



Гадаад иргэдэд зориулсан зөвлөгөөний төв Манай үйлчилгээний тухай

Эрхэм ноёд хатагтай нараа,

итгэл хүлээлгэсэнд тань баярлалаа, манай үйлчилгээний талаарх үндсэн мэдээллийг танд өгөхийг зөвшөөрнө үү.

Гадаад иргэдэд зориулсан зөвлөгөөний төв (цаашид “PC” гэх) нь Diecézní charita Plzeň байгууллагын харьяа нийгмийн үйлчилгээ үзүүлэх төв. Нийгмийн үйлчилгээний тухай 2006 оны 108-дугаар хуулийн 37-р зүйлд заасны дагуу нийгмийн зөвлөгөө олгодог.

Зөвлөгөө өгөх бүх үйлчилгээг Пилзень хот дахь манай оффисуудад үнэ төлбөргүй үзүүлдэг эсвэл бид тантай уулзахаар очиж болно.

Та ямар ямар асуудлаар бидэнд хандаж болох вэ?

Чех улсын амьдралтай холбоотой мэдээлэлүүд, жишээлбэл:

- оршин суух зөвшөөрөл, түр хамгаалалт, олон улсын хамгаалалт, БНЧУ-ын иргэний харьяаллын асуудал
- ажил эрхлэлт (ажил хайх, хөдөлмөрийн хуулийн асуудал...)
- орон сууц (орон сууц хайх, орон сууц нийлүүлэгч, түрээслэгчтэй тохиролцох гэх мэт)
- боловсрол (сургууль хайж олох, сургуультай тохиролцох, Чех улсад мэргэшлийг хүлээн зөвшөөрөх, чех хэлний курс гэх мэт)
- нийгмийн хамгаалал (нийгмийн тэтгэмж, тэтгэвэр гэх мэт)
- эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ (эрүүл мэндийн даатгал, эмч, эмнэлгийн байгууллага хайх гэх мэт)
- хууль зүйн зөвлөгөө (давж заалдах гомдол, нэхэмжлэл, шүүхэд мэдүүлэг бичихэд туслах гэх мэт)

Бид ямар үйлчилгээ үзүүлдэг вэ:

- мэдээлэл өгөх
- бичиг цаасны асуудалд туслалцаа үзүүлэх (маягт бөглөх, CV бичих, бичиг баримт ойлгох гэх мэт)
- албан байгууллагуудтай харилцахад дагалдан явж туслалцаа үзүүлэх
- аман ба бичгийн орчуулга болон бусад үйлчилгээг үзүүлэх
- үндэслэлтэй тохиолдолд материаллаг тусламж үзүүлэх

Үйлчилгээ нь шилжин сууршигч болон орогнол хүсэгчдэд зориулсан:

- Гадаадын иргэдтэй холбоотой Чех улсын иргэд
- гадаадын болон дүрвэгсдийн гэр бүлийн гишүүд
- гадаадын иргэд, дүрвэгсэд

Үйлчлүүлэгчтэй ажиллахдаа бидний дагаж мөрддөг үйлчилгээний зарчмууд:

• Хувь хүний хандлага

Энэхүү үйлчилгээ нь үйлчлүүлэгчдийн хувийн хэрэгцээнд тулгуурлан, тэдний хүсэл зориг, зорилго, санаа бодлыг хэрэгжүүлэхэд дэмжлэг үзүүлж, тэдний амьдралдаа хариуцлага хүлээх, бие даасан байдал, нийгмийн оролцоог хөгжүүлэхэд хүргэдэг. Үйлчлүүлэгч нь өөрийн хандлага, санал бодлоо илэрхийлэх, үйлчилгээний ажилтны санал хүсэлтийг мэдэх эрхтэй.

• Идэвхтэй хандлагыг дэмжих

Үйлчилгээний ажилтнууд үйлчлүүлэгчийн бие даасан байдал, өөрийн нөхцөл байдлыг шийдвэрлэхэд идэвхитэй хандах, тэдний бие даасан хараат бус байдлыг дэмждэг.

- **Тэгш хүртээмжтэй**, зорилтот бүлгийн бүх хүмүүст ялгаварлалгүйгээр
- **Үйлчлүүлэгчийн шийдвэрийг хүндэтгэх**

Бид үйлчлүүлэгчийг шийдвэр гаргахад шаардлагатай бүх мэдээллээр хангах боловч эцсийн шийдвэрийг зөвхөн тэр өөрөө гаргадаг.

- **Үйлчилгээний нууцлал болон нэрээ нууцлах**

Үйлчлүүлэгч энэ үйлчилгээг нэрээ нууцлан ашиглах боломжтой, ажилчид нууцлалыг чанд сахих, утсаар холбоо барих эсвэл имэйлээр холбоо барих боломжтой.

