

ПОЛОЖЕНИЕ

о функционировании Мультикультурного центра в Кракове, в том числе Информационного пункта для иностранцев, и Уведомление о конфиденциальности

Главный принцип Положения, которому следуют все сотрудники и волонтеры Мультикультурного центра и Информационного пункта, - уважать достоинство других, оказывать помощь и поддержку получателям услуг МЦ и ИП без предубеждений по поводу их возраста, происхождения, места жительства, образования или социального статуса.

В МЦ и ИП запрещены любая *политическая агитация, пропаганда деятельности религиозных формирований и ведение коммерческой деятельности.*

Соотрудники и волонтеры МЦ, в том числе ИП:

- выполняют свои обязанности надежно и беспристрастно, максимально используя свои знания и навыки,
 - всегда действуют в соответствии с законом и без необоснованной задержки, проявляя чуткость к человеку, которому они предоставляют услуги, с наилучшей волей, не руководствуясь эмоциями, одинаково обращаясь с получателями услуг в аналогичных обстоятельствах,
 - открыты к сотрудничеству и используют опыт и знания коллег, а в случае отсутствия специальных знаний, обращаются за помощью к специалистам.
- Сотрудники и волонтеры прилагают все усилия для обеспечения того, чтобы их поведение было открытым, понятным и свободным от подозрений в любой форме корысти или коррупции, особенно:
- относятся ко всем одинаково в выполняемых задачах и не поддаются ничьему и никакому давлению,
 - не допускают никаких подозрений, связанных с общественными и частными интересами,

- не предпринимают никаких работ или действий, которые противоречили бы их служебным обязанностям,
- не принимают никаких материальных или личных выгод или обещаний таких выгод от будущих и настоящих получателей услуг,
- не разглашают конфиденциальную информацию и не используют ее для финансовой или личной выгоды как во время, так и после работы в МЦ.

Сотрудники и волонтеры при исполнении своих обязанностей политически нейтральны, то есть они не проявляют публично свои взгляды и политические симпатии на рабочем месте, а при исполнении служебных обязанностей надежно выполняют свои задачи и обязанности независимо от собственных убеждений и политических взглядов, дистанцируются от любого влияния и политического давления, которое может привести к предвзятости, не участвуют в деятельности, которая могла бы принести пользу политическим группам.

I I. МУЛЬТИКУЛЬТУРНЫЙ ЦЕНТР (далее МЦ) был создан в результате проведения конкурса по общественному заданию под названием «Мультикультурный центр» в сфере деятельности, связанной с интеграцией иностранцев, объявленного мэром города Кракова.

II I.1. МЦ, под надзором которого работает ИП, будет работать с понедельника по четверг в указанные часы (8 часов в день), а ИП со вторника по пятницу (10 часов в день), при чем в последние выходные месяца (5 часов в день) в нем также будут осуществляться дежурства.

III I.2. Все мероприятия, деятельность в МЦ будут проходить в соответствии с утвержденным графиком мероприятий МЦ, который будет опубликован на веб-сайте МЦ и в социальных сетях МЦ, при чем их количество будет составлять не менее одного мероприятия в неделю, с учетом того, что по крайней мере одно мероприятие в месяц будет проводиться в выходные дни.

IV I.3. Деятельность МЦ будет в частности касаться:

A. повышения гражданской активности иностранцев, проживающих в Кракове, и интеграции с жителями Кракова, и будет включать, среди прочего:

Задача под названием «Мультикультурный центр» софинансируется городом Краков 3

- информирование об организациях, работающих с мигрантами и национальными и этническими меньшинствами, действующими в Кракове;
- популяризацию знаний среди иностранцев, а также национальных и этнических меньшинств о культурных и образовательных мероприятиях, проводимых в Кракове;
- поддержку иностранцев, национальных и этнических меньшинств в проведении мероприятий, представляющих культуру и историю их стран;
- организацию интеграционных мероприятий для иностранцев, а также национальных и этнических меньшинств с участием представителей принимающего общества;
- помощь в объединении и самоорганизации (например, информационная деятельность, мастер-классы, лекции);
- привлечение иностранцев, национальных и этнических меньшинств к участию в инициативах и информирование о проектах, реализуемых или поддерживаемых гминой, таких как: Краковский посол по вопросам мультикультурализма; Гражданский бюджет, Местная Инициатива, Краковская Карта, Междисциплинарная группа по поддержке реализации программы Открытый Краков, Комиссии по гражданскому диалогу, Краковский совет по общественным работам, Совет пожилых людей Кракова, Совет по равному обращению, Совет по делам бездомных и другие;
- активизация принимающего общества для осуществления совместной деятельности жителей Кракова, в том числе с иностранцами, а также национальными и этническими меньшинствами;
- организация и создание базы данных предложений и волонтеров, посредничество в контактах между иностранцами, национальными и этническими меньшинствами и волонтерами.

