



**Asesoría para extranjeros  
Información para interesados en el servicio, y para clientes.**

**Estimada señora/señor,**

Gracias por su confianza. Nos gustaría brindarle información básica sobre nuestro servicio y presentarle las reglas que rigen la prestación del servicio. El Centro de Asesoramiento para Extranjeros en Pilsen es uno de los servicios de la Obra Caritativa Diocesana en Pilsen. Proporciona asesoramiento social profesional de conformidad con el artículo 37 de la Ley n.º 108/2006 Col., sobre servicios sociales.

**Todos los servicios de asesoramiento se brindan de forma gratuita en nuestras oficinas en la Diócesis de Pilsen, o podemos ir a su domicilio con cita previa.**

**¿Con qué preguntas puedes contactarnos?**

Información relacionada con la vida en la República Checa, como por ejemplo:

- Cuestiones de permisos de residencia, protección temporal, protección internacional, ciudadanía de la República Checa
- Empleo (búsqueda de empleo, cuestiones de legislación laboral...)
- Vivienda (búsqueda de vivienda, negociación con el propietario, arrendador, etc.)
- Educación (búsqueda de una escuela, negociación con la escuela, reconocimiento de cualificaciones en la República Checa, cursos de checo...)
- Seguridad social (cuestiones de prestaciones sociales, pensiones, etc.)
- Atención sanitaria (cuestiones de seguro médico, búsqueda de un médico o centro médico, etc.)
- Asesoramiento jurídico (asistencia en la redacción de recursos, demandas, presentaciones judiciales, etc.)

**¿Qué servicios ofrecemos?**

- Proporcionar información
- Asistencia con cuestiones administrativas (rellenar formularios, redactar un CV, comprender documentos, etc.)
- Acompañamiento y asistencia en negociaciones con autoridades y otras instituciones
- Prestación de servicios de traducción, interpretación y otros servicios
- Proporcionar asistencia material en casos justificados

**El servicio está destinado a: Inmigrantes y solicitantes de asilo.**

- Extranjeros y refugiados
- Ciudadanos checos con vínculos con extranjeros
- Familiares de extranjeros y refugiados.

**Principios de los servicios prestados, que seguimos al cooperar con el cliente:**

**• Enfoque individual**

El servicio se basa en las necesidades individuales de los clientes, apoya la aplicación de su propia voluntad, objetivos e ideas, conduce a la responsabilidad de sus propias vidas y al desarrollo de su independencia e inclusión social. El cliente tiene derecho a expresar sus actitudes y opiniones y a recibir retroalimentación del trabajador de servicio.

**• Soporte de acceso activo**

Los trabajadores de servicio apoyan la independencia del cliente y su enfoque activo en la solución de su propia situación, su independencia y autosuficiencia.

- **Acceso igualitario** a todas las personas del grupo objetivo sin distinción.

- **Respeto a las decisiones del cliente**

Proporcionaremos al cliente toda la información necesaria para tomar una decisión, pero la decisión final la toma únicamente él.

- **Anonimato y discreción del servicio.**

El cliente puede utilizar el servicio de forma anónima, los empleados están obligados a la confidencialidad y es posible contactar con ellos por teléfono o correo electrónico.

## Contacto

1) **Dirección:** Cukrovarská 16, 301 00 Pilsen

**Horario de apertura:**

Lunes: 8:00 - 12:00, para citados 13:00 - 15:00

Martes: 8:00 a. m. - 12:00 p. m., 1:00 p. m. - 2:00 p. m.

Miércoles: 8:00 - 12:00, para reservas 13:00 - 19:00

Jueves: 8:00 a. m. - 12:00 p. m., 1:00 p. m. - 2:00 p. m.

Viernes: 8:00 a. m. - 1:00 p. m.

2) **Dirección:** Jagellonská 9, 301 00 Pilsen (Departamento de Residencia de Extranjeros del Ministerio del Interior de la República Checa en Pilsen)

**Horario de apertura:**

Lunes: 8:00 - 12:00, 13:00 - 16:00

Miércoles: 8:00 - 12:00, 13:00 - 16:00

**Teléfono – asesoría 731 433 139**

**Email:** [poradna@dchp.charita.cz](mailto:poradna@dchp.charita.cz)

**Mgr. Klára Zachová, vedoucí Poradny pro cizince**

**mobil:** 731 433 096, **email:** [klara.zachova@dchp.charita.cz](mailto:klara.zachova@dchp.charita.cz)

**Web:** [cizinci.dchp.cz](http://cizinci.dchp.cz)



Al reunirnos con usted, nuestro personal analizará su situación y le ayudará a proponer posibles soluciones, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas. En base a esto, planificaremos juntos pasos específicos para resolver su situación. Para ello respetaremos sus actitudes, sugerencias, individualidad y posibilidades y también buscaremos conjuntamente recursos y contactos de su entorno que puedan serle útiles. Nuestro servicio se rige por la Ley de Servicios Sociales, por lo que estos deben ser pasos que nuestro servicio pueda realizar. Si otro servicio o institución pudiera ayudar a resolver su situación, le pondremos en contacto con este.

