



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

Thông tin cho người quan tâm dịch vụ

Chúng tôi cung cấp dịch vụ miễn phí cho bạn, các hoạt động của văn phòng chúng tôi được tài trợ bởi các khoản trợ cấp và tài trợ công cộng.

I CHÚNG TÔI CUNG CẤP

- Giới thiệu về nền văn hóa, truyền thống và giá trị Séc.
- Giúp đỡ trẻ em khi bắt đầu vào học, hoàn thành nhiệm vụ đến trường và hòa nhập với tập thể.
- Hỗ trợ tìm các dịch vụ khác (ví dụ như: giúp đỡ đăng ký khóa học ngoại khóa, trung gian dịch vụ bác sỹ tâm lý...vv..)
- Hỗ trợ dạy bảo uốn nắn trẻ em, chăm sóc sức khỏe trẻ em và tạo điều kiện vui chơi, giải trí.
- Giúp đỡ giải quyết khó khăn về nhà ở, công việc, nợ nần và hoạt động gia đình.
- Thông tin cư trú trên lãnh thổ Séc.
- Chúng tôi cung cấp phiên dịch tiếng Ukraina, tiếng Nga, tiếng Mông Cổ, tiếng Việt, tiếng Bulgari, tiếng Rumani hoặc tiếng Anh.

▮ NHỮNG NGƯỜI TRONG ĐIỀU KIỆN NÀY THÌ ĐƯỢC SỬ DỤNG DỊCH VỤ NÀY

- gia đình người nước ngoài có con nhỏ trong hoàn cảnh cuộc sống bất lợi mà họ không thể giải quyết nếu không có sự giúp chúng tôi,
- gia đình những người nước ngoài không thể xoay sở trong xã hội Séc và điều này có ảnh hưởng đến con cái của họ.

Dịch vụ không dành cho những hộ gia đình có bố hoặc mẹ là người Séc và con em họ đã hòa nhập tốt vào xã hội Séc.

▮ NHỮNG GÌ BẠN CÓ THỂ MONG ĐỢI TỪ CHÚNG TÔI

Chúng tôi sẽ sẵn lòng giúp bạn giải quyết tình huống của bạn. Chúng tôi sẽ lắng nghe bạn và cùng nhau thống nhất cách tiến hành. Chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn thông tin cần thiết và giúp bạn thực hiện các bước cần thực hiện. Chúng tôi sẽ luôn để quyết định về cách chúng tôi sẽ giải quyết tình huống của bạn tùy thuộc vào bạn. Chúng tôi sẽ hướng dẫn bạn để bạn có thể tự mình thực hiện nhiều hoạt động nhất có thể.

Nếu bạn muốn, chúng tôi sẽ ký một thỏa thuận bằng văn bản với bạn về việc cung cấp dịch vụ. Nếu bạn không yêu cầu, chúng tôi sẽ đồng ý với bạn bằng lời nói.

Người lao động luôn viết hồ sơ hợp tác với bạn. Chúng tôi cần chúng để không quên bất cứ điều gì quan trọng và giúp bạn giải quyết tình huống của mình tốt nhất và nhanh nhất có thể. Bất cứ lúc nào bạn cũng có thể yêu cầu nhân viên xem hồ sơ về bạn, sau hai năm chúng tôi sẽ xóa hoàn toàn hồ sơ.

Bạn có thể ngừng sử dụng dịch vụ bất cứ lúc nào mà không cần đưa lý do, tuy nhiên bạn có thể liên hệ lại với chúng tôi sau.

▮ CHÚNG TÔI ĐẢM BẢO

- Quyền truy cập bình đẳng cho tất cả mọi người. Chúng ta đối xử bình đẳng với tất cả mọi người, không phân biệt nguồn gốc, dân tộc, nền tảng kinh tế, niềm tin tôn giáo và chính trị, v.v.
- Bảo vệ dữ liệu cá nhân. Chúng tôi sẽ không chuyển thông tin của bạn cho bất kỳ ai khác. Tuy nhiên, chúng tôi có nghĩa vụ pháp lý - nếu bạn cho chúng tôi biết bạn đang lập kế hoạch hoặc đã phạm tội nghiêm trọng, chúng tôi phải báo cảnh sát.
- Miễn phí. Dịch vụ được cung cấp miễn phí, bao gồm cả phiên dịch.
- Tính chuyên nghiệp. Tất cả người lao động đều có trình độ học và trình độ chuyên môn cần thiết.-Cách tiếp cận cá nhân. Chúng tôi luôn tính đến các trường hợp cụ thể của tình huống của bạn.
- Ra quyết định và hành động miễn phí. Nhân viên không quyết định giải pháp cho tình huống của bạn, người ta sẽ chỉ đề xuất cách giải quyết.
- Quyền khiếu nại. Nếu bạn không hài lòng với việc cung cấp dịch vụ, bạn có thể khiếu nại bằng lời nói hoặc văn bản.
- Khả năng yêu cầu một nhân viên khác. Nếu bạn không hài lòng với nhân viên chăm sóc bạn, bạn có thể yêu cầu một nhân viên khác.
- Đối xử đàng hoàng và một môi trường kín đáo. Cuộc họp diễn ra trong một phòng riêng chỉ có nhân viên tư vấn và có thể có người phiên dịch.