В. поддержки иностранцев, а также национальных и этнических меньшинств, проживающих в Кракове, путем организации, среди прочего:

- дежурств юристов, психологов, переводчиков и иностранных помощников;
- Задача под названием «Мультикультурный центр» софинансируется городом Краков 4

- просветительской деятельности по истории и культуре Польши;
- образовательных мероприятий, адресованных всем жителям, в том числе мультикультурных занятий, антидискриминационных тренингов, семинаров, конференций, тренингов, учебных визитов, встреч с экспертами, тематических встреч, в т.ч. по истории мультикультурализма города Кракова и презентации культур, представители которых живут в Кракове;
- проведение семинаров, занятий для принимающего общества, знакомящих людей с преимуществами мультикультурализма, занятий, знакомящих людей с культурой других народов, особенно тех, кто живет в Кракове, в том числе польской;
- вспомогательная деятельность, например, консультирование, наставничество, коучинг.

1.4. МЦ и ИП будут вести страницу на веб-сайте www.otwarty.krakow.pl, учетную запись МЦ и ИП в Facebook, Twitter и Instagram в сотрудничестве с Отделом мультикультурализма и социальных проектов Департамента социальной политики и здравоохранения.

1.5. Вся информация на веб-сайте, фан-страницах и в созданных мероприятиях будет публиковаться как минимум на четырех языках: польском, английском, украинском, русском, разве что используемый носитель не позволяет это сделать.

1.6. Координатор МЦ будет находиться в постоянном контакте с Отделом мультикультурализма и социальных проектов Департамента социальной политики и здравоохранения, в том числе будет систематически отправлять всю необходимую информацию о МЦ и ИП по следующему адресу электронной почты: otwarty@um.krakow.pl, в частности относительно информирования о часах работы ИП, мероприятиях, встречах, социальных и информационных и рекламных мероприятиях, организованных в рамках МЦ.

1.7. Для целей МЦ будет создан ящик электронной почты, который будет обрабатывать Координатор МЦ.

1.8. Кроме того, в рамках МЦ будет организован информационный телефон, за который будет отвечать координатор МЦ по вторникам с 10.00 до 14.00 и по четвергам с 14.00 до 18.00, а в остальные дни можно будет оставить сообщение на автоответчике МЦ. Задача под названием «Мультикультурный центр» софинансируется городом Краков 5

II. ИНФОРМАЦИОННЫЙ ПУНКТ (далее ИП) ДЛЯ ИНОСТРАНЦЕВ

2.1. Информационный пункт будет открыт с понедельника по пятницу с 9.00 до 19.00 (10 часов в день) и в последние выходные месяца, с субботы по воскресенье, с 9.00 до 14.00.

§1

Предмет предоставляемых услуг

В рамках деятельности ИП будут предоставляться консультации по следующим вопросам:

1. услуг, предлагаемых Администрацией Гмины Краков в отношении:

1) образования;

- 2) медицинского обслуживания;
 - 3) культуры;
 - 4) социальной помощи;
 - 5) рынка труда, прописки, трудоустройства, льгот, предусмотренных для безработных и людей в кризисных ситуациях;
 - 6) получения водительских прав, идентификационного персонального номера гражданина (PESEL), регистрации рождения и смерти;
 - 7) социальной помощи и использования семейных пособий;
 - 8) инвалидности;
2. консультаций относительно:
- 1) помощи жертвам дискриминации или насилия;
 - 2) аренды квартир и положений об аренде помещений и квартир в Польше;
 - 3) бесплатных и коммерческих курсов для иностранцев, проводимых в Кракове;
 - 4) других важных жизненных вопросов.
3. получения общей информации о процедурах, связанных с легализацией пребывания, получением Карты поляка, получением гражданства и разрешения на работу.

§2.

Организация

2.2. В рамках деятельности ИП можно будет получить консультации на польском, английском, русском и украинском языках, а также использовать базу данных переводчиков-волонтеров с других языков, в зависимости от потребностей клиентов.

2.3. Деятельность ИП будет осуществляться в определенном месте, где будет располагаться офис ИП, при условии, что часть обязанностей (до 30%) будет выполняться в других местах в городе Краков с указанием адресов заранее, в городских, неправительственных и других организациях, чтобы охватить как можно больше людей и устранить препятствия, связанные с необходимостью доезда до места, а также чтобы можно было оказывать поддержку более отдаленным районам города.

2.4. После заполнения заявки клиенту будет предложено заполнить анонимную оценочную анкету. Она будет добровольной и позволит улучшить качество предоставляемых услуг и проверить эффективность работы ИП.

