

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.

Odborné sociální poradenství Vám pomůže:

- zorientovat se ve Vaší situaci z hlediska pobytové 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. Uživatel je povinen dle svých schopností se aktivně podílet na řešení své situace. Uživatel dodržuje sjednané schůzky a kroky dle individuálního plánu. Pokud se uživatel 2x bez předchozí omluvy nedostaví na sjednanou schůzku či opakovaně nedodržuje sjednané kroky IP, bude to považováno za porušení této zásady.
- **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;**



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

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. Za porušení této zásady je mimo jiné považováno pořizování jakýchkoliv audiovizuálních či zvukových záznamů bez souhlasu pracovníků Centra.

- **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, videohovoru 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.). V odůvodněných případech si pracovník služby vyhrazuje právo odložit poskytnutí služby, pokud je osoba zjevně pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek, nebo je jeho hygienický stav natolik závažně zanedbaný, že by jeho přítomnost mohla ohrozit zdraví, důstojnost nebo bezpečí ostatních. Zájemci/uživateli je v takovém případě nabídnut náhradní termín, případně zprostředkována jiná vhodná pomoc.

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



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

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.
- 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. Rovněž jste povinen respektovat tato pravidla pro poskytování služby, zejména zásady bezpečí a spolupráce.

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

- Lhůta pro prošetření a vyřízení stížnosti je 30 dnů (na základě rozhodnutí ředitele SUZ může být lhůta prodloužena o dalších 30 dnů – pokud se nejedná o anonymní stížnosti budete o tom informováni).

Řešení stížnosti

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

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 Odboru azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra;



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

- 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.

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

Provozní doba Centra:

Odborné sociální poradenství ambulanti: pondělí a středa 12:00 – 18:00,
čtvrtek a pátek 8:00 – 12:00
Odborné sociální poradenství v terénu: středa 8:00 – 12:00 a další dle domluvy,

Provozní doba detašovaného pracoviště:

Odborné sociální poradenství ambulanti: 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



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

Amnesty International

Gorazdova 10

120 00 Praha 2

Tel: +420 607 023 305

Email: pavel.gruber@amnesty.cz

www.amnesty.cz

Veřejný ochránce 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).

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 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.



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

- **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' 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)

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.



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

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

- The deadline for investigating and resolving a complaint is 30 days (based on the decision of the Director of the Center for Refugee Facilities, the deadline may be extended by another 30 days - if the complaint is not anonymous, you will be informed about this).

Solving the complaint

- if you have provided an address or email, the resolution of the complaint will be delivered to you in writing to the address or email you provided;
- in the event of an anonymous complaint, the head of the center will ensure that the message is posted in a visible place directly in the CPIC for a period of 15 days from the investigation.

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 concerns the activities of the Director of the Refugee Facilities Administration, it is forwarded for resolution to the Department of Asylum and Migration Policy of the Ministry 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.

Centre opening hours:

Ambulant professional social counselling:

Monday and Wednesday 12:00 – 18:00,
Thursday and Friday 8:00 – 12:00



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

Professional social counselling terrain programs: Wednesday 8:00 - 12:00 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: pavel.gruber@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.

Профессиональная консультация по социальным вопросам Вам поможет:

- сориентироваться в своей ситуации с точки зрения проживания, Ваших прав и обязанностей и т.д.
- сориентироваться в правовой, социальной, образовательной или медицинской системе Чешской Республики, повысить правосознание
- при выборе подходящей школы
- в поисках подходящего курса чешского языка
- при заполнении формуляров для учреждений и т.д.
- улучшить ориентацию в чешской среде - законах, обычаях и правилах

В рамках профессиональных выездных консультаций сотрудники Центра могут помочь вам:

- в Вашей естественной среде (в месте жительства, на работе, в школе)
- в общении с государственными органами, с другими учреждениями, у врача, в школе...

Принципы работы Центра:

- **бесплатно:**
- Все услуги предоставляются бесплатно.
- **индивидуальный подход:**
- Сотрудник центра всегда применяет индивидуальный подход к клиенту. Услуга всегда предоставляется с учетом конкретной ситуации и потребностей клиента.
- **сотрудничество:**

Клиент является партнером в сотрудничестве с работниками Центра, и социальный работник максимально старается поддержать партнерские отношения в решении поставленных задач. Клиент воспринимается как эксперт в своей жизненной ситуации, социальный работник уважает каждое принятое им решение. При этом клиент всегда редупрежден о последствиях принятых им решений. Клиент обязан в рамках своих возможностей принимать активное участие в решении своей ситуации. Клиент обязан соблюдать договоренности о встречах и последовательности действий в соответствии с индивидуальным планом.



В случае, если клиент два раза без предварительного уведомления не придет на назначенную встречу либо повторно не совершит оговоренные в индивидуальном плане действия, это будет расценено как нарушение данного правила.

- **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, цвету кожи, расовой и национальной принадлежности или этническому происхождению.

- **конфиденциальность:**

Клиент имеет право на анонимность, на конфиденциальность и защиту его личных данных. Любая документация, содержащая личные данные клиента, ведется лишь с его согласия. Клиент имеет право просматривать документацию, Центр запрашивает лишь данные, необходимые для предоставления профессиональных и качественных услуг.

- **безопасность:**

Услугами Центра могут воспользоваться без исключения все лица, относящиеся к целевой аудитории Центра, если своим поведением и поступками не наносят вред и не угрожают сами себе, остальным клиентам, сотрудникам Центра и не мешают эффективности их работы. Нарушением данного правила, кроме иного, считается и осуществление любых аудиовизуальных и звуковых записей без согласия сотрудников Центра.

