

## Pravidla poskytování sociální služby: Odborné sociální poradenství

**Posláním odborného sociálního poradenství** je pomoc a podpora cizinců, kteří se obtížně orientují v prostředí a systémech České republiky.

### **Komu je služba určena:**

- státní příslušníci třetích zemí (tj. zemí mimo země EU) oprávněně pobývajících na území České republiky:
  - mající povolení k dlouhodobému pobytu;
  - mající povolení k trvalému pobytu;
  - mající dlouhodobé vízum;
  - jsou v řízení u udělení víza za účelem strpění pobytu na území;
  - jsou v řízení o udělení povolení k dlouhodobému pobytu;
  - jsou v řízení o udělení povolení k trvalému pobytu;
- osoby, kterým byla udělena mezinárodní ochrana (azylanti a osoby požívající doplňkové ochrany)

### **Odborné sociální poradenství Vám pomůže zajistit:**

- pomoc při orientaci v právním systému ČR, zvýšení právního povědomí
- pomoc při výběru vhodné školy
- pomoc při hledání vhodného kurzu českého jazyka
- pomoc při vyplňování formulářů pro úřady atd.
- poskytnutí informací o nabídce volnočasových aktivit
- informace o sociálních dávkách v ČR

### **V rámci odborného poradenství terénní formou Vám pracovníci centra pomohou:**

- ve Vašem přirozeném prostředí (v okolí bydliště, v práci, ve škole)
- při jednání na úřadech, s dalšími institucemi, u lékaře, ve škole ...
- lépe se orientovat v českém prostředí – v zákonech, zvycích, pravidlech
- při uplatňování Vašich práv a zájmů

### **Zásady práce Centra:**

- **bezplatnost;**  
Veškeré služby Centra jsou poskytovány zdarma.
- **individuální přístup;**  
Pracovník zaujímá vždy individuální přístup k uživateli. Služba je poskytována vždy s ohledem na konkrétní situaci a na potřeby uživatele.
- **spolupráce;**  
Uživatel je partnerem pro spolupráci a pracovník postupuje vždy tak, aby mohl být navázán maximálně partnerský vztah při řešení společně zvolených cílů. Uživatel je vnímán jako expert na svou životní situaci. Sociální pracovník respektuje jeho rozhodnutí. Uživatel je vždy spraven o možných následcích svých rozhodnutí (úloha sociálního pracovníka v rámci poradenského procesu).
- **rovnost a respekt;**  
Pracovníci služby přistupují ke všem uživatelům s respektem a nerealizují žádné takové



jednání, které by vedlo k diskriminaci cílové skupiny na základě pohlaví, náboženství, rasy, barvy, národnostního nebo etnického původu.

- **diskrétnost;**

Uživatel služby má právo zůstat v anonymitě, je respektováno jeho soukromí a chráníme osobní údaje. Veškerá dokumentace obsahující údaje o uživateli služby musí být vedena se souhlasem uživatele, který má právo do ní nahlížet; zařízení získává jen ty údaje, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování odborných a kvalitních služeb.

- **bezpečí;**

Službu může využít kdokoliv z cílové skupiny bez omezení, pokud svým chováním a jednáním neomezuje a neohrožuje sám sebe, ostatní uživatele, pracovníky či efektivitu služby.

- **svoboda;**

Sociální služby jsou poskytovány v zájmu uživatele a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod. Pracovník přistupuje k uživateli jako ke člověku, který je plně kompetentní řídit svůj život.

### **Způsoby zahájení spolupráce:**

Máte možnost sami kontaktovat sociálního pracovníka Centra, například telefonicky, emailem nebo osobně. Můžete být kontaktováni pracovníkem Centra v rámci jeho terénní práce, nebo Vám může být kontakt na službu zprostředkován přes třetí osobu jinou instituci, známé apod.).

### **První kontakt se službou – čeká Vás:**

- Krátký rozhovor se sociálním pracovníkem, kdy si ujasníte, co od služby očekáváte, jaký máte problém nebo co byste chtěli změnit. Společně se sociálním pracovníkem si stanovíte, čeho chcete dosáhnout a jak.
- Pokud budete potřebovat pro rozhovor tlumočení, lze jej pro Vás bezplatně zajistit.
- Pokud budou Vaše požadavky a očekávání v souladu s aktivitami a možnostmi služby můžeme uzavřít ústní nebo písemnou smlouvu o poskytnutí služby;; pro uzavření smlouvy potřebujeme některé Vaše osobní údaje, ale pokud nebudete chtít osobní údaje poskytnout, lze Vám službu poskytovat i anonymně.

