

Poradna pro cizince Informace pro zájemce o službu

Vážená paní/ vážený pane,

děkujeme Vám za důvěru a dovolu, abychom Vám zde předali základní informace o službě.

Poradna pro cizince Plzeň (dále „PC“) je jednou ze služeb Diecézní charity Plzeň. Poskytuje odborné sociální poradenství podle §37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Veškeré služby poradny jsou poskytovány bezplatně.

S jakými dotazy se na nás můžete obracet:

- sociální problematika (nárok na sociální dávky, problematika sociálního zabezpečení, pomoc při řešení bytových problémů, asistence při hledání nového zaměstnání atp.)
- právní poradenství (pomoc při vyřizování povolení k pobytu – přechodný pobyt, trvalý pobyt, české občanství, mezinárodní ochrana atp.); poradna má také k dispozici externího právníka
- zdravotní péče (problematika zdravotního pojištění, pomoc při hledání vhodného lékaře nebo zdravotnického zařízení atp.)
- vzdělávání (problematika školní docházky, nabídka jazykových kurzů češtiny, v poradně je zdarma k dispozici počítačová studovna atp.)
- porušování Vašich práv (pomoc při psaní odvolání, žalob, soudních podání a jiných písemností atp.)
- informace o životě v ČR

Jaké poskytujeme služby:

- poskytování informací a rad
- vyřizování administrativních záležitostí (vyplňování formulářů, psaní odvolání, soudních podání atp.)
- doprovod klientů (na úřední jednání, na jednání se zaměstnavatelem, ubytovatelem atp.)
- aktivní vyjednávání (s úřadem, zaměstnavatelem, ubytovatelem atp.)
- předávání a odkazování klientů
- zprostředkování překladatelských a tlumočnických služeb
- zprostředkování materiální pomoci v odůvodněných případech

Služba je určena pro imigranty a azylanty:

- cizince a uprchlíky
- rodinné příslušníky cizinců a uprchlíků
- české občany s vazbou na cizince

Zásady poskytovaných služeb, kterými se řídíme při spolupráci s klientem:

- vychází z individuálně určených potřeb uživatelů
- působí na osoby aktivně
- podporují rozvoj samostatnosti uživatelů
- motivují uživatele k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace
- posilují k sociálnímu začleňování otevřené všem příslušníkům cílové skupiny bez rozdílu věku, náboženství, sociálního postavení a státní příslušnosti

Kontakty

1) **Adresa:** Cukrovarská 16, 301 00 Plzeň

Otevírací hodiny:

Pondělí: 8:00 - 12:00, pro objednané 13:00 - 15:00

Úterý: 8:00 - 12:00, 13:00 - 14:00

Středa: 8:00 - 12:00, pro objednané 13:00 - 19:00

Čtvrtek: 8:00 - 12:00, 13:00 - 14:00

Pátek: 8:00 - 13:00

2) **Adresa:** Jagellonská 9, 301 00 Plzeň (Oddělení pobytu cizinců OAMP MV ČR v Plzni)

Otevírací hodiny:

Pondělí: 8:00 - 12:00, 13:00 - 16:00

Středa: 8:00 - 12:00, 13:00 - 16:00

Mgr. Klára Zachová, vedoucí Poradny pro cizince

mobil: 731 433 096, e-mail: klara.zachova@dchp.charita.cz

E-mail: poradna@dchp.charita.cz

Telefon - poradenství: 731 433 139

Web: <https://www.dchp.cz/jak-pomahame/v-plzenskem-kraji/poradna-pro-cizince/>



- Klient našich služeb má právo nahlížet do své dokumentace vedené v poradně.
- Pracovníci poradny jsou vázáni mlčenlivostí o veškerých údajích týkajících se klientů Poradny pro cizince.
- Poradna pro cizince je odpovědná za dodržování ustanovení Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) jako správce. Naše praxe ochrany údajů je v souladu s platnou právní úpravou ochrany osobních údajů.

Podrobné informace o právech klienta v souvislosti se zpracováním osobních údajů lze nalézt na internetové adrese poskytovatele <https://www.dchp.cz/kdo-jsme/gdpr/>, dle dohody se zájemcem mohou být poskytnuty v listinné podobě.