- **свобода:**

Социальные службы предоставляются в интересах клиента и в соответствующем качестве таким способом, чтобы всегда достойно соблюдались права Человека. Социальный работник относится к клиенту как к человеку, который полностью распоряжается своей судьбой.

Способы начала сотрудничества:

Вам предоставляется возможность связаться с сотрудником Центра посредством телефона, электронной почты, через социальные сети, с помощью видеоразговора, либо прийти лично. Также с Вами может связаться сотрудник Центра сам в рамках его выездной консультации, или Вы можете получить информацию о Центре от третьего лица (других учреждений, знакомых и т.д.). В обоснованных случаях сотрудник Центра оставляет за собой право отложить оказание услуги, если клиент явно находится под воздействием алкоголя или наркотических веществ, или если он настолько не соблюдает правила личной гигиены, что его присутствие может представлять угрозу здоровью, достоинству или безопасности других лиц. В таком случае заинтересованному в предоставлении услуги лицу/клиенту предлагается альтернативная дата консультации либо организуется предоставление другой подходящей помощи.

Что Вас ждет при первом посещении Центра:

- Короткое интервью с социальным работником, где вы объясните, что вы ожидаете от службы, какая у вас проблема или чего Вы хотели изменить. Вместе с социальным работником определите, чего Вы хотите достичь и каким способом.
- Если Вам потребуется переводчик, Центр может вам его бесплатно обеспечить.



- Если Ваши пожелания и ожидания соответствуют компетенции и возможностям Центра, Вы можете заключить устный или письменный договор о предоставлении услуг; для заключения договора необходимо предоставить определенную личную информацию, однако, если 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 предоставления услуги или закончить ее предоставление в любое время
- право жаловаться
- право выбора из доступных ресурсов
- право на предоставление услуг в согласованном объеме и требуемого качества
- право на информацию в отношении предоставляемых услуг

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, которой Центр предоставляет услуги.
- Если Вы нарушаете принцип безопасности (см. выше).

Вам может быть отказано в оказании услуги, если со стороны Центра с Вами в течение последних 6 месяцев был расторгнут договор на предоставление такой же услуги по причине нарушения обязательств по договору.

Обязанности клиента в соответствии с договором

Если вы являетесь клиентом Центра, Вы обязаны уважать других клиентов и сотрудников Центра, соблюдать права человека всех лиц, участвующих в процессе предоставления социальных услуг. Вы также обязаны соблюдать настоящие правила предоставления услуги, в том числе правила безопасности и сотрудничества.

Возможность подачи жалобы:

Каждый человек, который пользуется социальными службами Центра, имеет право жаловаться 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 в Центре или при выездной консультации
- Письменно - лично при консультировании в Центре или при выездной консультации, письмом, электронной почтой. Жалоба может быть адресована любому сотруднику Центра или руководителю Центра,



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

руководителю Центров помощи интеграции иностранцев Чехии, директору Управления объектами для 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

- срок рассмотрения и разрешения жалобы составляет 30 дней (по решению директора Центра по работе с беженцами срок может быть продлен еще на 30 дней — если жалоба не анонимная, вас об этом уведомят).

Решение жалобы

- если вы указали адрес или электронную почту, решение по жалобе будет отправлено вам в письменном виде по указанному адресу или электронной почте;
- в случае анонимной жалобы руководитель центра обеспечит размещение сообщения на видном месте непосредственно в Центре по работе с беженцами в течение 15 дней с момента рассмотрения.

Кто рассматривает жалобу?

- если Вы жалуетесь на сотрудника определенного Центра, жалобу рассматривает руководитель этого Центра помощи интеграции иностранцев.
- в случае повторной жалобы по тому же вопросу, или вы жалуетесь на деятельность руководителя Центров помощи интеграции иностранцев Чехии, жалобу рассматривает директор Управления объектами для беженцев.
- если жалоба касается деятельности директора Управления по работе с беженцами, она передается на рассмотрение в Департамент по вопросам убежища и миграционной политики Министерства внутренних дел; так же Вы можете подать жалобу в организации, занимающиеся защитой прав человека: например, Human Rights Watch, Amnesty International и т.д.

Помимо жалобы возможно тем же способом подать предложения или замечания к работе или деятельности Центра.

Часы работы Центра:

Профессиональная консультация

по социальным вопросам в Центре:

понедельник и среда 12:00 - 18:00,
четверг и пятница 8:00 - 12:00

Выездная профессиональная

консультация по социальным вопросам:

среда 8:00 - 12:00 и в другие дни
по договоренности.

Часы работы филиала Центра:

Профессиональная консультация

по социальным вопросам в Центре:

понедельник 12:00 - 17:00,
среда 8:00 - 12:00



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

**Выездная профессиональная
консультация по социальным вопросам:** четверг 8:00 - 15:00 и в другие дни
по договоренности.

КОНТАКТЫ:

Центр підтримки інтеграції іноземців – www.integracnicentra.cz, www.suz.cz

Další důležité adresy a kontakty:

Správa uprchlických zařízení MV

PhDr. Jiří Vesecký, Ph.D.

