



Правила предоставления основных информационных услуг

в Центре для иностранцев
Южноморавского края з. ú.:

1. Основная информационная услуга (далее - услуга)

1.1. Услуга предназначена для лиц с иностранным гражданством (граждане ЕС, граждане третьих стран, имеющие разрешение на пребывание на территории Чешской Республики более 90 дней).

1.2. Услуга предоставляется бесплатно интеркультурными и информационными работниками Центра (далее - работники Центра).

1.3. Клиент регистрируется путем заполнения регистрационной формы в соответствии с инструкциями работника Центра.

1.4. Услуга также предоставляется работникам органов государственного управления, школам и другим учреждениям.

1.5. Услуга предоставляется путем личной, телефонной консультации или консультации по электронной почте в Центре для иностранцев Южноморавского края (Kounicova 13, Брно) и через работников Центра в Южноморавском крае.

1.6. Услуга также включает возможность сопровождения клиента переводчиком (см. пункт 2).

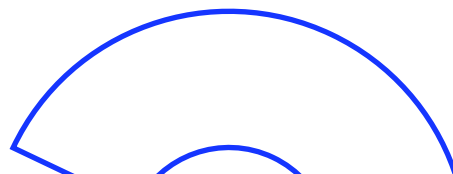
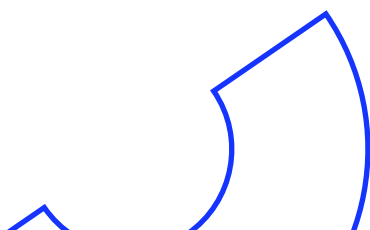
1.7. Клиенты могут прийти с понедельника по четверг без предварительной записи в пределах актуального графика работы Центра на ул. **Kounicova 13, Брно**. Консультации за пределами Брно возможны только по предварительной договоренности с работниками Центра в Южноморавском крае.

1.8. **График работы Центра для иностранцев Южноморавского края:**
Пн 8:00 - 18:00, Вт 8:00 -18:00, Ср 9:30 -18:00, Чт 8:00 - 18:00,
Пт* 8:00 - 15:00 * только по предварительной записи.

1.9. Если клиент не общается ни на одном из доступных языков (**чешский / английский / украинский / русский / *арабский и *вьетнамский * только по предварительной записи**), он должен самостоятельно обеспечить переводчика.

1.10. **Максимальная продолжительность консультации составляет 30 минут.** Если предполагается более длительное время, необходимо заранее договориться о встрече.

1.11. В случае опоздания на консультацию по предварительной записи, продолжительность консультации не продлевается. Консультация заканчивается согласно изначально согласованному времени.



1.12. Количество и частота консультаций определяются индивидуально, в соответствии с потребностями клиента, на основе оценки его ситуации работником Центра.

1.13. Услуга не заменяет профессиональное консультирование. В случае необходимости работник Центра может записать клиента к профильному специалисту или предоставить контакт другой организации.

1.14. Клиент имеет право в любой момент прекратить сотрудничество без объяснения причин, сообщив об этом по телефону, устно или письменно.

1.15. Работники Центра обязаны сохранять конфиденциальность в отношении всей информации, которую они узнали от клиента, даже после завершения сотрудничества, за исключением случаев, предусмотренных законом. Передача информации о клиенте третьим лицам возможна только с согласия клиента.

1.16. Отношения между работником Центра и клиентом являются профессиональными, никакие дружеские или интимные отношения не устанавливаются. Работник не принимает от клиентов никаких материальных или других подарков.

1.17. Клиент общается с работником Центра только через официальные каналы связи (рабочая электронная почта, телефон или другие каналы связи).

