



**Консултативен център за чужденци  
Информация за интересуващите се от службата и клиенти**

**Уважаема госпожо/уважаеми господине,**

благодарим Ви за доверието. Бихме искали да Ви предоставим основна информация за нашата служба и да Ви запознаем с правилата за предоставяне на услугата.

Консултативният център за чужденци в Пилзен е една от службите на Diecézní charita Plzeň. Тя предоставя професионално социално консултиране в съответствие с §37 от Закон № 108/2006 Сб., за социалните служби.

**Всички услуги на Консултативния център се предоставят безплатно на територията на Пилзенската епархия в нашите помещения или можем да дойдем при вас след предварителна уговорка.**

**С какви въпроси можете да се свържете с нас:**

Информация за живота в Чешката република, например:

- въпроси, свързани с разрешения за пребиваване, временна закрила, международна закрила, чешко гражданство
- заетост (намиране на работа, въпроси, свързани с трудовото право...)
- жилище (търсене на жилище, договаряне с доставчика на настаняване, наемодател...)
- образование (намиране на училище, договаряне с училище, признаване на квалификации в Чешката република, курсове по чешки език...)
- социално осигуряване (въпроси, свързани със социални помощи, пенсии...)
- здравеопазване (въпроси, свързани със здравното осигуряване, намиране на лекар или медицинско заведение...)
- правни консултации (помощ при писане на жалби, съдебни дела, подаване на документи в съда и др.)

**Какви услуги предоставяме:**

- предоставяне на информация
- помощ по административни въпроси (попълване на формуляри, писане на автобиография, разбиране на документи...)
- придружаване и съдействие при общуване с властите и други институции
- посредничество при писмени и устни преводи и други услуги
- посредничество за материална помощ при основателни случаи

**Службата е предназначена за: имигранти и лица, търсещи убежище**

- чужденци и бежанци
- чешки граждани с връзки с чужденци
- членове на семействата на чужденци и бежанци

**Принципите на предоставяните от нас услуги, които ръководят сътрудничеството ни с клиента:**

• **Индивидуален подход**

Службата се базира на индивидуалните потребности на клиентите, подкрепя проявата на собствена воля, цели и представи, води до поемане на отговорност за собствения им живот и до развитие на тяхната независимост и социално интегриране. Клиентът има право да изразява своите нагласи и мнения и да получава обратна връзка от работника на службата.

## Насърчаване на активен подход

Служителите в службата подкрепят самостоятелността на клиента и активния му подход в решаването на собствената му ситуация, неговата независимост и самодостатъчност.

- **Еднакъв подход** към всички лица от целевата група без разлика.
- **Уважение към решенията на клиента**

Ние ще предоставим на клиента цялата необходима информация за вземе решение, но крайното решение се взема единствено от него.

- **Анонимност и дискретност на услугата**

Клиентът може да използва услугата анонимно, персоналът е обвързан с поверителност, възможно е да се използва контакт по телефон или електронна поща.

## Контакти

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

### Работно време:

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

Вторник: 8:00 - 12:00, 13:00 - 14:00

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

Четвъртък: 8:00 - 12:00, 13:00 - 14:00

Петък: 8:00 - 13:00

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

### Работно време:

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

Сряда: 8:00 - 12:00, 13:00 - 16:00

**Телефон - консултации: 731 433 139**

**Имейл:** poradna@dchp.charita.cz

**Mgr. Klára Zachová, ръководител на Консултативният център за чужденци**

мобил: 731 433 096, имейл: klara.zachova@dchp.charita.cz

**Уебсайт:** cizinci.dchp.cz



При среща със Вас, наш служител ще обсъди ситуацията Ви и ще Ви помогнат да предложите варианти за решение, като вземе в предвид Вашите изисквания и очаквания. Въз основа на това заедно ще планираме конкретни стъпки за разрешаване на Вашата ситуация. При това ще уважаваме Вашите нагласи, предложения, индивидуалност и възможности, а също така ще работим заедно, за да намерим ресурси и контакти във Вашия район, които биха могли да Ви бъдат полезни.