Холбоо барих

- 1) **Хаяг:** Cukrovarská 16, 301 00 Plzeň

Ажиллах цаг:

Даваа: 8:00 - 12:00, цаг авсан үйлчлүүлэгчдэд 13:00 - 15:00

Мягмар: 8:00 - 12:00, 13:00 - 14:00

Лхагва: 8:00 - 12:00, цаг авсан үйлчлүүлэгчдэд 13:00 - 19:00

Пүрэв: 8:00 - 12:00, 13:00 - 14:00

Баасан: 8:00 - 13:00

- 2) **Хаяг:** Jagellonská 9, 301 00 Plzeň (БНЧУ-ын Дотоод хэргийн яамны Пльзень хотын Шилжин суурьшилтын бодлогын газрын гадаад иргэдийн оршин суух асуудал эрхлэх салбар буюу Пльзень хотын OAMP)

Ажиллах цаг:

Даваа: 8:00 - 12:00, 13:00 - 16:00

Лхагва: 8:00 - 12:00, 13:00 - 16:00

Утас – зөвлөгөө өгөх: 731 433 139

И-майл: poradna@dchp.charita.cz

Mgr. Klára Zachová, Гадаад иргэдэд зориулсан зөвлөгөө өгөх төвийн дарга

Гар утас: 731 433 096, и-майл: klara.zachova@dchp.charita.cz

Цахим хуудас: cizinci.dchp.cz



Тантай уулзахдаа манай ажилтан таны нөхцөл байдлын талаар ярилцаж, таны шаардлага, хүлээлтийг харгалзан боломжит шийдлүүдийг санал болгоно. Үүний үндсэн дээр бид таны нөхцөл байдлыг шийдвэрлэх тодорхой алхмуудыг хамтдаа төлөвлөнө. Ингэхдээ бид таны хандлага, санал, хувь хүний онцлог, боломжуудыг хүндэтгэж, таны эргэн тойронд байх эх сурвалжаас танд тус болохоор мэдээллийг холбоо барин хайж олох болно. Манай үйлчилгээ нь Нийгмийн үйлчилгээний тухай хуулиар зохицуулагддаг тул эдгээр нь манай үйлчилгээний хийж чадах алхмууд байх ёстой. Таны нөхцөл байдлыг шийдвэрлэхэд тусалж чадах өөр үйлчилгээний байгууллага байвал бид танд тэдэнтэй холбогдох дугаарыг өгөх болно.

Бид таныг дараах шалтгаанаар (хууль ёсны) манай үйлчилгээнд өргөдөл гаргагчийн хувьд татгалзаж болно.

- та зорилтот бүлэгт хамаарахгүй
- зөвлөгөө өгөх төвөөс үзүүлэхгүй үйлчилгээ шаардсан үед
- зөвлөгөө өгөх төвийн шууд хүчин чадал хэтэрсэн
- Энэ хүсэлт гаргахаас 6 сар хүрэхгүй хугацааны өмнө гэрээгээр хүлээсэн үүргээ зөрчсөний улмаас таны гэрээг цуцалсан тохиолдолд.

Хэрэв бид хамтын ажиллагааны талаар харилцан тохиролцвол тодорхой хугацааны туршид нийгмийн үйлчилгээ үзүүлэх аман гэрээ байгуулна, үйлчилгээ авахдаа та нэрээ нууцлах боломжтой, өөрөөр хэлбэл та хамтын ажиллагааны явцад нэр, хаяг гэх мэт хувийн мэдээллээ өгөх шаардлагагүй. Хамтын ажиллагааны шинж чанарыг харгалзан үзэж сонирхсон тохиолдолд бид гэрээг бичгээр байгуулж болно.

Бидний тохиролцсоны дагуу хуваарьт уулзалтын үеэр хамтын ажиллагаа явагдана, ихэвчлэн манай ажлын байран дээр, эсвэл өөр тохиромжтой газар уулзалт хийх талаар тохиролцох боломжтой. Шийдлийн арга, уулзалтын тоо нь нөхцөл байдлын нарийн төвөгтэй байдал, шинж чанараас хамаарна.

Үйлчлүүлэгч ямар ч шалтгаан тоочихгүйгээр эсвэл амаар ч гэсэн үйлчилгээгээ цуцлах эрхтэй. Үйлчилгээний ажилтнууд энэ шийдвэрийг бүрэн хүндэтгэж үзнэ. Мөн харилцан тохиролцож гэрээг цуцалж болно. Үйлчилгээ үзүүлэгч нь зөвхөн хууль ёсны шалтгаанаар үйлчилгээгээ зогсоох эрхтэй. Тодруулбал, үйлчлүүлэгч нь үйлчилгээний хамтын ажиллагааны дүрмийг удаа дараа ноцтой зөрчсөн тохиолдолд. Үйлчлүүлэгч хамтран ажиллах дүрмийг зөрчсөн тохиолдолд ажилтнууд эхлээд түүнд анхааруулж, үр дагаврын талаар мэдэгдэнэ.

