

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:

- 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.

Odborné sociální poradenství Vám pomůže:

- zorientovat se ve Vaší situaci z hlediska bytové problematiky, Vašich práv a povinností apod.
- zorientovat se v právním, sociálním, vzdělávacím či zdravotním systému ČR, zvýšit právního povědomí
- při výběru vhodné školy
- při hledání vhodného kurzu českého jazyka
- při vyplňování formulářů pro úřady atd.
- lépe se orientovat v českém prostředí – zákonech, zvycích a pravidlech

V rámci odborného poradenství terénní formou Vám pracovníci Centra mohou pomoci:

- ve Vašem přirozeném prostředí (v okolí bydliště, v práci, ve škole)
- při jednání na úřadech, s dalšími institucemi, u lékaře, ve škole ...

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.



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

- **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 kontaktovat sociálního pracovníka Centra, například telefonicky, emailem, prostřednictvím sociálních sítí, Skypu 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 nebo kdykoliv ukončit službu
- právo stěžovat si
- 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.



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

- Nepatříte do cílové skupiny, pro kterou je služba určena.
- Pokud porušujete zásadu bezpečí (viz výše).

Může Vám být odmítnuto uzavření nové smlouvy o poskytování služby, pokud 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, 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 poskytl 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: např. Human Rights Watch, Amnesty International a další, nebo na Veřejného ochránce práv.



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

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 – 18:00,
čtvrtek a pátek 8:00 – 12:00

Odborné sociální poradenství v terénu: středa 9:00 – 11:00 a další dle domluvy,

Provozní doba detašovaného pracoviště:

Odborné sociální poradenství ambulantní: pondělí 12:00 – 17:00,
středa 8:00 – 12:00

Odborné sociální poradenství v terénu: čtvrtek 8:00 – 15:00 a další dle domluvy,

Kontakt:

Centrum na podporu integrace cizinců –

www.integracnicentra.cz

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

www.integracnicentra.cz

Správa uprchlických zařízení MV

Mgr. Petr Pondělíček

ředitel

Lhotecká 7

143 01 Praha 12

Tel: +420 974 827 118

Email: podatelna@suz.cz

www.suz.cz

Amnesty International

Gorazdova 10

120 00 Praha 2

Tel: +420 607 023 305

Email: mark.martin@amnesty.cz

www.amnesty.cz

Veřejná ochránkyně práv

Údolní 39

602 00 Brno

Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888

Email: podatelna@ochrance.cz

www.ochrance.cz



**SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV**



**CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ**

Social service rules: Professional social counseling:

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

Service is meant for:

- 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.

Professional social counselling will help you:

- to orient in your situation regarding the residency problematic, your rights and your responsibilities
- to orient in legal, social, educational and health systems of Czech Republic and increase your legal awareness
- to choose suitable school
- to look for suitable Czech language lesson
- to fill the documents needed for state offices etc.
- to orient better in Czech environment – laws, habits and rules

Within the terrain programs, the Centre's staff will help you :

- in your natural environment (close to your home, at work, at school)
- at meetings with authorities, other institutions, at the doctor, at school ...

Centre's work Principles:

• free of charge

All services of the Centre 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 client's decision. Client is always told about the possible consequences of his/her decision (the role of a social worker in the counselling 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, colour, nationality 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's personal data must be maintained



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

with the consent of the user who has the right to view it, the institution obtains only data that are deemed as necessary to provide professional and quality services.

• **safety**

The service can be used by anyone from the target group without limitation unless the behaviour of the client restricts or endangers himself/herself, other users, employees, or service effectiveness.

• **freedom**

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

The ways to start the cooperation:

You have the option to contact centre's social worker, for example per phone, email, via social networks, Skype or in person. You may be contacted by a Centre's employee during his/her field trip or you may be contacted through a third person (another institution, friends and acquaintances etc.).

1st contact with the service – you can expect:

- A brief interview with social worker to clarify what do you expect from the service, what issue do you have or what you would like to change. Together with a social worker, you determine what you want to achieve and how.
- In case you need an interpreter to talk with the Centre's employee, it can be arranged for free.
- If your requirements and expectations are in accordance with the activities of the centre and within its capacities, we can make either written or oral agreement about the service being provided. To be able to provide you with this service we need to collect some of your personal information. In case you do not want to provide personal information, we 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 or terminate it at any point
- the right to complain
- The right to choose the available resources
- the right to receive the service in the agreed range and quality required
- the right to receive information related to the service provided

Service provisioning may be refused for the following reasons:

- The centre does not provide the social service that a you request.
- The Centre's workers do not have sufficient capacity to provide the social service that you request.
- You do not belong to the target group the service is intended for
- You are violating the security principle (see above)



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

New agreement can be rejected in case the contract for the same service was terminated by the provider in past 6 months as a result of obligations breach 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 Centre and the provider's staff, respect the human rights and fundamental freedoms of all people involved in the social service delivery process.

Complaint:

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

How to complain:

- Orally - personally in the centre or to a centre employee on his/her field trip
- Written - personally in a centre or to centre employee on his/her field trip, by letter, e-mail - to any Centre employee, Leader of the Centre, Head of the Centre Department or Director of the Refugee Facility Administration) - the addresses are listed on the last page of these rules.
- Anonymously - in a verbal form directly to a centre employee or written in the trust box in the CPIF premises.
- Through a third person - any person, legal representative etc.

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 which need 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 case the complaint is place in written form).

Solving the complaint

- if you provided an address, your complaint resolution will be delivered to you in written form to the address you provided;
- In the case of anonymous complaint submission, the leader of the Centre will post the resolution on a visible place directly in the CPIF for 15 days after the investigation and post it also on the website.

Who handles the complaint?

