



Информация для заявителей и пользователей услуг
Интеграционный центр для иностранцев и беженцев
Епархиальная католическая Каритас в Градец Кралове

Какова основная цель Консультационного центра?

Предоставлять профессиональные бесплатные консультационные услуги иностранцам и беженцам независимо от их расы, национальности, социальной группы, политических убеждений или религиозной принадлежности с целью предотвращения их социальной изоляции и поддержки их интеграции в общество.

Каковы наши цели?

1. Предоставляя социальные и юридические консультации, мы хотим информировать иностранцев (особенно по вопросам проживания в Чехии, трудоустройства, жилья, социальной системы, образования, здравоохранения и страхования, предпринимательства) и укреплять их социокультурную ориентацию в чешской среде.
2. Посредничать в доступе к последующим услугам (предоставление материальной помощи, интеграционные и образовательные мероприятия и курсы), а также устанавливать контакты с Каритас в Чехии и другими учреждениями (иностранная полиция, ОАМР, региональные управления, муниципалитеты, НПО и др.) и развивать сотрудничество с этими службами.
3. Предоставлять психологическую поддержку для преодоления или облегчения текущих психологических трудностей иностранцев, особенно в связи с жизнью в другой культурной среде, а также в вопросах семейных или партнерских отношений и в любых других жизненных кризисах.

Кто наша целевая группа, кому мы можем помочь?

Иностранцам и беженцам, которые в связи со своим статусом проживания, языковым барьером, культурными различиями или недостатком знаний о своих правах и обязанностях оказались в неблагоприятной социальной ситуации или подвержены риску такой ситуации. Услуга может предоставляться всем возрастным группам. Для несовершеннолетних иностранцев при соблюдении следующих условий:

Социальное и юридическое консультирование

Иностранцы в возрасте от 0 до 15 лет.

До 15 лет неблагоприятная социальная ситуация ребенка рассматривается исключительно с его законным представителем или опекуном.

Иностранцы в возрасте от 15 до 18 лет.

Клиенты в возрасте от 15 до 18 лет могут пользоваться услугой самостоятельно. Однако консультант проверяет возраст иностранца, наличие законного представителя или опекуна в Чехии и оценивает, способен ли клиент самостоятельно справиться с неблагоприятной

социальной ситуацией. Консультант также может сотрудничать с законным представителем или опекуном в интересах несовершеннолетнего.

Услуга не может предоставляться несовершеннолетним без сопровождения, за исключением случаев, когда имеется согласие и сотрудничество с Отделом социальной и юридической защиты детей (OSPOD).

Психологическое консультирование

Психологическое консультирование для несовершеннолетних в возрасте 0–15 лет.

Психологическое консультирование, включая терапию, для детей младше 15 лет возможно только с согласия законного представителя или опекуна. Карточка клиента заполняется на имя ребёнка и подписывается законным представителем или опекуном.

Психологическое консультирование для несовершеннолетних в возрасте 15–18 лет.

Клиенты в возрасте от 15 до 18 лет могут самостоятельно пользоваться услугой. Однако консультант проверяет возраст иностранца, наличие законного представителя или опекуна в Чехии, а также оценивает, способен ли клиент самостоятельно справляться с неблагоприятной социальной ситуацией. Консультант может, в интересах несовершеннолетнего, сотрудничать с законным представителем или опекуном. Терапия в рамках психологического консультирования оказывается только с согласия родителей до достижения 18 лет.

В каких ситуациях мы можем помочь?

- если вы не знаете своих прав и обязанностей, что может привести к потере вида на жительство в Чехии;
- если вы зависите от посредника, который ограничивает вашу независимость и свободу принятия решений;
- если вы недостаточно хорошо говорите по-чешски, что затрудняет поиск работы, приводит к зависимости от посредника или социального пособия и т.п.;
- если вы находитесь под риском социальной изоляции из-за вашей расы, национальности, религии, статуса проживания или незнания социокультурных норм;
- если вы чувствуете себя изолированным, что может привести к фрустрации, проблемам с психическим здоровьем и неспособности интегрироваться в общество;
- если вы испытываете психологические трудности, особенно связанные с жизнью в иной культурной среде, проблемами в семье или отношениях, стрессом или жизненным кризисом, и не можете получить другую психологическую помощь из-за языкового барьера или сложной социальной ситуации.

Наши принципы

БЕСПЛАТНО, КОНФИДЕНЦИАЛЬНО, НЕПРЕДВЗЯТО.

Консультанты обеспечивают уважение прав человека и основных свобод, соблюдение правил защиты персональных данных, конфиденциальность и индивидуальный подход к каждому клиенту.

На каких языках вы можете с нами общаться?

В нашем консультационном центре вы можете общаться на чешском, русском, украинском, монгольском или английском языках. Если вам нужен другой язык, вы должны самостоятельно организовать переводчика. Если нужен перевод на перечисленные языки, пожалуйста, заранее записывайтесь на приём, так как без предварительной записи переводчик может быть недоступен.

С кем вы встретитесь в нашем консультационном центре? Кто оказывает услуги?

