



**Консультаційний центр для іноземців
Інформація для зацікавлених в службі**

Шановна пані/ шановний пане,

дякуємо за Вашу довіру. Ми хотіли б надати Вам основну інформацію про нашу службу та ознайомити Вас з правилами, що регулюють надання послуг.

Консультація для іноземців в Пльзені - це одна з послуг Єпархіальної благодійної організації в Пльзені. Вона надає професійні соціальні консультації відповідно до §37 Закону № 108/2006 Зб. зак. про соціальні послуги.

Всі консультаційні послуги надаються на території Пльзеньської дієцезії безкоштовно в наших офісах або ми можемо приїхати до вас за попереднім записом.

З якими питаннями ви можете звернутися до нас:

Інформація про життя в Чеській Республіці, наприклад:

- питання, пов'язані з дозволом на проживання, тимчасовим захистом, міжнародним захистом, чеським громадянством
- працевлаштування (пошук роботи, питання трудового законодавства...)
- житло (пошук житла, спілкування з орендодавцями, домовласниками...)
- освіта (пошук школи, вирішення питань зі школою, визнання кваліфікації в Чехії, курси чеської мови...)
- соціальне забезпечення (питання соціальних виплат, пенсій...)
- охорона здоров'я (питання медичного страхування, пошук лікаря або медичного закладу...)
- юридичні консультації (допомога у написанні апеляцій, позовів, судових заяв тощо)

Які послуги ми надаємо:

- надання інформації
- допомога в адміністративних питаннях (заповнення формулярів, написання резюме, порозуміння документів...)
- супровід та допомога у спілкуванні з органами влади та іншими установами
- організація письмового, усного перекладу та інших послуг
- організація матеріальної допомоги в об'єднаних випадках

Послуга призначена для: іммігрантів та біженців

- іноземці та біженці
- члени сімей іноземців та біженців
- громадяни Чехії, які мають зв'язки з іноземцями

Принципи надання послуг, якими ми керуємося у співпраці з клієнтом:

- **Індивідуальний підхід**
Послуга базується на індивідуальних потребах клієнтів, підтримує реалізацію їхньої власної волі, цілей та ідей, веде до прийняття відповідальності за власне життя, розвитку їхньої незалежності та соціальної інтеграції. Клієнт має право висловлювати свої погляди та думки, а також отримувати зворотній зв'язок від працівника служби.
- **Сприяння активному підходу**

Послуга підтримує самостійність та активний підхід клієнта до вирішення власної ситуації, його незалежність та самодостатність.

- **Рівний доступ** для всіх осіб з цільової групи без будь-яких відмінностей.
- **Повага до рішень клієнта**

Ми надамо клієнту всю необхідну інформацію для прийняття рішення, але остаточне рішення приймається виключно клієнтом

- **Анонімність та конфіденційність послуги**

Клієнт може користуватися послугою анонімно, персонал зобов'язаний дотримуватися конфіденційності, можливий телефонний або електронний контакт.

Контакти

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

Години роботи:

Понеділок: 8:00 - 12:00, за попереднім записом 13:00 - 15:00

Вівторок: 8:00 - 12:00, 13:00 - 14:00

Середа: 8:00 - 12:00, за попереднім записом 13:00 - 19:00

Четвер: 8:00 - 12:00, 13:00 - 14:00

П'ятниця: 8:00 - 13:00.

- 2) **Адреса:** Jagellonská 9, 301 00 Plzeň (Відділ у справах іноземців OAMP MV ČR v Plzni)

Години роботи:

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

Середа: 8:00 - 12:00, 13:00 - 16:00

Телефон - консультація: 731 433 139

Електронна пошта: poradna@dchp.charita.cz

Мгр. Клара Захова, керівниця Консультаційного центру для іноземців

мобільний: 731 433 096, електронна пошта: klara.zachova@dchp.charita.cz

Веб-сайт: cizinci.dchp.cz



Під час зустрічі з Вами наші співробітники одговорять Вашу ситуацію і допоможуть Вам знайти варіанти її вирішення, враховуючи Ваші вимоги та очікування. На основі цього ми разом сплануємо конкретні кроки для вирішення Вашої ситуації. При цьому ми поважатимемо Ваші погляди, пропозиції, індивідуальність і можливості, а також разом шукатимемо ресурси та контакти у Вашому регіоні, які могли б Вам допомогти.