Sólo podemos rechazarle como interesado en nuestro servicio por los siguientes motivos (legales):

- No pertenecer al grupo objetivo.
- Requerir servicios que el centro de asesoramiento no proporciona.
- Si se ha excedido la capacidad inmediata en la sala de consulta.
- Si su contrato fue rescindido en menos de 6 meses, antes de esta solicitud, debido al incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato.

Si acordamos una cooperación mutua, celebraremos un contrato verbal para la prestación de servicios sociales por un período de tiempo determinado. El servicio también puede proporcionarse de forma anónima, es decir, no es necesario que proporcione información personal como su nombre, dirección, etc. durante la cooperación. Si está interesado y es razonable, dada la naturaleza de la cooperación, también podemos concluir el contrato por escrito. La cooperación se llevará a cabo durante reuniones programadas según nuestro acuerdo, generalmente en uno de

nuestros lugares de trabajo, pero se puede organizar una reunión en la oficina u otro lugar adecuado. El método de resolución y el número de reuniones dependen de la complejidad y la naturaleza de la situación.

El cliente tiene derecho a rescindir la prestación del servicio en cualquier momento sin necesidad de justificación, incluso verbalmente. El personal de servicio respeta plenamente esta decisión. El contrato también podrá rescindirse de mutuo acuerdo. El proveedor tiene derecho a finalizar la prestación del servicio únicamente por motivos legales. Especialmente en caso de infracciones reiteradas o graves de las normas de colaboración del servicio por parte del cliente. Si el cliente viola las reglas de cooperación, el trabajador primero le advertirá y le informará de las consecuencias. En caso de reiteradas violaciones, se podrá interrumpir la colaboración y se comunicará la situación al responsable del servicio. Después de tres advertencias en un plazo de tres meses, el contrato de servicios podrá ser rescindido para el cliente. En caso de rescisión del contrato debido a una violación de las normas de cooperación por parte del cliente, se le podrá negar al cliente el derecho a celebrar un nuevo contrato durante seis meses. Ambas partes contratantes podrán rescindir el contrato de prestación de servicios sociales sin preaviso, es decir, de forma inmediata. La rescisión se produce a partir de la entrega a la otra parte contratante.

#### **Reglas de cooperación:**

- Al cliente se le asigna un trabajador de acuerdo a las capacidades operativas y capacidad de servicio actual.
- Un cliente reservado para una hora específica tiene prioridad sobre un cliente no reservado.
- Tramitamos las consultas enviadas por escrito (carta, correo electrónico) en un plazo de 5 días hábiles.
- El último cliente será admitido a más tardar 30 minutos antes de la finalización del horario de apertura.
- Si el cliente habla un idioma extranjero que ningún miembro del personal del centro de asesoramiento puede entender, el centro de asesoramiento intentará organizar un intérprete externo, o el cliente lo proporcionará él mismo.
- Cada cliente tiene su propio plan individual, que establece los pasos y procedimientos que le llevarán a solucionar su situación social adversa. Los registros de planificación individuales se conservan electrónicamente en idioma checo.
- El cliente (o su representante, acreditado mediante poder notarial) tiene derecho a inspeccionar la documentación que se conserva sobre él. En caso de esta solicitud, el usuario se pone en contacto con un empleado del servicio que se encargará de poner a su disposición la documentación.
- El cliente debe ser capaz de comunicarse y comportarse adecuadamente durante la reunión (no estar bajo la influencia del alcohol u otras sustancias). En caso contrario, el servicio tendrá derecho a interrumpir la prestación del servicio y concertar una fecha alternativa con el cliente.
- El trabajador no está obligado a ingresar a zonas peligrosas cuando presta servicios en campo (por ejemplo, animales sin sujeción, estado de las instalaciones, etc.), pudiendo proponer utilizar el servicio en otra zona segura o en la oficina de servicio.
- Si el cliente no llega al lugar de encuentro a la hora acordada, el trabajador intentará contactarlo telefónicamente; Si esto no tiene éxito, la reunión se reprograma después de 15 minutos. cancelado.
- El cliente está obligado a cumplir los plazos pactados e informar al trabajador sobre los cambios que afecten a la prestación del servicio.
- Los trabajadores están obligados a respetar la confidencialidad, lo que significa que no pueden revelar información sobre los clientes. Sin embargo, todo ciudadano tiene la obligación de informar en virtud de la Sección 367 Incumplimiento de la obligación de prevenir un delito y la Sección 368 Incumplimiento de la obligación de informar un delito del Código Penal. La persona que de otra manera está obligada a mantener confidencialidad sobre hechos confiados también está obligada a informar. El cliente del servicio es informado previamente de cualquier notificación.