### **Vaše základní práva:**

- právo na osobní svobodu a svobodu pohybu
- právo na ochranu soukromí; právo na anonymitu; právo na bezpečí
- právo rovného přístupu a ochrany před diskriminací
- právo na svobodu názoru, vyznání a příslušnost
- právo na důstojné zacházení
- právo na svobodné rozhodování a vlastní volbu
- právo odmítnout službu
- právo stěžovat si
- právo kdykoliv ukončit službu
- právo na volbu dostupných zdrojů
- právo na poskytování služby ve sjednaném rozsahu a požadované kvalitě
- právo na informace v souvislosti s poskytovanou službou



### **Může Vám být odmítnuto poskytnutí služby z těchto důvodů:**

- Centrum neposkytuje sociální službu, o kterou žádáte.
- Pracovníci služby nemají dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou žádáte.
- Nepatříte do cílové skupiny, pro kterou je služba určena.

**Může Vám být odmítnuto uzavření smlouvy o poskytování služby, protože Vám byla ze strany Centra v uplynulých 6 měsících vypovězena smlouva o poskytování téže služby z důvodů porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.**

### **Povinnosti uživatele sociální služby vyplývající ze smlouvy**

Jako uživatel služby jste povinen respektovat lidskou důstojnost ostatních uživatelů a klientů služby a Centra i pracovníků poskytovatele, dodržovat lidská práva a základní svobody všech osob, vstupujících do procesu poskytování sociálních služeb, do vzájemných kontaktů a vztahů.

### **Možnost podání stížnosti:**

Každá osoba, která přichází do styku se službou má možnost si na tuto službu či pracovníky Centra stěžovat. Stížnost lze podávat anonymně a nemá vliv na průběh poskytování služby.

### **Jak si stěžovat:**

- Ústně – osobně v poradně nebo při terénní práci přímo pracovníkovi Centra
- Písemně – osobně v poradně nebo při terénní práci, dopisem, ~~faxem~~, e-mailem – kterémukoliv pracovníkovi Centra, vedoucímu Centra, vedoucímu odboru Center nebo řediteli Správy uprchlických zařízení) – adresy jsou uvedeny na poslední stránce těchto pravidel.
- Anonymně – v ústní podobě nebo písemně do schránky důvěry v prostorách CPIC.
- Prostřednictvím třetí osoby – jakákoli osoba, zákonný zástupce atd.

### **Lhůty šetření stížnosti**

- podání, které není potřeba prošetřovat na místě nebo na základě dalších podkladů musí být vyřízeno do 15 dnů ode dne, kdy bylo přijato;
- podání stížnosti, které je nutno prošetřit na místě, musí být vyřízeno do 30 dnů (na základě požadavku vedoucího odboru CPIC může být lhůta prodloužena o dalších 30 dnů – o tom budete v případě podání stížnosti písemně informováni).

### **Řešení stížnosti**

- pokud jste poskytli adresu, bude Vám vyřízení stížnosti doručeno písemně na Vámi uvedenou adresu;
- v případě anonymního podání stížnosti zajistí vedoucí centra vyvěšení zprávy na viditelném místě přímo v CPIC po dobu 15 dnů od prošetření a na webových stránkách.

### **Kdo podání stížnosti vyřizuje?**

- pokud si stěžujete na zaměstnance konkrétního Centra, řeší stížnost vedoucí odboru Center na podporu integrace cizinců;
- v případě, že se jedná o opakované podání stížnosti, týkající se stejné záležitosti nebo pokud si stěžujete na činnost vedoucího odboru Center, vyřizuje stížnost ředitel Správy uprchlických zařízení;



- v případě, že se podání stížnosti týká činnosti ředitele Správy uprchlických zařízení, je postoupeno k vyřízení oddělení kanceláře ministra vnitra.
- se stížností se můžete rovněž obrátit na organizace zabývající se ochranou lidských práv: na nevládní organizace – např. Human Rights Watch, Amnesty International a další, nebo na Veřejného ochránce práv.

**Kromě stížností lze rovněž stejným způsobem podat podněty či připomínky k fungování organizace nebo činnosti Centra.**

**Provozní doba Centra:**

**Odborné sociální poradenství ambulantní:** pondělí a středa 12:00 – 19:00,  
čtvrtek a pátek 8:00 – 12:00

**Odborné sociální poradenství v terénu:** úterý 8:00 – 15:00 a další dle domluvy, plán je zveřejněn na webových stránkách Centra

**Kontakt:**

Centrum na podporu integrace cizinců –  
[www.integracnicentra.cz](http://www.integracnicentra.cz)  
[www.suz.cz](http://www.suz.cz)

**Další důležité adresy a kontakty:**

**Správa uprchlických zařízení MV**  
**PhDr. Jiří Vesecký, Ph.D.**  
**vedoucí odboru center na podporu integrace cizinců**  
Lhotecká 7  
143 01 Praha 12  
Tel: +420 974 827 118  
Email: [jvesecky@suz.cz](mailto:jvesecky@suz.cz)  
[www.integracnicentra.cz](http://www.integracnicentra.cz)

