

Veřejný závazek

Center na podporu integrace cizinců

Posláním Center je, v návaznosti na vládní materiál „Konceptce integrace cizinců“, vytvoření prostoru pro dlouhodobou a koncepční podporu integrace cizinců prostřednictvím poskytovaných služeb – odborného sociálního poradenství, právního poradenství, realizace výuky českého jazyka a sociokulturních kurzů a dalších doplňkových aktivit.

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

Cílovou skupinou Center jsou:

- **Cizinci dlouhodobě legálně pobývající na území ČR na základě Zákona o pobytu cizinců.**
- **Držitelé mezinárodní ochrany – azyl, doplňková ochrana.**
- **Osoby, které nepatří do výše uvedených skupin a mají prokazatelně obdobné integrační potřeby jako výše uvedené skupiny.**

Integrační potřeby

Integrace je dlouhodobý proces, při kterém se její účastník zapojuje do majoritní společnosti. Právě dlouhodobost procesu je jedním z měřítek, zda má zájemce o službu odůvodněnou integrační potřebu. Pokud sociální pracovník společně se zájemcem naleznou tyto potřeby je možné poskytnout službu zájemci o službu. Zmapování potřeb zájemce o poskytnutí služby je klíčové i pro případné poskytnutí základního sociálního poradenství s odkazem na vhodnější sociální službu.

Odmítnutí služby

Poskytnutí služby může být odmítnuto z těchto důvodů:

- Poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá.
- Poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.
- Osoba nepatří do cílové skupiny, pro kterou je služba určena.
- Osoba porušuje zásadu bezpečí (viz Pravidla pro poskytování služby).
- Ze strany poskytovatele byla v uplynulých 6 měsících vypovězena smlouva o poskytování téže služby z důvodů porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Strategickým cílem Center je v souladu s vládní „Konceptcí integrace cizinců – ve vzájemném respektu“ zajištění rovného přístupu cizinců k integračním službám a ke kvalifikované integrační podpoře na srovnatelné úrovni, poskytování informací a podpory jak cizincům, tak majoritě vč. orgánů veřejné správy, a to ve spolupráci s aktéry integrace v regionech, zejména s nestátními neziskovými organizacemi.



Zodpovědná osoba za realizaci strategických cílů:

- ředitel SUZ

Hodnocení plnění strategických cílů:

- roční hodnocení.

Termín splnění strategického cíle:

- 31. 12. 2022

Dlouhodobými cíli Center jsou:

- Průběžné zjišťování situace cizinců v regionech České republiky (ČR) – kvartální monitoring situace – 4 x za rok.
- Aktivní spolupráce v rámci regionálních návazných služeb – účast na regionálních platformách – 2 x za rok.
- Zvýšení kompetencí cizinců, které přispívají k jejich samostatnosti, soběstačnosti a usnadňují jim orientaci v české společnosti – organizace sociokulturních kurzů – 10 x za rok.
- Zvýšení informovanosti cizinců o dostupných službách.
- Přispění ke zvýšení informovanosti většinové společnosti – účast na akcích pro veřejnost – 4 x rok.
- Předcházení vzniku sociálně-patologických jevů.

Zodpovědná osoba za realizaci dlouhodobých cílů:

- vedoucí Odboru center na podporu integrace cizinců.

Hodnocení plnění dlouhodobých cílů:

- měsíční (porada vedoucích center).

Termín plnění dlouhodobých cílů:

- každoroční uzávěrka.

Operační cíle odborného sociálního poradenství Center jsou v souvislosti s měnící se aktuální situací v každém regionu stanoveny vedoucím Centra ve spolupráci s pracovníky služby každoročně nové. Ty jsou stanoveny ve zvláštním dokumentu a jsou schvalovány vedoucím Odboru center na podporu integrace cizinců.

Operační cíle jsou k dispozici na webových stránkách poskytovatele, na nástěnkách a k nahlédnutí u pracovníků Centra.

Zodpovědná osoba za realizaci operačních cílů:

- vedoucí každého Centra na podporu integrace cizinců.

Hodnocení plnění operačních cílů:

- 1x měsíčně/porada pracovního týmu, statistické výstupy;
- 1x ročně na poradě všech vedoucích CPIC s vedoucím odboru CPIC.

Termín plnění operačních cílů:

- uzávěrka konec roku.



