

**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 байгууллагатай 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 байгууллагатай 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 төвд чех, орос, украин, англи хэлээр ярих боломжтой ба бусад хэлээр ярьдаг бол орчуулагч хэрэгтэй. Энд дурдсан хэлээр ярих бол урьдчилж захиалга өгөх шаардлагатай ба захиалгагүй ирсэн тохиолдолд орчуулагч байхгүй байх эрсдэлтэй.

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	8:00- 12:00 13:00-17:00	9:00-12:00 13:00-16:00
Мягмар	9:00-12:00 13:00-16:00	
Лхагва	8:00-12:00 13:00-17:00	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 болон манай зөвлөгөө өгдөг бусад ажилтнууд 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 хэрхэн гаргаж болох вэ?

Сэтгэгдэл эсвэл санал хүсэлт гаргавал бид маш их баяртай байх болно. Санал хүсэлтээ чех, орос, украин, монгол, англи, вьетнам, герман хэлээр бичнэ үү. Хэрэв энэ нь өөр хэлээр бичих бол орчуулга хийсэн байх ёстой. Үүдний танхимд байрлах танилцуулга болон бусад материал бүхий шүүгээний хажуугийн хүсэлт, гомдлын хайрцагт санал хүсэлтээ үлдээгээрэй. Сэтгэгдэл, саналаа бичихийн тулд коридор болон хүлээн авах өрөөнд байгаа санал асуулгын хуудсыг ашиглаж болно.

Санал гомдол

Та Гадаадын иргэн, дүрвэгсдэд зөвлөгөө өгөх төвөөс үзүүлж буй үйлчилгээний чанарт гомдол гаргах эрхтэй. Гомдол нь юуны түрүүнд үйлчилгээний чанарыг сайжруулахад чиглэнэ. Гомдлыг амаар, бичгээр болон цахим хэлбэрээр чех, орос, украин, монгол, англи, вьетнам, герман хэлээр гаргаж болно. Хэрэв үйлчлүүлэгч өөр хэлээр гомдол гаргасан тохиолдолд орчуулга хийлгэсэн байх эсвэл орчуулагчтай байх ёстой. Мөн нэрээ нууцалж гомдол гаргаж болно. Мөн мэдээллийн хэрэгслээр зөвлөгөө өгөх оффисын хаалганы гаднах шатны эсрэг талын коридорт сурталчилгааны материал бүхий шүүгээний хажуугийн хүсэлт тодорхой тэмдэглэсэн хүсэлт, гомдлын хайрцагт хийх эсвэл Зөвлөгөө өгөх төвд шууд гаргаж болно Өргөдөл гомдлыг нэн даруй шийдвэрлэдэг боловч 30-аас доошгүй хоногийн дотор, хэрэв заасан хугацааг биелүүлэх боломжгүй бол эдгээр шалтгааны талаар танд мэдэгдэх болно. Гомдол хүлээн авсан зөвлөх төвийн ажилтан тухайн мэдээллийг дараагийн ажлын өдрөөс хэтрүүлэхгүйгээр ахлах ажилтан эсвэл дээд албан тушаалтны төлөөлөлд шилжүүлэх үүрэгтэй. Бүх гомдол, түүнийг хянан шийдвэрлэх ажиллагааны талаар байгууллагын ажлын албанд хадгалагддаг гомдлын дэвтэрт бүртгэнэ

Амаар гомдол гаргах

Зөвлөгөө өгөх төвийн ажилтан таны гомдлыг гомдлын дэвтэрт бүртгэж, гомдлыг шийдвэрлэх арга, шийдвэрлэсэн мэдээллийг хүлээлгэн өгөх газрын талаар тохиролцоно

Бичгээр гомдол гаргах

Бичгээр гаргасан гомдлыг хүлээж авсны дараа гомдлын дэвтэрт бүртгэж, гомдлыг шийдвэрлэсэн хариуг гомдолд заасан хаягаар шуудангаар илгээнэ.

Цахим хэлбэрээр гомдол гаргах

Цахимаар гаргасан гомдлыг хүлээж авсны дараа гомдлын дэвтэрт бүртгэж, гомдлыг шийдвэрлэсэн хариуг гомдолд заасан хаягаар цахимаар илгээнэ.

Нэрээ нууцалж гомдол гаргах

Нэрээ нууцалж бичгээр гаргасан гомдлыг шуудангаар илгээсэн эсвэл санал гомдлын хайрцагт хийсэн тохиолдолд хүлээж авсны дараа гомдлын дэвтэрт бүртгэж, 30 хоногт

багтаан шийдвэрлэх ба Зөвлөгөө өгөх төвийн үүдний хонгилд байрлах самбарт энэхүү мэдээллийг байрлуулах ба энд зар мэдээлэл үнэгүй байршуулах боломжтой.

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:

Ředitelství diecézní katolické charity Hradec Králové

Velké náměstí 35/44, 500 01 Hradec Králové

telefon: 495 063 135

e-mail: dchhk@hk.caritas.cz

Biskupství královéhradecké: Velké náměstí 35/44, 500 01 Hradec Králové

telefon: 495 063 611

e-mail: biskupstvi@bihk.cz

Veřejného ochrance práv: Údolní 39, 602 00 Brno

telefon: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Úřad vysokého komisaře pro uprchlíky OSN

UNHCR v České republice

Rytířská 31, 110 00 Praha

telefon: 776 437 775