

**REGULAMIN****funkcjonowania Centrum Wielokulturowego (CW), w tym Punktu Informacyjnego dla Obcokrajowców (PIO)**

*Nadrzędną zasadą niniejszego Regulaminu, którą kierują się wszyscy pracownicy i wolontariusze Centrum Wielokulturowego i Punktu Informacyjnego dla Obcokrajowców jest poszanowanie godności innych, udzielanie pomocy i wsparcia beneficjentom CW i PIO, bez uprzedzeń ze względu na ich wiek, pochodzenie, miejsce zamieszkania, wykształcenie czy status społeczny. Niedozwolona jest również w ramach CW i PIO jakakolwiek agitacja polityczna, propagowanie działalności formacji religijnych czy prowadzenie działalności komercyjnej.*

*Pracownicy i wolontariusze CW, w tym PIO:*

- wykonują swoje obowiązki rzetelnie i bezstronnie wykorzystując w sposób najlepszy swoją wiedzę i umiejętności.
- zawsze działają zgodnie z prawem i bez zbędnej zwłoki, z wrażliwością na osobę, dla której świadczą usługi, z najlepszą wolą, nie kierując się emocjami, traktując beneficjentów swoich działań w podobnych okolicznościach w taki sam sposób,
- są otwarci na współpracę i korzystanie z doświadczenia i wiedzy współpracowników, a w przypadku braku wiedzy specjalistycznej, do korzystania z pomocy ekspertów,

*Pracownicy i wolontariusze dokładają wszelkich starań, aby ich postępowanie było jawne, zrozumiałe i wolne od podejrzeń o jakąkolwiek formę interesowności czy też korupcję, w szczególności:*

- w realizowanych zadaniach traktują równo wszystkich i nie ulegają żadnym naciskom,
- nie dopuszczają do podejrzeń o związek między interesem publicznym i prywatnym,
- nie podejmują żadnych prac ani zajęć, które kolidują z obowiązkami służbowymi,
- od przyszłych i aktualnych beneficjentów nie przyjmują żadnych korzyści materialnych lub osobistych, ani obietnic takich korzyści,
- nie ujawniają informacji poufnych ani nie wykorzystują ich dla korzyści finansowych lub osobistych, zarówno w trakcie, jak i po zakończeniu zatrudnienia w CW.

*Pracownicy i wolontariusze podczas wykonywania swoich obowiązków są neutralni politycznie tj. nie manifestują publicznie w miejscu pracy i przy wykonywaniu obowiązków służbowych, swoich poglądów i sympatii politycznych, rzetelnie realizuje swoje zadania i obowiązki bez względu na własne przekonania i polityczne poglądy, dystansuje się od wszelkich wpływów i nacisków politycznych, które mogą prowadzić do działań stronnicych, nie angażuje się w działania, które mogłyby służyć ugrupowaniom politycznym.*

**1. CENTRUM WIELOKULTUROWE (dalej CW) działa w wyniku rozstrzygnięcia konkursu dot. zadania publicznego pn. „Centrum Wielokulturowe” w zakresie działalności na rzecz integracji cudzoziemców, ogłoszonego przez Prezydenta Miasta Krakowa.**

1.1. CW, w ramach którego działa PIO, będzie czynne od poniedziałku do piątku w wskazanych godzinach (8 godzin dziennie), a PIO od poniedziałku do piątku (10 godzin dziennie), przy czym w każdy ostatni weekend miesiąca (5 godzin dziennie) będzie miał również swoje dyżury PIO.

1.2. Wszystkie działania, aktywności w CW będą odbywać się zgodnie z przyjętym harmonogramem działań CW, który będzie opublikowany na stronie www CW oraz w social mediach CW, przy czym będzie to minimum dwie aktywności miesięcznie, z uwzględnieniem, iż minimum jedna aktywność w miesiącu będzie odbywać się w weekend.

1.3. Działania CW będą w szczególności dotyczyły:

- A. wzrostu zaangażowania obywatelskiego cudzoziemców oraz przedstawicieli mniejszości narodowych i etnicznych mieszkających w Krakowie oraz integracji z mieszkańcami Krakowa;**
- B. wsparcia edukacyjnego cudzoziemców i przedstawicieli mniejszości narodowych i etnicznych mieszkających w Krakowie**

1.4. W ramach CW będzie obsługiwana zakładka CW i PI na stronie [www.otwarty.krakow.pl](http://www.otwarty.krakow.pl), prowadzone konto CW i PI na Facebooku, Twitterze oraz Instagramie i YouTubie, we współpracy z Referatem ds. Wielokulturowości i Projektów Społecznych Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia.

1.5. Wszystkie informacje na stronie, fanpage'ach oraz w tworzonych wydarzeniach będą publikowane minimum w czterech językach: polskim, angielskim, ukraińskim, rosyjskim, chyba że nie pozwali na to wykorzystywane medium.