Zásady práce s klienty:

- bezplatnost;
- individuální přístup;
- spolupráce;
- rovnost a respekt;
- diskrétnost;
- bezpečí;
- svoboda.



Public Commitment of Centres for the Support of the Integration of Foreigners

The mission of the Centres is to create a space for long-term and conceptual support for the integration of foreigners through services provided - professional social counselling, legal counselling, Czech language and socio-cultural courses and other complementary activities, following the government material "The Conception of Integration of foreigners"

The mission of professional social counselling is to help and support foreigners who are having difficulties orientating in the environment and systems of the Czech Republic.

The target groups of the Centre are:

- Foreigners legally residing in the Czech Republic based on the Law on Residence of Foreigners
- Persons granted international protection - asylum seekers and beneficiaries of subsidiary protection).
- People who do not belong to above mentioned groups but who have proven similar integration needs as the above-mentioned groups.

Integration needs

Integration is a long-term process when the participant engages with the majority population. The long-term duration is one of the conditions considered while assessing the need for integration. In case social worker and client find there is an integration need, it is possible to provide the service to the client. Mapping of the client's needs is crucial also for the basic social service directing client to more suitable social service.

Service provision may be refused for the following reasons:

- The provider does not provide the social service that is requested.
- The provider does not have sufficient capacity to provide the social service that a person asks for.
- The person does not belong to the target group the service is intended for.
- The person violates the security principle (listed in the terms and conditions of the service provided)
- The contract for the same service was terminated by the provider in past 6 months as there was breach of obligations under the contract.

The strategic objective of the Centre is to ensure equal access to integration services and qualified integration support for the foreigners at the similar level; providing information to foreigners as well as to the majority population including the public administration body in cooperation with the other actors involved in integration process in regions, especially with the non-governmental organizations. All this in accordance with government's Foreigner Integration Conception – With the Mutual Respect.

Person responsible for realization of strategic goals:

- Director of Refugee Facilities Administration



Strategic Goals Evaluation

- annual evaluation

Strategic Goal fulfilment

- 31. 12. 2022

The long-term goals of the Centre are:

- Continuous monitoring of the situation of foreigners in Czech Republic regions – four times a year, quarterly
- Active co-operation within the Framework of regional linkages - Participation on regional platforms 2x a year
- Increasing foreigners' competencies that contribute to their independence, self-sufficiency and which facilitate their orientation in Czech society – Socio-cultural courses organization- 10x a year
- Increasing the awareness of foreigners about services available for them;
- Contribute to raising awareness among the majority – participation on public events 4x a year
- Prevention of socio-pathological phenomena.

Person responsible for the realization of long-term goals:

- head of the department of Centres for the Support of the Integration of Foreigners

Long-term goals evaluation

- monthly – meeting of centres' leaders

Long-term goals fulfilment

- annual closing date

Professional social counselling operational objectives of the Centres are set every year by the Centre's leader in cooperation with the centre's staff based on constantly changing situation in each region. These objectives are written in a special document and are approved by the head of the Centres for foreigner integration department.

Operational objectives are available on the website of the provider, on the noticeboards and can be also looked into with the centre's worker's.

Person responsible for the Operational goals' fulfilment

- leader of each centre

Operational Goals Evaluation

- monthly – meeting of centre's workers, statistics
- annually – meeting of centres' leaders with the head of department

Operational Goal fulfilment

- annual closing date

Principles work with clients:

- free of charge;
- individual approach;
- cooperation;



- equality and respect;
- discretion;
- safety;
- freedom.



Публичное обязательство Центра помощи интеграции иностранцев

Миссия Центра заключается в создании пространства для долгосрочной поддержки интеграции иностранцев через предоставляемые им услуги: профессиональное социальное консультирование, юридическое консультирование, курсы чешского языка, социо-культурные курсы и другие мероприятия, ориентированные на улучшение интеграции иностранцев.

Миссия профессионального социального консультирования заключается в оказании помощи и поддержки иностранцев, которым трудно ориентироваться в окружающей среде и системах Чешской Республики.

Целевая аудитория:

- Иностранцы, законно проживающие в Чешской Республике в течение длительного времени на основании Закона о проживании иностранцев.
- Обладатели международной защиты - убежище, дополнительная защита.
- Лица, которые не принадлежат к вышеуказанным группам и имеют явно такие же потребности в интеграции, как и вышеперечисленные группы.