**Správa uprchlických zařízení MV**  
**Mgr. et Mgr. Pavel Bacík**  
**ředitel**  
Lhotecká 7  
143 01 Praha 12  
Tel: +420 974 827 118  
Email: [podatelna@suz.cz](mailto:podatelna@suz.cz)  
[www.suz.cz](http://www.suz.cz)

**Amnesty International**  
Gorazdova 10  
120 00 Praha 2  
Tel: +420 607 023 305  
Email: [mark.martin@amnesty.cz](mailto:mark.martin@amnesty.cz)  
[www.amnesty.cz](http://www.amnesty.cz)

**Veřejná ochránkyně práv**  
Údolní 39  
602 00 Brno  
Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888  
Email: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)  
[www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)



## **Social service rules: Professional social counseling:**

**The mission of the Center** is to help and support foreigners who are difficult to orientate in the Czech Republic's environment and systems.

### **The target group of the Center is:**

- Third-country nationals (ie non-EU countries) legally residing in the Czech Republic:
  - o having a long-term residence permit,
  - o having a permanent residence permit,
  - o having a long-term visa,
  - o are in the procedure for granting a visa for the purpose of toleration of residence in the territory of the Czech Republic,
  - o are in proceedings for long-term residence,
  - o are in the procedure of granting permanent residence,
- Persons granted international protection (asylum seekers and beneficiaries of subsidiary protection).

### **Professional social counseling will help you ensure:**

- assistance in orientation in the Czech legal system, increasing legal awareness
- help in selecting a suitable school
- help finding a suitable Czech language course
- helping fill forms for authorities etc.
- providing information on the offer of leisure activities
- information on social benefits in the Czech Republic

### **Within the terrain programs, the Center's staff will help you :**

- in your natural environment (around your home, at work, at school)
- at meetings with authorities, other institutions, at the doctor, at school ...
- better orientate in the Czech environment – in law, customs, rules
- in exercising your rights and interests

### **Center's work Principles:**

#### **• free of charge;**

All services of the Center are provided free of charge.

#### **• individual approach;**

The worker always has an individual approach to the user. The service is always provided taking into account the specific situation and the needs of the user.

#### **• cooperation;**

The user is a collaborative partner, and the worker always moves in a way that the partnership relationship can be maximized to address the joint goals. The user is perceived as an expert on his / her life situation. A social worker respects his decision. The user is always told about the possible consequences of his decisions (the role of a social worker in the counseling process).

#### **• equality and respect;**



Service staff treats all users with respect and does not engage in any action that would discriminate against the target group on the basis of gender, religion, race, color, ethnic or ethnic origin.

• **discretion;**

The user of the service has the right to remain anonymous, his or her privacy is respected and we protect personal data. All documentation containing user service data must be maintained with the consent of the user who has the right to view it; the facility obtains only those data that are deemed necessary for the provision of expertise and quality services.

• **safety;**

The service can be used by anyone in the target group without limitation if their behavior and does not restrict or endanger self, other users, employees, or service effectiveness.

• **freedom;**

Social services are provided in the interests of the user and in the proper quality in such a way that the respect for human rights and fundamental freedoms is always consistently ensured. A worker approaches a user as a person who is fully competent to manage their lives..

**The ways to start the cooperation:**

You have the option of contacting an expert of the Center, for example per phone, email or in person. You may be contacted by a Center employee on your routes, or you may be contacted through a third person (another institution, kith and kin etc.).

**1st contact with the service – you can expect:**

- A brief social worker interview to clarify what you expect from the service, what you have or what you want to change. Together with a social worker, you determine what you want to achieve and how.
- If you need an translation for talk with the Center's employee, it could be arranged for free.
- If your requirements and expectations are in line with the activities. If you do not want to provide personal information, you can also provide the service anonymously.

**Your basic rights:**

- the right to personal freedom and freedom of movement
- the right to privacy; The right to anonymity; The right to safety
- the right of equal access and protection against discrimination
- the right to freedom of opinion, belief and belonging
- the right to dignity
- the right to free choice and decision
- the right to refuse the service
- the right to complain
- the right to terminate the service at any time
- The right to choose the available resources
- the right to provide the service in the agreed range and quality required
- the right to information in connection with the service provided

**Service provision may be refused for the following reasons:**

- The provider does not provide the social service that a person requests.
- The provider does not have sufficient capacity to provide the social service that a persons asks for.



- The person does not belong to the target group for which the service is intended...

**The contractor has been terminated by the provider over the past 6 months to provide the same service ofr breach of obligations under the contract.**

**Obligations of the social service user arising from the contract**

As a user of the service, you must respect the human dignity of other users and clients of the Center and the Provider's staff, respect the human rights and fundamental freedoms of all persons entering the social service delivery process into mutual contacts and relationships.