Наша служба регулюється Законом про соціальні послуги, тому це повинні бути кроки, які наша служба може виконати. Якщо інша служба або установа можуть допомогти Вам вирішити Вашу ситуацію, ми організуємо для Вас контакт з ними.

Ми можемо відхилити Вашу пропозицію про надання наших послуг тільки з наступних (законних) причин:

- не належите до цільової групи
- потребуєте послуги, які не надаються консультаційним центром
- перевищено безпосередні можливості консультаційного центру
- з Вами розірвали контракт менш ніж за 6 місяців до звернення через порушення умов договору

Якщо ми домовимося про взаємну співпрацю, ми укладемо усний договір на певний термін на надання нашої послуги, послуга також може бути надана анонімно, тобто Вам не потрібно буде надавати свої персональні дані,

такі як ім'я, місце проживання тощо. У разі Вашої зацікавленості, і якщо це буде обґрунтовано характером співпраці, ми також можемо укласти письмовий договір.

Співпраця відбуватиметься під час запланованих зустрічей за домовленістю, як правило, в одному з наших офісів, або ж зустріч може бути організована в установі чи іншому зручному місці. Спосіб вирішення та кількість зустрічей залежатимуть від складності та характеру ситуації.

Клієнт має право припинити користування послугою в будь-який час без пояснення причин, навіть в усній формі. Це рішення повністю приймається працівниками служби. Договір також може бути розірваний за взаємною згодою сторін. Постачальник має право припинити надання послуги лише з законних причин. Зокрема, у разі неодноразових або серйозних порушень клієнтом правил співпраці з сервісом. Якщо клієнт порушує правила співпраці, працівник спочатку попередить та проінструктує клієнта про наслідки. У разі повторних порушень співпраця може бути перервана, а ситуація повідомлена менеджеру сервісу. Після трьох попереджень протягом трьох місяців контракт на обслуговування клієнта може бути розірваний. У разі розірвання договору через порушення клієнтом правил співпраці, клієнту може бути відмовлено в укладанні нового договору на шість місяців. Договір про соціальне обслуговування може бути розірваний обома сторонами без попередження, тобто негайно. Розірвання договору набуває чинності з моменту вручення його іншій стороні.

Правила співпраці:

- Клієнта обслуговує працівник відповідно до робочих можливостей та поточної завантаженості служби.
- Клієнт, записаний на певний час, має пріоритет перед незаписаним клієнтом.
- Запити, надіслані в письмовій формі (лист, електронна пошта), обробляються протягом 5 робочих днів.
- Останній клієнт приймається не пізніше, ніж за 30 хвилин до закінчення робочого часу.
- Якщо клієнт розмовляє іноземною мовою, якою ніхто з працівників консультативного центру не володіє, консультативний центр намагається організувати перекладача зовні або клієнт сам організовує перекладача.
- Кожен клієнт має свій індивідуальний план, в якому викладені кроки та процедури, які приведуть до вирішення його/її несприятливої соціальної ситуації. Записи індивідуального плану ведуться в електронному вигляді чеською мовою..
- Клієнт (або його представник, який засвідчує свою особу на підставі довіреності) має право на ознайомлення з документацією, що ведеться на нього. У разі такого запиту він/вона звертається до працівника служби, який забезпечує доступ до документації.
- Клієнт повинен бути здатним спілкуватися і діяти адекватно (не перебувати під впливом алкоголю або інших речовин). В іншому випадку служба має право припинити надання послуги та домовитися з клієнтом про іншу дату.
- Працівник не зобов'язаний заходити в небезпечні зони при наданні послуг у виїзній формі (наприклад незабезпечена тварина, стан будівлі тощо), він може запропонувати скористатися послугою в іншій безпечній зоні або в офісі служби.
- Якщо клієнт не прибуває на місце зустрічі в узгоджений час, працівник намагається зв'язатися з клієнтом телефоном, якщо це не вдається, зустріч скасовується через 15 хвилин.
- Клієнт зобов'язаний дотримуватися узгоджених термінів та інформувати працівника про зміни, які впливають на надання послуги.
- Працівники зобов'язані дотримуватися конфіденційності, що означає, що вони не повинні розголошувати інформацію про клієнтів. Однак кожен громадянин зобов'язаний повідомляти про злочини відповідно до статті 367 «Нездатність запобігти злочину» та статті 368 «Неповідомлення про злочин» Кримінального кодексу. Особа, яка іншим чином зобов'язана зберігати конфіденційність

довіреної їй інформації, також має обов'язок повідомляти про злочин. Про будь-яке повідомлення клієнт служби заздалегідь інформується.