CHÚNG TÔI MONG ĐỢI TỪ BẠN

- Thực hiện các công việc đã thỏa thuận.
- Đến đúng giờ đã thỏa thuận.
- Hành vi lịch sự đối với tất cả công nhân của chúng tôi.-Không uống rượu bia, trước và trong cuộc họp.

Bạn có thể tìm thêm thông tin về dịch vụ tại mostpro.cz/vietnam hoặc hỏi nhân viên của chúng tôi.



Ở ĐÂU VÀ KHI NÀO chúng ta có thể gặp nhau?

Địa chỉ văn phòng của chúng tôi là: 17. listopadu 216, Pardubice.

Hoặc chúng ta có thể gặp nhau tại nhà bạn hoặc ở một địa điểm khác (trường học, cơ quan, v.v.).

THỨ HAI VÀ THỨ TƯ: 9 GIỜ - 16 GIỜ

THỨ BA, THỨ NĂM VÀ THỨ SÁU: 9 GIỜ - 12 GIỜ.

Chúng tôi khuyên bạn nên đặt lịch hẹn trước.

LIÊN HỆ

WEB: www.mostpro.cz

E-MAIL: info@mostpro.cz

ĐỊA CHỈ: 17. listopadu 216, Pardubice

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



thông dịch viên +420 608 663 251

BÌNH LUẬN, KHEN, LỜI PHÀN NÀN

Chúng tôi rất vui vì mọi nhận xét của bạn về công việc của chúng tôi và các hoạt động của văn phòng chúng tôi.

Nếu bạn không hài lòng với dịch vụ của chúng tôi, **BẠN CÓ THỂ KHIẾU NẠI**. Khiếu nại của bạn có thể là về bất kỳ vấn đề nào, chẳng hạn như nhân viên đã cho bạn lời khuyên tồi tệ, không đối xử lịch sự với bạn, không cho bạn đủ thời gian hoặc nói một cách khó hiểu.

Bạn có thể gửi đơn khiếu nại bằng văn bản qua đường bưu điện (địa chỉ: 17. listopadu 216, 530 02 Pardubice), hoặc gửi vào hộp thư ở tầng trệt của tòa nhà (hộp thư được đánh dấu bằng tên của văn phòng Most pro o.p.s), hoặc trong hộp thư cạnh cửa trên tầng 2. Bạn cũng có thể gửi khiếu nại qua e-mail đến địa chỉ info@mostpro.cz, gọi đến một trong các số trên hoặc nói trực tiếp với bất kỳ nhân viên nào có mặt tại văn phòng. Nếu bạn muốn, ai đó gần gũi với bạn có thể thay mặt bạn nộp đơn khiếu nại.

Mô tả bạn đang phàn nàn về điều gì hoặc ai và khi sự việc xảy ra. Viết tên và địa chỉ của bạn. Nếu bạn không muốn cung cấp tên và địa chỉ của mình, bạn có thể khiếu nại ẩn danh. Bạn có thể nộp đơn khiếu nại bằng tiếng Séc, tiếng Anh, tiếng Bungari, tiếng Việt, tiếng Mông Cổ, tiếng Rumani, tiếng Nga và tiếng Ukraina. Nếu bạn đi cùng người phiên dịch, bạn có thể nộp đơn khiếu nại bằng ngôn ngữ khác.

Nhân viên sẽ cho bạn biết ai sẽ giải quyết khiếu nại và cách chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn một tuyên bố về khiếu nại. Thời hạn cho ý kiến là 30 ngày. Tuyên bố về đơn khiếu nại nặc danh sẽ được sau khi thời hạn 30 ngày đã hết trên bảng thông báo trong hành lang của văn phòng trong ít nhất 14 ngày.

Nếu bạn không chắc chắn về việc khiếu nại với hội đồng, hãy hỏi một nhân viên của chúng tôi. Nhân viên sẽ sẵn lòng giúp đỡ bạn. Việc gửi khiếu nại sẽ không gây nguy hiểm cho bạn dưới bất kỳ hình thức nào, bạn có thể tiếp tục sử dụng dịch vụ.