Интеграционные потребности

Интеграция - это долгосрочный процесс, в котором его участник становится вовлеченным в общество большинства. Именно долгосрочность процесса является одной из мер того, имеет ли человек, заинтересованный в услуге, обоснованную потребность в интеграции. Если социальный работник вместе с заявителем обнаружит эти потребности, можно предоставить услугу заинтересованному лицу. Определение потребностей лица, заинтересованного в предоставлении услуги, также имеет решающее значение для возможного предоставления базовых социальных консультаций со ссылкой на более подходящую социальную услугу.

Когда Вам может быть отказано в предоставлении услуг?

- В случае если центр не предоставляет запрашиваемую услугу
- Если исполнитель не имеет достаточно возможностей на предоставление социальной услуги, которую вы требуете.
- Вы не принадлежите к целевой аудитории, с которой работает Центр.
- Вы нарушает принцип безопасности (см. Правила предоставления услуги).
- 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.

Стратегическая цель Центра, в соответствии с правительственной «Концепцией интеграции иностранцев - во взаимном отношении», обеспечить равный доступ иностранцев к интеграционным услугам и квалифицированную интеграционную



поддержку на сопоставимом уровне, предоставляя информацию и поддержку как иностранцам, так и большинству, в том числе. органы государственного управления в сотрудничестве с субъектами интеграции в регионах, в частности с неправительственными некоммерческими организациями.

Лицо, ответственное за реализацию стратегических целей:

- директор SUZ

Оценка выполнения стратегических целей:

- ежегодная оценка

Срок для достижения стратегической цели:

- 31. 12. 2022

Долгосрочные цели Центра:

- изучение текущего положения иностранцев в Чешской Республике - ежеквартальный мониторинг ситуации - 4 раза в год.
- активное сотрудничество в рамках региональных услуг - участие в региональных площадках - два раза в год.
- повышение компетентности иностранцев, которая способствует их независимости, самостоятельности и облегчает их ориентацию в чешском обществе - организация социокультурных курсов - 10 раз в год.
- информирование иностранцев о доступных услугах
- содействие в повышении осведомленности целевой аудитории - участие в мероприятиях для общественности - 4 раза в год.
- профилактика патологическо-социальных явлений

Лицо, ответственное за реализацию долгосрочных целей:

- Руководитель отдела Центров поддержки интеграции иностранцев.

Оценка выполнения долгосрочных целей:

- ежемесячно (встреча ведущих центров).

Срок для достижения долгосрочных целей:

- ежегодный отчет

Оперативные цели профессионального социального консультирования Центра:

В связи с изменяющейся актуальной ситуацией в каждом регионе, ведущие Центра совместно с работниками службы ежегодно устанавливают новые оперативные цели. Данные цели устанавливаются в особом документе и утверждены ведущим Отдела центров поддержки интеграции иностранцев.

Оперативные цели доступны на интернет- страницах исполнителя, на стенгазетах в просторах центра и к ознакомлению у работников центра.

Лицо, ответственное за выполнение оперативных задач:

- руководитель каждого Центра поддержки интеграции иностранцев.

Оценка выполнения оперативных задач:

- Один раз в месяц / совещание рабочей группы, статистические результаты;
- Один раз в год на встрече всех руководителей CPIС с руководителем отдела CPIС.

Срок выполнения оперативных задач:

- отчет в конце года



Принципы работы с клиентами:

- Бесплатно
- Индивидуальный подход
- Сотрудничество
- Равенство и уважение
- Конфиденциальность
- Безопасность



Nghĩa vụ công cộng của Trung tâm giúp đỡ hội nhập người nước ngoài

Nhiệm vụ của Trung tâm là tạo ra một không gian hỗ trợ dài hạn và các quan niệm hội nhập của người nước ngoài thông qua các dịch vụ cung cấp - tư vấn xã hội, tư vấn pháp luật, giảng dạy tiếng Séc và các khóa học văn hoá-xã hội và các hoạt động hỗ trợ khác, theo tài liệu của Chính phủ "Nhận thức hội nhập của người nước ngoài".