- If you complain to employees of a particular Centre, the complaint is being solved by Head of the department of Centres 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 Centre's department actions, 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 reach organizations specializing on human rights protection with your complaints: NGOs such as Human Rights Watch, Amnesty International and others, or the Public Defender of Rights.

In addition to complaints, you can also provide by the same means suggestions or comments regarding Centre's organization or activities.



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

Centre opening hours:

Ambulant professional social counselling: Monday and Wednesday 12:00 – 18:00,
Thursday and Friday 8:00 – 12:00

Professional social counselling terrain programs: Wednesday 9:00 - 11:00 and others by
appointment

Detached workplace opening hours:

Ambulant professional counselling: Monday 12:00 - 17:00
Wednesday 8:00 – 12:00

Professional social counselling terrain programs: Thursday 8:00 - 15:00 and others by
appointment

Contact:

Centre for promote the integration of foreigners –
www.integracnicentra.cz
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

www.integracnicentra.cz

Administration of Refugee Facilities of the Ministry of the Interior

Mgr. Petr Pondělíček

director

Lhotecká 7, 143 01 Praha 12

Tel: +420 974 827 118

Email: podatelna@suz.cz

www.suz.cz

Amnesty International

Gorazdova 10

120 00 Praha 2

Tel: +420 607 023 305

Email: mark.martin@amnesty.cz

www.amnesty.cz

Public Defender of Rights

Údolní 39

602 00 Brno

telephone : (+420) 542 542 888

Email: podatelna@ochrance.cz

www.ochrance.cz



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ



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?

- 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.

Профессиональное социальное консультирование Вам обеспечит:

- ориентироваться в своей ситуации с точки зрения проживания, прав и обязанностей и т. д.
- ориентироваться в правовой, социальной, образовательной или медицинской системой Чешской Республики, повысить правосознание
- при выборе подходящей школы
- в поисках подходящего курса чешского языка
- при заполнении формуляров для учреждений и т. д.
- лучшая ориентация в чешской среде - законы, обычаи и правила

В рамках профессиональных выездных консультаций сотрудники Центра могут помочь вам:

- в вашей естественной среде (дома, на работе, в школе)
- при переговорах с учреждениями, с другими учреждениями, у врача, в школе...

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



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

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 редупреждены 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 заключение 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 превышено в этот конкретный день
- Если Вы не принадлежите к целевой аудитории, предоставляемой услуги Центром.
- Если вы нарушаете принцип безопасности (см. Выше).

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 пожаловаться 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 СПИС 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.



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

- 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 – 18:00

ЧТ и ПТ: 8:00 – 12:00

Профессиональные консультации по Выездные программе

Среда 9:00 - 11:00 и другие по договоренности

отдельное рабочее место

Понедельник: 12:00 – 17:00

Среда: 8:00 – 12:00

Профессиональные консультации по Выездные программе

Четверг 8:00 - 15:00 и другие по договоренности

КОНТАКТЫ:

Centrum na podporu integrace cizinců – www.integracnicentra.cz; 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

www.integracnicentra.cz

Správa uprchlických zařízení MV

Mgr. Petr Pondělíček

ředitel

Lhotecká 7, 143 01 Praha 12

Tel: +420 974 827 118

Email: podatelna@suz.cz

www.suz.cz

Amnesty International

Gorazdova 10, 120 00 Praha 2

Tel: +420 607 023 305

Email: mark.martin@amnesty.cz

www.amnesty.cz

Veřejná ochránkyně práv

Údolní 39, 602 00 Brno

Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888

Email: podatelna@ochrance.cz

www.ochrance.cz



**SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV**



**CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ**



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 có cư trú lâu dài hợp pháp ở CH Séc dựa trên luật pháp về vấn đề cư trú người nước ngoài
- Những người được cấp sự bảo vệ quốc tế
- Những người không thuộc về nhóm nào đề cập ở trên mà có nhu cầu hội nhập giống như nhóm được đề cập ở trên

Tư vấn chuyên môn sẽ giúp bạn:

- hiểu hơn tình trạng của bạn theo vấn đề cư trú, quyền lợi và trách nhiệm của bạn, vv.
- hiểu thêm về hệ thống luật pháp, xã hội, giáo dục và y tế
- 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 môi trường Séc – luật pháp, truyền thống và quý tắc

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)
- Nếu bạn không làm theo quý tắc an toàn (hãy xem trên)

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 tương chình địa thế
- Viết – đưa, nhấn 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 – 18:00, thứ năm và thứ sáu 8:00 – 12:00
Trưng hình địa thế: thứ tư 9:00 – 11:00 và tùy theo thoả thuận

Nơi làm việc riêng biệt: thứ hai 12:00 – 17:00, thứ tư 8:00 – 12:00
Trưng hình địa thế: thứ năm 8:00 – 15:00 và tùy theo thoả thuận

Liên hệ:

Trung tâm giúp hội nhập người nước ngoài
www.integracnicentra.cz
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

www.integracnicentra.cz

Quản lý những cơ sở tị nạn MV

Mgr. Petr Pondělíček

Giám đốc

Lhotecká 7

143 01 Praha 12

Tel: +420 974 827 118

Email: podatelna@suz.cz

www.suz.cz

Amnesty International

Gorazdova 10

120 00 Praha 2

Tel: +420 607 023 305

Email: mark.martin@amnesty.cz

www.amnesty.cz

Veřejná ochránkyně práv

Údolní 39

602 00 Brno

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

Email: podatelna@ochrance.cz

www.ochrance.cz



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ



Правила надання соціальних послуг: Професійне соціальне консультування

Покликанням професійного соціального консультування є допомога та підтримка іноземців, які важко орієнтуються в середовищі та системах Чеської республіки.