**Complaint:**

Any person who comes into contact with the service has the opportunity to complain to this service or staff of the Center. A complaint may be filed anonymously and does not affect the course of service provision.

**How to complain:**

- Orally - personally in a counseling or field work directly to a Center employee
- Written - personally in a counseling or field work, letter, e-mail - to any Center employee, Head of the Center, Head of the Center Department or Director of the Refugee Facility Administration) - the addresses are listed on the last page of these rules.
- Anonymously - in a verbal form or written in the mailbox of confidence in the CPIF premises.
- Through a third person - any person, legal representative.

**Time limits for the investigation of the complaint**

- submissions that do not need to be investigated on the spot or on the basis of other documents must be handled within 15 days of the date of receipt;
- Complaints to be investigated on the spot must be resolved within 30 days (at the request of the Head of the CPIC, the time limit may be extended by a further 30 days - you will be informed in writing if a communication is made).

**Solving the complaint**

- if you provided an address, your complaint will be handed to you in writing at the address you provided;
- In the case of anonymous complaint submission, the Head of the Center will post the message in a visible place directly in the CPIF for 15 days after the investigation and on the website.

**Who handles the complaint?**

- If you complain to employees of a particular Center, the complaint is being solved by Head of the Center for Supporting the Integration of Foreigners;
- If the complaint is repeatedly related to the same matter or if you complain about the Head of the Center's department, the Director of the Refugee Facility Administration handles the complaint;
- If the complaint relates to the activities of the Director of the Refugee Facility Administration, it is referred to the Office of the Minister of the Interior.
- You can also apply to complaints from human rights organizations: NGOs such as Human Rights Watch, Amnesty International and others, or the Public Defender of Rights.

**In addition to complaints, suggestions or comments on the operation of the Center's organization or activities may be told by the same way**

**Center opening hours:**



**Ambulant professional social counselling:** monday and wednesday 12:00 – 19:00,  
thursday and friday 8:00 – 12:00  
**Professional social counselling terrain programs:** tuesday 8:00 – 15:00 and according to  
another agreement the monthly plan is  
published on the website

**Contact:**

Center for promote the integration of foreigners –  
[www.integracnicentra.cz](http://www.integracnicentra.cz)  
[www.suz.cz](http://www.suz.cz)

**Other important addresses and contacts:**

**Administration of Refugee Facilities of the Ministry of the Interior**

**PhDr. Jiří Vesecký, Ph.D.**

**Head of the Center for promote the Integration of Foreigners**

Lhotecká 7

143 01 Praha 12

Tel: +420 974 827 118

Email: [jvesecky@suz.cz](mailto:jvesecky@suz.cz)

[www.integracnicentra.cz](http://www.integracnicentra.cz)

**Administration of Refugee Facilities of the Ministry of the Interior**

**Mgr. et Mgr. Pavel Bacík**

**director**

Lhotecká 7

143 01 Praha 12

Tel: +420 974 827 118

Email: [podatelna@suz.cz](mailto:podatelna@suz.cz)

[www.suz.cz](http://www.suz.cz)

**Amnesty International**

Gorazdova 10

120 00 Praha 2

Tel: +420 607 023 305

Email: [mark.martin@amnesty.cz](mailto:mark.martin@amnesty.cz)

[www.amnesty.cz](http://www.amnesty.cz)

**Public Defender of Rights**

Údolní 39

602 00 Brno

telephone : (+420) 542 542 888

Email: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

[www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)





## Правила предоставления социальных услуг: Профессиональное социальное консультирование.

Миссия профессиональной социальной консультации заключается в поддержке иностранцев, испытывающих трудности в интеграции на территории Чешской Республики.

### Для кого предназначены услуги?

- Для граждан стран третьего мира (не являющихся членами ЕС.), законно проживающие на территории Чешской Республики:
  - имеющие право на долгосрочное пребывание в ЧР ( dlouhodobý pobyt )
  - имеющие разрешение на постоянное место жительства ( trvalý pobyt )
  - имеющие долгосрочную визу ( dlouhodobé vízum )
  - для тех кто находится в процессе о присуждении визы толерантности
  - Для тех кто находится в ожидании долгосрочной визы
  - Для тех кто находится в ожидании визы ПМЖ
- лица, получившие международную защиту (беженцы и лица, находящиеся под дополнительной защитой)

### Профессиональное социальное консультирование Вам обеспечит:

- помощь в ориентации в правовой системе Чешской Республики
- помощь в выборе подходящего учебного заведения
- помощь в поиске подходящего курса чешского языка
- помощь при заполнении формуляров для любых учреждений и т.д.
- информацией о вариантах проведения досуга
- информацией о социальном пособии в ЧР