Зөрчил давтан гарсан тохиолдолд хамтын ажиллагаа тасалдаж, нөхцөл байдлын талаар албаны даргад мэдээлдэг. Гурван сарын дотор гурван удаа анхааруулсны дараа үйлчилгээ үзүүлэх гэрээг цуцалж болно. Үйлчлүүлэгч хамтран ажиллах дүрмийг зөрчсөний улмаас гэрээг цуцалсан тохиолдолд зургаан сарын хугацаанд шинэ гэрээ байгуулахаас татгалзаж болно. Нийгмийн үйлчилгээ үзүүлэх гэрээг гэрээлэгч хоёр тал мэдэгдэлгүйгээр, өөрөөр хэлбэл нэн даруй цуцалж болно. Гэрээ цуцлах нь нөгөө талдаа хүргэгдсэнээр хүчин төгөлдөр болно.

Хамтын ажиллагааны дүрэм:

- Үйлчилгээний үйл ажиллагааны байдал, тухайн өдрийн хүчин чадлыг харгалзан ажилтан үйлчлүүлэгчийг хүлээн авдаг.
- Тодорхой цаг захиалсан үйлчлүүлэгч нь цаг захиалаагүй үйлчлүүлэгчээс давуу эрхтэй.
- Бид бичгээр (захидал, цахим шуудан) илгээсэн лавлагааг ажлын 5 өдрийн дотор шийдвэрлэдэг.
- Сүүлчийн үйлчлүүлэгчийг ажлын цаг дуусахаас 30 минутын өмнө хүлээн авна.
- Үйлчлүүлэгч нь зөвлөгөө өгөх төвийн аль ч ажилтны ойлгохгүй гадаад хэлээр ярьдаг бол зөвлөгөө өгөх төв нь хөндлөнгийн хэлмэрч ажиллуулах эсвэл үйлчлүүлэгч өөрөө орчуулагч авчирч болно.
- Үйлчлүүлэгч бүр өөрийн гэсэн хувийн төлөвлөгөөтэй байх бөгөөд энэ нь түүний нийгмийн таагүй нөхцөл байдлыг шийдвэрлэх алхам, журмыг тусгасан байдаг. Хувь хүний төлөвлөлтийн бүртгэлийг чех хэл дээр цахим хэлбэрээр хөтөлдөг.
- Үйлчлүүлэгч (эсвэл итгэмжлэлээр нотлогдсон түүний төлөөлөгч) өөрийнх нь талаар хадгалагдаж буй баримт бичигтэй танилцах эрхтэй. Ийм хүсэлт гаргасан тохиолдолд тэрээр үйлчилгээний ажилтантай холбоо барих ба үйлчилгээний ажилтан баримт бичгийг үзүүлэхэд бэлтгэсэн байх болно.
- Үйлчлүүлэгч нь уулзалтын үеэр зөв харилцах, биеэ авч явах чадвартай байх ёстой (архи болон бусад сэтгэцэд нөлөөлөх бодисын нөлөөн дор биш байх ёстой) Үгүй бол ажилтан ажлаа зогсоож, үйлчлүүлэгчтэй өөр өдөр тохиролцох эрхтэй.
- Ажилтан нь гадуур үйлчилгээ үзүүлэхдээ аюултай газар (жишээ нь, хамгаалалтгүй амьтан, объектын нөхцөл байдал гэх мэт) орох шаардлагагүй, өөр аюулгүй газар эсвэл үйлчилгээний газарт үйлчилгээг ашиглахыг санал болгож болно.
- Үйлчлүүлэгч уулзалтын газар тохиролцсон цагтаа ирээгүй тохиолдолд ажилтан түүнтэй утсаар холбогдохыг оролдох ба хэрэв энэ нь амжилтгүй бол 15 минутын дараа уулзалтыг цуцална.
- Үйлчлүүлэгч нь тохиролцсон огноог дагаж мөрдөх, үйлчилгээ үзүүлэхэд нөлөөлөх өөрчлөлтийн талаар ажилтанд мэдэгдэх үүрэгтэй.
- Ажилчид нууцлалыг чанд баримталдаг бөгөөд энэ нь үйлчлүүлэгчийн талаарх мэдээллийг задруулахгүй гэсэн үг юм. Харин иргэн бүр Эрүүгийн хуулийн 367 дугаар зүйлд зааснаар - гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлээгүй, 368 дугаар зүйлийн - гэмт хэргийн талаар мэдээлэл өгөөгүй гэвч мэдээлэх нь иргэний үүрэг юм. Өөрт нь итгэмжлэгдсэн баримтын нууцыг хадгалах шаардлагатай хүн мөн тайлагнах үүрэгтэй. Үйлчлүүлэгчдэд аливаа мэдэгдлийн талаар ажилтан урьдчилан мэдэгддэг.

