



PORADNA PRO CIZINCE

Poskytujeme bezplatné poradenství, doprovody a asistence na úřadech, u lékařů, ve školách, u zaměstnavatelů, pronajímatelů bytu apod.

Poradenství je pro Vás zdarma, činnost organizace je financovaná z veřejných dotací a sponzorských darů.

Poradíme Vám při zajišťování

- dokladů k pobytu v ČR
- zaměstnání, nebo řešení potíží se zaměstnavatelem
- bydlení
- zdravotní péče a zdravotního pojištění
- vzdělávání

Podpoříme vás

- v komunikaci s úřady
- při zvládnání každodenních situací
- při řešení finančních obtíží

Neposkytujeme

- komerční služby, např. daňové, investiční
- služby odborných poradců, např. klinických psychologů a rodinných poradců
- služby realitní kanceláře, personální agentury
- advokátní služby, soudní tlumočení ani notářské služby

CO VÁS U NÁS ČEKÁ

Rádi Vám pomůžeme s řešením Vaší situace. Vyslechneme Vás a společně se domluvíme, jak budeme postupovat. Dáme Vám potřebné informace, pomůžeme s kroky, které bude potřeba udělat. Rozhodnutí o tom, jak budeme řešit Vaši situaci, necháme vždy na Vás. Povedeme Vás tak, abyste co nejdříve činností zvládli udělat sami.

Pokud budete chtít, uzavřeme s Vámi **písemnou dohodu** o poskytování služby. Jestliže nepožádáte, dohodneme se s Vámi ústně.

Pracovník si vždy píše **záznamy** o spolupráci s Vámi. Potřebujeme je, abychom Vám pomohli řešit Vaši situaci co nejlépe a nejrychleji. Kdykoli můžete požádat pracovníka o nahlédnutí do záznamů o Vaší osobě, po dvou letech záznamy zcela mažeme.

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

Jestli Vám nevyhovuje osobní setkání, můžete nám zavolat nebo poslat e-mail.

Využívání služby můžete kdykoli bez udání důvodů **ukončit**, později se na nás však můžete opět obrátit.

ZARUČUJEME

- **Každému stejný přístup.** Přistupujeme ke každému člověku stejně bez ohledu na zemi původu, etnickou příslušnost, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení apod.
- **Ochranu osobních údajů.** Informace o Vás rozhodně nepředáme nikomu dalšímu. Máme však zákonnou povinnost – pokud nám řeknete, že plánujete nebo jste udělal závažný trestný čin, musíme to oznámit policii.
- **Bezplatnost.** Služba je poskytovaná zdarma, včetně tlumočení.
- **Profesionalitu.** Všichni pracovníci mají potřebné vzdělání a kvalifikaci.
- **Individuální přístup.** Vždy zohledňujeme konkrétní okolnosti Vaší situace.
- **Svobodné rozhodování a jednání.** Pracovník nerozhoduje o řešení Vaší situace, pouze Vám navrhne způsoby řešení.
- **Právo podat stížnost.** 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.** jednání probíhá v samostatné místnosti pouze s pracovníkem poradny a případně s tlumočnickem.

| OČEKÁVÁME OD VÁS

- plnění dohodnutých úkolů
- respektování otevírací doby poradny
- dodržování času smluvených schůzek
- slušné chování ke všem našim pracovníkům

Více informací o službě, jako třeba poslání, cíle a zásady naleznete na www.mostpro.cz/poradna-pro-cizince nebo se zeptejte našich pracovníků.



KONTAKT





WEB: www.mostpro.cz
E-MAIL: info@mostpro.cz
TELEFON: 467 771 170
ADRESA: 17. listopadu 216, Pardubice

Mgr. Kateřina Kotrlá 773 223 453
Bc. Kateřina Hudáková 774 412 173

Tlumočníci

Anglický 774 412 173
Bulharský 774 453 195
Mongolský 739 423 778, 604 270 098
Rumunský 725 936 654
Ruský 773 546 329
Ukrajinský 725 936 571
Vietnamský 608 663 251

OTEVÍRACÍ DOBA

	9:00–17:00
PO	 Pouze na objednání
ÚT	 Pouze na objednání
ST	 Pouze na objednání
ČT	X Zavřeno
PÁ	 Pouze na objednání



www.mostpro.cz

EXPRESSION OF INITIATIVE FOR CHANGE, PRAISE, COMPLAINT

Jsm rádi za každou připomínku k naší práci a činnosti organizace, kterou nám sdělíte. Pokud nejste spokojeni s naší službou, **MŮŽETE SI STĚŽOVAT.**

Vaše stížnost se může týkat jakéhokoli problému, například že Vám pracovník poradil špatně, nechoval se k Vám slušně, nevěnoval Vám dostatek času nebo mluvil nesrozumitelně.

Stížnost můžete podat písemně poštou (adresa: 17. listopadu 216, 530 02 Pardubice), nebo vhodit do poštovní schránky v přízemí budovy (schránka je označená názvem organizace Most pro o.p.s.), či do schránky u dveří ve 2. patře. Stížnost můžete poslat i e-mailem na adresu info@mostpro.cz, zatelefonovat na některé z výše uvedených čísel nebo osobně říct komukoli ze zaměstnanců přítomných v kanceláři. Pokud chcete, může za Vás stížnost podat někdo z vašich blízkých.

Popište, na co nebo na koho si stěžujete a kdy se událost stala. Ještě uveďte Vaše jméno a adresu. Pokud své jméno a adresu sdělit nechcete, můžete si stěžovat anonymně. Stížnost můžete podat v českém, anglickém, bulharském, vietnamském, mongolském, rumunském, ruském a ukrajinském jazyce. Přivedete-li s sebou tlumočníka, můžete podat stížnost i v jiném jazyce.

Pracovník Vám řekne, kdo bude stížnost vyřizovat a jak Vám předáme vyjádření ke stížnosti. Lhůta na vyjádření je 30 dnů. Vyjádření k anonymní stížnosti bude vyvěšeno po uplynutí 30 denní lhůty na nástěnce na chodbě organizace minimálně po dobu dalších 14 dnů.

Pokud si nevíte s podáním stížnosti rady, zeptejte se některého z našich pracovníků. Rád Vám pomůže. Podání stížnosti Vás nijak neohrozí, službu můžete dál využívat.