



Правила надання ОСНОВНИХ інформаційних послуг

в Центрі для іноземців
Південноморавського краю з. ú.:

1. Основна інформаційна послуга (далі - послуга)

1.1. Послуга призначена для осіб з іноземним громадянством (громадяни ЄС, громадяни третіх країн, які мають дозвіл на перебування на території Чеської Республіки понад 90 днів).

1.2. Послуга надається безкоштовно інтеркультурними та інформаційними працівниками Центру (далі - працівники Центру).

1.3. Клієнт реєструється шляхом заповнення реєстраційної форми відповідно до інструкцій працівника Центру.

1.4. Послуга також надається працівникам органів державного управління, школам та іншим установам.

1.5. Послуга надається шляхом особистої, телефонної консультації або консультації електронною поштою в Центрі для іноземців Південноморавського краю (Kounicova 13, Брно) та через працівників Центру в Південноморавському краї.

1.6. Послуга також включає можливість супроводу клієнта перекладачем (див. пункт 2).

1.7. Клієнти можуть прийти з понеділка по четвер без попереднього запису в межах актуального графіку роботи Центру на вул. **Kounicova 13, Брно**. Консультації за межами Брно можливі лише за попередньою домовленістю з працівниками Центру в Південноморавському краї.

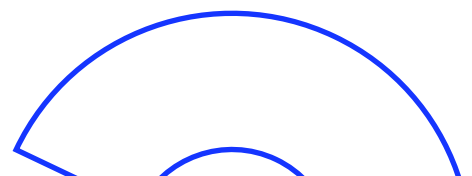
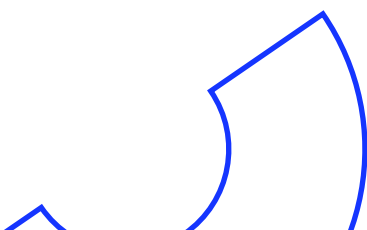
1.8. Графік роботи Центру для іноземців Південноморавського краю:
Пн 8:00 - 18:00, Вт 8:00 - 18:00, Ср 9:30 - 18:00, Чт 8:00 - 18:00,
Пт* 8:00 - 15:00 *лише за попереднім записом.

1.9. Якщо клієнт не спілкується жодною з доступних мов (**чеська / англійська / українська / російська / *арабська та *в'єтнамська * лише за попереднім записом**), він повинен самостійно забезпечити перекладача.

1.10. **Максимальна тривалість консультації становить 30 хвилин.** Якщо передбачається довший час, необхідно заздалегідь домовитися про зустріч.

1.11. У разі запізнення на консультацію за попереднім записом, тривалість консультації не продовжується. Консультація закінчується згідно з початково узгодженим часом.

1.12. Кількість і частота консультацій визначаються індивідуально, відповідно до потреб клієнта, на основі оцінки його ситуації працівником Центру.



1.13. Послуга не замінює професійне консультування. У разі потреби працівник Центру може записати клієнта до профільного спеціаліста або надати контакт іншої організації.

1.14. Клієнт має право в будь-який момент припинити співпрацю без пояснення причин, повідомивши про це телефоном, усно або письмово.

1.15. Працівники Центру зобов'язані зберігати конфіденційність щодо всієї інформації, яку вони дізналися від клієнта, навіть після завершення співпраці, за винятком випадків, передбачених законом. Передача інформації про клієнта третім особам можлива лише за згодою клієнта.

1.16. Відносини між працівником Центру та клієнтом є професійними, жодні дружні чи інтимні стосунки не встановлюються. Працівник не приймає від клієнтів жодних матеріальних чи інших подарунків.

1.17. Клієнт спілкується з працівником Центру лише через офіційні канали зв'язку (робоча електронна пошта, телефон або інші канали зв'язку).

1.18. Співпраця з Центром є добровільною, а результат залежить від активності та зацікавленості самого клієнта. Працівники Центру не несуть відповідальності за вирішення проблем клієнта, їхнє завдання полягає у наданні підтримки та сприянні більшій самостійності клієнта у вирішенні його ситуації.

1.19. Будь-які скарги або відгуки можна надсилати на електронну пошту **feedback@cizincijmk.cz**.

2. Супровід з перекладом

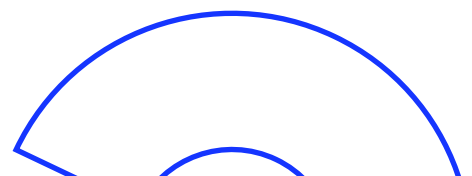
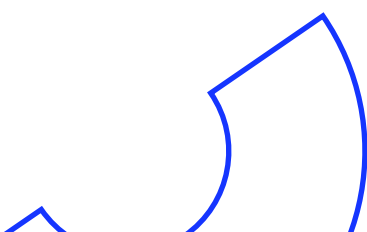
2.1. Центр для іноземців Південноморавського краю пропонує допомогу з перекладом під час відвідування установ, лікарень, шкіл та інших державних інституцій для осіб, які перебувають у складній життєвій ситуації. За потреби супровід можна замовити особисто в Центрі, телефоном або електронною поштою.

2.2. Послуга надається українською, російською, англійською, арабською та в'єтнамською мовами.

2.3. Послуга супроводу доступна в межах графіку роботи Центру або в інший узгоджений час за попередньою домовленістю.

2.4. Послугу надають працівники Центру.

2.5 Клієнт зобов'язаний завчасно надати інформацію про дату, місце та мету супроводу, свої дані та діючий чеський номер телефону.



2.6. Кількість і частота супроводів визначаються індивідуально, але загалом обмежуються п'ятьма супровадами, з метою заохочення клієнта до самостійності.

2.7. Призначення клієнту кількох візитів до лікаря не означає, що його автоматично супроводжуватимуть на всі ці візити. Рішення щодо супроводу приймається індивідуально, залежно від конкретної ситуації. Про супровід на кожен візит необхідно домовлятися окремо.

2.8. **Максимальна тривалість одного супроводу становить 3 години.** В окремих випадках і за необхідності може бути узгоджено більш тривалий час супроводу.

2.9. **Якщо клієнт не може прийти в узгоджений час, він зобов'язаний повідомити працівника Центру щонайменше за 1 день до зустрічі.**

2.10. Працівник Центру не несе відповідальності за результат супроводу та не записує жодну інформацію замість клієнта, наприклад, про дати наступних зустрічей або лікування. Усі запитання з метою роз'яснення слід адресувати безпосередньо фахівцю на місці за допомогою працівника Центру. Після зустрічі працівник Центру не уповноважений надавати додаткові пояснення або відповідати на додаткові запитання, що стосуються проведеного супроводу.

3. Працівник Центру має право відмовити у наданні послуги та припинити співпрацю з клієнтом:

3.1. У разі запізнення або неявки без поважної причини.

3.2. У разі агресивної чи нахабної поведінки, словесного або фізичного нападу з боку клієнта.

3.3. Якщо клієнт має ознаки вживання алкоголю або інших наркотичних речовин.

3.4. З етичних міркувань або якщо це може мати суттєвий негативний вплив на фізичний чи психічний стан працівника.

3.5. Якщо під час повторних супроводів працівник Центру з'ясує, що клієнт здатен розуміти та спілкуватися чеською мовою на задовільному рівні.

Тут зустрічаються світи

