



Vlaanderen
is divers

ВЪТРЕШЕН ПРАВИЛНИК

ЗА ПОТРЕБИТЕЛИ НА
НАШИТЕ УСЛУГИ
ИНТЕГРАЦИЯ И ИЗУЧАВАНЕ НА
НИДЕРЛАНДСКИ

01/07/2022

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

Bulgaars – Vertaling uit het Nederlands
www.integratie-inburgering.be

СЪДЪРЖАНИЕ

1	Увод	2
1.1	За кого?	2
1.2	Какво?	3
2	Какво можете да очаквате от нас?	3
2.1	Общи принципи	3
2.2	Поверителност	3
2.2.1	Обмен на информация с други организации	3
2.2.2	Визуален материал	3
3	Какво очакваме от Вас?	4
3.1	Общи правила	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
3.2	Защита на хората, материалите и собствеността	4
3.3	Превенция, безопасност и благосъстояние	5
3.3.1	Какво означава нежелано и прекращаващо границите поведение?	5
3.3.2	Щети, злополуки и застраховки	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4	Последици при нарушаване на този правилник	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.1	Общи положения	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.2	Какви последствия?	7
4.3	Каква процедура?	7
5	Процедура за подаване на жалба	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1 Увод

1.1 За кого?

Всеки, който използва една от услугите ни услуга Интеграция или услуга Изучаване на нидерландски език.

Подписали ли сте договор за програма по интеграция за лица, имащи право да следват програмата по интеграция?

Ако постигнете всички цели, консултантът по интеграция ще Ви издаде сертификат за завършена програма по интеграция.

Ние закриваме досието Ви, в случай че:

- решите да преустановите следването на програмата по интеграция,
- вече два пъти не започвате курса по социална ориентация или нидерландски език,
- в продължение на шест месеца не следвате курс по социална ориентация или нидерландски език.

Внимание!

Вие можете винаги отново да подпишете договор за програма по интеграция. Възможно е от септември 2022 да трябва да плащате за следване на курс по социална ориентация или по нидерландски език.

1.2 Какво?

В този правилник ще намерите всички установени правила за потребителите на нашите услуги за интеграция и за изучаване на нидерландски език. Неспазването на тези правила може да окаже влияние върху програмата, която следвате.

2 Какво можете да очаквате от нас?

2.1 Общи принципи

- **Уважение:** Всички наши сътрудници се отнасят към Вас с уважение. Те са внимателни и любезни в оказването на съдействие.
- **Еднакви възможности:**
- Ние предоставяме на всички наши клиенти равни възможности. И още: нашите служители правят всичко възможно, за да създадат за Вас еднакви шансове във фламандското общество.
- **Висококачествено обслужване:** Можете да разчитате на добро и висококачествено обслужване от всички наши служители.
- **Гарантирано обслужване:** Всеки, който има право на нашите услуги или бъде поканен, ще получи във възможно най-кратък срок дата за физическа или онлайн среща. Освен това можете да разчитате на всички предоставяни от нас услуги, ако отговаряте на условията, предвидени в закона.
- **Ясна и пълна информация:** Вие получавате ясна информация относно програмата Ви и всичко, свързано с нея.
- **Дискретност и поверителност:** Ние се отнасяме към Вас и личните Ви данни с необходимата дискретност.

2.2 Поверителност

2.2.1 Обмен на информация с други организации

Ние третираме всички Ваши лични данни и информация като поверителни. Задължени сме да правим това и по силата на белгийското законодателство. На [нашия уебсайт](#) можете да намерите повече информация за данните, които съхраняваме за Вас.

За да постигнем целите на нашите услуги, ние работим заедно с няколко ключови партньори. Това означава, че понякога споделяме с тях информация за Вас. На [нашия уебсайт](#) можете да прочетете кои са тези партньори и каква информация споделяме с тях.

Имате въпроси относно поверителността и защитата на данните? Изпратете имейл до лицето ни за контакт на адрес dpo@integratie-inburgering.be.

2.2.2 Визуален материал

Понякога правим снимки и видеозаписи, за да представим нашата Агенция на по-широка публика или за рекламни цели. Винаги зачитаме Вашата поверителност. Преди да Ви снимаме, ще Ви помолим да

подпишете формуляр за съгласие. Вие имате по всяко време право да поискате премахването на изображения, на които можете да бъдете разпознати, на адрес communicatie@integratie-inburgering.be.

3 Какво очакваме от Вас?

