрение Вашей жалобы?**

Жалобы рассматриваются безотлагательно в срок максимально до 30 дней. Если срок превышает 30 дней, Вас будут информировать о факте и причинах задержки

Все жалобы и решения по ним записаны в специальной книге жалоб, которая находится в секретариате организации. Вы имеете право ее потребовать.

### **Порядок при устной жалобе**

Работник, которому Вы подаете жалобу, должен записать ее в книгу жалоб и договорится с Вами о месте и дате передачи решения по Вашей жалобе.

### **Порядок при письменной жалобе**

После получения письменной жалобы она будет зарегистрирована в книге жалоб, а решение по Вашей жалобе будет послано почтой на адрес, который указан в жалобе. Письменную жалобу Вы можете подать, с записью в книгу жалоб, лично. В этом случае с Вами будет оговорено время и место передачи решения по Вашей жалобе. Письменная жалоба может быть подана в ящик жалоб и предложений, который находится в секретариате организации.

### **Порядок при анонимной жалобе**

Анонимная жалоба будет зарегистрирована в книге жалоб. Решение по анонимной жалобе будет вывешено на протяжении 30 дней в приемной консультационного пункта.

Работник, который принял жалобу, (если речь не идет о конкретном работнике) должен передать информацию уполномоченному или вышестоящему работнику на протяжении одного рабочего дня.

На все жалобы ведется письменный учет в книге жалоб, где контролируется процесс решения жалоб, который включает в себя полное описание конкретной жалобы. Заметки о жалобах вкладываются также в документацию клиента. По возможности запись жалобы подписывается обеими сторонами. Ответ на жалобу всегда выдается в письменном виде (если клиент и работник организации, в случае устной договоренности, не договорятся иначе, что должно быть отмечено в книге жалоб) и регистрируется в книге жалоб. В случае, если в первом письменном ответе не указано окончательное решение ситуации, назначается дата, до которой жалоба будет решена.

#### Необходимо подать жалобу лично?

Как жалобщик, Вы можете выбрать вместо себя представителя, допустим, близкого Вам человека или переводчика, для подачи Вашей жалобы.

#### Что делать в случае несогласия с решением по Вашей жалобе?

При несогласии с окончательным решением по жалобе, можно подать кассацию в следующих организациях:

#### **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](mailto:podatelna@ochrance.cz)

#### **Úřad vysokého komisaře pro uprchlíky OSN**

UNHCR v České republice  
Rytířská 31  
11000 Praha Tel.: + 420 776 437 775