Квалифицированные социальные работники, сотрудники социальных служб, юристы-консультанты, психологи и переводчики (интеграционные работники).

Где и когда вы можете воспользоваться нашими услугами?

Вы можете посетить нас лично по адресу ниже, где мы предоставляем услуги:

Консультационный центр для иностранцев и беженцев

Епархиальная католическая Каритас в Градец Кралове

Šafaříkova 666/9

500 02 Градец-Кралове

Контакты:

тел.: 492 604 940, 731 402 301, 731 402 303

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

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

Мы также предоставляем выездные услуги в регионе Градец Кралове. Вы можете связаться с нами по телефону или электронной почте.

Мы предоставляем консультации:

	В городе Градец Кралове	В регионе
Понедельник	8:00- 12:00 13:00-17:00	9:00-12:00 13:00-16:00
Вторник	9:00-12:00 13:00-16:00	
Среда	8:00-12:00 13:00-17:00	9:00-12:00 13:00-16:00

Консультации вне указанных часов работы возможны по предварительной договоренности.

Как предоставляются наши услуги?

При первом обращении вы договоритесь с консультантом о языке общения. Консультант затем проинформирует вас об объеме, виде, условиях и доступности предлагаемой услуги. Консультант оценит, находитесь ли вы в неблагоприятной социальной ситуации (см. раздел «В каких ситуациях мы помогаем») и какова ваша просьба.

Под просьбой понимается ваша потребность и причина обращения в консультационный центр за помощью. После этого вы решаете и выбираете, какую услугу и в каком объеме хотите получить. Консультант уважает ваше решение и выбор. Вместе вы договоритесь о цели, которую хотите достичь для улучшения вашей ситуации. Цель основывается на вашей просьбе и возможностях услуги. В соответствии с поставленной целью мы планируем конкретные задачи — что сделают наши сотрудники и что сделаете вы. Вы будете оценивать прогресс достижения цели вместе с консультантом.

Особенности психологического консультирования

Психолог, как и весь консультативный персонал, связан обязанностью сохранять конфиденциальность. Однако важная информация, которая может повлиять на вашу общую социальную ситуацию, может быть передана внутри консультационной команды для выполнения вашей индивидуальной цели и улучшения неблагоприятной ситуации. Если вы

согласны с психологом на терапию в рамках психологического консультирования, вы можете пройти 10 сеансов по 50 минут каждый, после чего цели терапии будут оценены и будут рассмотрены дальнейшие шаги. Психологическое консультирование может быть прервано на срок до 2 месяцев, если вы не отмените запись как минимум за 24 часа до назначенного сеанса.

Консультирование с использованием дистанционной связи (например, телефон, электронная почта)

Вы можете связаться с консультантом с помощью метода дистанционной связи. В таких случаях планирование услуги происходит на тех же условиях, что и при очных консультациях. Однако, если вы хотите использовать услугу в полном объеме, вам необходимо лично посетить консультационный центр и заполнить клиентскую карту. Последующие встречи могут проходить дистанционно.

Информация для клиентов о защите персональных данных

Чтобы Консультационный центр для иностранцев и беженцев Епархиальной католической Каритас в Градец Кралове мог предоставить качественные услуги, ему обычно необходимы некоторые ваши персональные данные, нужные для помощи в определённых процедурах. Некоторые данные могут быть необходимы для проектов, связанных с социальными услугами. Поэтому консультант попросит вас заполнить клиентскую карту. Информация о обработке персональных данных доступна в отдельном документе на разных языках на сайте организации или на информационной доске в Консультационном центре.

Все персональные данные должны обрабатываться консультантами очень аккуратно, защищаться от несанкционированного доступа и неправильного использования.

Консультанты связаны обязанностью конфиденциальности. Однако консультанты и переводчики обязаны по закону сообщать, если узнают о планировании или совершении преступления и не препятствуют его совершению. Они также обязаны сообщать органам социальной и юридической защиты детей при подозрении на пренебрежение со стороны законного представителя или опекуна ребенка, либо если ребенок находится в серьезной опасности (в соответствии с законом о социальной и юридической защите детей).

Анонимность

Вы можете воспользоваться услугой, даже если хотите оставаться анонимным. Однако сотрудник может потребовать подтвердить ваш возраст, так как услуга не может предоставляться самостоятельно иностранцам младше 15 лет. Если вы не предоставите необходимую информацию, услуга может быть предоставлена не в полном объеме. Сотрудник обязательно сообщит вам об этом. Даже при анонимности необходимо зафиксировать предоставление услуги в базе данных. Вы договоритесь с сотрудником, как вас идентифицировать — например, по имени, прозвищу или другому обозначению. Также будут зафиксированы ваша национальность, статус проживания и примерный возраст. Анонимные пользователи не имеют права на терапию из-за необходимости установления доверительных отношений с психологом.

