



**Diecézní charita České Budějovice**  
**PORADNA PRO CIZINCE A MIGRANTY**  
IČ 45018316  
Kanovnická 16, 370 01 České Budějovice  
Tel.: 386 351 125, mobil: 734 435 344, cizinci@charitacb.cz  
www.dchcb.cz, Facebook: diecezni.charitacb, Twitter: @Charita\_CB



## Poslání Poradny pro cizince a migranty (PCM)

ČJ

Posláním PCM je nabídnutí pomoci pro překonání aktuální nepříznivé sociální situace v osobních záležitostech cizince a jeho blízkých osob, vzhledem k jejich pobytu a vazbě na Českou republiku

<b>Nabízíme pomoc když:</b>	<b>Dále nabízíme:</b>
potřebujete pomoci s vyřízením povolení k pobytu,	kurz českého jazyka pro dospělé
nevíte, na který úřad se obrátit, jak vyplnit formuláře,	zprostředkování překladatelské a tlumočnic. služby
máte problémy se zaměstnáním,	zprostředkování bezplatné právní pomoci
potřebujete pomoci s hledáním ubytování,	materiální a potravin. pomoc v odůvod. případech
máte potíže se zdravotním pojištěním, lékařskou péčí,	úvěrové jízdné v odůvodněných případech
potřebujete získat informace o sociálních dávkách,	vzdělávací a multikulturní akce
máte pocit, že jsou porušována Vaše práva,	bezplatný přístup na internet pro klienta služby 1h/den
nevíte, jaké jsou Vaše povinnosti.	

### Cíle Poradny pro cizince a migranty

1. Klient, který se orientuje v českém sociálním a institucionálním prostředí, ve svých v právech, oprávněných zájmech a povinnostech, tak aby mohl snáze řešit své nepříznivé životní situace.
2. Klient, který je na základě poskytnutých informací schopen samostatně řešit svoji sociálně nepříznivou situaci v rámci ČR v těchto oblastech: a) sociální b) zdravotní c) právní d) cizinecká

**Cílová skupina:** PCM poskytuje služby cizincům, jejich rodinným příslušníkům, a dále českým občanům s vazbou na cizince od 15 let věku, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci.

**Okamžitá kapacita poskytování služby** je 2 klienti.

**Služby PCM jsou poskytovány v objektu Diecézní charity České Budějovice na adrese Kanovnická 16, 370 01 České Budějovice. Otevírací hodiny PCM jsou:**

pondělí - 8:00 - 12:00; 12:30 - 16:00

úterý - 8:00 - 12:00; 12:30 - 16:00

středa - 8:00 - 12:00; 12:30 - 16:00

čtvrtek - 8:00 - 12:00; 12:30 - 16:00

pátek - 8:00 - 12:00; 13:00 – 16:00 – pouze pro objednané klienty

**Standardy kvality sociálních služeb:** činnost poradny se řídí standardy kvality sociálních služeb. Tyto standardy jsou spolu s příslušnými metodickými postupy vytisknuty a založeny v šanonu v poradně. Po požádání máte právo do veškerých těchto dokumentů nahlížet.



**Diecézní charita České Budějovice**  
**PORADNA PRO CIZINCE A MIGRANTY**  
IČ 450 183 16  
Kanovnická 16, 370 01 České Budějovice  
Tel.: 386 351 125, mobil: 734 435 344, [cizinci@charitacb.cz](mailto:cizinci@charitacb.cz)  
[www.dchcb.cz](http://www.dchcb.cz), Facebook: [diecezni.charitacb](https://www.facebook.com/diecezni.charitacb), Twitter: [@Charita\\_CB](https://twitter.com/Charita_CB)



### **Zásady poskytovaných služeb**

- respektování důstojnosti a základních lidských práv a svobod (*klient je vnímán jako člověk se všemi lid. právy*)
- pomoc bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům
- respektování vlastního rozhodnutí (*klientů bez ohledu na jejich správnost*)
- individuální přístup (*služba je poskytována na základě individuálního plánování*)
- vzájemný respekt a úcta mezi zaměstnanci a klienty
- profesionalita (*využívání odborných znalostí, zkušeností pracovníků*)
- bezplatnost

**Jednání s klientem, vedená dokumentace:** Pokud jste občanem cizí národnosti a neovládáte český jazyk, máte právo mít při jednání tlumočníka. Je vyhotoven individuální plán, v němž je zaznamenán cíl spolupráce a po každém kontaktu sociální pracovnice poradny sepisuje průběh služby. Po dohodnutí spolupráce, je s Vámi uzavřena ústní smlouva o poskytování sociálních služeb. Náležitosti smlouvy jsou uvedeny v dokumentu (Smlouva o poskytování sociálních služeb.) Poté je sepsán záznam o klientovi a souhlas se shromažďováním a užíváním osobních údajů. Od tohoto souhlasu můžete kdykoliv odstoupit. Pokud nechcete poskytnout (a kvůli naplnění sociální služby není nutné, abyste poskytli) své osobní údaje, můžete být vedeni v anonymitě. Zaměstnankyně poradny jsou vázány mlčenlivostí, nesdělují informace, které se dozvědí v rámci svého působení v poradně. O tomto jste informováni též prostřednictvím nástěnek v konzultačních místnostech a na chodbě. Zde jsou zveřejněny též kontakty na různé organizace, které můžete využít. Po využití služeb poradny máte možnost vyplnit dotazník spokojenosti, na jehož zodpovězenou formu je schránka na chodbě: Schránka vzkazů přání a stížností.

**Vyřizování stížností:** V případě nespokojenosti s kvalitou služeb či způsobem jejich poskytování máte možnost si stěžovat. Podání stížnosti nemá vliv na další průběh poskytované služby. Stěžovat si můžete sám/sama či si můžete zvolit nezávislého zástupce, který bude jednat ve Vašem zájmu. Stížnost můžete sdělit ústně či písemně (dopisem, e-mailem, faxem na adresu DCH či do Schránky vzkazů, přání a stížností na chodbě DCH). Pokud lze stížnost vyřešit na místě, je vyřešena bezprostředně. Seznámení s těmito "souhrnné písemné informace o vnitřních pravidlech" stvrzujete svým podpisem na dokumentu Souhlas se shromažďováním a užíváním osobních dat.

### **Spolupráce je ukončena:**

- po dosažení stanoveného cíle
- po vyčerpání všech možností řešení kontraktu
- po předání klienta jiné instituci
- po vzájemné dohodě o ukončení
- po opakov. porušení stanovených postupů dosahování cíle klienta či maření dosaž. cíle klienta
- po opakovaných agresivních projevech chování ze strany klienta (ústní, fyzické)
- po získání českého občanství bez další vazby klienta na cizince (rodinné příslušníky)
- pokud se klient 3x nedostaví na konzultaci, je spolupráce přerušena na následující 3 měsíce

Klienti mohou uzavřené dohody kdykoliv vypovědět bez uvedení důvodů. Sociální pracovnice PCM na základě svolení vedoucí projektu.