



КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ИНОСТРАНЦЕВ

Мы предоставляем бесплатные консультации, сопровождение и перевод в госучреждениях, у докторов, в школах, при общении с работодателем, арендодателем и т.д.

Консультации вам предоставляются бесплатно. Организация финансируется за счёт государственного бюджета и спонсорских вложений.

Мы проконсультируем Вас касательно

- оформления документов на ВНЖ
- поиска работы и решения проблем с работодателем
- жилья
- медицинского обслуживания и медицинского страхования
- образования

Мы окажем Вам помощь

- при коммуникации с учреждениями
- при решении повседневных ситуаций
- при решении финансовых проблем

Мы не предоставляем

- коммерческие услуги, например, связанные с налоговой декларацией или инвестиционными вложениями
- услуги профессиональных консультантов, например, клинических психологов или семейных консультантов
- услуг агентств недвижимости или кадровых агентств
- адвокатские и нотариальные услуги, услуги судебного переводчика

ЧТО ВАС У НАС ОЖИДАЕТ

Мы будем рады помочь вам при решении вашей ситуации. Мы слушаем вас и совместно договоримся о дальнейших действиях. Мы предоставим Вам необходимую информацию и объясним пошагово, что Вам делать. Конечно, окончательное решение остается за Вами. Мы будем вести Вас так, чтобы большинство своих проблем вы смогли решить самостоятельно.

По вашему желанию мы можем заключить с Вами **письменное соглашение**. В противном случае наше соглашение может быть заключено и в устной форме.

Наш социальный работник всегда составляет **протокол** работы с клиентом в письменной форме. Это делается для того, чтобы при работе с клиентом не упустить важных моментов и помочь решить проблемную ситуацию лучше и быстрее. Вы всегда можете попросить социального работника посмотреть записи о себе. Этот протокол остается в архиве только на протяжении двух лет.

По вашему желанию протокол может быть **анонимным**.

Если Вы не желаете присутствовать лично, Вы можете нам позвонить или послать письмо по электронной почте.

От наших услуг Вы можете отказаться в любое время без указания причины. Также в любое время Вы можете возобновить с нами сотрудничество.

МЫ ГАРАНТИРУЕМ

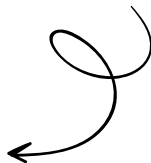
- **Ко всем одинаковое отношение.** Мы относимся к каждому клиенту одинаково, независимо от страны происхождения, этнической принадлежности, экономической ситуации, религиозных и политических взглядов.
- **Защита персональных данных.** Информацию о вас мы не передаем третьим лицам. Однако по закону мы обязаны сообщить в полицию, если вы сообщите нам о запланированном с вашей стороны преступлении.
- **Бесплатность.** Наши услуги предоставляются бесплатно, включая услуги переводчиков.
- **Профессионализм.** Все наши работники имеют должное образование и квалификацию.

- **Индивидуальный подход.** Мы всегда учитываем конкретные обстоятельства вашей ситуации.
- **Свобода принятия решений и действий.** Наш социальный работник не принимает решения за Вас, он предлагает только способ решения.
- **Право подать жалобу.** Если вы не удовлетворены предоставлением наших услуг, Вы можете подать жалобу в письменной или устной форме.
- **Возможность поменять социального работника.** Если вы не удовлетворены отношением к Вам социального работника, Вы можете попросить поменять работника.
- **Достойное обращение и дискретная обстановка.** Рассмотрение вашего вопроса проходит в отдельном помещении только с социальным работником и при необходимости с переводчиком.

МЫ ОЖИДАЕМ ОТ ВАС

- выполнение согласованных задач
- соблюдение времени работы организации
- соблюдение оговоренного времени встречи
- уважительное отношение к нашим работникам

Больше информации о наших услугах, целях, принципах Вы найдете на нашем сайте mostpro.cz/russian или спросите у наших работников.



КОНТАКТ





САЙТ: www.mostpro.cz
E-MAIL: info@mostpro.cz
ТЕЛЕФОН: 467 771 170
АДРЕС: 17. listopadu 216, Pardubice

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

Переводчики

Английский 774 412 173
Болгарский 774 453 195
Монгольский 739 423 778, 604 270 098
Румынский 725 936 654
Русский 773 546 329
Украинский 725 936 571
Вьетнамский 608 663 251

OTEVÍRACÍ DOBA

	9:00–17:00
УВАЖАЕМЫЙ	 Только по записи
ВТОРНИК	 Только по записи
ЦЕНТР	 Только по записи
ЧЕТВЕРГ	X закрыто
ПЯТНИЦА	 Только по записи



www.mostpro.cz

ПРИЗНАНИЕ ЗАСЛУГ, ПОХВАЛА, ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛОБЫ

Мы рады каждому отзыву о деятельности нашей организации.

Если вы не удовлетворены предоставлением услуг, ВЫ МОЖЕТЕ ЖАЛОВАТЬСЯ.

Ваша жалоба может касаться любой проблемы- негативного отношения социального работника к вам, непонятного объяснения, недостаток времени.

Жалобу вы можете послать в письменном виде по почте на наш адрес (17. listopadu 216, 530 02 Pardubice) или бросить в почтовый ящик в фойе здания (почтовый ящик подписан Most pro o.p.s.), или в почтовый ящик на дверях организации на втором этаже. Жалобу Вы можете послать посредством электронной почты на адрес info@mostpro.cz, вы можете позвонить или сообщить лично работникам организации. Подать жалобу за вас могут и ваши знакомые...

Опишите, пожалуйста, на что и на кого Вы жалуетесь, когда этот инцидент случился. Напишите ваш адрес и имя. Вы можете жаловаться и анонимно. Жалобу можно подать на чешском языке, русском, украинском, монгольском, вьетнамском, болгарском, румынском. Если вы хотите подать жалобу на другом языке, приходите с переводчиком.

Работник вам скажет, кто будет рассматривать вашу жалобу и каким образом вы получите ответ. Время рассмотрения 30 дней. Ответ на анонимное обращение будет вывешен после 30 дней рассмотрения на 14 дней на доску объявлений в коридоре организации.

Информацию касательно подачи жалобы вам может предоставить любой работник нашей организации. Мы с радостью Вам поможем. Подача жалобы Вам никак не навредит, вы и дальше сможете пользоваться услугами нашей организации.