



# OBČANSKÁ PORADNA A PORADNA PRO CIZINCE

**Poskytujeme bezplatné poradenství  
při řešení různých životních situací.**

## Poradíme Vám v oblasti

- zaměstnání, nebo řešení potíží se zaměstnavatelem
- bydlení
- dluhů a hospodaření s financemi
- dávek sociálního zabezpečení
- spotřebitelských a majetkových práv
- vzdělávání a rekvalifikace
- dokladů k pobytu v ČR

## Podpoříme vás

- v komunikaci s úřady
- při zvládání každodenních situací
- při řešení tíživých osobních a rodinných událostí
- při vyplňování formulářů a psaní žádostí

## Neposkytujeme

- komerční služby (např. daňové, investiční),
- služby odborných poradců, např. klinických psychologů a rodinných poradců
- služby realitní kanceláře, personální agentury v sociální péči nebo stanovení sociálních dávek
- advokátní nebo notářskou činnost, soudní tlumočení
- finanční hotovost

## 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 nejvíce 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 nezapomněli na nic důležitého a pomohli Vám 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 poskytována 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/obcanska-poradna](http://www.mostpro.cz/obcanska-poradna) nebo se zeptejte našich pracovníků.



## KONTAKT

Lada Nevečeřalová  
Mgr. Kateřina Kotrlá

602 540 174  
773 223 453

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

E-MAIL: [op@mostpro.cz](mailto:op@mostpro.cz)

TELEFON: 467 771 170

ADRESA: Karla Lidického 1213, 539 01 Hlinsko

SÍDLO ORGANIZACE: 17. listopadu 216, Pardubice

### 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

<b>Středa</b>	<b>8:00 – 12:00</b>	<b>12:30 – 17:00</b>
<b>Čtvrtek</b>	<b>8:00 – 12:00</b>	<b>12:30 – 15:00</b>



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

## VIJÁDŘENÍ PODNĚTU KE ZMĚNĚ, POCHVALY, STÍŽNOSTI

Jsme 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 vedle vstupu do poradny, která je označená logem organizace Most pro o.p.s. Stížnost můžete poslat i e-mailem na [info@mostpro.cz](mailto:info@mostpro.cz). Můžete i zavolat na některé z výše uvedených čísel nebo stížnost osobně sdělit pracovníkovi v poradně v Hlinsku či zaměstnancům organizace Most pro o.p.s. Organizace sídlí na adrese 17. listopadu 216, 530 02 Pardubice. 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. Jste-li cizinec, můžete podat stížnost v 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 dveřích poradny minimálně po dobu 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.