Скарги на якість або спосіб надання соціальних послуг

Якщо клієнт не задоволений, він має право поскаржитися на якість або спосіб надання послуги. Скарги розглядаються як можливість покращити послугу, і їх подання не призведе до жодних санкцій проти клієнта. Будь-який громадянин, а не лише клієнт, може подати скаргу та обрати для цього представника. Скарги можна подавати в усній або письмовій формі, в тому числі анонімно, а письмові скарги можна подавати через скриньку для скарг, розташовану за адресою: **вул. Cukrovarská 16**, поруч з головним входом до будівлі, та за адресою: **вул. Jagellonská 9**, в приміщенні консультаційного центру. Результат розслідування публікується протягом 14 днів на дошці оголошень біля скриньки для скарг. Скарги розглядаються керівником служби або відповідальним соціальним працівником протягом 30 днів з моменту подання скарги, після чого заявник отримує звіт про те, як було розглянуто скаргу. Факти збираються від заявника, персоналу, документації та свідків, якщо це доречно. Після цього проводиться розслідування, щоб оцінити, чи мало місце неправомірне поводження і які наслідки воно мало. Наприкінці розслідування пропонуються коригувальні заходи для запобігання повторенню подібних ситуацій. Якщо скаржник не задоволений розглядом своєї скарги, він може звернутися до :

Ing. Jiřího Lodra, ředitel Diocézni charity Plzeň, tel.: 377 221 540, 731 433 001, email: jiri.lodr@dchp.charita.cz

Скаржник також має право на розгляд його скарги іншим незалежним органом, таким як:

- Єпископство Пльзень, otec biskup Mons. Tomáš Holub, tel.: 377 225 576 – секретаріат
- керівник управління соціальних служб міста Пльзень, tel.: 378 033 350, 722 976 776
- керівник департаменту з соціальних питань Регіонального управління регіону Пльзень, tel.: 377 195 164
- Омбудсмен, Údolní 39, Brno, tel.: 542 542 888, електронна пошта: podatelna@ochrance.cz
- Міністерство праці та соціальних питань, tel: 950 191 111, електронна пошта: posta@mvps.cz

Якщо Ви бажаєте оцінити якість наданої послуги, будь ласка, заповніть анкету, яка знаходиться в приміщенні служби в коридорі (Cukrovarská 16) або в офісі OAMP (Jagellonská 9), або зверніться до працівника особисто.

Порядок дій у разі виникнення аварійних та надзвичайних ситуацій

Працівники Консультаційного центру для іноземців усвідомлюють, що під час надання соціальних послуг можуть виникати ситуації, які можуть загрожувати життю, здоров'ю, безпеці або гідності як клієнтів, так і самого персоналу. Вони усвідомлюють можливі ризики і мають план дій на випадок таких ситуацій, тому важливо дотримуватися інструкцій персоналу у разі виникнення такої ситуації.

У разі пожежі або іншої небезпеки якомога швидше покиньте будівлю і дотримуйтеся вказівника „**ÚNIKOVÝ VÝCHOD**“.

У разі раптових проблем зі здоров'ям зверніться за допомогою за номером 155.

Якщо працівник не прийде на зустріч поза офісом, будь ласка, зв'яжіться з нами **за номером 731 433 139**.

Корисні номери телефонів:

112 – екстрена лінія

155 – служба швидкої допомоги

150 – пожежники

158 – поліція Чеської Республік

Ми дотримуємося Загального регламенту захисту даних (GDPR). Детальну інформацію про права користувачів можна знайти на дошці оголошень у приміщенні служби, на нашому веб-сайті або ми наддамо Вам її в паперовому вигляді.



dchp.cz/kdo-jsme/gdpr