Нийгмийн үйлчилгээний чанар, арга барилтай холбоотой гомдол

Хэрэв үйлчлүүлэгч үйлчилгээний чанар, арга барилын талаар сэтгэл хангалуун бус байвал гомдол гаргах эрхтэй. Гомдол нь үйлчилгээг сайжруулах боломж гэж үздэг бөгөөд түүнийг ирүүлснээр үйлчлүүлэгчийн эсрэг ямар нэгэн хориг арга хэмжээ авахгүй. Зөвхөн үйлчлүүлэгч ч гэлтгүй ямар ч иргэн гомдол гаргаж, төлөөлөгчөө сонгож болно. Гомдлыг амаар болон бичгээр гаргаж болох ба шалгалтын дүнг санал, гомдлын хайрцагны дэргэд 14 хоногийн турш зарлах самбарт өлгөж нийтлэдэг. Өргөдөл гаргаснаас хойш 30 хоногийн дотор албаны дарга эсвэл эрх бүхий нийгмийн ажилтан хянан шийдвэрлэх ба үүний дараа гомдол гаргагчид гомдлыг хэрхэн шийдвэрлэсэн талаарх тайланг хүлээн авна. Гомдол гаргагч гомдлоо шийдвэрлэсэндээ сэтгэл хангалуун бус байвал дараах хаягаар холбогдож болно: Захирал - Ing. Jiří Lodr, утас.: 377 221 540, 731 433 001, и-майл: jiri.lodr@dchp.charita.cz

Үүнээс гадна гомдол гаргагч нь гомдлыг шийдвэрлэх асуудлаар бусад хараат бус байгууллагуудад хандах эрхтэй.

Жишээлбэл:

- Пльзень хотын Бишопын зөвлөл, Эцэг Бишоп Mons. Tomáš Holub, утас: 377 225 576 – нарийн бичгийн дарга нарын газар
- Пльзень хотын захиргааны нийгмийн үйлчилгээний салбарын дарга, утас.: 378 033 350, 722 976 776
- Пльзень аймгийн захиргааны нийгмийн хэргийн дарга, утас: 377 195 164
- Олон нийтийн эрхийг хамгаалагч, Údolní 39, Brno, утас: 542 542 888, и-майл: podatelna@ochrance.cz

Хэрэв танд үзүүлж буй үйлчилгээний чанарыг үнэлэхийг хүсвэл (Cukrovarská 16) коридор дахь үйлчилгээний хэсэгт эсвэл ОАМР дахь оффист (Jagellonská 9) байрлах санал асуулгын хуудсыг бөглөх эсвэл ажилтантай биечлэн холбогдоно уу.

Онц байдал, гэнэтийн аюул гарсан үед авах арга хэмжээ

Нийгмийн үйлчилгээ үзүүлэх явцад үйлчлүүлэгч болон ажилтнуудын амь нас, эрүүл мэнд, аюулгүй байдал, нэр төрд аюул учруулах нөхцөл байдал үүсч болзошгүйг Гадаадын иргэдэд зөвлөгөө өгөх төвийн ажилтнууд мэдэж байгаа. Тэд болзошгүй эрсдэлийг мэддэг бөгөөд ийм нөхцөлд хэрхэн ажиллах талаар бэлтгэсэн төлөвлөгөөтэй байдаг тул ийм нөхцөл байдал үүссэн үед ажилтнуудын зааврыг дагаж мөрдөх нь чухал юм.

Гал түймэр болон бусад аюул ослын үед “ЯАРАЛТАЙ ГАРЦ” гэсэн тэмдгийг дагаж аль болох хурдан байрнаас гарна уу.

Гэнэтийн эрүүл мэндийн асуудал гарсан тохиолдолд тусламж дуудаж, 155 руу залгана уу.

Хэрэв ажилтан гадуурх уулзалтад ирэхгүй бол 731 433 139 дугаарын утсаар холбогдоно уу.

Хэрэгтэй утасны дугаарууд:

112 – яаралтай аюул осол, аврах ажиллагааны дуудлага

155 – эмнэлгийн түргэн тусламж

158 – БНЧУ-ын цагдаагийн газар

150 - гал түймэртэй тэмцэх газар

Бид Мэдээлэл Хамгаалах Ерөнхий журмын (GDPR) заалтуудыг дагаж мөрддөг.

Хэрэглэгчийн эрхийн талаарх дэлгэрэнгүй мэдээллийг үйлчилгээний байрны мэдээллийн самбар болон манай доорх вэбсайтаас авах боломжтой эсвэл бид танд бичгээр өгөх болно.

dchp.cz/kdo-jsme/gdpr

