



**Diecézní charita
Hradec Králové**

**Інформація для заявників та користувачів послуг
Інтеграційний центр для іноземців та біженців
Єпархіальна католицька Карітас в м. Градець Кралоуе**

Яка основна мета Консультаційного центру?

Надання професійних **безкоштовних** консультаційних послуг іноземцям та біженцям незалежно від їх раси, національності, соціальної групи, політичних переконань або релігійної приналежності з метою запобігання їх соціальній ізоляції та підтримки інтеграції в суспільство.

Які наші цілі?

- 1) *Надаючи соціальні та юридичні консультації*, ми прагнемо інформувати іноземців (особливо з питань проживання в Чехії, працевлаштування, житла, соціальної системи, освіти, охорони здоров'я та страхування, підприємницької діяльності) та зміцнювати їх соціокультурну орієнтацію в чеському середовищі.
- 2) *Сприяти доступу до подальших послуг* (надання матеріальної допомоги, інтеграційні та освітні заходи й курси), а також встановлювати контакти з Карітас у Чехії та іншими установами (іноземна поліція, ОАМР, крайові управління, муніципалітети, тощо) та розвивати співпрацю з цими службами.
- 3) *Надавати психологічну підтримку для подолання* або полегшення поточних психологічних труднощів іноземців, особливо у зв'язку з життям в іншому культурному середовищі, а також у питаннях сімейних або партнерських стосунків та будь-яких інших життєвих кризах.

Хто наша цільова група, кому ми можемо допомогти?

Іноземцям та біженцям, які через свій статус перебування, мовний бар'єр, культурні відмінності або нестачу знань про свої права та обов'язки опинилися в несприятливій соціальній ситуації або ризикують у неї потрапити. Послуга може надаватися усім віковим групам. Для неповнолітніх іноземців за умови дотримання таких умов:

Соціальні та юридичні консультації

Іноземці віком від 0 до 15 років

До 15 років несприятлива соціальна ситуація дитини розглядається виключно із її законним представником або опікуном.

Іноземці віком від 15 до 18 років

Клієнти віком від 15 до 18 років можуть користуватися послугою самостійно. Проте консультант перевіряє вік іноземця, наявність законного представника або опікуна в Чехії та оцінює, чи здатен клієнт самостійно справлятися з несприятливою соціальною ситуацією.

Консультант також може співпрацювати із законним представником або опікуном в інтересах неповнолітнього.

Послуга не може надаватися неповнолітнім без супроводу, за винятком випадків, коли є згода та співпраця з Відділом соціального і правового захисту дітей (OSPOD).

Психологічне консультування

Психологічне консультування для неповнолітніх віком 0–15 років

Психологічне консультування, включаючи терапію, для дітей віком до 15 років можливе лише за згодою законного представника або опікуна. Картка клієнта заповнюється на ім'я дитини та підписується законним представником або опікуном.

Психологічне консультування для неповнолітніх віком 15–18 років

Клієнти віком від 15 до 18 років можуть самостійно користуватися послугою. Однак консультант перевіряє вік іноземця, наявність законного представника або опікуна в Чехії, а також оцінює, чи здатен клієнт самостійно справлятися з несприятливою соціальною ситуацією. Консультант може, в інтересах неповнолітнього, співпрацювати із законним представником або опікуном. Терапія в рамках психологічного консультування надається лише за згодою батьків до досягнення 18 років.

У яких ситуаціях ми можемо допомогти?

- якщо ви не знаєте своїх прав та обов'язків, що може призвести до втрати виду на проживання в Чехії;
- якщо ви залежите від посередника, який обмежує вашу незалежність і свободу прийняття рішень;
- якщо ви недостатньо добре володієте чеською мовою, що ускладнює пошук роботи, призводить до залежності від посередника або соціальної допомоги тощо;
- якщо ви перебуваєте під ризиком соціальної ізоляції через вашу расу, національність, релігію, статус перебування або незнання соціокультурних норм;
- якщо ви відчуваєте себе ізольованим, що може призвести до фрустрації, проблем із психічним здоров'ям і неможливості інтегруватися в суспільство;
- якщо ви переживаєте психологічні труднощі, особливо пов'язані з життям в іншому культурному середовищі, проблемами в родині або стосунках, стресом чи життєвою кризою, і не можете отримати іншу психологічну допомогу через мовний бар'єр або складну соціальну ситуацію.

Наші принципи

БЕЗКОШТОВНО, КОНФІДЕНЦІЙНО, НЕУПЕРЕДЖЕНО.

Консультанти забезпечують повагу до прав людини та основних свобод, дотримання правил захисту персональних даних, конфіденційність та індивідуальний підхід до кожного клієнта.

Якими мовами ви можете з нами спілкуватися?

