



Most pro o.p.s., услуга Семейство под Мост

Информация за интересующите се от услугата

Помагаме на чужденците и децата им да преодолеят културните и обществени бариери посредством работа със семейството с цел спокоен и удовлетворен живот в чешкото общество.

ПРЕДЛАГАМЕ

- Запознаване с чешката среда, традиции и ценности.
- Помощ за децата при започване на училище, успешно справяне със задълженията им и социализация в колектива.
- Помощ при търсенето на други услуги (напр. записване на кръжоци, услуги на психолог и др.).
- Помощ при възпитаването на децата, грижа за тяхното здраве и прекарване на свободното време.
- Помощ при решаването на проблеми с настаняването, работа, дългове, домакински задължения.
- Информация за престоя в Чехия.
- Превод на украински, руски, монголски, вьетнамски, български, румънски или английски език.

НАШИТЕ УСЛУГИ МОГАТ ДА ИЗПОЛЗВАТ

- семействата на чужденци с деца в трудна житейска ситуация, с която не могат да се справят,
- семействата на чужденци, които не могат да се справят в ориентирането в чешкото общество и това влияе неблагоприятно на техните деца.

Службата не е предназначена за семейства, в които един от родителите е чех и децата са интегрирани в чешка среда.

КАКВО МОЖЕ ДА ОЧАКВАТЕ ОТ НАС

Ще Ви помогнем с решението на Вашата ситуация. Ще Ви изслушаме и ще се договорим как ще процедираме. Ще Ви предоставим нужната информация, ще Ви помогнем със стъпките, които трябва да направите. Решението, как ще решим Вашата ситуация, винаги ще оставим на Вас. Ще Ви насочим така, че да можете с по-голяма част от действията да се справите сами.

Ако желаете, ще направим **писмен договор** за предлаганата услуга. Ако не желаете, ще се договорим устно.

Служителят винаги си пише **бележки** за взаимната работа с Вас. Те са необходими, за да не забравим нищо важно и за да ни помогнат да решим Вашата ситуация възможно най-добре и бързо. Винаги може да поискате да погледнете бележките за Вас, след 2 години тези бележки се изтриват.

Може да **прекратите** използването на нашите услуги без обяснения на причината, въпреки това може да се обърнете отново към нас.

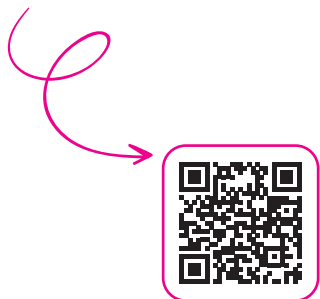
ГАРАНТИРАМЕ

- **Еднакво отношение към всички.** Към всеки човек подхождаме еднакво без значение на неговата народност, етнически произход, икономическа ситуация, религиозна принадлежност, политически възгледи и т.н.
- **Охрана на личните данни.** Информацията за вас не предаваме на никого. Законът обаче ни задължава – ако ни кажете, че планирате или сте извършили сериозно престъпление, трябва да съобщим за това в полицията.
- **Безплатно.** Нашите услуги са безплатни, включително и превеждането.
- **Професионализъм.** Всички наши служители имат нужното образование и квалификация.
- **Индивидуален подход.** Винаги вземаме предвид конкретните обстоятелства на Вашата ситуация.
- **Свобода на решението и действията.** Нашият служител не решава как да постъпите във Вашата ситуация, само Ви предлага начини за решение.
- **Правото да подадете оплакване.** Ако не сте доволни от предлаганите услуги, можете да се оплачете, устно или писмено.
- **Възможност да поискате друг служител.** Ако не сте доволни от служителя, който Ви консултира, може да поискате въпросът Ви да се решава от друг наш служител.
- **Уважително отношение и дискретно място.** Срещата протича в отделна стая само с нашия служител на консултативния център и евентуално с преводача.

ОТ ВАС ОЧАКВАМЕ

- Изпълнение на договорените задачи.
- Спазване на договорените срещи.
- Добро държание към всички наши служители.
- Да не идвате на срещите под влиянието на алкохол или упойващи вещества.

Повече информация за услугата, като мисия, цели и принципи ще намерите на mostpro.cz/bulgaria QR код или поискайте информация от нашите служители.



КЪДЕ И КОГА може да се срещаме

ПРИ НАС В ОФИСА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДРЕС 17. Listopadu 216, PARDUBICE
Или у Вас вкъщи или на друго място (училище, учреждения и под.)

ПОНЕДЕЛНИК И СРЯДА 9:00–16:00, ВТОРНИК И ПЕТЪК 9:00–12:00

Препоръчваме Ви предварително да си уговорите среща.

КОНТАКТИ

WEB: www.mostpro.cz

E-MAIL: info@mostpro.cz

АДРЕСИ: 17. listopadu 216, Pardubice



Eliška Víšková, DiS.

+420 777 306 998 / eliska.viskova@mostpro.cz

преводач +420 774 453 195

ПРЕПОРЪКИ ЗА ПРОМЕНИ, ПОХВАЛИ И ОПЛАКВАНИЯ

Благодарни сме за всеки Ваш отзив за нашата работа и дейността на организацията.

Ако не сте доволни от нашите услуги, **МОЖЕ ДА СЕ ОПЛАЧЕТЕ.**

Вашето оплакване може да е свързано с всякакъв проблем, например, че служителят Ви е посъветвал лошо, не се държал учтиво, не Ви е отделил достатъчно време или е говорил неразбираемо.

Оплакването може да изпратите по пощата (адрес: 17. listopadu 216, 530 02 Pardubice), или да пуснете в пощенската кутия в приземието на сградата (на пощенската кутия е името на организацията Most pro o.p.s.), или в пощенската кутия до вратата на 2-ия етаж. Оплакването може да подадете и по имейла на info@mostpro.cz, да се обадите по телефона на някои от по-горе написаните номера или лично да предадете на който и да е от служителите, които са в канцеларията. Ако желаете, Вашето оплакване може да предаде някой от Вашите близки.

Опишете от какво или от кого се оплаквате и кога се е случило това. Напишете Вашето име и адрес. Ако не желаете да давате информация за Вашето име и адрес, може да се оплачете анонимно. Оплакването може да направите на чешки, английски, български, вьетнамски, монголски, румънски, руски и украински език. Ако дойдете с преводач, оплакването може да подадете и на друг език.

Нашият служител ще Ви каже по какъв начин ще бъде придвижено Вашето оплакване и как ще Ви бъде предаден отговора на оплакването. Сроктът на отговор е 30 дни. Отговорът на анонимните оплаквания се закача на таблото във входа на организацията след изтичане на 30 дневния срок поне за 14 дни.

Ако не знаете как да подадете оплакване, попитайте някого от нашите служители. С готовност ще Ви помогне. Подаването на оплакването не Ви застрашава, може да продължите използвате нашите услуги.