Při setkání s Vámi náš pracovník prodiskutuje Vaši situaci a pomůže Vám navrhnout možnosti řešení, a to s ohledem na Vaše požadavky a očekávání. Na základě toho společně naplánujeme konkrétní kroky k řešení Vaší situace. Při tom budeme respektovat Vaše postoje, návrhy, individualitu a možnosti, rovněž budeme společně hledat zdroje a kontakty z Vašeho okolí, které by Vám mohly být nápomocné.

Naše služba se řídí zákonem o sociálních službách, musí se tedy jednat o kroky, které může naše služba vykonávat. Pokud by Vaši situaci mohla pomoci řešit jiná služba či instituce, zprostředkujeme Vám na ni kontakt.

Odmítnout Vás jako zájemce o naši službu můžeme pouze z následujících (zákonných) důvodů:

- nespadáte do cílové skupiny
- požadujete takové služby, které poradna nezajišťuje
- došlo k překročení okamžité kapacity v poradně (ambulantní intervence: 2, terénní intervence: 2)
- byla Vám vypovězena smlouva v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Pokud se domluvíme na vzájemné spolupráci, uzavřeme ústní smlouvu na dobu určitou o poskytování naší služby, služba Vám může být poskytována i anonymně, tzn., při spolupráci nemusíte uvádět svoje osobní údaje, jako je jméno, bydliště atp. V případě Vašeho zájmu, a bude-li to důvodné vzhledem k povaze spolupráce, můžeme smlouvu uzavřít i v písemné podobě.

Spolupráce bude probíhat během naplánovaných schůzek podle naší dohody, zpravidla na jednom z našich pracovišť, lze se dohodnout na schůzce na úřadě nebo na jiném vhodném místě. Způsob řešení a počet schůzek záleží na složitosti a povaze situace.

Spolupráci s námi můžete ukončit kdykoli bez udání důvodu (i ústně nebo mailem). Služba s Vámi může vypovědět spolupráci pouze ze zákonných důvodů, které jsou podrobně popsány v obsahu smlouvy.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Pokud není klient spokojen, má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Stížnosti jsou vnímány jako příležitost ke zlepšení služeb a jejich podání nepovede k žádným sankcím vůči klientovi. Stížnost může podat jakýkoli občan, nejen klient. Stížnosti lze podávat ústně nebo písemně, včetně anonymního podání, kdy je výsledek šetření zveřejněn po dobu 14 dnů na nástěnce v blízkosti schránky na podněty a stížnosti. Pokud není klient spokojen s vyřízením jeho stížnosti, může se obrátit na:

Ing. Jiří Lodr, ředitel Diecézní charity Plzeň, tel.: 377 221 540, 731 433 001, e-mail: jiri.lodr@dchp.charita.cz

Stěžovatel má rovněž právo na posouzení vyřízení své stížnosti dalším nezávislým orgánem, např.:

- Biskupství plzeňské, otec biskup Mons. Tomáš Holub, tel.: 377 225 576 – sekretariát
- vedoucí odboru sociálních služeb Magistrátu města Plzně, tel.: 378 033 350, 722 976 776
- vedoucí odboru sociálních věcí Krajského úřadu Plzeňského kraje, tel.: 377 195 164
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno, tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Pokud chcete ohodnotit kvalitu poskytnuté služby, vyplňte prosím dotazník, který je umístěný v prostorách služby na chodbě (Cukrovarská 16) nebo v kanceláři na OAMP (Jagellonská 9).

Postup řešení při vzniku nouzových a havarijních situací

Pracovníci Poradny pro cizince jsou si vědomi, že během poskytování sociálních služeb mohou nastat situace, které mohou ohrozit život, zdraví, bezpečnost nebo důstojnost jak klientů, tak i samotných pracovníků. Jsou seznámeni s možnými riziky a mají připravený plán, jak v těchto situacích postupovat.

V případě požáru nebo jiného nebezpečí opusťte budovu co nejrychleji vchodem, kterým jste přišli, a sledujte zelené šipky a cedulky s nápisem „ÚNIKOVÝ VÝCHOD“.

Pokud dojde k náhlému zdravotnímu problému pracovníka nebo klienta, přivolejte jiného pracovníka, který je v budově. Pokud je to možné, poskytněte první pomoc a zavolejte zdravotnickou pomoc na číslo 155.

Pokud se pracovník nedostaví na schůzku domluvenou mimo kancelář a nelze se s ním spojit, kontaktujte nás na čísle **731 433 139**.

Užitečná telefonní čísla:

112 – tísňová linka

150 - hasiči

155 – záchranná služba

158 – policie České republiky