



**Most pro lidská práva – Poradna pro cizince**  
**„Most pro lidská práva“ – консультаційний центр для іноземців**  
**Інформація для зацікавлених в послугах**

**Хто ми?**

Most pro lidská práva, o.s. являється некомерційною організацією, яка безкоштовно допомагає іноземцям від року 1989.

**Які послуги ми пропонуємо?**

**Професійно-соціальне консультування**

**Надання інформації:**

- проблематика проживання в ЧР,
- трудові правовідносини, посередництво при працевлаштуванні,
- посередництво в пошуку житла,
- медичне обслуговування та страхування на випадок хвороби,
- соціальна система і т.д.

**Асистенція:**

- в установах, у лікаря, в школах, з роботодавцем, з орендодавцем і т.д.,
- при заповненні офіційних документів ,

**Формування навичок:**

- при зверненні до міських установ,
- при пошуку роботи і т.д.

**Посередництво:**

- при контакті ( переклади з чеської мови на мови: англійську, монгольську, в'єтнамську, російську, українську, болгарську, польську та навпаки ),
- при мультикультурній діяльності, освіті (курси чеської мови і т.д.),
- при послугах чеських відомств та установ.

**Переклад з чеської мови на мови:**

- англійську,
- монгольську,
- в'єтнамську,
- російську,
- українську,
- болгарську,
- польську.

## **Для кого наші послуги призначені?**

Іноземцям у важкій життєвій ситуації, яку не в змозі вирішити власними силами. Іноземцем є фізична особа, яка не являється громадянином Чеської Республіки, в тому числі громадяни Європейського союзу.

## **Ви можете вибрати:**

**Амбулаторне консультування** - надає соціальний працівник (по догоді з перекладачем) на юридичній адресі „Most pro lidská práva“ (2 поверх), вул. 17. listopadu 216, Pardubice.

## **Робочі години:**

понеділок 9:00 - 17:00;

вівторок - п'ятниця 9:00 - 13:00 (13:00 – 17:00 за попередньою домовленістю )

## **Контакти:**

467 771 170, 773 223 453, 774 412 164 (чеська мова),  
774 412 164 (англійська мова),  
774 412 174 (російська та українська мова), 777 307 193 (монгольська мова),  
777 306 998 (в'єтнамська мова), 774 453 195 (болгарська мова).

**Вуличне консультування** – надає соціальний працівник в співпраці з перекладачем поза місцезнаходженням організації. Послуги надаються на території Пардубіц, прилеглих населених пунктах та за попередньою домовленістю, також і на інших місцях Пардубіцької області.

## **Робочі години:**

послуга за домовленістю на контактних телефонних номерах, див. контакти, кожен робочий день (ПН-ПТ) між 9:00-17:00.

## **Контакти:**

467 771 170, 773 223 453, 774 412 164 (чеська мова),  
774 412 164 (англійська мова),  
774 412 174 (російська та українська мова), 777 307 193 (монгольська мова),  
777 306 998 (в'єтнамська мова), 774 453 195 (болгарська мова).

## **Що Вас чекає у нас?**

В рамці амбулаторного та місцевого консультування з Вами соціальний працівник складе план з ціллю покращення Вашої ситуації. Цей план буде розроблений з урахуванням Вашого бажання та можливості та за Вашою згодою. Окремі кроки плану будуть записані до Вашого реєстраційного листу, до якого можете подивитись за домовленістю з соціальним працівником. Надання послуги можете у будь-який час, без пояснення причини, припинити.

## Поважаємо принципи:

**Кваліфікований персонал.** Працівники відповідають кваліфікаційним вимогам для виконання консультаційної діяльності.

**Одинаковий підхід до всіх** незалежно від кольору шкіри, національного походження, релігійних переконань, соціального статусу та сексуальної орієнтації.

**Конфіденційність.** Наші працівники зберігають конфіденційність інформації, яку Ви повідомляєте.

**Індивідуальний підхід.** Послуга надається завжди з урахуванням Вашої конкретної ситуації та Ваших потреб і побажань.

**Безкоштовність.** КОНСУЛЬТАЦІЇ, ЯКІ НАДАЮТЬСЯ НАШОЮ ОРГАНІЗАЦІЄЮ У ТОМУ ЧИСЛІ І ПЕРЕКЛАДИ ЯВЛЯЮТЬСЯ БЕЗКОШТОВНИМИ.

## Які маєте права при використанні наших послуг ?

**Всі права, що знаходяться в "Декларації про основні права і свободи":**

**1. Право на рівноправність** незалежно від кольору шкіри, національного походження, релігійних переконань, соціального статусу і сексуальної орієнтації.