#### **Quejas sobre la calidad o el método de prestación de servicios sociales**

Si el cliente no está satisfecho, tiene derecho a presentar una queja sobre la calidad o el método de prestación del servicio. Las reclamaciones son vistas como una oportunidad para mejorar los servicios y su presentación no dará lugar a ninguna sanción contra el cliente. Cualquier ciudadano, no sólo un cliente, puede presentar una queja y puede elegir

un representante para hacerlo. Las quejas pueden presentarse oralmente o por escrito, incluidas las anónimas. Las quejas por escrito se pueden presentar a través del buzón de sugerencias y quejas situado en: **Cukrovarská 16**: junto a la entrada principal del edificio, **Jagellonská 9**: en la sala de consultas. El resultado de la investigación se publica durante 14 días en un tablón de anuncios cerca del buzón de sugerencias y quejas. Las quejas son tramitadas por el jefe del servicio o un trabajador social autorizado dentro de los 30 días siguientes a su presentación, después de lo cual el reclamante recibirá un informe sobre cómo se gestionó la queja. Se recogen datos del denunciante, de los empleados, de la documentación y posiblemente de los testigos. Se realizará una investigación para evaluar si hubo mala conducta y cuáles son sus consecuencias. En conclusión, se proponen medidas correctivas para evitar que situaciones similares se repitan. Si el reclamante no está satisfecho con el tratamiento de su queja, puede ponerse en contacto con: Ing. Jiří Lodr, director de la Caridad Diocesana de Plzeň, tel.: 377 221 540, 731 433 001, email: [jiri.lodr@dchp.charita.cz](mailto:jiri.lodr@dchp.charita.cz)

El reclamante también tiene derecho a que la tramitación de su reclamación sea revisada por otro organismo independiente, como por ejemplo:

- Obispado de Pilsen, Padre Obispo Mons. Tomáš Holub, tel.: 377 225 576 – secretaría
- Jefe del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Pilsen, tel.: 378 033 350, 722 976 776
- Jefe del Departamento de Asuntos Sociales de la Oficina Regional de la Región de Pilsen, tel.: 377 195 164
- Defensor Público de los Derechos, Údolní 39, Brno, tel.: 542 542 888, correo electrónico: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, tel.: 950 191 111, correo electrónico: [posta@mvps.cz](mailto:posta@mvps.cz)

Si desea evaluar la calidad del servicio prestado, complete el cuestionario ubicado en el local de servicio en el pasillo (Cukrovarská 16) o en la oficina de OAMP (Jagellonská 9), o comuníquese personalmente con un miembro del personal.

#### **Procedimiento para resolver situaciones de emergencia y averías**

El personal del Centro de Orientación para Extranjeros es consciente de que durante la prestación de los servicios sociales pueden surgir situaciones que puedan poner en peligro la vida, la salud, la seguridad o la dignidad tanto de los clientes como del propio personal. Están familiarizados con los posibles riesgos y tienen un plan sobre cómo proceder en estas situaciones, por lo que es importante seguir las instrucciones de los trabajadores cuando surge una situación de este tipo.

En caso de incendio u otro peligro, abandone el edificio lo más rápido posible y siga las señales de "**SALIDA DE EMERGENCIA**".

En caso de un problema de salud repentino, llame para pedir ayuda y llame al 155. Si un empleado no se presenta a una reunión fuera de la oficina, comuníquese con nosotros al **731 433 139**.

#### **Números de teléfono útiles:**

112 – Línea de emergencia

155 – Servicio de emergencia

150 - Bomberos

158 – Policía de la República Checa

Cumplimos con lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

La información detallada sobre los derechos de los usuarios se puede encontrar en el panel informativo situado en las instalaciones del servicio, en nuestro sitio web o se la proporcionaremos por escrito.

[dchp.cz/kdo-jsme/gdpr](http://dchp.cz/kdo-jsme/gdpr)