начальник отдела 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

Директор

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: pavel.gruber@amnesty.cz

www.amnesty.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Телефонная информационная линия: (+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 xã hội: Tư vấn xã hội chuyên môn

Sứ mệnh của dịch vụ tư vấn xã hội chuyên môn là hỗ trợ và giúp đỡ người nước ngoài gặp khó khăn trong việc định hướng trong môi trường và hệ thống của Cộng hòa Séc.

Đối tượng phục vụ của dịch vụ:

- Người nước ngoài cư trú hợp pháp lâu dài trên lãnh thổ CH Séc theo Luật cư trú của người nước ngoài.
- Người được bảo vệ quốc tế – tị nạn, bảo vệ bổ sung

Tư vấn xã hội chuyên môn sẽ giúp Quý vị:

- Định hướng tình hình của Quý vị về vấn đề cư trú, quyền và nghĩa vụ của Quý vị, v.v.
- Định hướng trong hệ thống pháp luật, xã hội, giáo dục hoặc y tế của CH Séc, nâng cao nhận thức pháp lý
- Khi lựa chọn trường học phù hợp
- Khi tìm kiếm khóa học tiếng Séc phù hợp
- Khi điền các mẫu đơn cho cơ quan chức năng, v.v.
- Định hướng tốt hơn trong môi trường Séc – luật pháp, phong tục và quy tắc

Trong khuôn khổ tư vấn chuyên môn tại hiện trường, nhân viên của Centra có thể giúp Quý vị:

- Trong môi trường tự nhiên của Quý vị (xung quanh nơi ở, tại nơi làm việc, tại trường học)
- Trong quá trình làm việc với các cơ quan chức năng, với các tổ chức khác, với bác sĩ, tại trường học...

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 là đối tác hợp tác và nhân viên luôn hành động sao cho có thể thiết lập mối quan hệ đối tác tối đa khi giải quyết các mục tiêu đã chọn chung. Người dùng được coi là chuyên gia về tình hình cuộc sống của mình. Nhân viên xã hội tôn trọng cách sống của người dùng. Người dùng luôn được thông báo về những hậu quả có thể xảy ra từ các quyết định của mình. Người dùng có nghĩa vụ tham gia tích cực vào việc giải quyết tình huống của mình tùy theo khả năng. Người dùng phải tuân thủ các cuộc hẹn đã thỏa thuận và các bước theo kế hoạch cá nhân. Nếu người dùng không đến cuộc hẹn đã thỏa thuận 2 lần mà không báo trước hoặc nhiều lần không tuân thủ các bước IP đã thỏa thuận, điều này sẽ bị coi là vi phạm nguyên tắc này.
- **Sự bình đẳng và sự tôn trọng;**



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

Các nhân viên Trung Tâm tiếp xúc với mọi người dụng 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 kỳ ai thuộc nhóm mục tiêu đều có thể sử dụng dịch vụ mà không bị hạn chế, miễn là hành vi và hành động của họ không hạn chế hoặc đe dọa bản thân, những người dùng khác, nhân viên hoặc hiệu quả của dịch vụ. Vi phạm nguyên tắc này được coi là, trong số những thứ khác, việc ghi âm hoặc ghi hình/âm thanh dưới bất kỳ hình thức nào mà không có sự đồng ý của nhân viên Centra.

- **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:

Quý vị có thể liên hệ với nhân viên xã hội của Centra, ví dụ: qua điện thoại, email, mạng xã hội, cuộc gọi video hoặc trực tiếp. Quý vị có thể được nhân viên Centra liên hệ trong quá trình làm việc tại hiện trường của họ, hoặc liên hệ dịch vụ có thể được giới thiệu cho Quý vị thông qua bên thứ ba (tổ chức khác, người quen, v.v.). Trong những trường hợp có lý do chính đáng, nhân viên dịch vụ có quyền hoãn cung cấp dịch vụ nếu người đó rõ ràng bị ảnh hưởng bởi rượu hoặc các chất gây nghiện khác, hoặc tình trạng vệ sinh của họ bị bỏ bê nghiêm trọng đến mức sự hiện diện của họ có thể đe dọa sức khỏe, phẩm giá hoặc sự an toàn của những người khác. Trong trường hợp như vậy, người quan tâm/người dùng sẽ được đề nghị một cuộc hẹn thay thế, hoặc được giới thiệu đến sự hỗ trợ thích hợp khác.

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 cách 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:

Là người dùng dịch vụ, Quý vị có nghĩa vụ tôn trọng phẩm giá con người của những người dùng dịch vụ khác, của Centra và nhân viên cung cấp dịch vụ, tuân thủ nhân quyền và các quyền tự do cơ bản của tất cả những người tham gia vào quá trình cung cấp dịch vụ xã hội, trong các mối quan hệ và tương tác lẫn nhau. Quý vị cũng có nghĩa vụ tôn trọng các quy tắc này để cung cấp dịch vụ, đặc biệt là các nguyên tắc về an toàn và hợp tác.

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:

- Thời hạn điều tra và giải quyết khiếu nại là 30 ngày (tùy theo quyết định của Giám đốc Trung tâm Cơ sở Tiếp nhận Người tị nạn, thời hạn có thể được gia hạn thêm 30 ngày nữa - nếu khiếu nại không phải là ẩn danh, bạn sẽ được thông báo về điều này).

Giải quyết khiếu nại:

- Nếu bạn đã cung cấp địa chỉ hoặc email, kết quả giải quyết khiếu nại sẽ được gửi bằng văn bản đến địa chỉ hoặc email bạn đã cung cấp;
- Trong trường hợp khiếu nại ẩn danh, người đứng đầu trung tâm sẽ đảm bảo thông báo được đăng tải công khai tại CPIC trong thời hạn 15 ngày kể từ khi điều tra.