### В рамках «выездной программы» сотрудники центра Вам помогут:

- решить вопросы в вашем доме, на работе, в школе и т.д.
- в переговорах с органами власти, учреждениями, врачами, учителями и т.д.
- сориентироваться в чешской среде - в законах, обычаях, правилах
- в отстаивании ваших прав и интересов

### Принципы работы Центра:

- **БЕСПЛАТНО:**  
все услуги предоставляются бесплатно
- **Индивидуальный подход:**  
Сотрудник центра всегда обеспечивает индивидуальный подход к каждому клиенту и к каждой конкретной ситуации.
- **Сотрудничество:** Клиент является партнером в сотрудничестве с работниками Центра, и социальный работник максимально старается поддержать партнерские отношения в решении поставленных задач. Клиент всегда воспринимается, как эксперт в своей жизненной ситуации, и, по этой причине социальный работник уважает каждое принятое им решение. Однако, клиенты всегда редуцированы о последствиях принятых ими решений.
- **Беспристрастность и уважение:** Сотрудники Центра относятся ко всем клиентам с уважением и не допускают ситуаций, которые бы могли привести к дискриминации



по половому признаку, религиозным взглядам, по цвету кожи, расовой и национальной принадлежности или по этническому происхождению.

- **Конфиденциальность:**

Клиенты имеют право на анонимность, на конфиденциальность и защиту их личной информации. Любая документация, содержащая личные данные клиента, ведется лишь с его согласия. Клиент имеет право просматривать документацию, Центр запрашивает лишь данные, необходимые для предоставления качественных услуг.

- **Безопасность:**

Услугами Центра могут воспользоваться все без исключения (относящиеся к целевой аудитории, с которыми работает Центр), если своим поведением и поступками не наносят вред и не угрожают сами себе, остальным клиентам, сотрудникам Центра и не мешают эффективности их работы.

- **Свобода:**

Социальные службы предоставляются в интересах клиента и с сохранением всех прав Человека и свободы воли. Социальный работник относится к каждому клиенту, как к человеку, который полностью распоряжается своей судьбой.

- **Начало сотрудничества:**

Вам предоставляется возможность самим связаться с сотрудником Центра, позвонив ему или написав имейл, либо прийти лично. Также, Сотрудник Центра сам может связаться с Вами в рамках его плановой работы, или Вы можете получить информацию о Центре от третьего лица (других учреждений, знакомых и т.д.)

**Что Вас ждет при посещении Центра:**

- Короткое интервью с социальным работником, где вы объясните, что вы ожидаете от службы, какая у вас проблема или чего Вы хотите достичь.
- Если Вам потребуется переводчик, Центр может вам его бесплатно обеспечить.
- Если Ваши требования соответствуют деятельности центра, Вы можете заключить устную или письменную договоренность о предоставлении услуг; для заключения договора понадобится определенная личная информация, однако, если по какой-то причине вы не захотите ее предоставлять, услуги могут быть предоставлены анонимно.

**Ваши основные права:**

- право на личную свободу и свободу передвижения
- право на неприкосновенность частной жизни; право на анонимность; право на безопасность
- право на равное обращение и защиту от дискриминации
- право на свободу убеждений, религии и национальности
- право на уважительное отношение
- право на самоопределение и личный выбор
- право отказаться от услуги
- право жаловаться
- Право выбрать доступный ресурс
- право на предоставление услуг в согласованном объеме и требуемого качества
- право на информацию

**Когда Вам может быть отказано в предоставлении услуг?**

- В случае если центр не предоставляет запрашиваемую услугу



- В случае, если число клиентов было максимально привышено в этот конкретный день
- Если Вы не принадлежите к целевой аудитории, предоставляемой услуги Центром.
- 

**Вам может быть отказано в оказание услуг, если со стороны Центра с Вами был расторгнут договор, по этому в течении 6 месяцев Вы не можете пользоваться услугами Центра за нарушения обязательств по договору.**

### **Обязанности пользователей социальных услуг в соответствии с договором**

Если вы являетесь клиентом Центра, Вы обязуетесь уважать других клиентов и сотрудников Центра, соблюдать права человека всех лиц входящих в процесс предоставления социальных услуг.

### **Возможность подачи жалобы:**

Каждый человек, который пользуется социальными службами Центра, имеет право пожаловать на обслуживание или на сотрудника Центра. Жалоба может быть подана анонимно и не влияет на ход оказания услуг.

### **Как подать жалобу:**

- Устно - лично при консультировании.
- Письменно - лично при консультировании или жалоба может быть отправлена письмом, э-майлом. Жалоба может быть адресована любому сотруднику центра или руководителю Центра. Так же жалоба может быть отправлена директору Департамента по делам беженцев. Все адреса указаны на последней странице Правил.
- Анонимно - в устной или письменной форме в ящик доверия в помещениях Центра.
- Через третье лицо - через любое лицо, законного представителя и т.д.