Для кого призначена послуга:

- Іноземці, що довгостроково та легально перебувають на території ЧР на основі Закону о перебуванні іноземців.
- Власники міжнародного захисту - притулок, додатковий захист.
- Особи, які не відносяться до вище наведених груп та мають доказові подібні інтеграційні потреби як вище наведені групи.

Професійне соціальне консультування вам допоможе:

- зорієнтуватися в вашій ситуації з точки зору проблем перебування, ваших прав та обов'язків тощо.
- зорієнтуватися у юридичній, соціальній, освітній чи медичній системі ЧР, звищити юридичне усвідомлення
- при виборі підходящої школи
- при пошуку підходящого курсу чеської мови
- при заповненні бланків для установ тощо.
- краще орієнтуватися у чеському середовищі — законах, звичаях та правилах.

В рамках професійного консультування працівники центру вам можуть допомогти:

- у вашому природному середовищі (біля міста проживання, на роботі, в школі)
- при перемовинах в установах, у лікаря, в школі...

Принципи роботи Центра:

- **безкоштовність;**
всі послуги центру надаються безкоштовно.
- **індивідуальний підхід:**
Працівник завжди займа індивідуальних підхід до споживача.
- **співпраця;**
споживач є партнером у співпраці і працівник просувається завжди так, щоб з'явилися максимально партнерські взаємини при досягненні спільно обраних задач. Споживач сприймається як експерт у своїй життєвій ситуації. Соціальний працівник дотримується його рішення. Користувач завжди буде проінформований о наслідках своїх рішень (завдання соціального працівника в рамці консультаційного процесу.
- **рівність та повага;**
Працівники служби підходять до всіх споживачів з повагою та не реалізують жодні перемовини, які б вели до дискримінації цільової групи на підставі статі, релігії, раси, кольору, національності або етнічного походження.
- **тактовність;**



Споживач послуг має право залишитися анонімним, його право на приватне життя поважається а особисті дані захищаються. Уся документація, що містить дані о споживачеві послуг мусить вестися за його дозволом, який має право на неї подивитися; установа отримує лише ті дані, які встановлені як необхідні при наданні професійних та якісних послуг.

- **безпека;**

Послугою може скористатися будь-хто с цільової групи без обмеження доки своєю поведінкою не обмежує та не загрожує сам собі, іншим користувачам, працівникам чи ефективності послуги.

- **свобода;**

Соціальні послуги надаються в інтересах споживача та в відповідній якості в такий спосіб, щоб завжди було забезпечено дотримання людських прав та основних свобод. Працівник підходить до споживача як до людини, яка компетентна керувати своїм життям.

Способи початку співпраці:

Ви маєте можливість контактувати соціального працівника Центру, наприклад по телефону, через електронну пошту, за допомогою соціальних сітей, скайпу або особисто. З вами може контактувати працівник Центру в рамці цього польової роботи, або контакт служби вам може бути переданий через третю особу (інший заклад, знайому та т.п.).

Перший контакт зі службою - вас чека:

- Коротка розмова з соціальним працівником, де з'ясуєте для себе, чого очікуєте від служби, яку проблему маєте або щоб ви хотіли змінити. Разом із соціальним працівником визначите чого бажаєте досягти та як.
- Якщо будете потребувати для розмови перекладача, його можна вам надати безкоштовно.
- Якщо ваші запити та очікування будуть відповідати діяльності та можливостям служби, то ми зможемо укласти усний чи письмовий договір о наданні послуг; для укладання договору будемо потребувати деякі ваші особисті дані, але якщо ви не будете хотіти надати свої особисті дані, то можна надати вам послуги і анонімно.

Ваші основні права:

- право на особисту свободу та свободу пересування
- право на захист особистого життя; право на анонімність; право на безпеку
- право на рівний доступ та захист перед дискримінацією
- право на свободу поглядів, віросповідання та громадянства
- право на поважне поводження
- право на свободу прийняття рішень та власний вибір
- право відмовитися або в будь-який момент припинити надання послуг
- право скаржитися
- право на вибір доступних джерел
- право на надання послуг у домовленому обсязі та бажаній якості
- право на інформацію у зв'язку з наданою послугою

Вам може бути відмовлено в наданні послуг з наступних підстав:

- Центр не надає соціальну послугу, яка вам потрібна.
- Працівники служби не мають достатній потенціал для надання соціальної послуги, яка вам потрібна.



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

- Ви не належите до цільової групи, для якої призначена послуга.
- Якщо ви порушите засади безпеки (див. вище).

Вам може бути відмовлено в укладенні нового договору про надання послуг, якщо в останні 6 місяців з вами був розірваний договір з надання такої ж послуги з причин порушення обов'язків, що впливають з договору.

Обов'язки споживача соціальних послуг, що впливають з договору

Як споживач послуг ви зобов'язані поважати людську гідність інших споживачів та клієнтів служби, Центру, працівників виконавця, додержуватися людських прав та основних свобод всіх осіб, що вступають до процесу надання соціальних послуг, до взаємних контактів та стосунків.

Можливість подання скарги:

Кожна особі, що контактує зі службою має можливість скаржитися на цю службу або її працівників. Скаргу можна подавати анонімно. Наявність скарги не буде впливати на перебіг надання послуги.

Як подавати скаргу:

- Усно - особисто в консультації або при польовій роботі безпосередньо працівникові Центру.
- Письмово - особисто в консультації або при польовій роботі, листом, електронною поштою - будь-якому працівникові Центру, керівникові Центру, директору Департаменту у справах біженців. Адреси для подання скарг вказані на останній сторінці цих правил.
- Анонімно - в усно або письмово до скриньки довіри на території Центру.
- За допомогою третьої особи - будь-яка особа, законний представник тощо.

