



văn phòng giúp đỡ người nước ngoài

Chúng tôi tư vấn miễn phí, trợ giúp tại các văn phòng ủy ban, bác sĩ, trường học, nhà tuyển dụng, chủ nhà chung cư, v.v.

tất cả tư vấn và hỗ trợ chúng tôi cung cấp cho quý khách miễn phí, văn phòng của tổ chức được tài trợ bằng các khoản trợ cấp và tài trợ

Chúng tôi sẽ tư vấn cho bạn về việc

- giấy tờ cư trú tại Cộng hòa Séc
- việc làm hoặc giải quyết các vấn đề với người giám đốc công ty
- nhà ở
- sức khỏe và bảo hiểm y tế
- giáo dục

Chúng tôi sẽ hỗ trợ bạn

- trong giao tiếp với các cơ quan, ủy ban
- khi đối phó với các tình huống hàng ngày
- khi gặp khó khăn về tài chính

Chúng tôi không cung cấp

- dịch vụ thương mại, ví dụ: thuế, đầu tư
- các dịch vụ của cố vấn chuyên nghiệp, chẳng hạn như nhà tâm lý và nhà tư vấn gia đình
- dịch vụ của bất động sản, đại lý nhân sự
- phiên dịch tòa án hoặc dịch vụ công chứng

▮ NHỮNG GÌ BẠN CÓ THỂ MONG ĐỢI TỪ CHÚNG TÔI

Chúng tôi sẽ sẵn lòng giúp bạn giải quyết tình huống của bạn. Chúng tôi sẽ lắng nghe bạn và cùng nhau thống nhất cách tiến hành. Chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn thông tin cần thiết và giúp bạn thực hiện các bước cần thực hiện. Chúng tôi sẽ luôn đề quyết định về cách chúng tôi sẽ giải quyết tình huống của bạn tùy thuộc vào bạn. Chúng tôi sẽ hướng dẫn bạn để bạn có thể tự mình thực hiện nhiều hoạt động nhất có thể.

Nếu bạn muốn, chúng tôi sẽ ký một thỏa thuận bằng văn bản với bạn về việc cung cấp dịch vụ. Nếu bạn không yêu cầu, chúng tôi sẽ đồng ý với bạn bằng lời nói.

Người lao động luôn viết hồ sơ hợp tác với bạn. Chúng tôi cần chúng để không quên bất cứ điều gì quan trọng và giúp bạn giải quyết tình huống của mình tốt nhất và nhanh nhất có thể. Bất cứ lúc nào bạn cũng có thể yêu cầu nhân viên xem hồ sơ về bạn, sau hai năm chúng tôi sẽ xóa hoàn toàn hồ sơ.

Nếu bạn không muốn nhân viên ghi lại tên của bạn, các hồ sơ sẽ được ẩn danh.

Nếu cuộc họp cá nhân không phù hợp với bạn, bạn có thể gọi cho chúng tôi hoặc gửi e-mail cho chúng tôi.

Bạn có thể ngừng sử dụng dịch vụ bất cứ lúc nào mà không cần đưa lý do, tuy nhiên bạn có thể liên hệ lại với chúng tôi sau.

▮ CHÚNG TÔI ĐẢM BẢO

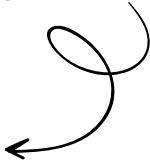
- **Quyền truy cập bình đẳng cho tất cả mọi người.** Chúng ta đối xử bình đẳng với tất cả mọi người, không phân biệt nguồn gốc, dân tộc, nền tảng kinh tế, niềm tin tôn giáo và chính trị, v.v.
- **Bảo vệ dữ liệu cá nhân.** Chúng tôi sẽ không chuyển thông tin của bạn cho bất kỳ ai khác. Tuy nhiên, chúng tôi có nghĩa vụ pháp lý - nếu bạn cho chúng tôi biết bạn đang lập kế hoạch hoặc đã phạm tội nghiêm trọng, chúng tôi phải báo cảnh sát.
- **Miễn phí.** Dịch vụ được cung cấp miễn phí, bao gồm cả phiên dịch.
- **Tính chuyên nghiệp.** Tất cả người lao động đều có trình độ học và trình độ chuyên môn cần thiết.
- **Cách tiếp cận cá nhân.** Chúng tôi luôn tính đến các trường hợp cụ thể của tình huống của bạn.