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;



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

- 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 khiếu nại liên quan đến hoạt động của Giám đốc Cơ quan Quản lý Cơ sở Tiếp nhận Người tị nạn, khiếu nại sẽ được chuyển tiếp để giải quyết đến Vụ Chính sách Tị nạn và Di cư thuộc Bộ Nội vụ;
- 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

Trương chính địa thế: thứ tư 8:00 – 12:00 và tùy theo thoả thuận

Nơi làm việc riêng biệt: thứ hai 12:00 – 17:00, thứ tư 8:00 – 12:00

Trương chính 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



SPRÁVA
UPRCHLÍCKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

Amnesty International

Gorazdova 10

120 00 Praha 2

Tel: +420 607 023 305

Email: pavel.gruber@amnesty.cz

www.amnesty.cz

Veřejný ochránce 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

Місія професійного соціального консультування полягає у наданні допомоги та підтримки іноземцям, які мають труднощі з орієнтацією в середовищі та системах Чеської Республіки.

Для кого призначена ця послуга:

- Іноземці, які легально проживають на території ЧР на підставі Закону про перебування іноземців.
- Особи, які мають міжнародний захист - притулок, додатковий захист.

Професійне соціальне консультування допоможе Вам:

- зорієнтуватися у Вашій ситуації з точки зору питань перебування, Ваших прав та обов'язків тощо;
- зорієнтуватися у правовій, соціальній, освітній чи медичній системі Чеської Республіки, підвищити рівень правової обізнаності;
- при виборі відповідного навчального закладу;
- при пошуку відповідного курсу чеської мови;
- при заповненні формулярів для державних установ тощо;
- краще орієнтуватися в чеському середовищі - у законах, звичаях та правилах.

В рамках професійного консультування на виїздах співробітники Центру можуть допомогти Вам:

- у Вашому природному середовищі (поблизу місця проживання, на роботі, в школі)
- під час спілкування з органами влади, іншими установами, лікарем, у школі ...

Принципи роботи Центру:

- **безкоштовність;**

Усі послуги Центру надаються безкоштовно.

- **індивідуальний підхід;**

Співробітник завжди застосовує індивідуальний підхід до споживача . Послуга завжди надається з урахуванням конкретної ситуації та потреб споживача.

- **співпраця;**

Споживач є партнером для співпраці, а працівник завжди діє таким чином, щоб можна було налагодити максимально партнерські відносини при вирішенні спільно обраних цілей. Споживач сприймається як експерт у своїй життєвій ситуації. Соціальний працівник поважає його рішення. Споживач завжди інформований про можливі наслідки своїх рішень.

Споживач зобов'язаний, відповідно до своїх можливостей, брати активну участь у вирішенні своєї ситуації. Споживач дотримується домовлених зустрічей і кроків відповідно до індивідуального плану. Якщо споживач двічі без попереднього вибачення не з'являється на домовлену зустріч або неодноразово не дотримується домовлених кроків ПП, це буде вважатися порушенням цього принципу.



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

- **рівність і повага;**

Співробітники служби ставляться до всіх споживачів з повагою і не допускають жодних дій, які могли б призвести до дискримінації цільової групи за ознакою статі, релігії, раси, кольору шкіри, національного або етнічного походження.

- **дискретність;**

Споживач послуги має право залишатися анонімним, його приватність поважається і ми захищаємо особисті дані. Вся документація, що містить дані про споживача послуги, повинна вестися за згодою споживача, який має право її переглядати; установа отримує тільки ті дані, які визначені як необхідні для надання професійних і якісних послуг.

- **безпека;**

Послугою може скористатися будь-хто з цільової групи без обмежень, якщо своєю поведінкою та діями не обмежує та не загрожує собі, іншим споживачам, працівникам або ефективності послуги. Порушенням цього принципу, серед іншого, вважається створення будь-яких аудіовізуальних або звукових записів без згоди працівників Центру.

- **свобода;**

Соціальні послуги надаються в інтересах споживача та належної якості таким чином, щоб завжди було забезпечено дотримання прав людини та основних свобод. Працівник ставиться до споживача як до людини, яка є повністю компетентною керувати своїм життям.

Способи початку співпраці:

Ви можете зв'язатися з соціальним працівником Центру, наприклад, по телефону, електронною поштою, через соціальні мережі, відео-дзвінок або особисто. З вами може зв'язатися працівник Центру в рамках його польової роботи, або контакт із службою може бути наданий через третю особу (іншу установу, знайомих тощо). У виправданих випадках працівник служби залишає за собою право відкласти надання послуги, якщо особа явно перебуває під впливом алкоголю або інших наркотичних речовин, або її гігієнічний стан настільки занедбаний, що її присутність може загрозувати здоров'ю, гідності або безпеці інших. У такому випадку зацікавленій особі/споживачу пропонується альтернативний термін або надається інша відповідна допомога.

Перший контакт із службою - на вас чекає:

- Коротка розмова із соціальним працівником, під час якої ви з'ясуєте, чого ви очікуєте від служби, яка у вас проблема або що ви хотіли б змінити. Разом із соціальним працівником ви визначите, чого ви хочете досягти і як.
- Якщо вам знадобиться переклад під час розмови, його можна організувати для вас безкоштовно.
- Якщо ваші вимоги та очікування відповідають діяльності та можливостям служби, ми можемо укласти усний або письмовий договір про надання послуг; для укладення договору нам потрібні деякі ваші особисті дані, але якщо ви не хочете надавати особисті дані, ми можемо надавати вам послуги анонімно.