У нашому консультаційному центрі ви можете спілкуватися чеською, російською, українською, монгольською або англійською мовами. Якщо вам потрібна інша мова, ви повинні самостійно організувати перекладача. Якщо вам потрібен переклад однією з вищезазначених мов, будь ласка, попередньо запишіться на прийом, оскільки без попереднього запису перекладач може бути недоступний.

З ким ви зустрінетеся у нашому консультаційному центрі? Хто надає послуги?

Кваліфіковані соціальні працівники, співробітники соціальних служб, юридичні консультанти, психологи та перекладачі (інтеграційні працівники).

Де і коли ви можете скористатися нашими послугами?

Ви можете відвідати нас особисто за адресою:

Консультаційний центр для іноземців і біженців
Єпархіальна католицька Карітас у Градець Кралове
Šafaříkova 666/9
500 02 Градець Кралове

Контакти:

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

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

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

Ми також надаємо виїзні послуги в регіоні Градець Кралове. Ви можете зв'язатися з нами телефоном або електронною поштою.

Ми надаємо консультації:

	В місті Градець Кралове	В регіоні
Понеділок	8:00- 12:00 13:00-17:00	9:00-12:00 13:00-16:00
Вівторок	9:00-12:00 13:00-16:00	
Середа	8:00-12:00 13:00-17:00	9:00-12:00 13:00-16:00

Консультації поза вказаним робочим часом можливі за попередньою домовленістю.

Як надаються наші послуги?

Під час першого звернення ви домовитесь із консультантом про мову спілкування. Консультант проінформує вас про обсяг, тип, умови та доступність запропонованої послуги. Також він оцінить, чи перебуваєте ви в несприятливій соціальній ситуації (див. розділ «У яких ситуаціях ми допомагаємо») та у чому полягає ваше звернення.

Під зверненням розуміється ваша потреба та причина, через яку ви звертаєтесь до консультаційного центру по допомогу. Після цього ви самі вирішуєте й обираєте, яку послугу й в якому обсязі хочете отримати. Консультант поважає ваше рішення та вибір. Разом ви погоджуєте мету, якої хочете досягти для покращення вашої ситуації. Мета базується на вашому зверненні та можливостях послуги. Відповідно до обраної мети ми плануємо конкретні завдання — що зроблять наші працівники і що зробите ви. Ви будете оцінювати прогрес у досягненні мети разом із консультантом.

Особливості психологічного консультування

Психолог, як і весь консультативний персонал, зобов'язаний зберігати конфіденційність. Проте важлива інформація, яка може вплинути на вашу загальну соціальну ситуацію, може бути передана всередині консультаційної команди з метою досягнення вашої індивідуальної мети й покращення несприятливої ситуації. Якщо ви з психологом погоджуєтесь на терапію в рамках психологічного консультування, ви можете пройти до 10 сеансів по 50 хвилин кожен. Після цього буде оцінено цілі терапії та розглянуто подальші кроки. Психологічне консультування може бути перервано на строк до 2 місяців, якщо ви не скасуєте запис принаймні за 24 години до запланованої зустрічі.

Консультування з використанням дистанційного зв'язку (наприклад, телефон, електронна пошта)

Ви можете зв'язатися з консультантом за допомогою засобів дистанційного зв'язку. У таких випадках планування послуги відбувається на тих самих умовах, що й при особистій консультації. Однак, якщо ви бажаєте скористатися послугою в повному обсязі, вам необхідно особисто відвідати консультаційний центр і заповнити клієнтську картку. Наступні зустрічі можуть проходити дистанційно.

Інформація для клієнтів щодо захисту персональних даних

Для надання якісних послуг Консультаційним центром для іноземців і біженців Єпархіальної католицької Карітас у Градець Кралове зазвичай необхідні деякі ваші персональні дані. Вони потрібні для допомоги в адміністративних процедурах, а також для участі в проєктах соціальних послуг. Тому консультант попросить вас заповнити клієнтську картку.

Інформацію про обробку персональних даних можна знайти у відповідному документі на різних мовах на веб-сайті організації або на інформаційній дошці в центрі.

Усі персональні дані обробляються з максимальною обережністю, захищаються від несанкціонованого доступу чи неправильного використання. Усі консультанти зобов'язані дотримуватися конфіденційності. Водночас консультанти та перекладачі за законом зобов'язані повідомляти про підготовку або вчинення злочину. Вони також мають повідомляти органи соціального захисту дітей у разі підозри на недбале ставлення з боку законного представника або якщо дитина перебуває в серйозній небезпеці (відповідно до закону про соціальний та правовий захист дітей).