Строк розгляду скарги

- скарга, яку не треба розслідувати на місці або на підставі подальших матеріалів має бути вирішена до 15 дні від дня, коли заява була прийнята;
- скарга, яку треба розслідувати на місці має бути вирішена до 30 днів (на підставі запиту керівника департаменту Центру інтеграції та підтримки іноземців строк може бути продовжений ще на 30 днів - про що ви будете проінформовані письмово).

Вирішення скарги

- якщо ви надали адресу, рішення скарги буде вам надіслано письмово на уведену вами адресу;
- у випадку анонімного подання скарги керівник центра забезпечить розташування звіту на видному місці прямо в Центру або на інтернет-сторінках після 15 днів від розслідування.

Хто займається вирішенням скарг?

- якщо скаржитесь на працівника конкретного Центра, скаргою займається керівник цього Центра;
- у випадку, коли йде о повторном подані скарги, що стосується подібної справи або якщо скаржитесь на дії керівника Центру, скаргою займається директор Департаменту зі справ біженців;
- у випадку, якщо подання скарги стосується діяльності директора Департаменту зі справ біженців, скарга передається до відділу офісу міністра внутрішніх справ.



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

- зі скаргою також можете звернутися до організацій що займаються захистом людських прав: наприклад uman Rights Watch, Amnesty International та інші.

Окрім скарги також можна у подібний спосіб подати зауваження стосовно роботи організації або діяльності Центра.

Робочі часи Центру:

Соціальне консультування на території Центру понеділок, середа 12:00 – 18:00,
Четвер, П'ятниця 8:00 – 12:00

Соціальне консультування “на виїзді”: середа 9:00 – 11:00 та інші за домовленістю,

Робочі часи філіалу:

Соціальне консультування на території Центру: понеділок 12:00 – 17:00,
середа 8:00 – 12:00

Соціальне консультування “на виїзді”: Четвер 8:00 – 15:00 та інші за домовленістю,

Контакти:

Центр підтримки інтеграції іноземців -
www.integracnicentra.cz
www.suz.cz

Інші важливі адреси та контакти:

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
www.integracnicentra.cz

Správa uprchlických zařízení MV
Mgr. Petr Pondělíček
ředitel
Lhotecká 7
143 01 Praha 12
Tel: +420 974 827 118
Email: podatelna@suz.cz
www.suz.cz

Amnesty International
Gorazdova 10
120 00 Praha 2
Tel: +420 607 023 305
Email: mark.martin@amnesty.cz
www.amnesty.cz

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



**SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV**



**CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ**



Нийгмийн үйлчилгээ үзүүлэх дүрэм Мэргэжлийн нийгмийн зөвлөгөө

Мэргэжлийн нийгмийн зөвлөхийн эрхэм зорилго нь Чех улсад амьдарч байгаа гадаад иргэдэд шинэ нийгэмд дасан зохицох мөн Чех улсын систем хууль тогтоомжийг ойлгоход, нийгэмд чиг баримжаагаа олоход тусламж дэмжлэг үзүүлэхэд оршино.

Үйлчилгээнд хамаарагдах иргэдийн бүлэг:

- Чех улсад удаан хугацаагаар Чех улсын хуулийн дагуу оршин сууж буй гадаад иргэд.
- Олон улсын хамгаалалд орсон гадаад иргэд – орогнол, нэмэлт хамгаалалт.
- Дээр дурдсан бүлэгт хамааралгүй боловч нийгэмшил дасан зохицох интеграцчилалын асуудалтай тулгарсан бусад иргэд.

Мэргэжлийн нийгмийн зөвлөгөө танд дараах байдлаар тусална

- Оршин суух эрхтэй хамааралтай тулгарсан асуудал дээр зөвлөгөө шийдвэр гаргах мөн таны эрх ба үүргийг мэдүүлэх.
- Чех улсын хууль, дүрэм журам, нийгмийн тогтолцоо, боловсролын систем мөн эрүүл мэндийн системийн ойлголт олгох.
- Сургууль сонгох, бүртгүүлэх.
- Чех хэлний сургалт дамжаанд бүртгүүлэх.
- Албан байгууллагад гаргах хүсэлт маягт бөглөх.
- Чехийн нийгэмд чиг баримжаа, хөлөө олоход туслах – хууль тогтоомж, ёс заншил ба дүрэм журамтай танилцуулах.

Мэргэжлийн нийгмийн зөвлөгөө үзүүлэх үйлчилгээний төрөл /төв байрнаас бусад газар/:

- Таны оршин сууж буй газар очиж үйлчилгээ үзүүлэх
- Эрх бүхий албан байгууллагатай харилцах, эмнэлэг, сургууль дээр дагалдан очиж дэмжлэг үзүүлэх гэх мэт.

Төвийн үйл ажиллагааны зарчим:

• Үнэ төлбөргүй

Төвөөс олгогдож буй бүх үйл ажиллагааг үнэ төлбөргүй үзүүлнэ.

• Хувийн хандлага

Нийгмийн ажилтан хувь хүн бүрийн асуудлыг нэг бүрчлэн авч үзэж үйлчлүүлэгчид тулгарсан асуудалд тохируулан үйлчилгээ үзүүлэх.

• Хамтран ажиллах

Үйлчлүүлэгч нь хамтран ажиллагч мөн ба үйлчлүүлэгчид тулгарсан асуудлыг нийгмийн ажилтны хамт зөв зохистой шийдвэр гаргаж үр дүнд хүрэх. Үйлчлүүлэгч та өөрийн амьдралд тулгарсан асуудал нөхцөл байдлыг мэдэх хүн өөрөө мөн ба таны гаргасан шийдвэрийг нийгмийн ажилтан хүлээн зөвшөөрч хүндэтгэнэ. Үйлчлүүлэгч таны өөрийн гаргасан шийдвэрийн үр дүн үүнээс үүдэн гарах хариуцлагыг нийгмийн ажилтан танд анхааруулан мэдэгдэх үүрэгтэй.