### **Сроки рассмотрения жалобы.**

- заявления, которые не нуждаются в проверке или доказательствах, должны быть урегулированы в течение 15 дней с момента подачи заявления.
- заявления нуждающиеся в проверке должны быть урегулированы до 30 дней.

### **Решение жалоб.**

- в случае если вы указали свой адрес, Вам будет выслано решение в письменной форме на ваш адрес.
- в случае анонимной жалобы, руководитель центра разместит решение жалобы на доске объявлений в СРІС в течение 15 дней, а так же на веб-сайте.

### **Кто рассматривает жалобу?**

- если вы жалуетесь на сотрудника Центра, жалобу рассматривает руководитель Центра по вопросам интеграции иностранцев.
- если это повторная жалоба по тому же вопросу, или вы жалуетесь на руководителя Центра, жалобу рассматривает директор администрации по делам беженцев.
- если жалоба касается директора администрации по делам беженцев, жалоба передается министру внутренних дел.
- так же Вы можете подать жалобу в организации, занимающиеся защитой прав человека: например, Human Rights Watch, Amnesty International и т.д.



## Рабочее время:

### Социальные службы

ПН и СР: 12:00 – 19:00

ЧТ и ПТ: 8:00 – 12:00

### Профессиональные консультации по Выездные программе

ВТ: 8:00 – 15:00 или по предварительно  
договориться. С планом выездов можно  
ознакомиться на интернет-странице Центра

## КОНТАКТЫ:

Centrum na podporu integrace cizinců –

[www.integracnicentra.cz](http://www.integracnicentra.cz)

[www.suz.cz](http://www.suz.cz)

## Важные адреса и контакты:

### Správa uprchlických zařízení MV

**PhDr. Jiří Vesecký, Ph.D.**

vedoucí odboru center na podporu integrace cizinců

Lhotecká 7

143 01 Praha 12

Tel: +420 974 827 118

Email: [jvesecky@suz.cz](mailto:jvesecky@suz.cz)

[www.integracnicentra.cz](http://www.integracnicentra.cz)

### Správa uprchlických zařízení MV

**Mgr. et Mgr. Pavel Bacík**

ředitel

Lhotecká 7

143 01 Praha 12

Tel: +420 974 827 118

Email: [podatelna@suz.cz](mailto:podatelna@suz.cz)

[www.suz.cz](http://www.suz.cz)

### Amnesty International

Gorazdova 10

120 00 Praha 2

Tel: +420 607 023 305

Email: [mark.martin@amnesty.cz](mailto:mark.martin@amnesty.cz)

[www.amnesty.cz](http://www.amnesty.cz)

### Veřejná ochránkyně práv

Údolní 39

602 00 Brno

Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888

Email: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

[www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)



## Quy tắc cung cấp dịch vụ của trung tâm: Tư vấn chuyên nghiệp

**Nhiệm vụ tư vấn xã hội chuyên nghiệp** là giúp đỡ và hỗ trợ người nước ngoài khó định hướng trong môi trường và hệ thống Séc.

### Dịch vụ giành cho ai:

- Những người từ các nước ngoài EU ở Cộng hoà Séc:
  - có giấy tờ dlouho;
  - có giấy tờ trvalý;
  - có visa giải hạn;
  - đang đợi cấp visa;
  - đang đợi cấp giấy tờ dlouho;
  - đang đợi cấp giấy tờ trvalý;
- Những người được cấp sự bảo vệ quốc tế

### Tư vấn chuyên môn sẽ giúp bạn:

- định hướng trong hệ thống pháp luật của Séc, nâng cao sự hiểu biết về pháp luật
- lựa chọn trường học hợp lý
- tìm khoá học tiếng Séc hợp lý
- điền đúng những giấy tờ và đơn cho các uỷ ban
- có thông tin về những sự kiện và hoạt động vào thời gian rảnh
- có thông tin về sự giúp đỡ xã hội của Séc

### Trong chương trình địa thế các nhân viên của trung tâm sẽ giúp bạn:

- trong môi trường của bạn (ở nơi ở, ở chỗ làm, ở trường)
- trên ủy ban và những nơi khác, khám bác sĩ, ở trường
- định hướng được dễ hơn trong môi trường Séc – luật pháp, thói quen, nguyên tắc
- ứng dụng những quyền lợi của bạn

