



MOST PRO o.p.s.

PORADNA PRO CIZINCE - INFORMACE PRO ZÁJEMCE O SLUŽBU

CO DĚLÁME:

Pomáháme cizincům překonávat společenské, kulturní, jazykové bariéry poskytováním rad, informací a doprovázením za účelem spokojeného soužití v české společnosti.

KOMU JSOU NAŠE SLUŽBY URČENY

Cizincům žijícím nebo pracujícím v Pardubickém kraji, kteří hledají pomoc a informace při prosazování svých práv nebo potřebují řešit svou tíživou sociální situaci.

Služba může být poskytnuta

občanovi ČR, který potřebuje informace z oblasti cizineckého práva.

Služba není určena lidem, kteří požadují

- komerční služby (např. daňové, investiční),
- služby odborných poradců, např. klinických psychologů a rodinných poradců.

KDE NÁS NAJDETE

Můžete přijít za námi, zatelefonovat nebo poslat e-mail.

Otevřeno: pondělí 9:00 – 17:00

úterý, středa, pátek 9:00 – 13:00 (13:00 – 17:00 po domluvě)

Adresa: **Pardubice**, 17. listopadu 216

Ústí nad Orlicí, Mistra Jaroslava Kociana 53 (po domluvě)

Kontakty: info@mostlp.eu, www.mostlp.eu

telefon: 467 771 170, 773 223 453 (česky), 774 412 164 (anglicky),

773 546 329 (rusky), 608 663 251 (vietnamsky), 777 307 193 (mongolsky),

724 946 001 (rumunsky), 774 453 195 (bulharsky)

Můžete se s námi potkat i mimo sídlo poradny.

Pracovník s tlumočnickem poskytují službu na území Pardubic, po domluvě i jinde v Pardubickém kraji. Službu lze dojednat na výše uvedených telefonech.

NAŠE ZÁSADY

- **Osobní přístup.** Ctíme jedinečnost každého člověka, jeho potřeby a představy.
- **Nezávislost.** Respektujeme svobodu rozhodování a jednání.
- **Férovost.** Přistupujeme ke všem slušně a čestně.
- **Tradice.** Pomáháme již od roku 1998.
- **Bezplatnost.** Službu poskytujeme zdarma, včetně tlumočení.

S ČÍM MŮŽEME POMOCI

- pobyt v ČR
- pracovní právní vztahy
- zprostředkování bydlení
- zdravotní péče
- zdravotní pojištění
- vzdělávání
- sociální systém apod.

Poskytujeme **poradenství, nácvik dovedností, doprovod a asistence** na úřadech, u lékařů, ve školách, u zaměstnavatelů, u pronajímatelů bytů apod.



CO VÁS U NÁS ČEKÁ

Rádi Vám pomůžeme s řešením Vaší situace. Dáme Vám potřebné informace a společně se domluvíme, jak budeme postupovat. Naplánujeme úkoly, které uděláme my, a domluvíme se, které činnosti zvládnete udělat sami.

Na Vaše přání s Vámi uzavřeme **písemnou dohodu** o poskytování služby. Pokud nepožádáte, dohodneme se s Vámi ústně.

Pracovník si vždy dělá **záznamy** o spolupráci s Vámi. Slouží nám k tomu, abychom s Vámi mohli co nejlépe pracovat a pomohli Vám zlepšovat Vaši situaci. Kdykoli můžete požádat pracovníka o nahlédnutí do záznamů o Vaší osobě.

Pokud nechcete, aby pracovník zaznamenal Vaše jméno, budou záznamy **anonymní**.

Využívání služby můžete kdykoli bez udání důvodů **ukončit**.

ZARUČUJEME

- **každému stejný přístup.**

Přístupujeme ke každému stejně bez ohledu na zemi původu, etnickou příslušnost, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení apod.

- **ochranu osobních údajů.** Abychom si mohli zaznamenat vaše osobní údaje, potřebujeme Váš písemný souhlas. Osobní údaje nesdělíme nikomu dalšímu, slouží pouze pro kvalitní vyřešení vašeho případu a zpracování statistik organizace. Máme však zákonnou povinnost – pokud nám řeknete, že jste udělal závažný trestný čin, musíme to oznámit policii.

- **bezplatnost.** Služba je poskytována zdarma, včetně tlumočení.

- **profesionalitu.** Všichni pracovníci mají potřebné vzdělání a kvalifikaci.

- **individuální přístup.**

Pracovník poradny vždy bere ohledy na Vaši jedinečnost a na situaci, ve které se ocitáte.

- **svobodné rozhodování a jednání.**

Pracovník nerozhoduje o řešení Vaší situace, navrhne Vám různá řešení, ale konečné rozhodnutí je na Vás. Pracovník Vám dává prostor jednat samostatně a naučit se nové dovednosti.

- **právo podat stížnost** na kvalitu poskytované služby.

Pokud nejste s poskytováním služby spokojeni, můžete si stěžovat, ústně nebo písemně.

- **možnost požádat o jiného pracovníka**

Pokud nejste spokojeni s pracovníkem, který se vám věnuje, můžete požádat o jiného.

- **důstojné jednání a diskrétní prostředí.** Služba je poskytována v samostatné místnosti pouze s pracovníkem poradny a případně s tlumočnickem. Pracovník nepřerušuje konzultaci s Vámi jiným jednáním (telefonickým ani osobním), chová se vždy zdvořile.

OČEKÁVÁME OD VÁS

- vaši aktivitu při plnění dohodnutých úkolů,
- dodržování otevírací doby poradny a časy smluvených schůzek.
- slušné chování ke všem našim pracovníkům.