



## Most pro o.p.s., служба Rodina pod Mostem

### Інформація для зацікавлених в сервісі

Ми тут для вас безкоштовно, діяльність організації фінансується за рахунок державних субвенцій та спонсорської допомоги.

#### МИ ПРОПОНУЄМО

- Знайомство з чеським середовищем, традиціями та цінностями.
- Допомога дітям при вступу до школи, виконання їхніх обов'язків та інтеграція в колектив.
- Підтримка при пошуку інших послуг (наприклад, допомога при реєстрації на гуртки,
- посередництво в послугах психолога і т.д.)
- Підтримку при вихованні дітей, піклуванні про їх здоров'я та проведенні вільного часу.
- Допомога у вирішенні проблем з житлом, працевлаштуванням, боргами, веденням
- домашнього господарства.
- Інформація про перебування в Чехії.
- Усний переклад українською, російською, монгольською, в'єтнамською, болгарською, румунською або англійською мовами.

## ПОСЛУГОЮ МОЖУТЬ СКОРИСТАТИСЯ

- сім'ї іноземців з дітьми, які опинилися в несприятливій життєвій ситуації, яку вони не можуть вирішити без допомоги,
- сім'ї іноземців, які не можуть орієнтуватися в чеському суспільстві, і це негативно впливає на їхніх дітей.

Послуга не призначена для сімей, де один із батьків є чехом, а діти вже інтегровані в чеське середовище.

## 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.

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.

## МИ ОЧІКУЄМО ВІД ВАС

- Виконання узгоджених завдань.
- Дотримання узгодженого часу зустрічей.
- Гідна поведінка по відношенню до всіх наших працівників.
- Не вживати алкоголь та інші одурманюючі речовини до та під час зустрічі.

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.



**ДЕ І КОЛИ** ми можемо зустрітися

**У НАШІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ ЗА АДРЕСОЮ 17. ЛИСТОПАДУ (17. listopadu) 216, ПАРДУБИЦЕ**  
Або вдома чи в іншому місці (школа, офіс тощо)

**ПОНЕДІЛОК ТА СЕРЕДА 9:00–16:00, ВІВТОРОК ТА П'ЯТНИЦЯ 9:00–12:00**

**Рекомендуємо записатися на зустріч заздалегідь.**

## **КОНТАКТИ**

WEB: [www.mostpro.cz](http://www.mostpro.cz)  
E-MAIL: [info@mostpro.cz](mailto:info@mostpro.cz)  
АДРЕСА: 17. listopadu 216, Pardubice



Eliška Víšková, DiS. +420 777 306 998 / [eliska.viskova@mostpro.cz](mailto:eliska.viskova@mostpro.cz)

**Перекладачі** +420 725 936 571, +420 777 307 193

## **ВИРАЖЕННЯ ІНІЦІАТИВИ ДО ЗМІН, ПОХВАЛА, СКАРГИ**

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 пораду, 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 поштової скриньці на першому поверсі будівлі (поштова скринька позначена назвою організації Most pro o.p.s.) , або в поштової 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.