1.6. Koordynator CW będzie w stałym kontakcie z Referatem ds. Wielokulturowości i Projektów Społecznych Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia, w tym będzie systematycznie przysyłał wszystkie niezbędne informacje dot. CW i PIO na adres [otwarty@um.krakow.pl](mailto:otwarty@um.krakow.pl), w szczególności dotyczące ogłaszania dyżurów PIO, wydarzeń, spotkań, działań społecznych i informacyjno – promocyjnych organizowanych w ramach CW.

1.7. Na potrzeby CW zostanie stworzona skrzynka mailowa, którą będzie obsługiwał Koordynator CW.

1.8. Dodatkowo w ramach CW zostanie uruchomiony telefon informacyjny, który będzie obsługiwany przez Koordynatora CW, we wtorki w godzinach 10.00-14.00 oraz czwartki w godzinach 14.00 – 18.00, a w pozostałe dni będzie można zostawić wiadomość na automatycznej sekretarce CW.

## 2. PUNKT INFORMACYJNY DLA OBCOKRAJOWCÓW (dalej PIO)

### §1

#### Przedmiot świadczonych usług

W ramach działalności PI będą udzielane porady z zakresu:

1. usług oferowanych przez Gminę Miejską Kraków dotyczących:

- 1) edukacji;
- 2) służby zdrowia;
- 3) kultury;
- 4) pomocy społecznej;
- 5) rynku pracy, meldunku, zatrudnienia, świadczeń realizowanych na rzecz bezrobotnych i osób w sytuacjach kryzysowych;
- 6) uzyskanie prawa jazdy, nr PESEL, rejestracji urodzeń i zgonów;
- 7) pomocy społecznej oraz korzystania ze świadczeń rodzinnych;
- 8) niepełnosprawności;

oraz

2. porady z zakresu:

- 1) pomocy ofiarom dyskryminacji lub przemocy;
- 2) wynajmu mieszkań oraz przepisów wynajmu lokali i mieszkań w Polsce;
- 3) kursów bezpłatnych oraz komercyjnych dla cudzoziemców realizowanych terenie Krakowa;
- 4) innych ważnych spraw życiowych.

3. ogólne informacje na temat procedur związanych z legalizacją pobytu, uzyskania Karty Polaka, uzyskania obywatelstwa oraz pozwolenia o pracę.

### §2.

#### Organizacja.

1. Punkt Informacyjny będzie czynny od poniedziałku do piątku, w godzinach 9.00 – 19.00 (10 godzin dziennie) oraz w każdy ostatni weekend miesiąca, sobota – niedziela w godzinach 9.00- 14.00.

2. W ramach działalności PIO, będzie możliwość uzyskania porad w języku polskim, angielskim, rosyjskim i ukraińskim oraz możliwość skorzystania z bazy tłumaczy – wolontariuszy z innych języków, w zależności od potrzeb klientów.

3. Po realizacji zgłoszenia klient zostanie poproszony o wypełnienie anonimowej ankiety ewaluacyjnej, będzie ona dobrowolna, jednak pozwoli poprawić jakość świadczonych usług oraz zweryfikować skuteczność działania PI.

4. Na kanałach social mediów oraz strony www poświęconej PI, będą umieszczane także bieżące informacje dot. spraw cudzoziemskich, nowych przepisów itd.

5. W ramach Punktu wydzielony będzie:

- a) Dział Informacji Ogólnych,
- b) Dział Porad Prawnych

6. Dział Informacji Ogólnej jest odpowiedzialny za działalność Punktu, przyjmowanie zgłoszeń od beneficjentów Punktu (w tym weryfikację spełnienia kryteriów uzyskania porady prawnej, potwierdzoną

w formularzu), ich prawidłową kategoryzację i realizację.

7. Dział Porad Prawnych świadczy porady prawne w sprawach przekazanych przez Dział Informacji Ogólnej.

8. Pracownicy Działu Informacji Ogólnych oraz Działu Porad Prawnych organizują okresowe spotkania, w trakcie których dokonują podsumowania oraz ewaluacji pracy Punktu w minionym okresie. W spotkaniach może uczestniczyć koordynator CW.

### **§3**

#### **Procedura przyjmowania zgłoszeń od beneficjentów Punktu.**

1. Zgłoszenia beneficjentów są kategoryzowane jako:

a) wymagające informacji i porady ogólnej

b) wymagające porady prawnej

2. Kategoryzację dokonuje Dział Informacji Ogólnej. Dział Informacji Ogólnej odpowiada za prawidłowe skategoryzowanie zgłoszenia.

3. Zgłoszenia wymagające informacji ogólnej obsługuje Dział Informacji Ogólnej, udzielając beneficjentom informacji i porad ogólnych w dostosowanej do potrzeb beneficjenta formie (zdalnie, telefonicznie, online, stacjonarnie), w terminie najszybszym z możliwych, z uwzględnieniem stopnia skomplikowania sprawy.

4. Zgłoszenia wymagające porady prawnej Dział Informacji Ogólnej kieruje do Działu Porad Prawnych.

### **§4**

#### **Dział Informacji Ogólnej**

1. Porady wymagające udzielenia informacji lub porady ogólnej będą udzielane w formie telefonicznej, mailowej, online (w formie rozmów, spotkań na platformach komunikacyjnych, które są ogólnodostępne i nieodpłatne oraz kontakt na kanałach social mediów CW), osobistej (w zależności od sytuacji epidemicznej, w biurze CW). Forma komunikacji będzie każdorazowo ustalana indywidualnie i dopasowywana do preferencji klienta, rodzaju sprawy oraz możliwości CW.