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

Nhóm khách hàng của trung tâm:

- những người được cư trú lâu dài tại cộng hoà Séc dựa trên Luật pháp về cư trú người nước ngoài:
- những người nhận được sự bảo vệ quốc tế (những người tị nạn và những người được bảo vệ thêm).
- Những người không thuộc về nhóm nào được đề cập ở trên mà có yêu cầu giống như nhóm được đề cập ở trên

Yêu cầu hội nhập

Sự hội nhập là việc lâu dài với mục đích trở thành thành viên tích cực của xã hội. Khi người làm việc của Trung tâm và khách hàng tìm thấy yêu cầu thì người làm việc có thể giúp đỡ và mời dịch vụ cho khách hàng. Hiểu nói chung về yêu cầu của khách hàng quan trọng để cung cấp dịch vụ hợp hơn cho khách hàng.

Từ chối sự cung cấp dịch vụ

Sự cung cấp dịch vụ có thể bị từ chối vì những lý do sau:

- Người cung cấp dịch vụ xã hội không cung cấp dịch vụ cần thiết.
- Người cung cấp dịch vụ xã hội không có khả năng cần thiết.
- Người có nhu cầu không rơi vào nhóm khách hàng.
- Người có nhu không làm theo quý tắc an toàn
- Người cung cấp dịch vụ đã kết thực hợp đồng sớm hơn thời hạn trong vòng 6 tháng vừa rồi vì đã phạm vi hợp đồng.

Mục tiêu chiến lược của trung tâm là cùng có phần trong chính sách hội nhập người nước ngoài được diễn đạt trong Quan niệm về sự hội nhập người nước ngoài ở cộng hoà Séc và mở đầu, duy trì và phát triển những hoạt động của trung tâm trong cộng hoà Séc.

Người chịu trách nhiệm về vấn đề thực hiện mục tiêu chiến lược:

- Giám đốc Quản lý các trại tị nạn

Xem xét thực hiện mục tiêu chiến lược:

- Xem xét 1 năm

Ngày tháng hoàn thành mục tiêu chiến lược:

31.12.2022



Mục tiêu dài hạn của trung tâm:

- liên tiếp do thám tình hình của những người nước ngoài ở các vùng của cộng hoà Séc – kiểm tra tình trạng mỗi 3 tháng – 4 lần một năm
- tích cực hợp tác với những dịch vụ kết nối ở các vùng – 2 lần một năm
- nâng cao những khả năng, sự tự động và tự túc của những người nước ngoài và giúp họ dễ định hướng trong xã hội Séc – tổ chức khóa học xã hội và văn hóa – 10 lần một năm
- nâng cao sự nhận thức của người nước ngoài về các dịch vụ sẵn có;
- góp phần để nâng cao sự nhận thức của toàn thể – tham gia các buổi công cộng 4 lần một năm
- tránh những hiện tượng bệnh xã hội

Người chịu trách nhiệm về thực hiện mục tiêu dài hạn:

- Quản lý Hội trung tâm hỗ trợ hội nhập người nước ngoài

Xem xét thực hiện mục tiêu dài hạn:

- Mỗi tháng (bàn bạc các quản lý của trung tâm)

Ngày tháng hoàn thành mục tiêu dài hạn:

- Kết thúc kế toán cuối năm

Mục tiêu tư vấn xã hội của trung tâm:

vì tình hình trong các vùng liên tục thay đổi nên mỗi năm những mục tiêu tư vấn xã hội sẽ được người quản lý cùng với những nhân viên của Trung tâm đặt ra. Những mục tiêu này có ở trong tài liệu được người quản lý những trung tâm giúp đỡ hội nhập người nước ngoài phê chuẩn.

Những mục tiêu này có ở trang web của người cung cấp dịch vụ, ở những bảng thông báo và có thể nhìn vào ở chỗ các nhân viên Trung tâm.

Người chịu trách nhiệm về sự thực hiện mục tiêu:

- Quản lý của Trung tâm giúp đỡ hội nhập người nước ngoài

Xem xét thực hiện mục tiêu:

- Mỗi tháng/bàn bạc cả nhóm làm việc
- 1 lần trong năm bàn bạc các quản lý CPIC và quản lý Hội CPIC

Ngày tháng hoàn thành mục tiêu dài hạn:

- Kết thúc kế toán cuối năm

Nguyên tắc làm việc với khách hàng:

- miễn phí;
- phương pháp giải quyết cá nhân;
- hợp tác;
- bình đẳng và tôn trọng;
- thận trọng;
- an toàn;
- tự do.