3.1 Общи правила

- 1 Идвайте навреме.** Все пак Ви е невъзможно да стигнете навреме? Уведомете предварително лицето си за контакт или [приемната в района Ви](#).
- 2 Проявявайте уважение към другите** независимо от техния език, възраст, пол, произход, политически убеждения, раса, религия, сексуална ориентация или недъг ... В Белгия законът третира всички хора по еднакъв начин. От Вас очакваме да правите същото..
- 3 Уважавайте правото на свобода на мнението и свобода на изразяване.** В Белгия свободата на изразяване е установена в Конституцията. Очакваме от Вас да уважавате мнението на всички - както на персонала, така и на другите клиенти.
- 4 Съобщавайте открито и честно данни за себе си и за ситуацията си.** Винаги предоставяйте верни факти и данни за себе си и за членовете на семейството си. Само така нашите сътрудници могат да Ви помогнат най-добре.
- 5 Старайте се да можем да Ви идентифицираме.** По време на всеки момент на контакт при предоставяне на нашите услуги (урок, среща, тест) Вие можете да бъдете идентифициран/а. Лицето Ви винаги трябва да може да бъде разпознаваемо. Така можем, както в присъствени моменти, така и онлайн, да видим, че пред нас е точният човек. Лицето Ви никога не трябва да е покрито.
- 6 Отнасяйте се внимателно към средствата, които ви предоставяме.** Не повреждайте материала. Използвайте материалите, които Ви предоставяме, само по предназначение.
- 7 Не пушете в сградите.** Пушенето е разрешено само на уговорените места.
- 8 Не се молете в сградите ни.** Моленето е част от личния живот и не се допуска по време на предоставяне на нашите услуги.
- 9 Не проявявайте нежелано и прекриващо границите поведение.**
[Виж 3.3.1.](#)

3.2 Защита на хората, средствата и собствеността

Всички документи, материали, тестове и информация, по време и след предоставянето на нашите услуги, са интелектуална собственост на Агенцията по интеграция. Агенцията по интеграция притежава авторските права върху тях. Отнасяйте се с уважение към **останала собственост** (сгради, инфраструктура, офиси и др.) на нашата организация. Също така зачитайте **личната неприкосновеност и личната сфера на другите** клиенти и служители.

Нямате право да снимате, правите видеозаписи, копирате, отпечатвате, съхранявате или разкривате каквото и да било (или когото и да било). Нито за частни цели, нито с цел търговска или публична употреба.

Въпреки това желаете да го направите? Тогава ви е необходимо изричното, предварително и писмено разрешение на законния собственик. Прочетете също 2.2.2 за работа с визуален материал.

3.3 Превенция, безопасност и благосъстояние

Безопасността и благосъстоянието на нашите сътрудници и клиенти са много важни за Агенцията по интеграция. Ето защо молим всички да спазват изброените по-долу правила. Във връзка с тези правила можете да се обръщате към консултанта Ви по интеграция, към съветника или към учителя Ви.

3.3.1 Какво означава нежелано и прекращащо границите поведение?

Нежелано и нежелано и прекращащо границите поведение са действия, които застрашават Вас или други хора, или които възпрепятстват по-нататъшното предоставяне на нашите услуги. Затова, моля, спазвайте **тези правила**:

- Не внасяйте оръжие в сградите.
- Не злоупотребявайте с наркотици, алкохол или лекарства. Не идвайте на записан час, на учебни занятия или по време на провеждане на други дейности, когато сте под въздействието на алкохол или наркотични вещества.
- Не допускайте недопустимо поведение (агресия, насилие, тормоз или нежелано и прекращащо границите поведение).
- Спазвайте белгийското законодателство. Не извършвайте престъпни деяния като измама или фалшификация на документи, нанасяне на побой и телесна повреда, сексизъм, сексуално посегателство, сплашване, преследване или сталкинг, расизъм, дискриминация, сегрегация, негационизъм, и т.н.

Ние използваме следните **дефиниции** при определяне на нежелано и прекращащо границите поведение:

- *Престъпващо границите поведение* е всяко поведение, при което престъпват граница, договореност или правило. Вашият събеседник не се чувства повече в състояние да продължи разговора или урока..
- *Агресия* е всяко поведение, което причинява материална, психологическа или физическа щета. Имате право да сте ядосан/а, но може да изявите това без да обиждате или нападате събеседника си с думи или с действия..
- *Тормоз*: Някой е тормозен, когато многократно и постоянно бива подлаган на негативни действия от едно или повече лица.
- *Сексизмът* е дискриминация въз основа на пола. *Сексистките изказвания* са дискриминиращи изказвания, основани на пола.
- *Сексуалното посегателство* (действителното сексуално посегателство) е принуждаване към или налагане на непристойно действие. Често става дума за нежелано докосване на гениталиите, задните части или гърдите или за принуда да бъдат докосвани. Сексуалното посегателство е сексуално престъпление.
- *Сплашването* е нежелано поведение, което има за цел или като резултат накърняване на достойнството на дадено лице. При това се създава застрашаваща, враждебна, унизителна, оскърбителна или обидна обстановка.
- *Системно следене* е всяко поведение, което сериозно нарушава спокойствието на засегнатото лице, като например преследване на някого, обграждане, изпращане на заплашителни или обидни съобщения. Сталкинг е повтаряне на това поведение с умишлено намерение да се наруши спокойствието.
- *Расизмът* е отношение на системна враждебност или презрение към определени лица или групи въз основа на тяхната националност, цвят на кожата, произход, национална или етническа принадлежност.

- *Дискриминацията* е неравностойно или несправедливо третиране на друго лице въз основа на лични характеристики.
- Социалната *сегрегация* е процес на социализация, при който членовете на недоминираща група по принуда почти не се смесват с доминиращата група, а по-скоро поддържат контакти с други членове от собствената си група.
- *Негационизмът* е отричане на съществуването на геноцид или престъпления срещу човечеството.