Ваші основні права:

- право на особисту свободу та свободу пересування
- право на захист приватного життя; право на анонімність; право на безпеку



- право на рівний підхід та захист від дискримінації
- право на свободу думки, віросповідання та приналежності
- право на гідне поводження
- право на вільне прийняття рішень та власний вибір
- право відмовитися від послуги або припинити її надання в будь-який час
- право подавати скарги
- право вибору доступних ресурсів
- право на надання послуги в обумовленому обсязі та необхідній якості
- право на інформацію щодо наданої послуги

Вам може бути відмовлено у наданні послуги з таких причин:

- центр не надає соціальну послугу, яку ви запитуєте.
- співробітники служби не мають достатнього ресурсу для надання соціальної послуги, яку ви запитуєте.
- ви не належите до цільової групи, для якої призначена послуга.
- якщо ви порушуєте принцип безпеки (див. вище).

Вам може бути відмовлено в укладенні нового договору про надання послуг, якщо протягом останніх 6 місяців Центр розірвав з вами договір про надання тих самих послуг через порушення зобов'язань, що впливають з договору.

Обов'язки споживача соціальних послуг, що впливають з договору

Як споживач послуг, ви зобов'язані поважати людську гідність інших споживачів і клієнтів послуг та Центру, а також працівників постачальника послуг, дотримуватися прав людини та основних свобод усіх осіб, які беруть участь у процесі надання соціальних послуг, у взаємних контактах і відносинах. Ви також зобов'язані поважати ці правила надання послуг, зокрема принципи безпеки та співпраці.

Можливість подання скарги:

Кожна особа, яка контактує з послугою, має можливість подати скаргу на цю послугу або працівників Центру. Скарга може бути подана анонімно і не впливає на процес надання послуги.

Як подати скаргу:

- усно - особисто в консультаційному центрі або під час виїзної роботи безпосередньо працівнику Центру
- письмово - особисто в консультаційному центрі або під час виїзної роботи, листом, електронною поштою, будь-якому працівнику Центру, керівнику Центру, керівнику відділу Центру або директору Адміністрації притулків для біженців) - адреси вказані на останній сторінці цих правил.
- анонімно - усно або письмово в скриньку довіри в приміщеннях СРІС.
- через третю особу - будь-яку особу, законного представника тощо.



Терміни розгляду скарги

- Термін розслідування та вирішення скарги становить 30 днів (на підставі рішення Директора Центру для біженців термін може бути продовжено ще на 30 днів – якщо скарга не анонімна, вас про це повідомлять).

Розгляд скарги

- якщо ви надали адресу або електронну пошту, рішення щодо скарги буде доставлено вам у письмовій формі на вказану вами адресу або електронну пошту;
- у разі анонімною скарги керівник центру забезпечить розміщення повідомлення на видному місці безпосередньо в ЦПК протягом 15 днів з моменту розслідування..

Хто розглядає скарги?

- якщо ви скаржитеся на співробітника конкретного Центру, скаргу розглядає керівник відділу Центру підтримки інтеграції іноземців;
- у разі повторного подання скарги, що стосується того самого питання, або якщо ви скаржитеся на діяльність керівника відділу Центру, скаргу розглядає директор Адміністрації притулків для біженців;
- якщо скарга стосується діяльності Директора Адміністрації центрів для біженців, вона передається на вирішення до Департаменту політики притулку та міграції Міністерства внутрішніх справ;
- ви також можете звернутися зі скаргою до організацій, що займаються захистом прав людини: наприклад, Human Rights Watch, Amnesty International та інших, або до Публічного захисника прав.

Крім скарг, таким же чином можна подавати пропозиції або зауваження щодо функціонування організації або діяльності Центру.

Години роботи Центру:

Професійне соціальне консультування в Центрі: понеділок - середа 12:00 - 18:00
четвер - п'ятниця 08:00 - 12:00

Професійне соціальне консультування на виїзді:
середа 09:00 - 11:00 та інші за домовленістю

Години роботи відокремленого робочого місця:

Професійне соціальне консультування в Центрі: понеділок 12:00 -17:00
середа 08:00 - 12:00

Професійне соціальне консультування на виїзді:
четвер 08:00 - 15:00 та інші за домовленістю



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

Контакти:

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

Наступні важливі адреси та контакти:**Správa uprchlických zařízení MV**

PhDr. Jiří Vesecký, Ph.D.

керівник відділу 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

Директор

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: pavel.gruber@amnesty.cz

www.amnesty.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

Інформаційна телефонна лінія: (+420) 542 542 888

Email: podatelna@ochrance.cz

www.ochrance.cz



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ



Нийгмийн үйлчилгээ үзүүлэх журам:

Нийгмийн асуудлаар мэргэжлийн зөвлөгөө өгөх газар

Нийгмийн асуудлаар мэргэжлийн зөвлөгөө өгөх газрын зорилго нь Чех улсад амьдарч байгаа гадаад иргэдэд шинэ орчинд дасан зохицох, мөн Чех улсын хууль дүрмийг ойлгоход, нийгэмд чиг баримжаагаа олоход тусламж дэмжлэг үзүүлэхэд оршино.