SPRÁVA
UPŘÍSLIKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

- **Эрх тэгш байдал ба харилцан хүндэтгэл**

Нийгмийн ажилтан үйлчлүүлэгч хүн бүртэй эрх тэгш харьцах ба нас хүйс, шашин шүтлэг, арьс өнгөөр, үндэс угсаагаар ялгаварлан гадуурхсан харилцаа үүсгэхгүйгээр харьцахыг эрхэмлэнэ.

- **Хүний хувийн мэдээлэл хамгаалах тухай**

Үйлчлүүлэгч та хувийн мэдээллээ болон өөрийн хувийн асуудлыг нууцлан хамгаалуулах эрхтэй. Үйлчлүүлэгчийн хувийн мэдээлэл агуулсан бүх бичиг баримтыг түүний зөвшөөрөлтэй хадгалах ёстой ба үйлчлүүлэгч эдгээр бүх бичиг баримттай танилцах эрхтэй. Тус байгууллага нь зөвхөн мэргэжлийн үйлчилгээ үзүүлэхэд шаардлагатай хувийн мэдээллийг үйлчлүүлэгчээс шаардах эрхтэй.

- **Аюулгүй байдал**

Үйлчлүүлэгчийн үйлдэл, гаргаж буй зан авир өөрт болон үйлчилгээ үзүүлж буй нийгмийн ажилтанд аюулгүй, харилцаа хэвийн явагдаж буй тохиолдолд байгууллагаас өгч буй үйлчилгээг дээр дурдсан бүлэгт багтаж буй бүх иргэд хязгааргүй авах эрхтэй.

- **Эрх чөлөө**

Нийгмийн зөвлөгөө үйлчилгээг үйлчлүүлэгчийн эрх ашигт нийцүүлэн, хүний үндсэн эрх чөлөөг хүндэтгэн үзүүлнэ. Нийгмийн ажилтан үйлчлүүлэгчтэй харьцахдаа шийдвэр гаргах эрх зүйн чадвартай, өөрийн амьдрал болон тулгамдсан асуудлаа бүрэн зөв удирдах чадвартай этгээд гэсэн үндсэн дээр хэлцэл хийнэ.

- **Хамтын ажиллагааг эхлүүлэх арга замууд:**

Нийгмийн ажилтантай утсаар, цахим шуудангаар, нийгмийн сүлжээ, Skype эсвэл биечлэн холбоо барих боломжтой. Нийгмийн ажилтан төвийн байрнаас гадуур ажиллах явцдаа үйлчлүүлэгчтэй холбогдох эсвэл гуравдагч этгээд дамжуулан холбоо барих боломжтой. Жишээлбэл: өөр байгууллагаар, танил хүнээр хэл дамжуулах гэх мэтчилэн.

Анхны үйлчилгээ авах – таныг дараах үйлдлүүд хүлээх болно:

- Нийгмийн ажилтан тантай богино хугацааны ярилцлага хийж, ямар үйлчилгээ хэрэгтэй, ямар асуудал тулгарсан эсвэл үйлчлүүлэгч юуг өөрчлөх хүсэлтэйг тодруулна. Түүний дараа нийгмийг ажилтны хамт ямар үр дүнд хүрэхээ тодруулна.
- Үйлчилгээ үзүүлэх явцад хэлмэрч, орчуулагч шаардлагатай тохиолдолд төвөөс танд үнэ төлбөргүй хэлмэрч олгогдоно.
- Хэрэв таны тавьсан хүсэлт байгууллагын үзүүлж буй үйлчилгээнд багтсан бөгөөд асуудлыг шийдэх боломжтой гэж үзсэн тохиолдолд та үйлчлүүлэгчийн гэрээ нь дээр бичгээр болон амаар зөвшөөрлөө өгнө. Үүнд үйлчлүүлэгч таны хувийн мэдээлэл шаардлагатай. Мөн үйлчлүүлэгч та ямар нэгэн байдлаас үүдэн хувийн мэдээллээ өгөхийг зөвшөөрөөгүй тохиолдолд хувь хүний мэдээлэл нууцлагдмал байдлаар үйлчилгээ өгөх боломжтой /овог нэр, төрсөн он сар нууцлах гэх мэт/

Таны үндсэн эрх

- Хувийн эрх чөлөө, чөлөөтэй үйлдэл хийх эрх
- Хувийн нууцыг хамгаалах, хувийн мэдээллээ нууцлах эрх, аюулгүй байх эрх
- Тэгш харьцах эрх, ялгаварлан гадуурхахаас хамгаалах эрх
- Үзэл бодлоо чөлөөтэй илэрхийлэх, шашин шүтэх, харьяалагдах эрх
- Нэр төртэй харьцах эрх



- Чөлөөтэй шийдвэр гаргах, чөлөөтэй сонголт хийх эрх
- Үйлчилгээнээс татгалзах, хүссэн үедээ үйлчилгээг цуцлах эрх
- Гомдол гаргах эрх
- Боломжтой нөөцийг сонгох эрх
- Тохирсон цаг хугацаанд чанартай үйлчилгээ авах эрх
- Үзүүлж буй үйлчилгээтэй холбоотой мэдээлэл авах эрх

Үйлчилгээ үзүүлэхээс татгалзах шалтгаанууд

- Үйлчлүүлэгчийн шаардсан хүсэлт үйлчилгээний төрөлд хамрагдаагүй тохиолдолд
- Үйлчлүүлэгчид тулгарсан асуудлыг шийдэхэд нийгмийн ажилтны хүчин чадал хангалтгүй хүрэлцээгүй тохиолдолд
- Байгууллагаас өгч буй үйлчилгээ үзүүлэх зорилтот бүлэгт хамрагдахгүй тохиолдолд
- Дээр дурдсанаар аюулгүй байдлыг алдагдуулсан тохиолдолд

Сүүлийн 6 сарын хугацаанд үйлчлүүлэгч та гэрээнд заасан дүрэм журам, үүрэг хариуцлага зөрчсөн асуудал дээр үндэслэн гэрээ цуцлагдсан тохиолдолд байгууллагын зүгээс тантай энэ асуудлаар дахин шинэ гэрээ хийхээс татгалзаж болно.

