



**Pravidla poskytování základní informační služby
v Centru pro cizince Jihomoravského kraje z. ú.:**

1. Základní informační služba (dále jen služba)

- 1.1. Služba je určena osobám s cizím státním občanstvím (občané EU, občané třetích zemí, kteří mají v České republice povolení k pobytu na dobu delší než 90 dnů).
- 1.2. Služba je poskytována zdarma interkulturními a terénními pracovníci Centra (dále jen pracovníci Centra).
- 1.3. Klient se zaregistruje vyplněním registračního formuláře podle pokynů pracovníce Centra.
- 1.4. Služba je také poskytována pracovníkům veřejné správy, školám a dalším institucím.
- 1.5. Služba je dostupná prostřednictvím osobní, telefonické nebo emailové konzultace v Centru pro cizince JMK (Kounicova 13, Brno) a prostřednictvím pracovníků Centra v Jihomoravském kraji.
- 1.6. Služba zahrnuje také možnost doprovodu klienta s tlumočením (viz bod 2).
- 1.7. Klienti mohou přijít od pondělí do čtvrtku bez předchozí objednávky v rámci aktuálních provozních hodin Centra na ul. Kounicova 13, Brno. Konzultace mimo Brno jsou možné po předchozí domluvě s pracovníci Centra v Jihomoravském kraji.
- 1.8. Provozní hodiny Centra pro cizince JMK: Po 8:00-18:00, Út 8:00-18:00, St 9:30-18:00, Čt 8:00-18:00, Pá* 8:00-15:00 *pouze po předchozím objednání.
- 1.9. Pokud klient nekomunikuje v nabízených jazycích (čeština/ angličtina/ ukrajinština/ ruština/ *arabština a *vietnamština * pouze po předchozím objednání), musí si zajistit tlumočníka.
- 1.10. Maximální délka konzultace je 30 minut. Pokud se předpokládá delší doba, je nutné se předem objednat.
- 1.11. V případě opožděného příchodu na předem objednanou konzultaci se doba trvání konzultace neprodlužuje. Konzultace skončí podle původně domluveného časového rámce.

1.12. Počet a frekvence konzultací je určována individuálně podle potřeb klienta. Rozhodující pro jejich stanovení je posouzení situace klienta pracovníci Centra.

1.13. Služba nenahrazuje odborné poradenství. V případě potřeby pracovníce Centra může klienta objednat k odbornému poradci nebo poskytnout kontakt na jinou organizaci.

1.14. Klient může kdykoliv ukončit spolupráci bez udání důvodu prostřednictvím telefonu, ústním nebo písemným oznámením.

1.15. Pracovníci Centra jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se od klienta dozví i po skončení spolupráce, s výjimkou zákonných ohlašovacích povinností. Předávání informací klienta třetím stranám je možné pouze se souhlasem klienta.

1.16. Vztah mezi pracovníci Centra a klientem je profesionální, nenavazují se přátelské ani intimní vztahy. Nepřijímají se od klientů žádné věcné ani jiné dary.

1.17. Klient komunikuje s pracovníci Centra pouze prostřednictvím oficiálních komunikačních kanálů (pracovní e-mail, telefon nebo jiné komunikační kanály).

1.18. Spolupráce s Centrem je dobrovolná a výsledek závisí na aktivním přístupu a zapojení klienta. Pracovníci Centra nenesou žádnou odpovědnost za řešení problémů klienta. Jejich úkolem je poskytovat podporu a vést klienta k větší samostatnosti při řešení jeho situace.

1.19. Veškeré stížnosti nebo zpětnou vazbu je možné zasílat na email feedback@cizincijmk.cz.

2. Doprovody s tlumočením

2.1. Centrum pro cizince JMK nabízí asistenci s tlumočením při návštěvě úřadů, nemocnic, škol a dalších veřejných institucí pro jednotlivce, kteří se nacházejí v obtížné životní situaci. V případě zájmu lze tyto doprovody objednat buď osobně v Centru, telefonicky, případně emailem.

2.2. Služba je poskytována v ukrajinštině, ruštině, angličtině, arabštině, vietnamštině.

2.3. Doprovody jsou dostupné vždy podle aktuální provozní doby Centra a v individuálních termínech po předchozí dohodě.

2.4. Službu vykonávají pracovníci Centra.

2.5. Klient je povinen v dostatečném předstihu poskytnout informace o datu, místě a účelu doprovodu, své údaje a platné české telefonní číslo.

2.6. Počet a frekvence doprovodů se stanovuje individuálně, ale obecně jsou limitovány pěti doprovody, směřujícími k samostatnosti klienta.

2.7. Přidělení klientovi více termínů u lékaře neznamená automatické doprovázení na všechny tyto termíny. Rozhodnutí o doprovodu závisí na konkrétní situaci a je posuzováno individuálně. Na každý termín je potřeba objednávat doprovod zvlášť.

2.8. Maximální délka doprovodu je 3 hodiny. V jednotlivých případech a v případě potřeby je možné dohodnout delší dobu doprovodu.

2.9. Pokud se klient v dohodnutém termínu nemůže dostavit, je povinen informovat pracovníci Centra alespoň 1 den předem.

2.10. Pracovnice Centra nenese odpovědnost za výsledek doprovodu a nezaznamenává žádné informace namísto klienta, jako jsou například termíny, jako jsou například termíny dalších návštěv nebo léčby. Veškeré dotazy k objasnění by měly být směřovány na odborníka na místě za asistence pracovníce Centra. Po schůzce není pracovníce Centra oprávněna poskytovat dodatečná vysvětlení ani odpovídat na doplňující dotazy týkající se probíhajícího doprovodu.

3. Pracovnice Centra má právo odmítnout poskytnutí služby a ukončit spolupráci s klientem:

3.1. V případě zpoždění nebo nedostavení se bez závažných důvodů.

3.2. V případě agresivního nebo arogantního chování, slovního nebo fyzického napadení ze strany klienta.

3.3. V případě, pokud klient vykazuje známky užívání alkoholu nebo jiných omamných látek.

3.4. Z etických důvodů anebo v případě, že by to mělo významný negativní dopad na její fyzický nebo duševní stav.

3.5. Když během opakovaných doprovodů pracovníce Centra zjistí, že klient je schopen dostatečně porozumět a komunikovat česky na uspokojivé úrovni.