Үйлчилгээнд хэн хамрагдах:

- Чех улсад гадаадын иргэд оршин суух хуулийн дагуу удаан хугацаагаар оршин сууж буй гадаад иргэд.
- Олон улсын хамгаалалд орсон гадаад иргэд – орогнол, нэмэлт хамгаалалт.

Нийгмийн асуудлаарх мэргэжлийн зөвлөгөө өгөх газар танд дараах байдлаар тусална:

- Оршин суух эрхэд тулгарсан асуудал, мөн таны эрх ба үүргийн талаар зөвлөгөө өгөх.
- Чех улсын хууль, дүрэм журам, нийгмийн тогтолцоо, боловсрол, эрүүл мэндийн системийн талаарх хууль эрхзүйн 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.

Нийгмийн асуудлаар мэргэжлийн зөвлөгөө өгөх үйлчилгээг Төвийн ажилтнууд:

- Таны оршин сууж буй газар очиж үзүүлэх
- Албан байгууллагуудтай 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.

- **Тухайлсан хандлага**

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

- **Хамтран ажиллах**

Үйлчлүүлэгч нь хамтран ажиллагч мөн бөгөөд нийгмийн ажилтан түүнд тулгарсан асуудлыг шийдвэрлэхэд хамтын хүчээ дээд зэргээр дайчлан үр дүнд хүрэхийг чармайна. Үйлчлүүлэгч бол өөрийн амьдралд тулгарсан асуудал нөхцөл байдлыг сайн мэдэх хүн тул түүний гаргасан шийдвэрийг нийгмийн ажилтан хүндэтгэж хүлээн зөвшөөрнө. Үйлчлүүлэгчийн гаргасан шийдвэрийнх нь үр дагавар, хариуцлагын талаар нийгмийн ажилтан түүнд анхааруулан мэдээлэх үүрэгтэй.

- **Эрх тэгш байдал ба харилцан хүндлэл**

Нийгмийн ажилтан үйлчлүүлэгч бүртэй эрх тэгш харьцах ба нас хүйс, шашин шүтлэг, арьс өнгө, үндэс угсаагаар ялгаварлан гадуурхахгүйгээр харьцахыг эрхэмлэнэ.



- **Нууцлал**

Үйлчлүүлэгч нэрээ нууцлах эрхтэй бөгөөд түүний хувийн мэдээлэл болон өөрийн хувийн асуудлыг нууцлан хамгаална. Үйлчлүүлэгчийн хувийн мэдээлэл агуулсан бүх бичиг баримтыг түүний зөвшөөрөлтэйгээр хэрэглэх бөгөөд үйлчлүүлэгч эдгээр бичиг баримттайгаа танилцах эрхтэй. Тус байгууллага нь мэргэжлийн бөгөөд чанартай үйлчилгээ үзүүлэхэд зөвхөн шаардлагатай хувийн мэдээллийг үйлчлүүлэгчээс авч болно.

- **Аюулгүй байдал**

Зорилтот бүлэгт хамрагддаг хэн бүхэн үйлчилгээ авч болох бөгөөд үйлчлүүлэгчийн гаргаж буй үйлдэл, зан авир өөрт нь болон бусад үйлчлүүлэгч, нийгмийн ажилтнуудад аюул учруулахгүй, саад болохгүй, үйлчилгээний үр дүнг хязгаарлахгүй байх ёстой. Төвийн ажилтны зөвшөөрөлгүйгээр дуун болон дүрс бичлэг хийх нь энэхүү журмыг мөн зөрчсөнд тооцогдох болно.

- **Эрх чөлөө**

Нийгмийн асуудлаарх зөвлөгөө үйлчилгээг үйлчлүүлэгчийн эрх ашигт нийцүүлэн, хүний үндсэн эрх, эрх чөлөөг ямагт хүндэтгэх арга замаар үзүүлнэ. Нийгмийн ажилтан үйлчлүүлэгчтэй харьцахдаа өөрийн амьдралд тулгарсан асуудлаа шийдэх, зөв удирдах чадвартай этгээд гэж хандана.

Хамтын ажиллагааг эхлүүлэх арга замууд:

Нийгмийн ажилтантай утсаар, цахим шуудангаар, нийгмийн сүлжээгээр, видео ярилцлагаар эсвэл биечлэн холбоо барьж болно. Нийгмийн ажилтан төвийн байрнаас гадуур ажиллах явцдаа үйлчлүүлэгчтэй холбогдох эсвэл гуравдагч этгээдээр (өөр байгууллага, танил хүнээр дамжуулах зэрэг) дамжуулан холбоо барих боломжтой. Үндэслэлтэй тохиолдолд буюу үйлчлүүлэгч этгээд согтууруулах мансууруулах бодис илт хэрэглэсэн байх, хувийн ариун цэвэр сахиагүйгээс бусдын эрүүл ахуй, нэр төр, аюулгүй байдалд заналхийлсэн байдал үзүүлэхээр үед нийгмийн ажилтан түүнд түүнд үйлчилгээ үзүүлэхээс татгалзах эрхтэй. Ийм тохиолдолд үйлчилгээ хүсэгчид өөр өдөр, цаг санал болгож, шаардлагатай бол зохих тусламж үйлчилгээ үзүүлэхэд зуучилж болно.