Гэрээний дагуу нийгмийн үйлчилгээ авч буй үйлчлүүлэгчийн үүрэг хариуцлага

Үйлчлүүлэгч та бусад үйлчлүүлэгчийн болон үйлчилгээ үзүүлж буй нийгмийн ажилтны эрх тэгш байдал мөн нэр төрийг хүндэтгэх үүрэгтэй. Нийгмийн үйлчилгээ үзүүлэх явцад хамтран ажиллаж буй бүх хүний эрх, үндсэн эрх чөлөөг хүндэтгэх үүрэгтэй.

Гомдол гаргах дүрэм журам

Байгууллагад хандсан үйлчилгээ авч буй үйлчлүүлэгч иргэн бүр гомдол хүсэлтээ гаргах эрхтэй. Үйлчлүүлэгч та нэрээ нууцлан гомдол гаргах боломжтой бөгөөд энэ нь үйлчилгээний үйл явцад нөлөөлөхгүй.

Гомдол гаргах төрлүүд:

- Амаар – байгууллага дээр биечлэн ирж эсвэл нийгмийг ажилтанд шууд гомдол гаргах.
- Бичгээр – байгууллагын аль ч ажилтан, байгууллагын дарга, хэлтсийн дарга эсвэл Дүрвэгсдийн асуудал эрхэлсэн газрын захиргаанд бичгээр гомдол гаргах – тус байгууллагуудын албан хаяг энэхүү баримтын сүүлийн хуудсанд дэлгэрэнгүй бичигдсэн.
- Хувийн мэдээллээ нууцлан гомдол гаргах – амаар эсвэл бичгээр санал хүсэлтийн хайрцагт гомдлоо гаргах.
- Гуравдагч этгээдээр дамжуулан – ямар ч хамаагүй гаднын хүнээр дамжуулан эсвэл хууль ёсны төлөөлөгчөөр дамжуулан гомдол гаргах.

Гомдол хэлэлцэх хугацаа

- Газар дээр нь шалгах шаардлагагүй тохиолдолд, бүрдүүлсэн бичиг баримт дээр үндэслэн гомдлыг гарсан өдрөөс хойш 15 хоногийн дотор шийдвэрлэнэ.



- Гарсан гомдлыг газар дээр нь шалган шүүх шаардлагатай тохиолдолд гомдол гаргасан өдрөөс хойш 30 хоногийн дотор шийдвэрлэнэ/ шаардлагатай тохиолдолд Гадаад иргэдийг дэмжих интеграцчилалын төвийн даргын тавьсан шаардлагын дагуу өгөгдсөн хугацааг дахин 30 хоногоор сунгах эрхтэй. Хугацааг сунгах тухай төвөөс танд албан бичгээр мэдэгдэнэ/

Гомдлын шийдвэр

- Үйлчлүүлэгч та хэрэв хаяг болон хувийн мэдээллээ мэдэгдсэн тохиолдолд тавьсан гомдлын шийдвэр хариу бичгийг шуудангаар хаягийн дагуу хүргүүлнэ.
- Хэрэв та хувийн мэдээллээ нууцлан гомдол гаргасан тохиолдолд байгууллагын даргын зүгээс гарсан шийдвэрийн хариуг 15 хоногийн хугацаатай байгууллагын мэдээллийн самбар болон интернэт хуудас дээр тавигдана.

Гаргасан гомдлыг хэн хариуцах бэ?

- Гомдол нь байгууллагын нийгмийн ажилтан дээр гарсан тохиолдолд, асуудлыг Гадаад иргэдийг дэмжих интеграцчилалын төвийн дарга хариуцан шийдвэрлэнэ.
- Хэрэв гарсан гомдол нь нэг асуудал дээр удаа дараалан давтан гарсан эсвэл байгууллагын даргын үйл ажиллагаанд хангалтгүй байгааг илэрхийлсэн гомдол гарсан тохиолдолд Дүрвэгсдийн асуудал эрхэлсэн газрын захиргаа хариуцан шийдвэрлэнэ.
- Гомдол нь Дүрвэгсдийн асуудал эрхэлсэн газрын даргын үйл ажиллагаатай холбоотой тохиолдолд энэхүү асуудлыг Дотоод хэргийн сайдын Тамгын газрын хэлтэст шилжүүлнэ.
- Мөн та гомдлоо хүний эрх хамгаалах чиглэлээр ажилладаг байгууллагуудад гаргах боломжтой. Жишээлбэл: Human Rights Watch, Amnesty International ба бусад байгууллагууд эсвэл Олон нийтийн эрхийг хамгаалагчид.

Гомдлоос гадна байгууллагын үйл ажиллагаа, төвийн үйл ажиллагааны талаар санал, сэтгэгдлээ мөн адил хэлбэрээр гаргаж болно.

