



BIROUL DE CONSILIERE PENTRU STRAINI

Oferim consiliere gratuită, escorte și asistență la institutii de stat, medici, școli, angajatori, proprietari de apartamente etc.

Consultanța este gratuită pentru dumneavoastră, activitățile organizației sunt finanțate prin subvenții publice și sponsorizări.

Vă vom sfătui cu privire la asigurarea

- documente de rezidență în Republica Cehă
- angajarea sau rezolvarea problemelor cu angajatorul
- locuințe
- asistență medicală și asigurări de sănătate
- educație

Vă vom sprijini

- în comunicarea cu autoritățile de stat
- în situații cotidiene cu care va confrunțați
- la rezolvarea dificultăților financiare

Noi nu oferim

- servicii comerciale, de exemplu taxe, investiții
- servicii de consilieri profesioniști, de exemplu psihologi clinici și consilieri de familie
- servicii de agenții imobiliare, agenții de personal
- servicii de avocați, servicii de interpretare judiciară sau notariale

CE VA ASTEPTĂ CU NOI

Vom fi bucuroși să vă ajutăm să vă rezolvați situația. Vă vom asculta și împreună vom conveni cum să procedăm. Vă vom oferi informațiile necesare, vă vom ajuta cu demersurile care trebuie făcute. Vom lăsa întotdeauna la rezoluția dumneavoastră, decizia cu privire la modul în care vă vom rezolva situația. Vă vom îndruma astfel încât să puteți face singuri cât mai multe activități.

Dacă doriți, vom încheia un **acord scris** cu dvs. privind furnizarea serviciului. Dacă nu doriți în scris putem să ne înțelegem cu dvs. în mod verbal.

Consilierul scrie întotdeauna **înregistrări** ale cooperării cu dumneavoastră. Avem nevoie de ele ca să nu uităm nimic important și să vă ajutăm să vă rezolvați situația cât mai bine și cât mai repede posibil. În orice moment, puteți cere unui consilier să vedeti înregistrările despre dvs., după doi ani ștergem înregistrările complet.

Dacă nu doriți ca lucrătorul să vă înregistreze numele, înregistrările vor fi **anonime**.

Dacă o întâlnire personală nu va potrivi, ne puteți suna sau ne puteți trimite un e-mail.

Puteți înceta utilizarea serviciului în orice moment, fără a oferi motive, dar ne puteți contacta din nou mai târziu.

GARANTĂM

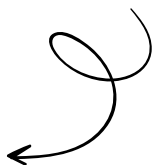
- **Acces egal pentru toată lumea.** Tratăm fiecare persoană în mod egal, indiferent de țara de origine, etnie, situație economică, convingeri religioase și politice etc.
- **Protecția datelor cu caracter personal.** Cu siguranță nu vom transmite nimănui informațiile dvs. Cu toate acestea, avem o obligație legală - dacă ne spuneți că plănuiți sau ați comis o infracțiune gravă, trebuie să informăm poliția.
- **Gratuit.** Serviciul este oferit gratuit, inclusiv interpretarea.
- **Profesionalism.** Toți lucrătorii au educația și calificările necesare.
- **Abordare individuală.** Luăm întotdeauna în considerare circumstanțele specifice ale situației dumneavoastră.
- **Luare a deciziilor și acțiuni libere.** Consilierul nu decide asupra unei soluții la situația dvs., el va sugera doar modalități de a o rezolva.

- **Dreptul de a depune o plângere.** Dacă nu sunteți mulțumit de serviciul oferit, puteți face o reclamație, verbal sau în scris.
- **Posibilitatea de a solicita un alt consilier.** Dacă nu sunteți mulțumit de consilierul care vă consulta, puteți solicita altul.
- **Tratament demn și un mediu discret.** Întâlnirea are loc într-o sală separată cu doar un angajat al centrului de consiliere și eventual un interpret.

ASTEPTAM DE LA DVS.

- îndeplinirea sarcinilor convenite
- respectarea programului de lucru al cabinetului de consiliere
- respectarea orelor de întâlnire convenite
- comportament decent față de toți lucrătorii noștri

Puteți găsi mai multe informații despre serviciu, cum ar fi misiunea, obiectivele și principiile acestuia, la mostpro.cz/romania sau întrebați personalul nostru.



CONTACTE

SITE: www.mostpro.cz
E-MAIL: info@mostpro.cz
TELEPHONE: 467771 170
ADDRESS: 17. listopadu 216, Pardubice

Mgr. Kateřina Kotrlá 773223453
Bc. Kateřina Hudáková 774412173

Interpreți

engleză 774 412 173
bulgară 774 453 195
mongolă 739 423 778, 604 270 098
română 725 936 654
rusă 773 546 329
ucraineană 725 936 571
vietnameză 608 663 251

ORE DE DESCHIDERE

	9:00–17:00
LU	☎ Doar la comanda
MA	☎ Doar la comanda
MR	☎ Doar la comanda
JO	X Închis
VI	☎ Doar la comanda



www.mostpro.cz

EXPRIMAREA INIȚIATIVEI PENTRU SCHIMBARE, LAUDĂ, PLÂNGERE

Ne bucurăm pentru orice comentarii pe care le faceți despre munca noastră și activitățile organizației.

Dacă nu sunteți mulțumit de serviciul nostru, VA PUTEȚI PLANGE

Plângerea ta poate fi legată de orice problemă, de exemplu că lucrătorul va dat un sfat prost, nu va tratat politicos, nu va acordat suficient timp sau a vorbit într-o manieră de neînțeles.

Puteți depune o reclamație în scris prin poștă (adresa: 17. Listopadu 216, 530 02 Pardubice), sau o puteți pune în căsuța poștală de la parterul clădirii (căsuța poștală este marcată cu numele organizației Most pro o.p.s.), sau în cutia poștală de lângă ușa de la etajul 2. De asemenea, puteți trimite o reclamație prin e-mail la adresa info@mostpro.cz, puteți suna unul dintre numerele enumerate mai sus sau spuneți personal oricărui angajați prezenți în birou. Dacă doriți, cineva apropiat poate depune o plângere în numele dvs.

Descrieți de ce sau de cine vă plângeți și când a avut loc evenimentul. Introduceți, de asemenea, numele și adresa dvs. Dacă nu doriți să vă dați numele și adresa, vă puteți plânge anonim. Puteți depune o plângere în cehă, engleză, bulgară, vietnameză, mongolă, română, rusă și ucraineană. Dacă aduci cu dvs. un interpret, puteți depune o plângere în altă limbă.

Lucrătorul vă va spune cine va trata reclamația și cum vă vom da o declarație cu privire la reclamație. Termenul limită pentru comentarii este de 30 de zile. Declarația privind reclamația anonimă va fi postată după expirarea termenului de 30 de zile la avizierul de pe coridorul organizației pentru cel puțin încă 14 zile.

Dacă nu sunteți siguri cum să faceți o reclamație la consiliu, întrebați unul dintre angajații noștri. El va fi bucuros să vă ajute. Depunerea unei reclamații nu vă va pune în pericol în niciun fel, puteți continua să utilizați serviciul.