Анхны үйлчилгээ авах – үүнд:

- Нийгмийн ажилтан тантай богино хугацааны ярилцлага хийж, ямар үйлчилгээ хэрэгтэй, ямар асуудал тулгарсан эсвэл үйлчлүүлэгч юуг өөрчлөх хүсэлтэйг тодруулна. Нийгмийн ажилтантай хамтран зорилгоо тодорхойлно.
- Үйлчилгээ үзүүлэх явцад хэлмэрч шаардлагатай тохиолдолд төвөөс танд үнэ төлбөргүй хэлмэрч олгогдоно.
- Таны тавьсан хүсэлт байгууллагын үзүүлж буй үйлчилгээнд багтсан бөгөөд асуудлыг шийдэх боломжтой гэж үзсэн тохиолдолд үйлчилгээ үзүүлэх тухай аман эсвэл бичгийн гэрээг тантай хийж болно. Үүнд таны хувийн зарим мэдээлэл шаардлагатай. Гэхдээ та хувийн мэдээллээ өгөхийг хүсэхгүй бол нэрийг тань нууцлан үйлчилгээ үзүүлж болно.

Таны үндсэн эрх:

- Хувийн эрх чөлөө, чөлөөтэй явах зорчих эрх
- Хувийн нууцаа хамгаалуулах, нэрээ нууцлах, аюулгүй байх эрх
- Тэгш харьцаа эдлэх эрх, ялгаварлан гадуурхалтаас хамгаалуулах эрх
- Үзэл бодлоо чөлөөтэй илэрхийлэх, шашин шүтэх, харьяалагдах эрх
- Хүн ёсны харьцааг эдлэх эрх



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

Танд доорх шалтгаанаар үйлчилгээ үзүүлэхээс татгалзаж болно:

- Үйлчлүүлэгчид шаардлагатай үйлчилгээг Төв үзүүлдэггүй бол
- Үйлчлүүлэгчид шаардлагатай үйлчилгээг шийдвэрлэхэд нийгмийн ажилтнууд хүрэлцэхгүй, дутагдалтай байгаа үед
- Үйлчилгээ үзүүлэх зорилтот бүлэгт хамрагдахгүй тохиолдолд
- Аюулгүй байдлыг алдагдуулсан тохиолдолд (дээр дурдагдсан)

Та гэрээнд заасан үүргээ зөрчсөнөөс тантай хийсэн гэрээг сүүлийн 6 сарын дотор цуцалсан бол, тухайн үйлчилгээг танд дахин шинээр үзүүлэхээс татгалзаж болно.

Нийгмийн үйлчилгээ авч буй үйлчлүүлэгчийн гэрээт үүрэг

Та үйлчлүүлэгчийн хувьд бусад үйлчлүүлэгч болон төвийн ажилтнуудын нэр төрийг хүндэтгэх, мөн нийгмийн үйлчилгээний үйл явцад оролцож буй бүх хүний эрх, үндсэн эрх чөлөөг сахин мөрдөх үүрэгтэй. Мөн та энэхүү үйлчилгээ үзүүлэх журам, ялангуяа аюулгүй байдал болон хамтын ажиллагааны зарчмыг чанд баримтлах үүрэгтэй.

Гомдол гаргах боломж:

Байгууллагаас үйлчилгээ авч буй үйлчлүүлэгч бүр тухайн үйлчилгээний талаар эсвэл Төвийн ажилтнуудын талаар гомдол 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 шууд нийгмийн ажилтанд гомдол гаргах.
- Бичгээр – Төвийн аль ч ажилтан, байгууллагын дарга, хэлтсийн дарга эсвэл Дүрвэгсдийн асуудал эрхэлсэн газрын захиралд бичгээр гомдол гаргах – тус байгууллагуудын албан хаяг энэхүү журмын сүүлийн хуудсанд дэлгэрэнгүй бичигдсэн болно.
- Нэрээ нууцлан – амаар эсвэл бичгээр Гадаад иргэдийн интеграцчилалыг дэмжих төв (СРИС)-ийн санал хүсэлтийн хайрцагт хийх.
- Гуравдагч этгээдээр дамжуулан – ямар ч хамаагүй хүнээр, эсвэл хууль ёсны төлөөлөгчөөр дамжуулан гомдол гаргах.

Гомдол хэлэлцэх хугацаа

- Гомдлыг шалгаж, шийдвэрлэх хугацаа 30 хоног байна (Дүрвэгсдийн Байгууламжийн Төвийн захирлын шийдвэрийн дагуу хугацааг дахин 30 хоногоор сунгаж болно - хэрэв гомдол нэргүй бол танд энэ талаар мэдэгдэх болно).

Гомдол шийдвэрлэх



- Хэрэв та хаяг эсвэл имэйл хаяг өгсөн бол гомдлын шийдвэрийг таны өгсөн хаяг эсвэл имэйл хаягаар бичгээр хүргүүлнэ;
- нэргүй гомдол гарсан тохиолдолд төвийн дарга нь мөрдөн байцаалт эхэлснээс хойш 15 хоногийн хугацаанд мессежийг CRIC-д шууд харагдахуйц газар байрлуулсан байхыг баталгаажуулна.

Гомдлыг хэн хариуцаж шийдвэрлэх вэ?