**2. Право на конфіденційність, недоторканність приватного життя і гідне поведіння**

при зверненні до Вас, працівники з повагою ставляться до Ваших побажань, не вживають некоректні вислови, звертаються до вас на Ви,

для надання послуг виділено окреме приміщення, де Ви будете спілкуватися з соціальним працівником і, якщо необхідно, з перекладачем.

**3. Право на захист особистих даних.** У Чеській Республіці існує закон про захист особистих даних, і тому ми зобов'язанні при використанні Ваших особистих даних мати письмову згоду. Ваша особиста інформація буде використана виключно в цілях вирішення Вашої справи, потреби обліку та статистики організації. Ви не повинні боятися, що Ваші дані будуть використані Вам на шкоду або передані іншим особам (за винятком правових зобов'язань).

При наданні консультацій маєте можливість, якщо Ви цього хочете, залишитися анонімним клієнтом.

**4.Право на професійну і спеціалізовану допомогу,** яку Вам нададуть наші кваліфіковані працівники.

## **Якщо Ви не задоволені нами - Ви можете поскаржитися на нас**

- 1. Що таке скарга?** Якщо Ви не задоволені якістю чи змістом наданих послуг, можете подати скаргу. Скарга - це офіційний вираз Вашого невдоволення якістю чи способом надання консультацій.
- 2. Хто може подати скаргу?** Будь-хто, хто використовує послуги соціального консультування, або інша особа чи установа.
- 3. Кому скаржитися?** Будь-якому працівникові (див. контакти), до якого у Вас є довіра.
- 4. В якій формі подається скарга?** Це залежить від вашого вибору. Можна скаржитися в **усній** або **письмовій** формі. Усно будь-якому працівникові, вказаному в контактах. В письмовій формі Ви можете надіслати скаргу поштою на адресу організації або кинути в поштову скриньку, яка розташована на 1 поверсі в кінці вестибюля (означена логотипом організації).
- 5. Що Ви маєте знати:**
  - **коли ви скаржитесь усно** - працівник повинен записати Вашу скаргу до Книги скарг і домовитися з Вами на способі передачі Вашої скарги; термін розгляду скарги - 7 днів;
  - **якщо ви скаржитесь в письмовому вигляді** - Ви отримаєте відповідь протягом 30 днів поштою на адресу вказану у скарзі;
  - **коли Ви скаржитесь анонімно** - відповідь буде вивішена на дошці оголошень на 3 поверсі в місцезнаходженні організації перед приміщенням, наданим для консультацій протягом 1 місяця з дати вирішення. Термін розгляду скарги - 30 днів. Всі скарги та відповіді будуть внесені до Книги скарг, яка зберігається в організації „Most pro lidská práva“ (3 поверх).

**Чи повинна бути скарга на чеській мові?** Скаргу Ви можете подати чеською, англійською, болгарською, в'єтнамською, монгольською, російською, українською, польською мовами. Якщо з Вами буде перекладач, Ви можете подати скаргу і на іншій мові.

### **Що скарга має містити в собі?**

- опис того, на що і на кого Ви скаржитесь, коли ця подія відбулася,
- дата подачі скарги,
- контакт на особу, яка подала скаргу.

**Що робити, якщо Ви не знаєте, як подати скаргу?** Зверніться до будь-якого працівника, який, згідно з внутрішніми правилами організації, зобов'язаний Вам допомогти.

**Де ще Ви можете знайти інформацію про правила подання скарги?** У листівці, яку дістане кожен бажаючий познайомитися з послугами, на вебсайті нашої організації, на дошці оголошень перед приміщенням, наданим для консультацій, і особисто у працівника (див. контакти).

**У випадку, якщо Ви звернетесь в організацію в нетверезому або наркотичному стані чи будете погрожувати працівникові словесно чи фізично - послуги Вам надані не будуть.**