



Most pro o.p.s., serviciul Rodina pod Mostem

Informatii pentru cei interesati de serviciu

Suntem aici pentru dumnevoastra gratuit, activitățile organizației sunt finanțate prin subvenții publice și sponsorizări.

OFERIM

- Familizarea cu modul, tradițiile și valorile ceh.
- Asistența acordată copiilor la admiterea la școală, gestionarea responsabilităților și integrarea în colectiv.
- Sprijin pentru căutarea unor servicii suplimentare (ajutor de înscriere la diferite cercuri, medierea serviciilor de psiholog etc.)
- Sprijin pentru educația copiilor, îngrijirea sănătății și petrecerea timpului liber.
- Ajutor la rezolvarea dificultăților legate de locuință, de angajare la muncă, datoriilor și rularea acestora.
- Informație despre sederea pe teritoriul ceh.
- Interpretare în ucraineană, rusă, mongolă, vietnameză, bulgară, română sau engleză.

SERVICIUL POT FOLOSI

- familii de străini cu copii într-o situație de viață nefavorabilă, pe care nu le pot rezolva fără ajutor,
- familii de străini care nu reușesc să navigheze în societatea cehă și acest lucru are un efect negativ asupra copiilor lor.

Serviciul nu este destinat familiilor unde un membru de familie e ceh și copiii deja sunt integrați în mediul ceh.

CE VA AȘTEPTĂ CU NOI

Vom fi bucuroși să vă ajutăm să vă rezolvați situația. Vă vom asculta și împreună vom conveni cum să procedăm. Vă vom oferi informațiile necesare, vă vom ajuta cu demersurile care trebuie făcute. Vom lăsa întotdeauna la rezoluția dumneavoastră, decizia cu privire la modul în care vă vom rezolva situația. Vă vom îndruma astfel încât să puteți face singuri cât mai multe activități.

Dacă doriți, vom încheia un **acord scris** cu dvs. privind furnizarea serviciului. Dacă nu doriți în scris putem să ne înțelegem cu dvs. în mod verbal.

Consilierul scrie întotdeauna **înregistrări** ale cooperării cu dumneavoastră. Avem nevoie de ele ca să nu uităm nimic important și să vă ajutăm să vă rezolvați situația cât mai bine și cât mai repede posibil. În orice moment, puteți cere unui consilier să vedeti înregistrările despre dvs., după doi ani ștergem înregistrările complet.

Puteți **înceta** utilizarea serviciului în orice moment, fără a oferi motive, dar ne puteți contacta din nou mai târziu.

GARANTĂM

- **Acces egal pentru toată lumea.** Tratăm fiecare persoană în mod egal, indiferent de țara de origine, etnie, situație economică, convingeri religioase și politice etc.
- **Protecția datelor cu caracter personal.** Cu siguranță nu vom transmite nimănui informațiile dvs. Cu toate acestea, avem o obligație legală - dacă ne spuneți că plănuiți sau ați comis o infracțiune gravă, trebuie să informăm poliția.
- **Gratuit.** Serviciul este oferit gratuit, inclusiv interpretarea.
- **Profesionalism.** Toți lucrătorii au educația și calificările necesare.
- **Abordare individuală.** Luăm întotdeauna în considerare circumstanțele specifice ale situației dumneavoastră.
- **Luare a deciziilor și acțiuni libere.** Consilierul nu decide asupra unei soluții la situația dvs., el va sugera doar modalități de a o rezolva.
- **Dreptul de a depune o plângere.** Dacă nu sunteți mulțumit de serviciul oferit, puteți face o reclamație, verbal sau în scris.
- **Posibilitatea de a solicita un alt consilier.** Dacă nu sunteți mulțumit de consilierul care vă consulta, puteți solicita altul.
- **Tratament demn și un mediu discret.** Întâlnirea are loc într-o sală separată cu doar un angajat al centrului de consiliere și eventual un interpret.

AȘTEPTĂM DE LA DUMNEVOASTRA

- Îndeplinirea sarcinilor convenite.
- Respectarea timpului întâlnirilor convenite.
- Comportament decent față de toți lucrătorii noștri.
- Nu consumați alcool sau alte substanțe amelițitoare înainte sau în timpul întâlnirii.

Puteți găsi mai multe informații despre serviciu, cum ar fi misiunea, obiectivele și principiile acestuia, la mostpro.cz/romania sau întrebați personalul nostru.



UNDE SI CAND ne putem intalni

Adresa biroului nostru este 17. listopadu 216, Pardubice.

Dacă e nevoie ne putem întâlni la domiciliul dvs. sau în alt loc (școală, birou etc.).

LUNI, MIERCURI 9:00–16:00.

MARȚI, JOI ȘI VINERI 9:00–12:00.

Vă recomandăm să vă programați în prealabil.

CONTACT

WEB: www.mostpro.cz

E-MAIL: info@mostpro.cz

ADRESA: 17. listopadu 216, Pardubice

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



Interpret +420 725 936 654

EXPRIMAREA INIȚIATIVEI PENTRU SCHIMBARE, LAUDĂ, PLÂNGERE

Ne bucurăm pentru orice comentarii pe care le faceți despre munca noastră și activitățile organizației.

Dacă nu sunteți mulțumit de serviciul nostru, **VA PUTEȚI PLANGE** Plângerea ta poate fi legată de orice problemă, de exemplu că lucrătorul va dat un sfat prost, nu va tratat politicos, nu va acordat suficient timp sau a vorbit într-o manieră de neînțeles.

Puteți depune o reclamație în scris prin poștă (adresa: 17. Listopadu 216, 530 02 Pardubi-ce), sau o puteți pune în căsuța poștală de la parterul clădirii (căsuța poștală este marcată cu numele organizației Most pro o.p.s.), sau în cutia poștală de lângă ușa de la etajul 2. De asemenea, puteți trimite o reclamație prin e-mail la adresa info@mostpro.cz, puteți suna unul dintre numerele enumerate mai sus sau spuneți personal oricărui angajați prezenți în birou. Dacă doriți, cineva apropiat poate depune o plângere în numele dvs.

Descrieți de ce sau de cine vă plângeți și când a avut loc evenimentul. Introduceți, de ase-menea, numele și adresa dvs. Dacă nu doriți să vă dați numele și adresa, vă puteți plânge anonim. Puteți depune o plângere în cehă, engleză, bulgară, vietnameză, mongolă, română, rusă și ucraineană. Dacă aduci cu dvs. un interpret, puteți depune o plângere în altă limbă.

Lucrătorul vă va spune cine va trata reclamația și cum vă vom da o declarație cu privire la reclamație. Termenul limită pentru comentarii este de 30 de zile. Declarația privind reclamația anonimă va fi postată după expirarea termenului de 30 de zile la avizierul de pe coridorul organizației pentru cel puțin încă 14 zile.

Dacă nu sunteți siguri cum sa faceți o reclamație la consiliu, întrebați unul dintre angajații noștri. El va fi bucurat să vă ajute. Depunerea unei reclamații nu vă va pune în pericol în niciun fel, puteți continua să utilizați serviciul.