Байгууллагуудын ажиллах цагийн хуваарь:

Мэргэжлийн нийгмийн зөвлөгөө өгөх төв:

Даваа – Лхагва гараг 12:00 – 18:00
Пүрэв – Баасан гараг 8:00 – 12:00

Мэргэжлийн нийгмийн зөвлөгөө өгөх төвөөс гадуурх үйл ажиллагаа:

Лхагва гараг 9:00 – 11:00 ба урьдчилан цаг авсан тохиолдолд бусад өдөр үйлчилгээ үзүүлнэ.

Төвөөс гадна ажлын байрны ажиллах цагийн хуваарь:

Мэргэжлийн нийгмийн зөвлөгөө өгөх төв:

Даваа гараг 12:00 – 17:00
Лхагва гараг 8:00 – 12:00

Мэргэжлийн нийгмийн зөвлөгөө өгөх төвөөс гадуурх үйл ажиллагаа:

Пүрэв гараг 8:00 – 15:00 ба урьдчилан цаг авсан тохиолдолд бусад өдөр үйлчилгээ үзүүлнэ.



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

Холбоо барих:

Гадаад иргэдийг дэмжих интеграцчилалын төв

www.integracnicentra.cz

www.suz.cz

Чухал бусад төвийн хаяг ба холбогдох дугаарууд:

Дотоод хэргийн яамны Дүрвэгсдийн асуудал эрхэлсэн газар
PhDr. Jiří Vesecký, Ph.D.

Гадаад иргэдийг дэмжих төвүүдийн хэлтсийн дарга

Lhotecká 7

143 01 Praha 12

Tel: +420 974 827 118

E-mail: jvesecky@suz.cz

www.integracnicentra.cz

Дотоод хэргийн яамны Дүрвэгсдийн асуудал эрхэлсэн газар
Mgr. Petr Pondělíček

Захирал

Lhotecká 7

143 01 Praha 12

Tel: +420 974 827 118

Email: podatelna@suz.cz

www.suz.cz

Amnesty International

Gorazdova 10

120 00 Praha 2

Tel: +420 607 023 305

Email: mark.martin@amnesty.cz

www.amnesty.cz

Олон нийтийн эрхийг хамгаалагч

Údolní 39

602 00 Brno

Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888

Email: podatelna@ochrance.cz

www.ochrance.cz



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ



Правила за предоставяне на социални услуги: Професионално социално консултиране

Мисията на професионалното социално консултиране е да помага и подкрепя чужденци, които трудно се ориентират в средата и системата на Чешката република.

За кого е предназначена услугата:

- Чужденци, законно пребиваващи в Чешката република за дълго време въз основа на Закона за пребиваване на чужденците.
- Притежатели на международна закрила – убежище (азил), допълнителна защита
- Лица, които не принадлежат към горните групи и имат очевидно сходни нужди от интеграция като горните групи.

Професионалното социално консултиране ще ви помогне:

- да се ориентирате във вашата ситуация по отношение на проблемите с пребиваването, вашите права и задължения и др.
- да се ориентирате в правната, социалната, образователната или здравната система на Чешката република, да повишите правното съзнание
- при избор на подходящо училище
- при търсене на подходящ курс по чешки език
- при попълване на формуляри за институции и т.н
- по-добра ориентация в чешката среда - закони, обичаи и правила

Като част от консултанските услуги на място, служителите на Центъра могат да ви помогнат:

- във вашата естествена среда (около дома, на работа, в училище)
- при срещи в институции с други институции, при лекар, в училище ...

Принципи на работата на Центъра:

- **безплатно;**
Всички услуги на Центъра се предоставят безплатно.
- **индивидуален подход;**
Служителят винаги подхожда индивидуално към потребителя. Услугата се предоставя като се взима в предвид конкретната ситуация и нуждите на потребителя.
- **сътрудничество;**
Потребителят е партньор за сътрудничество и служителят винаги постъпва така че да може да се създаде максимално партньорство при решаването на съвместно избраните цели. Потребителят се възприема като експерт по неговата житейска ситуация. Социалният работник уважава решението му. Потребителят винаги е информиран за възможните последици от своите решения (ролята на социалния работник в процеса на консултиране).
- **равенство и уважение;**
Обслужващият персонал се отнася с уважение към всички потребители и не участва в поведение, което би дискриминирало целевата група въз основа на пол, религия, раса, цвят на кожата, национален или етнически произход.



- **дискретност;**
Потребителят на услугата има право да остане анонимен, неговата поверителност се зачита и ние защитаваме личните данни. Цялата документация, съдържаща информация за потребителя на услугата, трябва да се съхранява със съгласието на потребителя, който има право да я разглежда; Съоръжението получава само тези данни, които са определени като необходими за предоставяне на специални и качествени услуги
- **безопасност;**
Услугата може да се използва от всеки от целевата група без ограничения, ако с поведението си не ограничава или застрашава себе си, други потребители, служители или ефективността на услугата.
- **свобода;**
Социалните услуги се предоставят в интерес на потребителя и с подходящо качество по такъв начин, че винаги да се гарантира последователно зачитането на правата на човека и основните свободи. Служителят се отнася към потребителя като човек, който е напълно компетентен да управлява живота си.

Начини за започване на сътрудничество:

Можете да се свържете със социален работник на Центъра, например по телефона, имейл, чрез социални мрежи, Skype или лично. С вас може да се свърже служител на Центъра като част от работата му на място, или контактът за услугата може да бъде посредник чрез трета страна (друга институция, познати и т.н.).

