



**Інформація для тих, що користуються, або бажають користуватися
послугами Консультаційного пункту для іноземців і біженців
Єпископської католицької Карітас Градец Кралове**

Яка місія консультаційного центру?

Безкоштовне надання консультаційних послуг фахівцями – консультантами іноземцям та біженцям, незалежно від їх раси, національності, соціальної групи, політичних та релігійних переконань, запобігання їх соціальній ізоляції та допомога в інтеграції в суспільство.

Яка наша мета?

- 1) Надання консультацій з соціальних та юридичних питань, покращення інформованості іноземців (особливо в наступних сферах: дозвіл на перебування в Чеській Республіці, працевлаштування, житло, соціальна система, освіта, охорона здоров'я та страхування, підприємництво) та посилення соціокультурної орієнтації іноземця в чеському середовищі (зокрема допомога при перемовинах в урядових організаціях та опосередкуванні контактів на інші послуги та об'єкти).
- 2) Надання контактної інформації про відповідні послуги (надання матеріальної допомоги, інтеграційні та освітні заходи та курси, меблювання інтеграційних квартир), надання контактів на благодійні служби Карітас в Чеській Республіці та інші установи (поліція у справах іноземців, департамент МВС у справах біженців та міграційної політики, органи влади, муніципалітети, громадські організації тощо) і розвиток співпраці з цими центрами послуг.

Кому ми допомагаємо?

Іноземцям та біженцям, які опиняються в тяжкій соціальній ситуації або ризикують мати певну соціальну ситуацію, особливо через статус їх перебування, мовний бар'єр, культурні відмінності або незнання їхніх прав та обов'язків.

В яких ситуаціях ми допомагаємо?

- незнання ваших прав та обов'язків та небезпека, що може поставити під загрозу ваше перебування в Чеській Республіці
- залежність від посередника, що обмежує вашу самодостатність і свободу прийняття рішення
- недостатнє знання чеської мови і, відповідно, труднощі у працевлаштуванні, залежність від посередника, залежність від фінансової допомоги соціальної системи
- ризик соціальної ізоляції, який може бути наслідком приналежності до раси, національності, релігії, статусу місця проживання або незнання норм соціокультури
- ізоляція іноземців, що призводить до фрустрації, психологічних проблем та нездатності інтегруватися в суспільство.

В чому полягає принцип роботи консультаційного центру?

БЕЗПЛАТНІ ПОСЛУГИ, ДИСКРЕТНІСТЬ, НЕЗАЛЕЖНІСТЬ ТА НЕУПЕРЕДЖЕНІСТЬ

Працівники консультаційного пункту стежать за дотриманням прав про нерозголошення і охорону особистих даних, дотримують рівність та солідарність.

Де і коли можете скористатися нашими послугами

Ви можете нас відвідати особисто, за адресою нашого консультаційного пункту:

Консультаційний пункт для іноземців і біженців

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

Наші послуги надаємо і вдома, на території Кралоувеградського краю. Зв'язатися з нами ви можете по телефону або e-mail. Заздалегідь можна домовитися про зустріч в неробочий час.

Консультації надаємо

	у консультаційному пункті	вдома
Понеділок	9:00- 12:00 13:00-18:00	9:00-12:00 13:00-16:00
Вівторок	9:00-12:00 13:00-16:00	по попередній домовленості
Середа	9:00-12:00 13:00-18:00	9:00-12:00 13:00-16:00

За попередньою індивідуальною домовленістю також можливі консультації поза вказаний час.

Як проходить надання послуг?

При першій зустрічі необхідно домовитися з працівником консультаційного пункту про те, якою мовою будуть проходити консультації. Працівник ознайомить Вас з областю, типом, умовами і обсягом часу на пропоновані послуги, а Ви вирішите, якими з послуг і в якому обсязі скористатися. Ваше рішення буде прийнято працівником. Спільно домовимося стосовно мети, яку Ви хочете досягти, для поліпшення Вашої ситуації. Виходячи зі встановленої мети сплануємо дії, які проводитимуть наші працівники, і які робитимете Ви. Якщо наші переговори Ви не перервете, вважатимемо, що угода про надання послуг є діючою і продовжуватимемо згідно нашої домовленості.

Інформація про охорону особистих даних

Інформація для клієнтів наших послуг щодо захисту персональних даних

Для того, щоб Консультаційний центр для іноземців та біженців Єпархіальної благодійної організації міста Градець Кралове надавав Вам достатньо якісні послуги, як правило, потрібні деякі Ваші персональні дані. Вони потрібні, щоб допомогти у вирішенні певних питань чи ситуацій, з якими Вам допомагає Консультаційний центр. Деякі дані можуть знадобитися для потреб реалізованих проєктів, пов'язаних із соціальними послугами. З цих причин соціальний працівник вас попросить заповнити свої персональні дані у Картці клієнта. Інформація про обробку персональних даних надається в окремому документі мовними версіями на веб-сайті нашої організації або на дошці оголошень у приміщенні Консультаційного центру для іноземців та біженців.

Ви можете користуватися послугами анонімно. Але може статися так, що якщо ви не надасте якісь необхідні дані, послуга не зможе бути вам повністю надана. Працівник чітко попередить вас про цей факт.