Нашата служба се ръководи от Закона за социалните служби, така че това трябва да са стъпки, които нашата служба може да предприеме. Ако друга служба или институция би могла да помогне във Вашата ситуация, ние ще Ви свържем с тях.

Можем да Ви откажем като потенциален клиент само по следните (законови) причини:

- не принадлежите към целевата група
- имате нужда от услуги, които не се предоставят от Консултативният център
- непосредственият капацитет на Консултативния център е надхвърлен
- договорът ви е бил прекратен по-малко от 6 месеца преди подаването на заявлението поради нарушаване на задълженията на договора

Ако се споразумеем за взаимно сътрудничество, ще сключим устен договор за определен период от време за предоставяне на нашата услуга, като услугата може да бъде предоставена и анонимно, т.е. не е необходимо да предоставяте личните си данни като име, местоживеене и др. В случай на Ваш интерес и ако това е целесъобразно поради естеството на сътрудничеството, можем да сключим и писмен договор.

Сътрудничеството ще се осъществи по време на планирани срещи, както е договорено между нас, обикновено в един от нашите клонове, може да се уговори среща в институция или на друго подходящо място. Методът на разрешаване и броят на срещите ще зависят от сложността и естеството на ситуацията.

Клиентът има право да прекрати услугата по всяко време, без да посочва причина, дори устно. Това решение се зачита изцяло от персонала на службата. Договорът може да бъде прекратен и по взаимно съгласие. Доставчикът има право да прекрати услугата само по законови причини. По-специално, в случай на повтарящи се или сериозни нарушения на правилата за сътрудничество на службата от страна на клиента. Ако клиентът наруши правилата за сътрудничество, служителят първо го предупреждава и го информира за последствията. В случай на повторно нарушение сътрудничеството може да бъде прекъснато и за ситуацията се уведомява ръководителят на службата. След три предупреждения в рамките на три месеца договорът за услугата на клиента може да бъде прекратен. В случай на прекратяване на договора поради нарушаване на правилата за сътрудничество от страна на клиента, на клиента може да бъде отказано сключването на нов договор за срок от шест месеца. Договорът за социални услуги може да бъде прекратен от двете страни без предизвестие, т.е. незабавно. Прекратяването влиза в сила от момента на връчването му на другата страна.

#### **Правила за сътрудничество:**

- Клиентът се обслужва от служител в зависимост от оперативните възможности и текущия капацитет на службата.
- Клиент, записан за определено време, има приоритет пред незаписан клиент.
- Запитванията, изпратени в писмен вид (писмо, електронна поща), се обработват в рамките на 5 работни дни.
- Последният клиент се приема не по-късно от 30 минути преди края на работното време.
- Ако клиентът говори чужд език, който никой от служителите на консултативния център не владее, консултативният център ще се опита да осигури външен преводач или клиентът сам ще си осигури такъв.
- Всеки клиент има свой индивидуален план, в който са посочени стъпките и методите, които ще доведат до решаване на неблагоприятната му социална ситуация. Записите от индивидуалното планиране се съхраняват в електронен вид на чешки език.
- Клиентът (или неговият представител, който се легитимира с пълномощно) има право да се запознае с документацията, която се съхранява за него. В случай на такова искане той трябва да се свърже със служител, който ще осигури достъп до документацията.
- Клиентът трябва да е в състояние да общува и да се държи адекватно (да не е под влиянието на алкохол или други вещества). В противен случай службата има право да прекъсне услугата и да уговори с клиента друга дата.
- Служителят не е длъжен да навлиза в опасни зони при предоставяне на услуги в терен (напр. небезопасно животно, състояние на сградата и т.н.), но може да предложи използването на услугата в друга безопасна зона или в офиса на службата.
- Ако клиентът не пристигне на мястото на срещата в уговореното време, служителят се опитва да се свърже с него по телефона, ако не успее, срещата се отменя след 15 минути.
- Клиентът е длъжен да спазва договорените срокове и да информира служителя за промени, които засягат предоставянето на услугата.
- Служителите са обвързани с поверителност, което означава, че нямат право да разкриват информация за клиенти. Въпреки това, всеки гражданин има задължение да докладва съгласно § 367 Непредотвратяване на престъпление и § 368 Недокладване на престъпление от Наказателния кодекс. Лице, което по друг начин е

задължено да пази поверителност по отношение на поверените факти, също е задължено да докладва. В случай на уведомление, клиентът на услугата е информиран предварително.