Първи контакт с услугата - очаква ви:

- Кратко интервю със социален работник, за да разберете какво очаквате от услугата, какъв проблем имате или какво бихте искали да промените. Заедно със социалния работник вие определяте какво искате да постигнете и как.
- Ако имате нужда от преводач за интервюто, той може да ви бъде осигурен безплатно.
- Ако вашите изисквания и очаквания са в съответствие с дейностите и възможностите на услугата, ние можем да сключим устен или писмен договор за предоставяне на услугата; ние се нуждаем от част от вашите лични данни, за да сключим договор, но ако не искате да предоставяте лични данни, услугата може да ви бъде предоставена и анонимно.

Вашите основни права:

- правото на лична свобода и свобода на движение
- правото на личен живот; право на анонимност; правото на сигурност
- правото на равен достъп и защита срещу дискриминация
- правото на свобода на мнение, религия и юрисдикция
- правото да се държат към Вас с уважение
- правото на свободен избор и самоизбор
- правото да откажете или прекратите услугата по всяко време
- правото на жалба
- правото на избор на достъпен източник
- правото за предоставяне на услугата в уговорената степен и изискваното качество
- правото на информация във връзка с предоставяната услуга



Може да ви бъде отказана услуга по следните причини:

- Центърът не предоставя социалната услуга, която искате.
- Обслужващите служители нямат достатъчен капацитет да предоставят социалната услуга, която искате
- Вие не принадлежите към целевата група, за която е предназначена услугата.
- Ако нарушите принципа на безопасност (вижте по-горе).

Може да ви бъде отказано сключването на нов договор за предоставяне на услуга, ако Центърът е прекратил договора за предоставяне на същата услуга през последните 6 месеца поради нарушение на задълженията, произтичащи от договора.

Задължения на потребителя на социалната услуга, произтичащи от договора

Като потребител на услугата, вие сте длъжни да зачитате човешкото достойнство на други потребители и клиенти на услугата и Центъра, както и на служителите на доставчика, да зачитате правата на човека и свободата на изразяване на всички лица, влизащи в процеса на предоставяне на социални услуги, контакти и взаимоотношения.

Възможност за подаване на жалба:

Всеки човек, който влезе в контакт с услугата, има възможност да се оплаче от тази услуга или от персонала на Центъра. Жалбата може да бъде подадена анонимно и не засяга хода на предоставяне на услугата.

Как да се оплача:

- Устно - лично в консултативния център или по време на теренна работа директно на служител на Центъра
- Писмено - лично в консултативен център или на терен, с писмо, имейл - до който и да е служител на Центъра, ръководител на центъра, ръководител на центъра или директор на Администрацията на бежанските съоръжения) - адресите са дадени на последната страница на тези правила.
- Анонимно - в устна форма или писмено до кутията за доверие в помещенията на СРІС.
- Чрез трето лице - всяко лице, законен представител и др.

Срокове за разследване на жалби

- изявленията, които не се нуждаят от разследване на място или въз основа на други подкрепящи документи, трябва да бъдат обработени в рамките на 15 дни след получаването им;
- Жалбите, които трябва да бъдат разследвани на място, трябва да бъдат обработени в рамките на 30 дни (по искане на ръководителя на СРІС, срокът може да бъде удължен с още 30 дни - ще бъдете уведомени писмено, ако подадете жалба).

Обработка на жалби

- ако сте посочили адрес, жалбата ще ви бъде изпратена в писмен вид на посочения от вас адрес;
- в случай на анонимна жалба, ръководителят на центъра ще осигури публикуването на доклада на видно място директно в СРІС за период от 15 дни от разследването и на уебсайта.

Кой разглежда жалбата?

- ако се оплаквате от служители на конкретен център, жалбата се разглежда от ръководителя на отдела за подкрепа на интеграцията на чужденците;



- в случай на повторна жалба по същия въпрос или ако се оплаквате от дейността на ръководителя на центъра, жалбата ще бъде разгледана от директора на Администрацията за бежанските съоръжения;
- в случай че подаването на жалба се отнася до дейността на директора на администрацията на бежанските съоръжения, тя се отнася до отдел на кабинета на министъра на вътрешните работи ; Можете също така да се оплаете на правозащитни организации: като Human Rights Watch, Amnesty International и други или омбудсмана.

В допълнение към жалбите, предложенията или коментарите относно функционирането на организацията или дейностите на Центъра могат да бъдат подадени по същия начин.

Работно време на Центъра:

Амбулаторно професионално социално консултиране: понеделник и сряда 12:00-18:00,

Четвъртък и петък 8:00 - 12:00

Професионални социални консултации на място: сряда 9:00 - 11:00 и други по уговорка,

обособено работно място: понеделник 12:00 – 17:00, сряда 8:00 – 12:00

Професионални социални консултации на място: Четвъртък 8:00 - 15:00 и други по уговорка,

Контакт:

Център за подкрепа на интеграцията на чужденци -
www.integracnicentra.cz
www.suz.cz

Други важни адреси и контакти:

Ръководител на отдела за центрове за подкрепа на интеграцията на чужденци

PhDr. Jiří Vesecký, Ph.D.

Lhotecká 7
 143 01 Praha 12
 Tel: +420 974 827 118
 Email: jvesecky@suz.cz
www.integracnicentra.cz

Администрация на бежански съоръжения на Министерството на вътрешните работи

Mgr. Petr Pondělíček

директор
 Lhotecká 7
 143 01 Praha 12
 Tel: +420 974 827 118
 Email: podatelna@suz.cz
www.suz.cz

Международна амнистия

Gorazdova 10
 120 00 Praha 2
 Tel: +420 607 023 305
 Email: mark.martin@amnesty.cz



SPRÁVA
 UPRCHLICKÝCH
 ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
 PODPORU
 INTEGRACE
 CIZINCŮ

www.amnesty.cz

Обществен защитник на правата

Údolní 39

602 00 Brno

Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888

Email: podatelna@ochrance.cz

www.ochrance.cz



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