### Quy tắc của trung tâm:

- **Không mất tiền;**  
Tất cả các dịch vụ của trung tâm đều là miễn phí.
- **Phương pháp giải quyết độc đáo;**  
Nhân viên trung tâm luôn luôn giải quyết mọi vấn đề bằng một cách riêng biệt tùy theo tình hình của người sử dụng dịch vụ.
- **Sự hợp tác;**  
Người dùng dịch vụ là một đồng nghiệp và nhân viên Trung Tâm sẽ tiến hành theo một cách đề tạo ra một mối liên hệ tốt nhất trong quá trình giải quyết vấn đề. Người dùng được coi là nhà chuyên môn về hoàn cảnh của mình. Nhân viên xã hội sẽ tôn trọng quyết định của người dùng. Người dùng luôn được biết về những hậu quả có thể của những quyết định của mình (nhiệm vụ của nhân viên xã hội trong quá trình tư vấn).
- **Sự bình đẳng và sự tôn trọng;**  
Các nhân viên Trung Tâm tiếp xúc với mọi người dùng một cách tôn trọng và sẽ không có một hành động nào mà phân biệt về giới tính, tôn giáo, chủng tộc, quốc tịch, màu da hoặc sắc tộc.
- **Sự tế nhị;**



Người dùng dịch vụ có quyền không đưa ra tên của mình, sự riêng tư của họ sẽ được tôn trọng và Trung Tâm sẽ bảo vệ những thông tin cá nhân. Sự dẫn tài liệu mà có thông tin cá nhân của người dùng phải được người đó đồng ý và người dùng có quyền kiểm tra những tài liệu này. Trung Tâm chỉ đòi hỏi những thông tin mà cần thiết nhất để cung cấp được dịch vụ theo một cách chuyên nghiệp và chất lượng.

- **Sự an toàn;**

Bất cứ ai từ nhóm mục tiêu của Trung Tâm đều có thể sử dụng dịch vụ nếu như hành động của họ không làm hạn chế hoặc gây nguy hiểm cho chính mình, những người dùng khác, các nhân viên Trung Tâm hoặc sự hiệu quả của dịch vụ.

- **Sự tự do;**

Các dịch vụ xã hội được cung cấp với một chất lượng thích hợp và theo một cách mà để luôn luôn giữ gìn những quyền lợi và sự tự do cơ bản của con người. Nhân viên Trung Tâm đối xử với người dùng như với một người có đầy đủ khả năng để điều khiển cuộc sống của mình.

### **Những cách bắt đầu hợp tác:**

Bạn có thể tự liên lạc với nhân viên của Trung Tâm qua điện thoại, e-mail hoặc đến gặp tận nơi. Có thể là nhân viên của Trung Tâm sẽ liên lạc với bạn trong quá vòng trưng chính địa thể hoặc ai đó cho bạn biết về Trung Tâm (cơ quan nào đó hoặc người quen).

### **Lần đầu tiên liên hệ với trung tâm – những gì sẽ đợi bạn:**

- Một cuộc nói chuyện ngắn với nhân viên xã hội. Bạn sẽ cho người nhân viên biết là bạn chờ đợi gì từ dịch vụ, vấn đề của bạn là gì hoặc là điều gì bạn muốn thay đổi. Cùng nhau chúng ta sẽ đặt ra một mục tiêu và cách để đạt được mục tiêu đó.
- Nếu như bạn cần người phiên dịch thì Trung Tâm sẽ cung cấp cho miễn phí.
- Nếu những dịch vụ của Trung Tâm hợp lý cho những yêu cầu và sự chờ đợi của bạn thì chúng ta sẽ cùng ký hợp đồng về sự cung cấp những dịch vụ xã hội; nhưng nếu như bạn không muốn thì chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ một các ẩn danh.

### **Những quyền cơ bản của bạn:**

- quyền có sự tự do cá nhân và được tự do đi lại
- quyền được bảo vệ sự riêng tư; quyền được dấu tên mình; quyền được an toàn
- quyền được tiếp xúc một cách bình đẳng và không phân biệt
- quyền được có ý kiến, tôn giáo riêng của mình
- quyền được tiếp xúc bằng một cách xứng đáng
- quyền được tự lựa chọn và quyết định
- quyền từ chối dịch vụ
- quyền được phàn nàn
- quyền được kết thúc dịch vụ bạn đã chọn vào bất cứ khi nào
- quyền được lựa chọn từ mọi nguồn cung cấp có sẵn
- quyền được cung cấp các dịch vụ đúng theo như đã được đàm phán
- quyền có đủ thông tin về dịch vụ bạn đã chọn



### **Bạn có thể bị từ chối vì:**

- Trung tâm không có loại dịch vụ mà bạn cần
- Nhân viên của dịch vụ không có đủ khả năng để hoàn thành yêu cầu của bạn
- Bạn không rơi vào nhóm mục tiêu (những người từ ngoài EU)

**Trung tâm cũng có thể từ chối ký hợp đồng cung cấp dịch vụ xã hội với bạn vì trong 6 tháng vừa rồi trung tâm đã kết thúc hợp đồng với bạn vì bạn đã không hoàn thành trách nhiệm của mình như trong hợp đồng.**

### **Trách nhiệm của người sử dụng dịch vụ xã hội:**

Bạn có trách nhiệm tôn trọng người khác, tôn trọng những quyền tự do cơ bản của tất cả những người trong quá trình cung cấp dịch vụ xã hội và trung tâm.

