



## MOST PRO, o.p.s., služba Rodina pod Mostem

### Informace pro zájemce o službu

Jsme tu pro vás zdarma, činnost organizace je financovaná z veřejných dotací a sponzorských darů.

#### **NABÍZÍME**

- Seznámení se s českým prostředím, tradicemi a hodnotami.
- Pomoc dětem při nástupu do školy, se zvládnutím povinností a začleněním do kolektivu.
- Podporu při vyhledávání dalších služeb (např. pomoc s přihlášením do kroužků, zprostředkování služeb psychologa atd.)
- Podporu při výchově dětí, péči o jejich zdraví a trávení volného času.
- Pomoc při řešení potíží s bydlením, zaměstnáním, dluhy, chodem domácnosti.
- Informace k pobytu na českém území.
- Tlumočení v ukrajinském, ruském, mongolském, vietnamském, bulharském, rumunském, anglickém nebo polském jazyce.

## SLUŽBU MOHOU VYUŽÍT

- rodiny cizinců s dětmi v nepříznivé životní situaci, kterou bez pomoci nedokáží řešit,
- rodiny cizinců, kterým se nedaří orientovat v české společnosti a má to neblahý vliv na jejich děti.

Služba není pro rodiny, kde je jeden z rodičů Čech a děti jsou již v českém prostředí integrovány.

## CO VÁS U NÁS ČEKÁ

Rádi Vám pomůžeme s řešením Vaší situace. Společně se domluvíme, jak budeme postupovat. Dáme Vám potřebné informace a 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 Vám pomohli řešit Vaši situaci co nejlépe a nejrychleji. Kdykoli můžete požádat pracovníka o nahlédnutí do záznamů o Vaší osobě, po dvou letech záznamy zcela mažeme. Využívání služby můžete kdykoli bez udání důvodů ukončit, později se na nás však můžete opět obrátit.

## ZARUČUJEME

- **Každému stejný přístup.**
- Přistupujeme ke každému stejně bez ohledu na zemi původu, etnickou příslušnost, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení apod.
- **Ochranu osobních údajů.** Vaše osobní údaje rozhodně neposkytujeme dalším osobám.
- Máme však zákonnou povinnost – pokud nám řeknete, že 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** na kvalitu poskytované služby.
- 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.** Služba je poskytována v samostatné místnosti pouze s pracovníkem služby a případně s tlumočnickem. Oba se chovají vždy zdvořile.

## OD VÁS OČEKÁVÁME

- Plnit dohodnuté úkoly.
- Dodržovat čas smluvených schůzek.
- Slušné chování ke všem našim pracovníkům.
- Nepožívat alkohol a jiné omamné látky před nebo během schůzky.

Více informací o službě, jako třeba cíle a zásady naleznete na [www.mostpro.cz/rodina](http://www.mostpro.cz/rodina) nebo se zeptejte našich pracovníků.



**KDE A KDY** se můžeme setkávat

U NÁS V ORGANIZACI NA ADRESE 17. LISTOPADU 216, PARDUBICE  
nebo u Vás doma či na jiném místě (škola, úřady apod.)

**PONDĚLÍ A STŘEDA 9:00–16:00**

**ÚTERÝ, ČTVRTEK A PÁTEK 9:00–12:00**

**Doporučujeme předem se objednat.**

## **KONTAKT**

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

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

ADRESA: 17. listopadu 216, Pardubice

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



## **Tlumočníci**

Anglický +420 774 412 173

Ruský +420 773 546 329

Vietnamský +420 608 663 251

Bulharský +420 774 453 195

Mongolský +420 739 423 778, +420 604 270 098

Rumunský +420 725 936 654

Ukrajinský +420 725 936 571, +420 777 307 193

## **VYJÁDŘENÍ PODNĚTU KE ZMĚNĚ, POCHVALY, STÍŽNOSTI**

Jsmo 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 v přízemí budovy (schránka je označená názvem organizace Most pro o.p.s.), či do schránky u dveří ve 2. patře. Stížnost můžete poslat i e-mailem na adresu [info@mostpro.cz](mailto:info@mostpro.cz), zatelefonovat na některé z výše uvedených čísel nebo osobně říct komukoli ze zaměstnanců přítomných v kanceláři. 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. Stížnost můžete podat v českém, anglickém, bulharském, vietnamském, mongolském, rumunském, ruském a ukrajinském jazyce. Přivedete-li s sebou tlumočnicka, 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 nástěnce na chodbě organizace minimálně po dobu dalších 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.