### Оплаквания относно качеството или начина на предоставяне на социални услуги

Ако клиентът не е доволен, той има право да се оплаче от качеството или начина на предоставяне на услугата. Жалбите се разглеждат като възможност за подобряване на услугата и подаването им не води до никакви санкции срещу клиента. Жалба може да подаде всеки гражданин, не само клиент и може за това да си избере представител. Жалбите могат да се подават устно или писмено, включително и анонимно, писмените жалби могат да се подават чрез кутията за предложения и жалби, която се намира на: **Cukrovarská 16**: до главния вход на сградата, **Jagellonská 9**: в кабинета за консултации. Резултатът от разследването се публикува за 14 дни на таблото за информация в близост до кутията за жалби. Жалбите се разглеждат от ръководителя на службата или от упълномощен социален работник в рамките на 30 дни от подаването на жалбата, след което жалбоподателят получава съобщение за това как е била разгледана жалбата. Фактите се събират от жалбоподателя, персонала, документацията и евентуално от свидетели. Следва разследване, за да се прецени дали е извършено нарушение и какви са последствията. Накрая се предлагат корективни мерки, за да се предотврати повтарянето на подобни ситуации. Ако жалбоподателят не е доволен от разглеждането на неговата жалба, той може да се обърне към: Ing. Jiřího Lodra, директор на Diecézní charity Plzeň, тел.: 377 221 540, 731 433 001, имейл: [jiri.lodr@dchp.charita.cz](mailto:jiri.lodr@dchp.charita.cz)

Жалбоподателят има право да поиска жалбата му да бъде разгледана и от друг независим орган, като например:

- Biskupství plzeňské, отец епископ Mons. Tomáš Holub, тел.: 377 225 576 – секретариат
- ръководител на отдел социални служби в община Пилзен, тел.: 378 033 350, 722 976 776
- vedoucí odboru sociálních věcí Krajského úřadu Plzeňského kraje, тел.: 377 195 164
- Обществения защитник на правата, Údolní 39, Brno, тел.: 542 542 888, имейл: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- Министерство на труда и социалната политика, тел : 950 191 111, имейл : [posta@mvps.cz](mailto:posta@mvps.cz)

Ако желаете да оцените качеството на предоставената услуга, моля, попълнете въпросника, който се намира в помещенията на службата в коридора (Cukrovarská 16) или в офиса на ОАМР (Jagellonská 9), или се свържете лично със служител.

### Процедура за справяне с извънредни и аварийни ситуации

Служителите на Консултативния център за чужденци са наясно, че по време на предоставянето на социални услуги могат да възникнат ситуации, които могат да застрашат живота, здравето, безопасността или достойнството както на клиентите, така и на самите служители. В случай на пожар или друга опасност, напуснете сградата възможно най-бързо и следвайте знаците с надпис „ЕВАКУАЦИОНЕН ИЗХОД“.

Ако внезапно възникне здравословен проблем, потърсете помощ и позвънете на номер 155.

Ако служителят не се яви на среща извън канцеларията, свържете се с нас на телефон **731 433 139**.

### Полезни телефонни номера:

112 – спешна линия

155 – спешна медицинска помощ

150 – пожарникари

158 – полиция на Чешката република

Спазваме разпоредбите на Общия регламент за защита на данните (GDPR).

Подробна информация за правата на потребителите можете да намерите на таблото за информация в помещенията на службата, на нашия уебсайт или ще ви я предоставим на хартиен носител.

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

