



**Poradna pro cizince
Informace pro zájemce o službu a klienty**

Vážená paní/ vážený pane,

děkujeme Vám za důvěru. Rádi bychom Vám poskytli základní informace o naší službě a seznámili Vás s pravidly, kterými se poskytování služby řídí.

Poradna pro cizince Plzeň je jednou ze služeb Diecézní charity Plzeň. Poskytuje odborné sociální poradenství podle §37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Veškeré služby poradny jsou poskytovány na území Plzeňské diecéze bezplatně v našich kancelářích nebo po domluvě můžeme přijet za Vámi.

S jakými dotazy se na nás můžete obracet:

Informace týkající se života v České republice, například:

- problematika povolení k pobytu, dočasné ochrany, mezinárodní ochrany, občanství ČR
- zaměstnání (hledání zaměstnání, pracovněprávní otázky...)
- bydlení (hledání bydlení, jednání s ubytovatelem, pronajímatelem...)
- vzdělání (nalezení školy, jednání se školou, uznání kvalifikace v ČR, kurzy českého jazyka...)
- sociální zabezpečení (problematika sociálních dávek, důchodů...)
- zdravotní péče (problematika zdravotního pojištění, hledání lékaře nebo zdravotnického zařízení...)
- právní poradenství (pomoc se sepsáním odvolání, žalob, soudních podání atp.)

Jaké poskytujeme služby:

- poskytování informací
- pomoc s vyřizováním administrativních záležitostí (vyplnění formulářů, sepsání životopisu, porozumění dokumentům...)
- doprovody a asistence při jednání s úřady a jinými institucemi
- zprostředkování překladatelských, tlumočnických a dalších služeb
- zprostředkování materiální pomoci v odůvodněných případech

Služba je určena pro: imigranty a azylanty

- cizince a uprchlíky
- české občany s vazbou na cizince
- rodinné příslušníky cizinců a uprchlíků

Zásady poskytovaných služeb, kterými se řídíme při spolupráci s klientem:

- **Individuální přístup**
Služba vychází z individuálních potřeb klientů, podporuje uplatňování jejich vlastní vůle, cílů a představ, vede k převzetí zodpovědnosti za vlastní život a k rozvoji jejich samostatnosti a sociálnímu začleňování. Klient má právo vyjádřit svoje postoje a názory a znát zpětnou vazbu pracovníka služby.

- **Podpora aktivního přístupu**

Pracovníci služby podporují samostatnost a aktivní přístup klienta v řešení vlastní situace, jeho nezávislost a soběstačnost.

- **Rovný přístup** ke všem osobám z cílové skupiny bez rozdílu.

- **Respekt k rozhodnutím klienta**

Klientovi poskytneme veškeré potřebné informace k rozhodnutí, ale konečné rozhodnutí činí výhradně on.

- **Anonymita a diskrétnost služby**

Klient může využívat službu anonymně, pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí, je možné využít telefonický kontakt nebo kontakt emailem.

Kontakty

1) **Adresa:** Cukrovarská 16, 301 00 Plzeň

Otevírací hodiny:

Pondělí: 8:00 - 12:00, pro objednané 13:00 - 15:00

Úterý: 8:00 - 12:00, 13:00 - 14:00

Středa: 8:00 - 12:00, pro objednané 13:00 - 19:00

Čtvrtek: 8:00 - 12:00, 13:00 - 14:00

Pátek: 8:00 - 13:00

2) **Adresa:** Jagellonská 9, 301 00 Plzeň (Oddělení pobytu cizinců OAMP MV ČR v Plzni)

Otevírací hodiny:

Pondělí: 8:00 - 12:00, 13:00 - 16:00

Středa: 8:00 - 12:00, 13:00 - 16:00

Telefon – poradenství: 731 433 139

E-mail: poradna@dchp.charita.cz

Mgr. Klára Zachová, vedoucí Poradny pro cizince

mobil: 731 433 096, e-mail: klara.zachova@dchp.charita.cz

Web: cizinci.dchp.cz



Při setkání s Vámi náš pracovník prodiskutuje Vaši situaci a pomůže Vám navrhnout možnosti řešení, a to s ohledem na Vaše požadavky a očekávání. Na základě toho společně naplánujeme konkrétní kroky k řešení Vaší situace. Při tom budeme respektovat Vaše postoje, návrhy, individualitu a možnosti, rovněž budeme společně hledat zdroje a kontakty z Vašeho okolí, které by Vám mohly být nápomocné.