### **§5**

#### **Dział Porad Prawnych**

1. Kierowanie spraw do Działu Porad Prawnych.

1.1. Dział Porad Prawnych udziela beneficjentom Punktu porad prawnych w sprawach przyjętych od Działu Informacji Ogólnej lub przyjętych podczas dyżuru, o którym mowa w ust. §5 ust. 4.3 niniejszego Regulaminu.

1.2. Dział Porad Prawnych świadczy porady prawne z zasadą dochowania należytej staranności, z wykorzystaniem wiedzy i doświadczenia prawników Działu. Dział Porad Prawnych odpowiada za dochowanie należytej staranności przy obsłudze spraw przyjętych od Działu Informacji Ogólnej, zgodnie z procedurą opisaną w niniejszym Regulaminie. Dział Porad Prawnych nie ponosi żadnej odpowiedzialności za porady udzielane poza zakresem określonym w niniejszej procedurze.

1.3. W przypadku skategoryzowania zgłoszenia jako wymagającego porady prawnej Dział Informacji Ogólnej przekazuje sprawę do Działu Porad Prawnych wraz z formularzem wypełnionym przez zweryfikowanego beneficjenta.

1. Przekazanie spraw następuje raz dziennie.

2. Przyjęcie spraw przez Dział Informacji Prawnej następuje w dniu roboczym pracy Punktu Informacyjnego następującym po dniu, w którym sprawy zostały przekazane przez Dział Informacji Ogólnej.

3. Formularz, o którym mowa w ust. 1.3. zawiera w szczególności następujące informacje:

a) dane kontaktowe beneficjenta,

b) preferowany przez beneficjenta sposób komunikacji (porada pisemna, środki komunikacji na odległość, kontakt osobisty),

c) krótki opis sprawy wraz z informacją, czy w sprawie jest wyznaczony termin oraz wskazaniem sytuacji pobytowej beneficjenta (pobyt legalny, brak dokumentów stanowiących podstawę legalnego pobytu).

4. Korzystając z porady prawnej, beneficjent wyraża zgodę na:

- a) przekazanie sprawy do Działu Porad Prawnych
  - b) wypełnienie obowiązku przekazania prawnikowi pełnych i wyczerpujących informacji o stanie sprawy,
  - c) porada prawna jest oparta o treść informacji i dokumentów udostępnionych przez beneficjenta,
  - d) prawnik udziela porady z zachowaniem należytej staranności, z uwzględnieniem swojej wiedzy i doświadczenia,
  - e) za treść porady prawnej odpowiada osoba, która jej udzieliła,
  - f) klauzula informacyjna RODO.
5. Treść formularza oraz oświadczenia będzie dostępna dla beneficjentów na stronie www oraz w innych kanałach komunikacji PI i CW (social media).
6. Kolejność udzielania porad prawnych i czas realizacji zgłoszenia.
7. Dział Porad Prawnych udziela porad wedle kolejności wpływu spraw.
8. Sprawy, w których biegnie termin lub beneficjent nie posiada dokumentów stanowiących podstawę legalnego pobytu mogą być obsługiwane w pierwszej kolejności.
9. Czas oczekiwania na realizację zgłoszenia (udzielenia porady prawnej) jest zależny od ilości przyjętych zgłoszeń oraz okoliczności wskazanych w ust. 2.2.

## 2. Forma udzielania porad prawnych.

- 2.1. Porady prawne udzielane są w formie pisemnej lub ustnej (środki porozumiewania się na odległość, osobiste spotkania).
- 2.2. O formie udzielenia porady prawnej beneficjentowi decyduje osoba przyjmująca zgłoszenie w Dziale Porad Prawnych, z uwzględnieniem następujących czynników:
- a) preferencja i dostępność czasowa beneficjenta
  - b) stopień złożoności sprawy
  - c) status pobytowy beneficjenta
  - d) szczególne potrzeby beneficjenta (w szczególności: poziom wykształcenia, znajomość języka, doświadczenie dyskryminacji lub przemocy).

## 3. Zakres i sposób świadczenia porad prawnych.

- 3.1. Porady prawne udzielane są przez lub pod nadzorem radców prawnych. Pomoc prawna nie obejmuje występowania przed urzędami i sądami w charakterze pełnomocnika lub obrońcy.
- 3.2. Dodatkowo jeden raz w tygodniu w wymiarze 3 godzin radca prawny pełni dyżur, w trakcie którego przyjmuje zgłoszenia lub udziela bezpośrednio informacji lub porady prawnej, jeśli charakter zgłoszenia na to pozwala. Z uwagi na sytuację epidemiczną dyżur pełniony jest z wykorzystaniem środków komunikowania się na odległość. W zależności od aktualnej sytuacji epidemicznej lub specjalnych potrzeb beneficjentów dyżur może być pełniony w formie osobistych spotkań z beneficjentami