3.3.2 Щета, злополуки и застраховки

3.3.2.1 Ситуации, в които сте застрахован/а

В качеството си на интегриращо се лице, подписало договор за интеграция сте застраховани за:

- щета, причинена от Вас по невнимание по време на дейност на AgII (гражданска отговорност),
- злополуки, при които сте пострадали и които водят до телесни или материални щети:
 - по време на предоставяне на услугите ни,
 - по път към и на връщане от организирана дейност.

Всяка точка за контакт разполага с аптечка за първа помощ. В случай на сериозни инциденти ще се свържем със службите за спешна помощ.

3.3.2.2 Първа помощ при злополуки

- Съобщавайте за злополука в срок от 48 часа на сътрудник на AgII. Поискайте формуляр за деклариране.
- Попълнете нужните данни във формуляра за деклариране. Сътрудник на AgII може да Ви окаже помощ при това.
- Дайте на семейния лекар да попълни формуляра за деклариране
- Изпратете формуляра по имейл на verzekering@integratie-inburgering.be.
- Ще получите номера на заведеното от застрахователната компания досие. Съхранявайте го грижливо.

3.3.2.3 Уговорки за плащането

- Първо Вие сам/ а плащате разходите за лекаря и за евентуалните лекарства.
- Здравната каса ще Ви възстанови част от разходите. Ще получите документ, в който е посочен личният ви дял в разходите.
- Предоставете на AgII документа от здравноосигурителната каса и евентуално касовите бележки от платени от Вас лекарства. Останалата част (потребителска такса) ще Ви бъде възстановена в по-късен момент от застраховката.

3.3.2.4 Евакуация при аварийни ситуации

- Следвайте инструкциите на сътрудниците на AgII.
- Отговарящите за евакуация служители ще Ви покажат пътя към сборния пункт. Можете лесно да ги разпознаете по флуоресцентното им яке.
- Напуснете сборния пункт, когато получите разрешение от отговарящия за евакуация служител.

4 Последици при неспазването на настоящия правилник

4.1 Общи положения

Нарушавате правилата, описани в настоящия правилник за вътрешния ред? В такъв случай Агенцията по интеграция ще реагира. При възможност налагаме най-малко драстичната мярка.

Тежки нарушения, които също са в нарушение на белгийското законодателство и представляват престъпления, свеждаме до знанието на полицията. При това ние, като Агенция по интеграция, биваме подпомагани от адвокат. Когато това е възможно, ние се обявяваме за гражданска страна в защита на пострадалото лице или пострадалите лица.

4.2 Какви се последиците?

В зависимост от деянията ние решаваме какви мерки следва да приложим.

- Ако не спазите споразумение или нарушите правило, получавате **устно предупреждение**. Не се прилагат по-нататъшни мерки, освен ако нарушението не се повтори или продължи.
- Ако не спазите споразумение или нарушите правило, получавате **писмено предупреждение**. Не се прилагат по-нататъшни мерки, освен ако нарушението не се повтори или продължи.
- **Незабавно прекратяваме разговора, теста, съвещание или урока**. Трябва да напуснете сградата. Можете да се върнете чак когато сте в състояние да спазвате правилата. Ще Ви регистрираме като отсъстващ/а на този разговор, тест, среща или урок.
- Вие продължавате по-нататък да използвате нашите услуги при **друг служител**. Това може да се стане на **друго място**.
- Можете да използвате нашите услуги само **дигитално**. Нямате повече право да ни посещавате на място.
- Трябва **да заплатите** материалните щети и разходите, които сте причинили на Агенцията за интеграция и гражданска интеграция.

Едни и същи или подобни действия се повтарят? Всеки следващ път прилагаме **по-драстични мерки**.

4.3 Коя процедура?

Сътрудник на AgII ще Ви информира устно или писмено за деянията и последствията. Това става в рамките на недълъг период от време и възможно най-бързо след установяване на извършените деяния. Заедно с Вас ще направим уговорки, за да предотвратим повтарянето на същите или подобни факти. В личното Ви досие отбелязваме следното:

- описание на станалото,
- комуникацията във връзка с това,
- уговорките, които направихме, за да избегнем повторение..

Имате ли въпроси относно това? Сътрудниците ни с удоволствие ще Ви помогнат.

5 Процедура за подаване на жалби

Агенцията за интеграция и социална ориентация разполага с процедура за подаване на жалби и политика за подаване на жалби. Това ни позволява непрекъснато да подобряваме услугите си. Можете да разчитате на еднакво и качествено разглеждане на сигналите и жалбите.

Имате предложение, забележка или оплакване относно нашите услуги? Предоставяните от нас услуги не отговарят напълно на очакванията Ви? Сътрудниците ни с удоволствие ще Ви помогнат. Можете да се свържете с нас чрез [нашия уебсайт](#), по телефон (02 701 77 50) или с писмо. Процедурата за подаване на жалба можете да намерите на [нашия уебсайт](#).