



**Информация для желающих и пользующихся услугами
Консультационного пункта для иностранцев и беженцев
Епископской католической Каритас Градец Кралове**

Кто мы?

Консультационный пункт для иностранцев и беженцев является одним из видов деятельности негосударственной организации Епископская католическая Каритас Градец Кралове. Мы предоставляем бесплатные консультации иностранцам и беженцам.

Что является целью нашего консультационного пункта?

Предоставлять профессиональные бесплатные консультации иностранцам и беженцам независимо от расовых, религиозных, национальных признаков, принадлежности к определенной социальной группе, или из-за отстаивания определенных политических взглядов.

Кому предоставляем услуги?

Иностранцам и беженцам, которые оказались в трудной социальной ситуации.

Какие конкретные услуги предоставляем?

Профессиональные, социальные и правовые консультации в области:

- проблематика пребывания в Чехии (закон о пребывании иностранцев, закон о предоставлении убежища)
- отношения в области трудового права и трудоустройство иностранцев
- проблематика медицинского обслуживания для иностранцев и медицинского страхования
- проблематика социальной системы
- система образования и конвертации квалификации
- и т.д.

Помощь при переговорах и решении вопросов:

- в учреждениях
- у работодателя
- у врача
- в школах
- у предоставляющего жилье

Предоставим контакт со следующими службами:

- предоставление материальной помощи
- курсы интеграции и образования
- оборудование интеграционных квартир
- предоставление контактов со службами Каритас по всей Чехии
- предоставление контактов с другими учреждениями (Иностранная полиция, областные и местные учреждения, неправительственные организации, партнерские организации за границей и т.д.)

На каком языке можете общаться?

В нашем консультационном центре вы можете общаться на чешском, русском, английском, немецком языках. В случае необходимости мы обеспечим переводчика на монгольский, украинский, армянский, польский, французский, испанский, албанский, хорватский и курдский языки. Если приведете переводчика, можем общаться на каком угодно языке.

С кем вы встретитесь в нашем консультационном пункте, кто вам предоставит услуги?

Квалифицированные социальные работники с многолетним опытом, сотрудничаем с юридической службой, которая специализируется на проблематике иностранцев и беженцев

Каковы принципы нашей деятельности?

Услуги консультационного пункта предоставляются иностранцам и беженцам на основании следующих принципов:

- бесплатность
- деликатность
- независимость
- объективность

Работники консультационного пункта следят за соблюдением правил о неразглашении и охране личных данных, соблюдают равенство и солидарность.

Где и когда можете воспользоваться нашими услугами?

Вы можете нас посетить лично, по адресу нашего консультационного пункта:

Консультационный пункт для иностранцев и беженцев

Diecézní katolická charita Hradec Králové

Šafaříkova 666/9

500 02 Hradec Králové

kontakt:

tel.: 492604940, 731402301, 731402303

e-mail.: poradna.cizinci@hk.caritas.cz

www.hk.caritas.cz, www.cizincihradec.cz

Наши услуги предоставляем и на дому, на территории Кралоупеградеского края. Связаться с нами вы можете по телефону или e-mail. Предварительно можно договориться о встрече в нерабочее время.

Расписание:

	в консультационном пункте	на дому
Понедельник	9:00- 12:00 13:00-18:00	9:00-12:00 13:00-16:00
Вторник	9:00-12:00 13:00-16:00	по предварительной договоренности
Среда	9:00-12:00 13:00-18:00	9:00-12:00 13:00-16:00

Четверг	по предварительной договоренности	по предварительной договоренности
Пятница	по предварительной договоренности	по предварительной договоренности

Как проходит предоставление услуг?

При первой встрече необходимо договориться с работником консультационного пункта о том, на каком языке будут проходить консультации. Работник ознакомит Вас с областью, типом, условиями и объемом времени на предлагаемые услуги, а Вы решите, какими из услуг и в каком объеме воспользоваться. Ваше решение будет принято работником. Совместно договоритесь о цели, которую Вы хотите достичь, для улучшения Вашей ситуации. Исходя из установленной цели, спланируете действия, которые будут проводить наши работники и какие будете делать Вы. Если Вы не прервете наши переговоры, будем считать, что соглашение о предоставлении услуг начинает действовать и будем продолжать согласно нашей договоренности.

Информация об охране личных данных

Для того, чтобы консультационный пункт для иностранцев и беженцев Епископской Каритас Градец Кралове мог предоставить Вам полноценные услуги, необходимо предоставить ему Ваши **личные данные**, которые необходимы при рассмотрении некоторых вопросов, с решением которых консультационный пункт Вам помогает.

Прежде всего, речь идет о данных, которые указаны в Ваших документах и по которым возникают вопросы, а именно: гражданство, фамилия, имя, год рождения. Эти данные Вас попросят предоставить работники консультационного пункта, но Вы не обязаны предоставлять всю информацию в случае, если Вы этого не желаете. В случае непредоставления необходимых данных, услуги могут быть предоставлены не в полном объеме. Об этом факте работник консультационного пункта Вас обязательно предупредит.

Со всеми личными данными работники консультационного пункта должны обращаться тактично, охранять их от доступа неуполномоченных лиц и не допускать злоупотребления ими. Работники обязаны не разглашать эту информацию даже после истечения рабочего договора с организацией.