Naše služba se řídí zákonem o sociálních službách, musí se tedy jednat o kroky, které může naše služba vykonávat. Pokud by Vaši situaci mohla pomoci řešit jiná služba či instituce, zprostředkujeme Vám na ni kontakt.

Odmítnout Vás jako zájemce o naši službu můžeme pouze z následujících (zákonných) důvodů:

- nespadáte do cílové skupiny
- požadujete takové služby, které poradna nezajišťuje
- došlo k překročení okamžité kapacity v poradně
- byla Vám vypovězena smlouva v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Pokud se domluvíme na vzájemné spolupráci, uzavřeme ústní smlouvu o poskytování sociální služby na dobu určitou, služba Vám může být poskytována i anonymně, tzn., při spolupráci nemusíte uvádět svoje osobní údaje, jako je jméno, bydliště atp. V případě Vašeho zájmu, a bude-li to důvodné vzhledem k povaze spolupráce, můžeme smlouvu uzavřít i v písemné podobě.

Spolupráce bude probíhat během naplánovaných schůzek podle naší dohody, zpravidla na jednom z našich pracovišť, lze se dohodnout na schůzce na úřadě nebo na jiném vhodném místě. Způsob řešení a počet schůzek záleží na složitosti a povaze situace.

Klient má právo ukončit poskytování služby kdykoliv bez udání důvodu, a to i ústně. Toto jeho rozhodnutí pracovníci služby plně respektují. Smlouva může být také ukončena na základě oboustranné dohody. Poskytovatel má právo ukončit poskytování služby pouze ze zákonných důvodů. Zejména při opakovaném nebo závažném porušování pravidel spolupráce služby klientem. Pokud klient poruší pravidla spolupráce, pracovník jej nejprve upozorní a poučí o důsledcích. Při opakovaném porušení může být spolupráce přerušena a situace je nahlášena vedoucí služby. Po třech napomenutích během tří měsíců může být smlouva o poskytování služby klientovi vypovězena. V případě ukončení smlouvy pro porušování pravidel spolupráce klientem může být klientovi na šest měsíců odepřeno uzavření nové smlouvy. Smlouvu o poskytování sociální služby mohou obě smluvní strany vypovědět bez výpovědní lhůty, tj. okamžitě. Výpověď je účinná okamžikem doručení druhé smluvní straně.

Pravidla spolupráce:

