



MOST PRO o.p.s.

VĂN PHÒNG TƯ VẤN CHO NGƯỜI NƯỚC NGOÀI – THÔNG TIN DÀNH CHO NGƯỜI QUAN TÂM DỊCH VỤ

CHÚNG TÔI LÀM GÌ:

Chúng tôi giúp đỡ công dân ngoại quốc vượt qua rào cản xã hội, văn hóa, ngôn ngữ bằng cách cung cấp những lời khuyên, thông tin với mục đích cùng tồn tại một cách hài lòng trong xã hội Séc.

KOMU JSOU NAŠE SLUŽBY URČENY DỊCH VỤ CỦA CHÚNG TÔI DÀNH CHO ĐỐI TƯỢNG NÀO

Cho người nước ngoài đang sống hay làm việc tại Tỉnh Pardubice đang tìm sự hỗ trợ và thông tin để bảo vệ quyền lợi của họ, hoặc đang cần giải quyết vấn đề xã hội khó khăn nào đó.

Služba může být poskytnuta Dịch vụ có thể được cung cấp

Služba není určena lidem, kteří požadují Dịch vụ không dành cho những người có nhu cầu về:

- các dịch vụ thương mại (ví dụ như thuế, đầu tư)
- các dịch vụ tư vấn chuyên nghiệp như tư vấn tâm lý học lâm sàng, và tâm lý gia đình.

QUÝ VỊ CÓ THỂ TÌM CHÚNG TÔI Ở ĐÂU

Quý vị có thể đến thẳng văn phòng, qua điện thoại hay gửi e-mail.

Mở cửa: Thứ 4 9:00 – 17:00

Thứ 2, Thứ 3, Thứ sáu 9:00 – 13:00 (13:00 – 17:00 sau khi thỏa thuận)

Địa chỉ: **Pardubice**, 17. listopadu 216

Ústí nad Orlicí, Mistra Jaroslava Kociana 53 (sau khi thỏa thuận)

Liên lạc:

info@mostlp.eu, www.mostlp.eu

điện thoại: 467 771 170, 773 223 453 (tiếng Séc), 774 412 173 (tiếng Anh),
773 546 329 (tiếng Nga), 608 663 251 (tiếng Việt), 777 307 193 (tiếng Mông Cổ),
725 936 654 (tiếng Rumani), 774 453 195 (tiếng Bungari)

Quý vị có thể gặp trực tiếp chúng tôi tại trụ sở tư vấn.

Nhân viên tư vấn và phiên dịch cung cấp dịch vụ tại vùng Pardubice, sau khi hẹn có thể ở nơi khác trong tỉnh Pardubice. Dịch vụ có thể thỏa thuận qua các số điện thoại nêu trên.

QUY TẮC CỦA CHÚNG TA

- **Tiếp cận cá nhân.** Chúng tôi tôn trọng sự riêng tư, nhu cầu và mong đợi của mỗi cá nhân.
- **Độc lập.** Chúng tôi tôn trọng quyền tự do quyết định và hành động.
- **Công bằng.** Chúng tôi đối xử với tất cả một cách công bằng và trung thực.
- **Chuyên nghiệp.** Công việc của chúng tôi là ở mức độ chuyên nghiệp.
- **Không thanh toán.** Dịch vụ miễn phí, bao gồm thông dịch

CHÚNG TÔI SẴN SÀNG GIÚP ĐỠ NHỮNG GÌ:

- cư trú tại Séc
- quan hệ lao động
- giới thiệu nhà ở
- chăm sóc sức khỏe
- bảo hiểm y tế

- giáo dục
- hệ thống phúc lợi, vv...

Chúng tôi cung cấp **tư vấn, đào tạo kỹ năng, hỗ trợ và giúp đỡ** khi đến ủy ban, bác sĩ, trong trường học, nhà tuyển dụng, chủ nhà vv.