Анонімність

Ви можете скористатися послугою анонімно. Однак працівник може попросити підтвердити ваш вік, адже іноземцям до 15 років послуга не може бути надана без законного представника. Якщо ви не надасте потрібну інформацію, послуга може бути обмеженою. Про це вас обов'язково проінформують. Навіть за умов анонімності необхідно зафіксувати надання послуги в базі даних. Ви домовитесь із працівником, як вас ідентифікувати — за ім'ям, прізвищем або іншим позначенням. Також фіксуються ваша національність, статус перебування та приблизний вік. Анонімні клієнти не мають права на терапію, оскільки для неї потрібне встановлення довірливих стосунків із психологом.

Ключовий працівник

Кожному клієнту призначається постійний, так званий ключовий працівник, з яким ви будете планувати й оцінювати надання послуги. Якщо ключовий працівник відсутній, його тимчасово може замінити інший працівник — за вашої згоди. Якщо ви не згодні, вам буде призначено зустріч із вашим ключовим працівником.

Записи про надані послуги

Після кожної консультації та наданої послуги ведеться запис у клієнтській базі даних. Доступ до цієї інформації мають лише працівники консультаційного центру або уповноважені органи. Ви маєте право ознайомитися з цими записами за погодженням із працівником. Аудіо – та відеозапис консультацій заборонено. Але ви можете робити нотатки, фотографувати важливу інформацію з веб-сайтів або домовитись із консультантом, щоб він надіслав вам резюме електронною поштою.

Чи можете ви самостійно припинити користування послугою?

Так, ви маєте право припинити користування послугою будь-коли. Це рішення буде з повагою прийнято соціальним працівником або консультантом.

У яких випадках консультаційний центр може відмовити в наданні послуги?

- Ми не надаємо послугу, яку ви запитуєте
- Ви не належите до цільової групи
- Центр досяг граничної кількості клієнтів

Якщо ви незадоволені нашими послугами або хочете залишити відгук

Ви можете залишити коментар, пропозицію або подяку такими способами:

1. Написати повідомлення на папері та покласти у скриньку «Побажання та скарги» біля стенду з брошурами
2. Заповнити анкету в приміщенні центру
3. Заповнити електронну форму за QR-кодом на скриньці

Якщо в повідомленні є скарга з контактними даними, вас проінформують про можливість подання офіційної скарги.

Скарга

Скарга — це заява про незадоволеність якістю або способом надання соціальної послуги. Для належного розгляду скарги заявник повинен надати необхідні дані (див. нижче) для підготовки письмової відповіді. Якщо ці дані не надані, заява не розглядається як скарга, а як коментар або пропозиція.

Як подати скаргу?

1. Покласти **письмову скаргу** в скриньку "Пропозиції та скарги", яка знаходиться в коридорі, або надіслати поштою на адресу організації.
2. **Усно повідомити** працівника про скаргу; працівник разом із вами запише її до книги скарг.
3. Написати скаргу в електронному вигляді та надіслати **електронною поштою**.

Хто може подати скаргу?

- а) Особа, яка отримує або отримувала соціальні послуги
- б) Законний представник, опікун або піклувальник особи, яка отримує або отримувала соціальні послуги
- в) Близька особа, якщо особа, що отримує послугу, не може подати скаргу самостійно через стан здоров'я або смерть

- г) Особа, уповноважена особою, що отримує соціальні послуги
- д) Член домогосподарства особи, що отримує послуги, який має законне право представляти її
- е) Працівник постачальника соціальної послуги (усі разом іменуються «заявник»)

Щоб скарга була розглянута, потрібно надати такі дані:

- Ім'я та прізвище заявника
- Ідентифікація користувача послуги
- Ваш зв'язок із користувачем
- Документ про уповноваження (за потреби)
- Контактна адреса або e-mail
- Дата подання
- Детальний опис ситуації
- Підпис заявника

Анонімні скарги розглядаються лише як пропозиції.

Строки та мова подання скарги

Скарга подається протягом 1 року з моменту події.

Відповідь надсилається протягом 30 днів.

Мова: чеська, українська, російська, монгольська або англійська. Якщо інша — клієнт сам забезпечує переклад.

Ви також можете звернутися з проханням розглянути скаргу до Міністерства праці та соціальних справ. Ви можете звернутися до Міністерства протягом 60 днів після отримання письмової відповіді від постачальника послуг, якщо не погоджуєтеся з рішенням або якщо скаргу не було розглянуто у встановлений термін.

Куди ще можна звернутися:

Міністерство праці та соціальних справ Чеської Республіки

Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

Тел.: +420 950 191 111

Email: posta@mpsv.cz

Юридичний представник:

Єпархія Градець-Кралоуе

Velké náměstí 35, 500 01 Hradec Králové

Тел.: +420 495 063 611

Email: biskupstvi@diecezehk.cz

Омбудсмен:

Údolní 39, 602 00 Brno

Тел.: +420 542 542 888

Email: podatelna@ochrance.cz

Усі ваші скарги, пропозиції, відгуки та побажання важливі для нас і допомагають покращувати якість наших послуг.