### **Phàn nàn:**

Những người sử dụng dịch vụ của trung tâm có quyền phàn nàn về dịch vụ hoặc nhân viên của trung tâm. Bạn có thể phàn nàn vô danh và nó sẽ không ảnh hưởng gì đến quá trình cung cấp dịch vụ.

### **Những cách phàn nàn:**

- Nói thẳng với nhân viên ở trung tâm hoặc trong vòng trưng chình địa thế
- Viết – đưa, nhắn qua e-mail hoặc viết thư cho nhân viên của trung tâm, sếp trung tâm, sếp bộ trung tâm hoặc giám đốc quản lý những cơ sở tị nạn – các địa chỉ có ở trang cuối cùng của những quy định này.
- Thả thư vào hòm tin tưởng ở trong toà nhà của trung tâm
- Qua người thứ ba – bất kì người nào đó, phụ huynh,...

### **Thời hạn điều tra:**

- Những lời phàn nàn mà không cần điều tra thêm phải được giải quyết trong 15 ngày từ ngày nhận được;
- Những lời phàn nàn cần phải điều tra thêm phải được giải quyết trong 30 ngày (theo yêu cầu của sếp bộ trung tâm hội nhập thì thời hạn có thể dài thêm 30 ngày – vào trường hợp này bạn trung tâm sẽ thông báo cho bạn).

### **Giải quyết khiếu nại:**

- Nếu bạn có để lại địa chỉ thì kết quả sẽ được gửi đến địa chỉ của bạn;
- Trong trường hợp khiếu nại vô danh, sếp trung tâm sẽ treo thông báo ở tại trung tâm và trên trang web trong vòng 15 ngày.

### **Ai giải quyết những khiếu nại?**

- Nếu bạn phàn nàn về người làm của trung tâm thì sếp bộ trung tâm hội nhập sẽ giải quyết khiếu nại của bạn;
- Trong trường hợp phàn nàn nhiều lần về một việc hoặc phàn nàn về sếp bộ trung tâm hội nhập thì giám đốc quản lý những cơ sở tị nạn sẽ giải quyết khiếu nại của bạn;
- Nếu bạn phàn nàn về giám đốc quản lý những cơ sở tị nạn thì khiếu nại của bạn sẽ được đưa lên văn phòng bộ trưởng bộ quản lý nội.
- Bạn có thể đưa khiếu nại của mình đến những cơ sở bảo vệ quyền của người – ví dụ: Human Rights Watch, Amnesty International và nhiều nữa, hoặc tới Veřejný ochránce práv.



**Ngoài những khiếu nại bạn cũng có thể góp ý bằng những cách ở trên để giúp trung tâm hoạt động tốt hơn.**

**Giờ mở cửa của trung tâm:**

**Tư vấn:** thứ hai và thứ tư 12:00 – 19:00, thứ năm và thứ sáu 8:00 – 12:00

**Trưng hình địa thế:** thứ ba 8:00 – 15:00 và tùy theo thoả thuận  
bảng kế hoạch cho cả tháng có ở trên trang web của trung tâm

**Liên hệ:**

Trung tâm giúp hội nhập người nước ngoài

[www.integracnicentra.cz](http://www.integracnicentra.cz)

[www.suz.cz](http://www.suz.cz)

**Những địa chỉ và số điện thoại khác:**

**Quản lý những cơ sở tị nạn MV**

**PhDr. Jiří Vesecký, Ph.D.**

**Sếp bộ trung tâm hội nhập người nước ngoài**

Lhotecká 7

143 01 Praha 12

Tel: +420 974 827 118

Email: [jvesecky@suz.cz](mailto:jvesecky@suz.cz)

[www.integracnicentra.cz](http://www.integracnicentra.cz)

**Quản lý những cơ sở tị nạn MV**

**Mgr. et Mgr. Pavel Bacík**

**Giám đốc**

Lhotecká 7

143 01 Praha 12

Tel: +420 974 827 118

Email: [podatelna@suz.cz](mailto:podatelna@suz.cz)

[www.suz.cz](http://www.suz.cz)

**Amnesty International**

Gorazdova 10

120 00 Praha 2

Tel: +420 607 023 305

Email: [mark.martin@amnesty.cz](mailto:mark.martin@amnesty.cz)

[www.amnesty.cz](http://www.amnesty.cz)

**Veřejná ochránkyně práv**

Údolní 39

602 00 Brno

Điện thoại thông tin: (+420) 542 542 888

Email: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

[www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