До усіх особистих даних працівники консультаційного пункту повинні відноситися тактично, охороняти їх від доступу не уповноважених осіб і протидіяти зловживанню ними. Працівники зобов'язані не розголошувати цю інформацію навіть після закінчення робочого договору з організацією.

До кожного, хто до нас звернеться, буде прикріплений, так званий, ключовий працівник, з яким ви розроблятимете план послуг, що надаються. Ключовим працівником є той, хто з Вами працюватиме тривалий час і надаватиме Вам необхідні послуги. Якщо цей працівник відсутній, за Вашою згодою, його роль виконуватиме інший працівник. В разі Вашої незгоди, буде обумовлено час зустрічі з Вашим ключовим працівником.

Про кожну дію та послуги, що надаються, працівник центру веде відповідні нотатки, які вкладаються в базу даних. Доступ до цієї інформації мають лише працівники консультаційного пункту і працівники, що мають на це право (директор, контрольний орган і ін.). Ви теж маєте право, за домовленістю з працівником консультаційного пункту, переглянути свої дані. Якщо Ви не дасте згоду на ведення нотаток про Вас, в цьому випадку вестиметься лише анонімна справа, яка слугує лише для статистики.

Припинення надання послуг за бажанням клієнта

Клієнт, зі свого боку, завжди має право відмовитися від послуг консультаційного пункту. Це рішення працівники завжди дотримуватимуть.

У деяких випадках консультаційний пункт може відмовити в наданні послуг:

- Неможливість надання послуг, які Вам потрібні
- Нестача робочого часу, перевантаженість консультаційного пункту
- Клієнт знаходиться під впливом алкоголю, наркотиків, поводить себе агресивно, ставить під загрозу себе або своє оточення.

Що Ви можете робити, якщо Ви не задоволені нашими послугами?

Ви маєте право скаржитися і пред'являти претензії стосовно якості послуг, що надаються. Скарги і пропозиції служать для поліпшення наших послуг і вдосконалення індивідуального підходу до клієнта. Скарги і пропозиції Ви можете висловлювати в усній та письмовій формі (книга скарг знаходиться в секретаріаті організації). Скаргу можна подати анонімно, наприклад, в спеціальну скриньку в приймальні консультаційного пункту.

Кому Ви можете скаржитися?

Свої скарги і претензії Ви можете направити безпосередньо працівникам консультаційного пункту, начальникові пункту та іншим працівникам організації, включаючи директора.

Якою мовою Ви можете скаржитися?

Скарги в усній і письмовій формі Ви можете подати чеською, російською, англійською і німецькою мовами, в разі письмової скарги на французькій, іспанській, польській, вірменській, албанській, курдській і хорватській мовах, ми забезпечимо переклад. Якщо йдеться про інші мови, необхідно щоб Ви забезпечили перекладача.

Тривалість розгляду Вашої скарги?

Скарги розглядаються невідкладно в строк максимально до 30 днів. Якщо термін перевищує 30 днів, Вас інформуватимуть про факт і причини затримки.

Всі скарги і рішення по них записані в спеціальній книзі скарг, яка знаходиться в секретаріаті організації. Ви маєте право її зажадати.

Порядок при усній скарзі

Працівник, якому подаєте скаргу, повинен записати її в книгу скарг і домовитися з Вами про місце і дату передачі рішення по Вашій скарзі.

Порядок при письмовій скарзі

Після одержання письмової скарги, вона буде зареєстрована в книзі скарг, а рішення по Вашій скарзі буде надіслано поштою на адресу, яка вказана у скарзі. Письмову скаргу Ви можете подати, із записом в книгу скарг, особисто. В цьому випадку з Вами буде обумовлено час і місце передачі рішення по Вашій скарзі. Письмова скарга може бути подана у скриньку скарг і пропозицій, яка знаходиться в секретаріаті організації.

Порядок при анонімній скарзі

Анонімна скарга буде зареєстрована в книзі скарг. Рішення по анонімній скарзі буде вивішено впродовж 30 днів в приймальні консультаційного пункту.

Працівник, який прийняв скаргу (якщо не йдеться про конкретного працівника) повинен передати інформацію уповноваженому або вищестоящому працівнику на протязі одного робочого дня.

На всі скарги ведеться письмовий облік в книзі скарг, де контролюється процес вирішення скарг, який включає в себе повне описання конкретної скарги. Нотатки про скарги вкладаються також в документацію клієнта. По можливості, запис скарги має бути підписаний обома сторонами. Відповідь на скаргу завжди видається письмово (якщо клієнт і працівник організації, в разі усної домовленості, не домовляться інакше, що має бути відмічене в книзі скарг) і реєструється в книзі скарг. У випадку, якщо в першій письмовій відповіді не вказано остаточне вирішення ситуації, призначається дата, до якої скарга буде вирішена.

Необхідно подати скаргу особисто?

Як скаржник, Ви можете обрати замість себе представника, наприклад, близьку Вам людину або перекладача, для подання Вашої скарги.

Що робити в разі незгоди з рішенням Вашої скарги?

Проти остаточного рішення (В разі незгоди з остаточним рішенням) по скарзі можна подати касацію в наступних організаціях:

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