К каждому, кто к нам обратится, будет прикреплен, так называемый, ключевой работник, с которым вы будете разрабатывать план предоставляемых услуг. Ключевым работником является тот, кто будет с Вами работать длительное время и будет предоставлять Вам необходимые услуги. Если этот работник отсутствует, с Вашего согласия, его роль будет выполнять другой работник. В случае Вашего несогласия, будет оговорено время встречи с Вашим ключевым работником.

О каждом действии и предоставляемых услугах работник центра ведет соответствующие заметки, которые закладываются в базу данных. Доступ к этой информации имеют только работники консультационного пункта и работники, имеющие на это право (директор, контрольный орган и др.). Вы тоже имеете право, по договоренности с работником консультационного пункта, просмотреть свои данные. Если Вы не дадите согласие на ведение заметок о Вас, в этом случае будет вестись только анонимное дело, которое служит только для статистики.

Прекращение получения услуг по инициативе клиента

Клиент, со своей стороны, всегда имеет право отказаться от услуг консультационного пункта. Это решение работники всегда будут учитывать.

В каких случаях консультационный пункт может отказать в оказании услуг?:

- Невозможность выполнения затребованной услуги
- Вы не относитесь к целевой группе предоставляемых услуг
- Нехватка рабочего времени, перегруженность консультационного пункта
- Клиент находится под воздействием алкоголя, наркотиков, ведет себя агрессивно, ставит под угрозу себя или свое окружение.

Что Вы можете делать, если Вы не удовлетворены нашими услугами?

Вы имеете право жаловаться и предъявлять претензии к качеству предоставляемых услуг. Жалобы и предложения служат для улучшения наших услуг и совершенствования индивидуального подхода к клиенту. Жалобы и предложения Вы можете выражать в устной и письменной форме (книга жалоб находится в секретариате организации). Жалобу можно подать анонимно, например, в специальный ящик в приемной консультационного пункта.

Кому Вы можете жаловаться?

свои жалобы и претензии Вы можете направить непосредственно работникам консультационного пункта, начальнику пункта и другим работникам организации, включая директора.

На каком языке Вы можете жаловаться?

Жалобы в устной и письменной форме Вы можете подать на чешском, русском, английском и немецком языках. Мы обеспечим перевод в случае письменной жалобы на французском, испанском, польском, армянском, албанском, курдском и хорватском языках. Если речь идет о других языках, необходимо чтобы Вы обеспечили переводчика.

Длительность рассмотрение Вашей жалобы?

Жалобы рассматриваются безотлагательно в срок максимально до 30 дней. Если срок превышает 30 дней, Вас будут информировать о факте и причинах задержки

Все жалобы и решения по ним записаны в специальной книге жалоб, которая находится в секретариате организации. Вы имеете право ее потребовать.

Порядок при устной жалобе

Работник, которому Вы подаете жалобу, должен записать ее в книгу жалоб и договорится с Вами о месте и дате передачи решения по Вашей жалобе.

Порядок при письменной жалобе

После получения письменной жалобы она будет зарегистрирована в книге жалоб, а решение по Вашей жалобе будет послано почтой на адрес, который указан в жалобе. Письменную жалобу Вы можете подать, с записью в книгу жалоб, лично. В этом случае с Вами будет оговорено время и место передачи решения по Вашей жалобе. Письменная жалоба может быть подана в ящик жалоб и предложений, который находится в секретариате организации.

Порядок при анонимной жалобе

Анонимная жалоба будет зарегистрирована в книге жалоб. Решение по анонимной жалобе будет вывешено на протяжении 30 дней в приемной консультационного пункта.

Работник, который принял жалобу, (если речь не идет о конкретном работнике) должен передать информацию уполномоченному или вышестоящему работнику на протяжении одного рабочего дня.

На все жалобы ведется письменный учет в книге жалоб, где контролируется процесс решения жалоб, который включает в себя полное описание конкретной жалобы.

Заметки о жалобах вкладываются также в документацию клиента. По возможности запись жалобы подписывается обеими сторонами. Ответ на жалобу всегда выдается в письменном виде (если клиент и работник организации, в случае устной договоренности, не договорятся иначе, что должно быть отмечено в книге жалоб) и регистрируется в книге жалоб. В случае, если в первом письменном ответе не указано окончательное решение ситуации, назначается дата, до которой жалоба будет решена.

Необходимо подать жалобу лично?

Как жалобщик, Вы можете выбрать вместо себя представителя, допустим, близкого Вам человека или переводчика, для подачи Вашей жалобы.

Что делать в случае несогласия с решением по Вашей жалобе?

При несогласии с окончательным решением по жалобе, можно подать кассацию в следующих организациях:

Официальный представитель организации

**Директор RNDr. Jiří Stejskal
Diecézní katolická charita
Velké náměstí 37
500 01 Hradec Králové**

tel.: 495063135

fax: 495063134

jiiri.stejskal@hk.caritas.cz

Официальный представитель-основатель

**Епископ Кралоупеградецкий (или администратор)
Velké náměstí 35
500 01 Hradec Králové**

tel.: 495 063 611

e-mail: biskupstvi@diecezehk.cz