



Most pro o.p.s., социальная услуга **Rodina pod Mostem Информация для заинтересованных лиц**

Мы здесь для вас бесплатно, деятельность организации финансируется за счет общественных бюджетов и спонсорской помощи.

МЫ ПРЕДЛАГАЕМ

- Ознакомление с традициями и ценностями чешского общества.
- Помощь детям при поступлении в школу, с вовлечением в процесс обучения, с адаптацией в коллективе сверстников.
- Поддержку в поиске других видов помощи (запись в кружки, спортивные секции, посреднические услуги между клиентом и психологом и т.д.).
- Помощь семье в воспитании детей, включая заботу о их здоровье и организацию их досуга.
- Помощь при решении проблем с жильём, работой, долгами, ведением домашнего хозяйства.
- Информацию о проживании на территории Чешской республики.
- Переводы на украинский, русский, монгольский, вьетнамский, болгарский, румынский или английский языки.

УСЛУГАМИ МОГУТ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ

- Семьи иностранцев с детьми в тяжелой жизненной ситуации, с которой сами не могут справиться.
- Семьи иностранцев, которые не ориентируются в чешском обществе, что влияет негативно на их детей.

Наши услуги не предназначены семьям, где одним из родителей является гражданин Чехии и детям которых легко даётся адаптация в чешском обществе.

ЧТО ВАС У НАС ОЖИДАЕТ

Мы будем рады помочь вам при решении вашей ситуации. Мы выслушаем 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.

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 услуг 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 предлагаети 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.

ЧТО МЫ ОЖИДАЕМ ОТ ВАС

- Выполнение договорных обязательств
- Своевременный приход к назначенному времени
- Уважительное отношение ко всем нашим сотрудникам
- Не приходить на встречи под влиянием алкоголя или наркотиков

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



ГДЕ И КОГДА мы можем с вами встретаться

У НАС В ОРГАНИЗАЦИИ ПО АДРЕСУ: 17. LISTOPADU 216, PARDUBICE
у вас дома или в другом месте (в школе, в госучреждениях и т.д.)

ПОНЕДЕЛЬНИК И СРЕДА 9:00–16:00, ВТОРНИК И ПЯТНИЦА 9:00–12:00

Мы советуем вам заранее записаться на прием.

КОНТАКТ

WEB: www.mostpro.cz

E-MAIL: info@mostpro.cz

АДРЕС: 17. listopadu 216, Pardubice

Eliška Víšková, DiS. +420 777 306 998 / eliska.viskova@mostpro.cz



переводчик

тел. +420 773 546 329

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, непонятого 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.