- Гомдол нь Төвийн тодорхой ажилтны нэр дээр бол асуудлыг ГИИДТөвийн дарга хариуцан шийдвэрлэнэ.
- Хэрэв гарсан гомдол нь нэг асуудал дээр удаа дараалан давтан гарсан эсвэл Төвийн даргын үйл ажиллагаанд хангалтгүй байгаа тухай бол Дүрвэгсдийн асуудал эрхэлсэн газрын захиргаа хариуцан шийдвэрлэнэ.
- Хэрэв гомдол нь Дүрвэгсдийн Байгууламжийн Захиргааны Захиргааны Захиргааны үйл ажиллагаатай холбоотой бол Дотоод хэргийн яамны Орогнол, Цагаачлалын бодлогын газарт шийдвэрлүүлэхээр илгээнэ;
- Мөн та гомдлоо хүний эрх хамгаалах чиглэлээр ажилладаг байгууллагуудад гаргах боломжтой. Жишээлбэл: Human Rights Watch, Amnesty International ба бусад байгууллага эсвэл Хүний эрхийг хамгаалагчид.

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

Төвүүдийн ажиллах цагийн хуваарь:

Нийгмийн асуудлаар мэргэжлийн зөвлөгөө өгөх төвүүд:

Даваа, Лхагва гараг 12:00 – 18:00

Пүрэв, Баасан гараг 8:00 – 12:00

Нийгмийн асуудлаар мэргэжлийн зөвлөгөөг Төвөөс гадуур өгөх:

Лхагва гараг 9:00 – 11:00, мөн өөр цаг урьдчилан тохирч болно.

Төвийн салбаруудын ажиллах цагийн хуваарь:

Нийгмийн асуудлаар мэргэжлийн зөвлөгөө өгөх төвүүд:

Даваа 12:00 – 17:00

Лхагва 8:00 – 12:00

Нийгмийн асуудлаар мэргэжлийн зөвлөгөөг Төвөөс гадуур өгөх:

Пүрэв 8:00 – 15:00, мөн өөр цаг урьдчилан тохирч болно.

Холбоо барих:

Гадаад иргэдийн интеграцчилалыг дэмжих төв - www.integracnicentra.cz, www.suz.cz

Бусад төвийн хаяг, холбогдох мэдээлэл:

**Дотоод яамны Дүрвэгсдийн асуудал эрхэлсэн газар
PhDr. Еиржи Вэсэцки (Jiří Vesecký), Ph.D.**



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

Гадаад иргэдийн интеграцилалыг дэмжих төвүүдийн хэлтсийн дарга

Lhotecká 7

143 01 Praha 12

Tel: +420 974 827 118

E-mail: jvesecky@suz.cz

www.integracnicentra.cz

Дотоод яамны Дүрвэгсдийн асуудал эрхэлсэн газар

Mgr. Пэтр Понделичэк (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: pavel.gruber@amnesty.cz

www.amnesty.cz

Хүний эрхийг хамгаалагч

Údolní 39

602 00 Brno

Утасны мэдээллийн шугам: (+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

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). Потребителят е длъжен да участва активно в разрешаването на своята ситуация според възможностите си. Потребителят спазва уговорените срещи и стъпки според индивидуалния план. Ако потребителят два пъти без предварително извинение не се яви на уговорена среща или многократно не спазва уговорените стъпки от ИП, това ще се счита за нарушение на този принцип.
- **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. За нарушение на този принцип се счита, между другото, и заснемането на каквито и да било аудиовизуални или звукови записи без съгласието на служителите на Центъра.

- **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, видеоразговор 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.).

В обосновани случаи служителят на службата си запазва правото да отложи предоставянето на услугата, ако лицето е очевидно под въздействието на алкохол или други упойващи вещества или ако неговото хигиенно състояние е толкова сериозно занемарено, че неговото присъствие би могло да застраши здравето, достойнството или безопасността на другите. В такъв случай на заинтересованите лица/потребителите се предлага алтернативна дата или се посредничат за друга подходяща помощ.

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. Вие също сте длъжни да спазвате тези правила за предоставяне на услуги, по-специално принципите за безопасност и сътрудничество.

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



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

- Срокът за разследване и разрешаване на жалба е 30 дни (въз основа на решение на Директора на Центъра за бежански домове, срокът може да бъде удължен с още 30 дни - ако жалбата не е анонимна, ще бъдете информирани за това).

Обработка на жалби

- ако сте предоставили адрес или имейл, решението по жалбата ще ви бъде връчено писмено на посочения от вас адрес или имейл;
- в случай на анонимна жалба, ръководителят на центъра ще осигури публикуването на съобщението на видимо място директно в ЦПИК за срок от 15 дни от разследването.

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;
- ако жалбата се отнася до дейността на Директора на Администрацията за бежански домове, тя се препраща за разрешаване до Отдела за убежище и миграционна политика на Министерството на вътрешните работи;
- Можете също така да се оплачете 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:

Специализирано социално консултиране на амбулаторно ниво:

понеделник и сряда 12:00 – 18:00,
четвъртък и петък 8:00 – 12:00

Професионално социално консултиране на място: сряда 8:00 – 12:00 и други по договоряне,

Работно време на изнесеното работно място:

Професионално социално консултиране в амбулаторни условия:

понеделник 12:00 – 17:00,
сряда 8:00 – 12:00

Професионално социално консултиране на място: четвъртък 8:00 – 15:00 и други по договоряне,

Контакт:

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

Други важни адреси и контакти:



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ

**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: pavel.gruber@amnesty.cz
www.amnesty.cz

Обществен защитник на правата

Údolní 39
602 00 Brno
Телефонна информационна линия: (+420) 542 542 888
Email: podatelna@ochrance.cz
www.ochrance.cz



SPRÁVA
UPRCHLICKÝCH
ZAŘÍZENÍ MV



CENTRA NA
PODPORU
INTEGRACE
CIZINCŮ