- Klientovi se věnuje pracovník podle provozních možností a aktuální kapacity služby.
- Klient objednaný na konkrétní čas má přednost před neobjednaným klientem.
- Dotazy zasílané písemně (dopis, email) vyřizujeme do 5 pracovních dnů.
- Poslední klient je přijat nejpozději 30 minut před koncem otevíracích hodin.
- Pokud klient hovoří cizím jazykem, kterým se není schopen domluvit žádný z pracovníků poradny, pokusí se poradna zajistit externího tlumočnicka, příp. si jej klient zajistí sám.
- Každý klient má svůj vlastní individuální plán, ve kterém jsou stanoveny kroky a postupy, které povedou k řešení jeho nepříznivé sociální situace. Záznamy individuálního plánování jsou vedeny elektronicky v českém jazyce.
- Klient (nebo jeho zástupce, který se prokáže plnou mocí) má právo nahlížet do dokumentace, která je o něm vedena. V případě tohoto požadavku se obrací na pracovníka služby, který mu zpřístupnění dokumentace zajistí.
- Klient musí být při jednání schopen odpovídající komunikace a jednání (nebýt pod vlivem alkoholu či jiných látek). V opačném případě je služba oprávněna přerušit poskytování služby a sjednat s klientem náhradní termín.
- Pracovník není povinen vstupovat do nebezpečných prostor při poskytování služby v terénní formě (např. nezabezpečené zvíře, stav objektu apod.), může navrhnout využívání služby v jiném bezpečném prostoru nebo v kanceláři služby.
- Pokud klient nedorazí na místo setkání v dohodnutý čas, pracovník se jej pokusí telefonicky kontaktovat, pokud se nedaří, schůzka je po 15 min. zrušena.
- Klient je povinen dodržovat dohodnuté termíny a informovat pracovníka o změnách, které mají vliv na poskytování služby.
- Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí, což znamená, že nesmí sdělovat informace o klientech. Každý občan má však ohlašovací povinnost podle § 367 Nepřekážení trestného činu a § 368 Neoznámení trestné činu Trestního zákona. Ohlašovací povinnost má i osoba, která jinak musí zachovávat mlčenlivost o svěřených skutečnostech. O případném oznámení je klient služby předem informován.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Pokud není klient spokojen, má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Stížnosti jsou vnímány jako příležitost ke zlepšení služeb a jejich podání nepovede k žádným sankcím vůči klientovi. Stížnost může podat jakýkoli občan, nejen klient a může si pro to zvolit zástupce. Stížnosti lze podávat ústně nebo písemně, včetně anonymního podání, písemné stížnosti lze podávat prostřednictvím schránky na podněty a stížnosti, která je umístěna: **Cukrovarská 16:** vedle hlavního vchodu do budovy, **Jagellonská 9:** v konzultační místnosti. Výsledek šetření je zveřejněn po dobu 14 dnů na nástěnce v blízkosti schránky na podněty a stížnosti. Stížnosti vyřizuje vedoucí služby, popř. pověřený sociální pracovník do 30 dnů od jejího podání, poté stěžovatel obdrží zprávu o tom, jak byla stížnost vyřízena. Jsou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnanců, z dokumentace a od příp. svědků. Následuje šetření, které posoudí, zda došlo k pochybení a jaké jsou jeho důsledky. V závěru jsou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly. Pokud není stěžovatel spokojený s vyřízením jeho stížnosti, může se obrátit na:

Ing. Jiřího Lodra, ředitele Diecézní charity Plzeň, tel.: 377 221 540, 731 433 001, e-mail: jiri.lodr@dchp.charita.cz

Stěžovatel má rovněž právo na posouzení vyřízení své stížnosti dalším nezávislým orgánem, např.:

- Biskupství plzeňské, otec biskup Mons. Tomáš Holub, tel.: 377 225 576 - sekretariát
- vedoucí odboru sociálních služeb Magistrátu města Plzně, tel.: 378 033 350, 722 976 776
- vedoucí odboru sociálních věcí Krajského úřadu Plzeňského kraje, tel.: 377 195 164
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno, tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, tel: 950 191 111, e-mail: posta@mvps.cz

Pokud chcete ohodnotit kvalitu poskytnuté služby, vyplňte prosím dotazník, který je umístěn v prostorách služby na chodbě (Cukrovarská 16) nebo v kanceláři na OAMP (Jagellonská 9), nebo se osobně obraťte na pracovníka.

Postup řešení při vzniku nouzových a havarijních situací

Pracovníci Poradny pro cizince jsou si vědomi, že během poskytování sociální služby mohou nastat situace, které mohou ohrozit život, zdraví, bezpečnost nebo důstojnost jak klientů, tak i samotných pracovníků. Jsou seznámeni s možnými riziky a mají připravený plán, jak v těchto situacích postupovat, proto je důležité uposlechnout při vzniku takové situace pokyny pracovníků.

V případě požáru nebo jiného nebezpečí opusťte budovu co nejrychleji a sledujte označení „**ÚNIKOVÝ VÝCHOD**“.

Při náhlém zdravotním problému přivolejte pomoc a volejte číslo 155.

Pokud se pracovník nedostaví na schůzku mimo kancelář, kontaktujte nás **na čísle 731 433 139**.

Užitečná telefonní čísla:

112 – tísňová linka

150 - hasiči

155 – záchranná služba

158 – policie České republiky

Dodržujeme ustanovení Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).

Podrobné informace o právech uživatele naleznete na informační nástěnce v prostorách služby, na našem webu nebo Vám je poskytneme v listinné podobě.

dchp.cz/kdo-jsme/gdpr