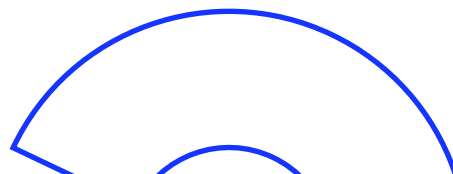
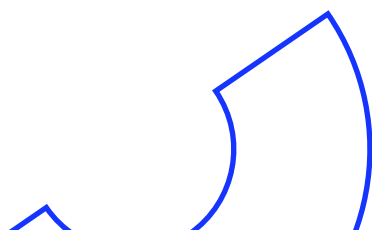
1.18. Сотрудничество с Центром является добровольным, а результат зависит от активности и заинтересованности самого клиента. Работники Центра не несут ответственности за решение проблем клиента, их задача заключается в оказании поддержки и содействии большей самостоятельности клиента в решении его ситуации.

1.19. Любые жалобы или отзывы можно присылать на электронную почту **feedback@cizincijmk.cz**.

2. Сопровождение с переводом

2.1. Центр для иностранцев Южноморавского края предлагает помощь с переводом при посещении учреждений, больниц, школ и других государственных инстанций для лиц, находящихся в сложной жизненной ситуации. При необходимости сопровождение можно заказать лично в Центре, по телефону или по электронной почте.

2.2. Услуга предоставляется на украинском, русском, английском, арабском и вьетнамском языках.



2.3. Услуга сопровождения доступна в пределах графика работы Центра или в другое согласованное время по предварительной договоренности.

2.4. Услуги предоставляют работники Центра.

2.5. Клиент обязан заблаговременно предоставить информацию о дате, месте и цели сопровождения, свои данные и действующий чешский номер телефона.

2.6. Количество и частота сопровождений определяются индивидуально, но в целом ограничиваются пятью сопровождениями, с целью поощрения клиента к самостоятельности.

2.7. Назначение клиенту нескольких визитов к врачу не означает, что его автоматически будут сопровождать на все эти визиты. Решение о сопровождении принимается индивидуально, в зависимости от конкретной ситуации. О сопровождении на каждый визит необходимо договариваться отдельно.

2.8. **Максимальная продолжительность одного сопровождения составляет 3 часа.** В отдельных случаях и при необходимости может быть согласовано более длительное время сопровождения.

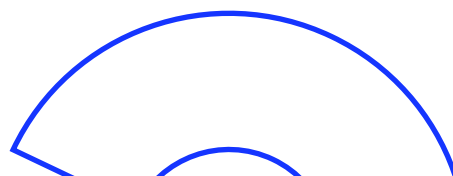
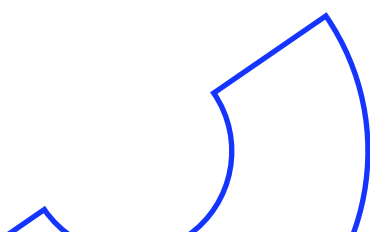
2.9. **Если клиент не может прийти в согласованное время, он обязан сообщить работнику Центра минимум за 1 день до встречи.**

2.10. Работник Центра не несет ответственности за результат сопровождения и не записывает никакую информацию вместо клиента, например, о датах следующих встреч или лечения. Все вопросы с целью разъяснения следует адресовать непосредственно специалисту на месте с помощью работника Центра. После встречи работник Центра не уполномочен предоставлять дополнительные объяснения или отвечать на дополнительные вопросы, касающиеся проведенного сопровождения.

3. Работник Центра имеет право отказать в предоставлении услуги и прекратить сотрудничество с клиентом:

3.1. В случае опоздания или неявки без уважительной причины.

3.2. В случае агрессивного или вызывающего поведения, словесного или физического нападения со стороны клиента.



3.3. Если у клиента имеются признаки употребления алкоголя или других наркотических веществ.

3.4. По этическим соображениям или если это может существенно негативно повлиять на физическое или психическое состояние сотрудника.

3.5. Если в ходе повторных сопровождений сотрудник Центра выяснит, что клиент способен понимать и общаться на чешском языке на удовлетворительном уровне.

Здесь пересекаются миры