Ключевой сотрудник

Каждому пользователю назначается постоянный так называемый ключевой сотрудник, с которым вы будете планировать и оценивать предоставление услуги. Ключевой сотрудник — это человек, который будет работать с вами длительное время и предоставлять услуги. Если ключевой сотрудник отсутствует, его обязанности может временно выполнять другой сотрудник с вашего согласия. Если вы не согласны с этим изменением, будет назначена встреча с вашим ключевым сотрудником.

Записи о предоставленных услугах

По каждому приему и оказанной услуге сотрудники консультационного центра ведут запись, которая хранится в базе данных клиентов. Доступ к этой информации ограничен только сотрудниками консультационного центра или иными уполномоченными лицами, такими как контролирующие органы и т.д. Вы также имеете право в любое время ознакомиться со своими записями по согласованию с сотрудником консультационного центра. Запрещается аудио – и видеозапись встреч. Однако вы можете вести записи, фотографировать важную информацию с веб-сайтов или договориться с консультантом, чтобы он прислал вам по электронной почте краткое резюме важной информации для помощи в решении вашей жизненной ситуации.

Можете ли вы самостоятельно прекратить предоставление услуги?

Вы имеете право прекратить услугу в любое время. Это решение с уважением будет воспринято социальным работником или консультантом.

В исключительных случаях консультационный центр может отказать в предоставлении услуги, если:

- Мы не предоставляем запрашиваемую вами услугу
- Вы не относитесь к целевой группе нашей услуги
- Консультационный центр достиг своей пропускной способности

Если вы недовольны нашими услугами или, наоборот, хотите оставить позитивный отзыв?

Вы можете оставить комментарий, предложение по улучшению услуги или благодарность следующими способами:

1. Написать на бумаге и положить в ящик «Пожелания и жалобы» в коридоре возле полки с информационными буклетами
2. Заполнить анкету — она доступна в помещении консультационного центра
3. Заполнить электронную форму обратной связи — QR-код размещен на ящике «Пожелания и жалобы»

Если в комментарии или предложении выражено недовольство и при этом указаны контактные данные, вас проинформируют о возможности подачи жалобы и порядке её рассмотрения.

Жалоба

Жалоба — это заявление о неудовлетворенности качеством или способе предоставления социальной услуги. Для правильного рассмотрения жалобы заявитель должен предоставить необходимые данные (см. ниже) для оформления письменного ответа. Если эти данные не предоставлены, заявление не рассматривается как жалоба, а как комментарий или предложение.

Как подать жалобу?

1. Поместить письменную жалобу в ящик «Пожелания и жалобы» в коридоре или отправить по почте на адрес организации
2. Устно сообщить о жалобе сотруднику; сотрудник вместе с вами запишет её в книгу жалоб
3. Написать жалобу в электронном виде и отправить по электронной почте

Кто может подать жалобу?

- а) Лицо, получающее или получавшее социальные услуги
- б) Законный представитель, опекун или попечитель лица, получающего или получавшего социальные услуги
- в) Близкое лицо, если лицо, получающее услугу, не может подать жалобу самостоятельно из-за состояния здоровья или смерти
- г) Лицо, уполномоченное лицом, получающим социальные услуги
- д) Член домохозяйства лица, получающего услуги, имеющий законное право представлять его
- е) Сотрудник поставщика социальной услуги (все вместе именуется «заявитель»)

Что должна содержать жалоба?

- Имя и фамилия заявителя
- Идентификация пользователя услуги, к которому относится жалоба
- Отношение заявителя к пользователю услуги (см. список выше)
- Документ, подтверждающий полномочия, если жалобу подает уполномоченный представитель
- Адрес или электронная почта заявителя для ответа
- Дата подачи жалобы
- Описание жалобы — подробный рассказ о ситуации, желательно с точными формулировками/заявлениями
- Подпись заявителя

Анонимные жалобы или жалобы без необходимых данных **рассматриваются только как предложения** и не обрабатываются как официальные жалобы из-за отсутствия данных для письменного ответа.

Сроки и язык подачи жалобы

Жалоба должна быть подана в течение 1 года со дня события.

Ответ дается в течение 30 дней с момента получения жалобы.

Жалобы можно подавать на чешском, русском, украинском, монгольском или английском языках. Если используется другой язык, клиент должен организовать переводчика.

Вы также можете запросить рассмотрение жалобы в Министерстве труда и социальных дел. Вы можете обратиться в Министерство в течение 60 дней после получения письменного ответа от поставщика услуг, если не согласны с решением или если жалоба не была рассмотрена в установленный срок.

Контакты:

Министерство труда и социальных дел Чешской Республики

Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

Телефон: +420 950 191 111

Email: posta@mpsv.cz

В заявлении необходимо указать причину запроса рассмотрения.

Другие инстанции, куда можно обратиться:

Юридический представитель учредителя:

Епархия Градец Кралове

Velké náměstí 35, 500 01 Hradec Králové

Телефон: +420 495 063 611
Email: biskupstvi@diecezehk.cz

Общественный защитник прав (омбудсмен):

Údolní 39, 602 00 Brno
Телефон: +420 542 542 888
Email: podatelna@ochrance.cz

Все ваши жалобы, предложения, отзывы и пожелания важны для нас и помогают улучшать качество наших услуг.