ĐIỀU GÌ SẼ CHỜ ĐỢI QUÝ VỊ

Chúng tôi rất vui lòng giúp giải quyết tình hình của quý vị. Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thông tin cần thiết, và chúng ta cùng thỏa thuận với nhau những bước tiến hành. Chúng tôi hoạch định định nhiệm vụ mà chúng tôi cần phải làm, sau đó chúng tôi sắp xếp những hoạt động quý vị có thể tự làm.

Để giải quyết mong muốn của quý vị chúng tôi sẽ viết một **thỏa thuận bằng văn bản** về việc cung cấp dịch vụ. Nếu quý vị không yêu cầu, chúng tôi sẽ thỏa thuận với quý vị qua miệng.

Nhân viên luôn **ghi chép đầy đủ hồ sơ** về sự hợp tác cùng quý vị. Nó giúp chúng tôi đảm bảo chúng tôi giúp đỡ quý vị một cách tốt nhất và cũng để giúp bạn cải thiện tình hình của quý vị. Bất cứ khi nào quý vị cũng có thể đề nghị nhân viên cho xem hồ sơ của quý vị.

Trong trường hợp quý vị không muốn nhân viên ghi chép đầy đủ tên của quý vị, hồ sơ sẽ được lưu lại một cách vô danh. Quý vị có thể **kết thúc dịch vụ** bất kể khi nào quý vị muốn mà không cần giải thích lý do.

CHÚNG TÔI ĐẢM BẢO

- **Tiếp cận bình đẳng với tất cả mọi người.**

Chúng tôi đối xử với tất cả mọi người bình đẳng, không phân biệt quốc gia xuất xứ, dân tộc, tình hình kinh tế, tôn giáo và niềm tin chính trị, vv

Bảo mật thông tin cá nhân

Để chúng tôi có thể ghi lại thông tin cá nhân của quý vị, chúng tôi cần phải có sự đồng ý của quý vị bằng văn bản. Chúng tôi không tiết lộ thông tin cá nhân cho bất cứ ai khác ngoài việc giải quyết các tình huống của quý vị và xử lý thống kê của tổ chức. Nhưng chúng tôi có một nghĩa vụ pháp lý - nếu bạn nói với chúng tôi rằng bạn đã thực hiện một tội nghiêm trọng, chúng tôi phải báo cáo với cảnh sát.

- **An toàn.** Dịch vụ được cung cấp miễn phí bao gồm thông dịch.
- **Chuyên nghiệp.** Tất cả nhân viên sở hữu học vấn và kỹ năng cần thiết.
- **Tiếp cận cá nhân.**

Nhân viên phòng tư vấn luôn quan tâm đến sự riêng tư và tình hình quý vị đang giải quyết.

- **Quyền tự do quyết định và hành động.**

Nhân viên không quyết định về cách giải quyết tình hình của quý vị, nhân viên đề nghị các hướng giải quyết, và quyết định cuối cùng là của quý vị. Nhân viên dành cho quý vị không gian để tự xử lý và học các kỹ năng mới.

- **Guyên khiếu nại** về chất lượng cung cấp dịch vụ.

Nếu quý vị không hài lòng với dịch vụ, quý vị có thể khiếu nại qua văn bản hay qua miệng.

- **Guyên đề nghị thay đổi nhân viên**

Nếu quý vị không hài lòng với nhân viên hiện tại, quý vị có thể đề nghị thay người khác.

- **Hành xử đáng hoàng và môi trường kín đáo.** Dịch vụ này được cung cấp trong một phòng riêng biệt với người tư vấn, và có thể có thêm một thông dịch viên. Nhân viên không gián đoạn cuộc hẹn với quý vị bằng hoạt động khác (cho dù qua điện thoại hay trực tiếp), họ luôn cư xử một cách lịch sự.

CHÚNG TÔI MONG CHỜ Ở QUÝ VỊ

- hoạt động của quý vị trong việc thực hiện các nhiệm vụ đã thỏa thuận,
- tôn trọng giờ mở cửa của văn phòng tư vấn và thời gian đã hẹn.
- cư xử lịch sự đối với tất cả nhân viên.

verze k 23.5. 2019