



# КОНСУЛЬТАЦІЙНИЙ ЦЕНТР ДЛЯ ІНОЗЕМЦІВ

**Ми надаємо безкоштовні консультації, супровід та допомогу в офісах, лікарнях, школах, з роботодавцями, власниками квартир тощо.**

Консультація для вас безкоштовна, діяльність організації фінансується за рахунок державних субвенцій та спонсорської допомоги

## Ми проконсультуємо вас на тему

- документи на проживання в Чехії
- працевлаштування або вирішення проблем з роботодавцем
- житло
- охорона здоров'я та медичне страхування
- освіта

## Ми вас підтримаємо

- у спілкуванні з владою
- при роботі з повсякденними ситуаціями
- при вирішенні фінансових труднощів

## Ми не надаємо

- комерційні послуги, наприклад податкові, інвестиційні
- послуги професійних консультантів, наприклад, клінічних психологів та сімейних консультантів
- послуги агентств нерухомості, кадрових агентств
- адвокатські послуги, судовий переклад або нотаріальні послуги

## ЩО ВАС ЧЕКАЄ У НАС

Ми будемо раді допомогти вам вирішити вашу ситуацію. Ми вас вислухаємо і разом домовимося, як бути далі. Ми надамо вам необхідну інформацію та допоможемо з кроками, які необхідно зробити. Ми завжди залишаємо рішення за вами, як вирішити вашу ситуацію. Ми допоможемо вам, щоб ви могли виконувати якомога більше заходів самостійно.

За вашим бажанням, ми укладемо з вами **письмовий договір** про надання послуг. Якщо ж ви не хочете, то ми домовимося з вами усно.

Працівник завжди пише **записи** про співпрацю з вами. Вони нам потрібні для того, щоб ми не забули нічого важливого і допомогли вам якнайкраще та якомога швидше вирішити вашу ситуацію. У будь-який час ви можете попросити співробітника переглянути записи про вас, через два роки ми повністю видаляємо записи.

Якщо ви не хочете, щоб працівник записував ваше ім'я, записи будуть **анонімними**.

Якщо особиста зустріч вас не влаштовує, ви можете зателефонувати нам або написати нам на електронну пошту.

Ви можете **припинити** використання наших послуг в будь-який час без пояснення причин, але потім знову можете до нас звернутися за допомогою.

## МИ ГАРАНТУЄМО

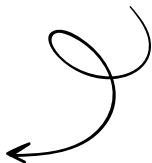
- **Однакове відношення до всіх.** Ми ставимося до кожної людини однаково, незалежно від країни походження, етнічної приналежності, економічного становища, релігійних та політичних переконань тощо.
- **Захист персональних даних.** Ми не передамо інформацію про вас нікому іншому. Однак у нас є юридичний обов'язок: якщо ви повідомите нам, що плануєте або вже вчинили серйозний злочин, ми повинні повідомити про це поліції.
- **Безкоштовність.** Послуга надається безкоштовно, включаючи усний переклад.
- **Професіоналізм.** Всі працівники мають необхідну освіту та кваліфікацію.
- **Індивідуальний підхід.** Ми завжди враховуємо конкретні обставини вашої ситуації.
- **Вільне прийняття рішень і дій.** Працівник не вирішує вашої ситуації, він лише підкаже шляхи її вирішення.

- **Право на подання скарги.** Якщо ви не задоволені наданням послуг, ви можете поскаржитися в усній або письмовій формі.
- **Можливість запросити іншого працівника.** Якщо ви не задоволені працівником, який вас обслуговує, ви можете запросити іншого працівника.
- **Гідне ставлення та безпечне середовище.** Зустріч відбувається в окремій кімнаті лише з консультантом і, можливо, перекладачем.

## MI CHEKAЄMO ВІД ВАС

- виконання узгоджених завдань
- дотримання режиму роботи консультаційного центру
- дотримання узгодженого часу зустрічей
- гідна поведінка по відношенню до всіх наших працівників

Більше інформації про службу, таку як її місія, цілі та принципи, можна знайти за адресою [mostpro.cz/ukraine](https://mostpro.cz/ukraine) або запитати в наших співробітників.



## КОНТАКТИ

ВЕБ: [www.mostpro.cz](http://www.mostpro.cz)  
E-MAIL: [info@mostpro.cz](mailto:info@mostpro.cz)  
ТЕЛЕФОН: 467 771 170  
АДРЕСА: 17. listopadu 216, Pardubice

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

## Перекладачі

Англійська мова 774 412 173  
Болгарська мова 774 453 195  
Монгольська мова 739 423 778, 604 270 098  
Румунська мова 725 936 654  
Російська мова 773 546 329  
Українська мова 725 936 571  
В'єтнамська мова 608 663 251

## ОТЕВІРАЧІ ДОБА

	9:00–17:00
По	☎ Тільки за попереднім записом
Вт	☎ Тільки за попереднім записом
Ср	☎ Тільки за попереднім записом
Чт	✗ Зачинено
Пт	☎ Тільки за попереднім записом



[www.mostpro.cz](http://www.mostpro.cz)

## EXPRESSION OF INITIATIVE FOR CHANGE, PRAISE, COMPLAINT

Ми раді кожному Вашому коментарю щодо нашої роботи та діяльності організації.

Якщо Ви не задоволені нашим сервісом, ВИ МОЖЕТЕ СКАРЖИТИСЯ.

Ваша скарга може стосуватися будь-якої проблеми, наприклад, що працівник дав вам погану раду, неввічливо поводився з вами, не приділяв вам достатньо часу або говорив нерозбірливо.

Ви можете подати скаргу в письмовій формі поштою (адреса: 17. Listopadu 216, 530 02 Pardubice) або залишити її в поштовій скриньці на першому поверсі будівлі (поштова скринька позначена назвою організації Most pro o.p.s.), або в поштовій скриньці біля дверей на 2 поверсі. Ви також можете надіслати скаргу електронною поштою на адресу [info@mostpro.cz](mailto:info@mostpro.cz), зателефонувати за одним із вказаних номерів або повідомити будь-кому з присутніх в офісі співробітників особисто. Якщо ви бажаєте, то хтось із ваших близьких може подати скаргу від вашого імені.

Опишіть, на що або на кого ви скаржитесь і коли стався інцидент. Також введіть своє ім'я та адресу. Якщо ви не хочете повідомляти своє ім'я та адресу, ви можете поскаржитися анонімно. Ви можете подати скаргу чеською, англійською, болгарською, в'єтнамською, монгольською, румунською, російською та українською мовами. Якщо ви візьмете з собою перекладача, ви можете подати скаргу іншою мовою.

Працівник розповість вам, хто розглядатиме скаргу та як ми дамо вам виписку щодо скарги. Термін подання коментарів – 30 днів. Заяву про анонімну скаргу буде розміщено після закінчення 30-денного терміну на дошці оголошень у коридорі організації ще не менше 14 днів.

Якщо ви не впевнені щодо подання скарги до ради, зверніться до одного з наших співробітників. Він із задоволенням вам допоможе. Подача скарги жодним чином не загрожує вам, ви можете продовжувати користуватися сервісом.