- **Ra quyết định và hành động miễn phí.** Nhân viên không quyết định giải pháp cho tình huống của bạn, người ta sẽ chỉ đề xuất cách giải quyết.
- **Quyền khiếu nại.** Nếu bạn không hài lòng với việc cung cấp dịch vụ, bạn có thể khiếu nại bằng lời nói hoặc văn bản.
- **Khả năng yêu cầu một nhân viên khác.** Nếu bạn không hài lòng với nhân viên chăm sóc bạn, bạn có thể yêu cầu một nhân viên khác.
- **Đối xử đàng hoàng và một môi trường kín đáo.** Cuộc họp diễn ra trong một phòng riêng chỉ có nhân viên tư vấn và có thể có người phiên dịch .

CHÚNG TÔI MONG BẠN

- thực hiện các nhiệm vụ đã thỏa thuận
- tôn trọng giờ mở cửa của văn phòng tư vấn
- tuân thủ thời gian họp đã thống nhất
- hành vi tốt đối với tất cả công nhân của chúng tôi

Bạn có thể tìm thêm thông tin về dịch vụ tại <https://mostpro.cz/vietnam> hoặc hỏi nhân viên của chúng tôi.



KONTAKT - LIÊN LẠC

TRANG WEB: www.mostpro.cz
ИМЕЙЛ: info@mostpro.cz
ĐIỆN THOẠI: 467 771 170
ĐỊA CHỈ: 17. listopadu 216, Pardubice

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

Người phiên dịch:

Tiếng Anh 774 412 173
Tiếng Bungari 774 453 195
Tiếng Mông Cổ 739 423 778, 604 270 098
Tiếng Rumani 725 936 654
Tiếng Nga 773 546 329
Tiếng Ukraina 725 936 571
Tiếng Việt 608 663 251

GIỜ MỞ CỬA

	9:00–17:00
Thứ Hai	☎ đặt trước
Thứ Ba	☎ đặt trước
Thứ Tư	☎ đặt trước
Thứ Năm	X ĐÓNG CỬA
Thứ Sáu	☎ đặt trước



www.mostpro.cz

BÌNH LUẬN, KHEN, LỜI PHÀN NÀN

Chúng tôi rất vui vì mọi nhận xét của bạn về công việc của chúng tôi và các hoạt động của văn phòng chúng tôi.

Nếu bạn không hài lòng với dịch vụ của chúng tôi, **BẠN CÓ THỂ KHIẾU NẠI.**

Khiếu nại của bạn có thể là về bất kỳ vấn đề nào, chẳng hạn như nhân viên đã cho bạn lời khuyên tồi tệ, không đối xử lịch sự với bạn, không cho bạn đủ thời gian hoặc nói một cách khó hiểu.

Bạn có thể gửi đơn khiếu nại bằng văn bản qua đường bưu điện (địa chỉ: 17.listopadu 216, 530 02 Pardubice), hoặc gửi vào hộp thư ở tầng trệt của tòa nhà (hộp thư được đánh dấu bằng tên của văn phòng Most pro o.p.s), hoặc trong hộp thư cạnh cửa trên tầng 2. Bạn cũng có thể gửi khiếu nại qua e-mail đến địa chỉ info@mostpro.cz, gọi đến một trong các số trên hoặc nói trực tiếp với bất kỳ nhân viên nào có mặt tại văn phòng. Nếu bạn muốn, ai đó gần gũi với bạn có thể thay mặt bạn nộp đơn khiếu nại.

Mô tả bạn đang phàn nàn về điều gì hoặc ai và khi sự việc xảy ra. Viết tên và địa chỉ của bạn. Nếu bạn không muốn cung cấp tên và địa chỉ của mình, bạn có thể khiếu nại ẩn danh. Bạn có thể nộp đơn khiếu nại bằng tiếng Séc, tiếng Anh, tiếng Bungari, tiếng Việt, tiếng Mông Cổ, tiếng Rumani, tiếng Nga và tiếng Ukraina. Nếu bạn đi cùng người phiên dịch, bạn có thể nộp đơn khiếu nại bằng ngôn ngữ khác.

Nhân viên sẽ cho bạn biết ai sẽ giải quyết khiếu nại và cách chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn một tuyên bố về khiếu nại. Thời hạn cho ý kiến là 30 ngày. Tuyên bố về đơn khiếu nại ẩn danh sẽ được sau khi thời hạn 30 ngày đã hết trên bảng thông báo trong hành lang của văn phòng trong ít nhất 14 ngày.

Nếu bạn không chắc chắn về việc khiếu nại với hội đồng, hãy hỏi một nhân viên của chúng tôi. Nhân viên sẽ sẵn lòng giúp đỡ bạn. Việc gửi khiếu nại sẽ không gây nguy hiểm cho bạn dưới bất kỳ hình thức nào, bạn có thể tiếp tục sử dụng dịch vụ.