2.5. Текущая информация о международных делах, новых правилах и т. д. также будет размещаться в каналах социальных сетей и на веб-сайте, посвященном работе ИП.

2.6. В составе Пункта будут выделены:

- а) Отдел общей информации,
- б) Отдел юридических консультаций.

2.6.1. Отдел общей информации отвечает за работу Пункта, прием заявок от получателей услуг Пункта (включая проверку соответствия критериям для получения юридической консультации, подтвержденной в заявке), их правильную категоризацию и выполнение.

2.6.2. Отдел юридических консультаций предоставляет юридические консультации по вопросам, переданным Отделом общей информации.

2.7. Сотрудники Отдела общей информации и Отдела юридических консультаций проводят периодические встречи, на которых они подводят итоги и оценивают работу Пункта за прошедший период. Координатор МЦ может участвовать во встречах.

§3

Порядок приема заявок от получателей услуг Пункта

3.1. Заявки получателей услуг делятся на следующие категории:

- а) требующие информации и общих советов,
- б) требующие юридической консультации.

1. Направление дел в Отдел юридических консультаций.

1.1. Отдел юридических консультаций предоставляет получателям услуг Пункта юридические консультации по вопросам, полученным от Отдела общей информации или принятым во время выполнения служебных обязанностей, указанных в §5 п. 4.3 настоящего Положения.

1.2. Отдел юридических консультаций предоставляет юридические консультации с должной осмотрительностью, используя знания и опыт юристов Отдела. Отдел юридических консультаций несет ответственность за проявление должной осмотрительности при рассмотрении вопросов, полученных от Отдела общей информации, в соответствии с процедурой, описанной в настоящем Положении.

3.2. Категоризация осуществляется Отделом общей информации. Отдел общей информации несет ответственность за правильную категоризацию заявки.

3.3. Заявки, требующие общей информации, обрабатываются Отделом общей информации, который предоставляет получателям информацию и общие рекомендации в форме, адаптированной к потребностям получателя (удаленно, по телефону, онлайн, стационарно), как можно скорее, с учетом сложности дела.

3.4. Заявки, требующие юридической консультации, направляются Отделом общей информации в Отдел юридических консультаций.

§4

Отдел общей информации

4.1. Консультации, требующие информации или общих рекомендаций, будут предоставляться по телефону, электронной почте, в Интернете (в форме разговоров, встреч на общедоступных и бесплатных платформах связи и контактов в социальных сетях МЦ), лично (в зависимости от эпидемической ситуации, в офисе МЦ). Форма общения будет определена индивидуально и адаптирована к предпочтениям клиента, типу дела и возможностям МЦ.

§5

Отдел юридических консультаций Задача под названием «Мультикультурный центр» софинансируется городом Краков 8

Отдел юридических консультаций не несет ответственности за консультации, которые выходят за рамки, указанные в данной процедуре.

1.3. Если заявка классифицируется как требующая юридической консультации, Отдел общей информации передает дело в Отдел юридических консультаций вместе с заявкой, заполненной подтвержденным получателем услуг.

1.3.1. Дела передаются один раз в день, со вторника по пятницу в 19.00, каждые последние выходные месяца, в субботу-воскресенье в 14.00.

1.3.2. Прием дел Отделом юридических консультаций происходит в рабочий день Информационного пункта, следующий за днем, когда дела были переданы Отделом общей информации.

1.3.3. Заявка, о которой идет речь в п. 1.3.1, содержит, в частности, следующую информацию:

- а) контактные данные получателя услуг,
- б) предпочтительный способ связи с получателем услуг (совет в письменной форме, средства дистанционного общения, личный контакт),
- в) краткое описание дела вместе с информацией о том, определен ли в деле срок его решения, и указанием ситуации, касающейся пребывания получателя услуг в стране (законное пребывание, отсутствие документов, являющихся основанием для легального пребывания).

2. Пользуясь юридической консультацией, получатель услуг соглашается на:

- а) передачу дела в Отдел юридических консультаций,
- б) выполнение обязанности предоставить юрисконсульту полную и исчерпывающую информацию о состоянии дела,
- в) юридическая консультация основана на содержании информации и документов, предоставленных получателем услуг,
- г) юрисконсульт дает консультации с должной осмотрительностью, принимая во внимание свои знания и опыт,
- д) лицо, предоставившее юридическую консультацию, несет ответственность за ее содержание,
- е) уведомление о конфиденциальности («GDPR»).

3. Бланки заявки и уведомления будут доступны получателям услуг на веб-сайте и других каналах связи ИП и МЦ (социальные сети).

4. Порядок предоставления юридической консультации и время обработки заявки.

- а) Отдел юридических консультаций предоставляет консультации в соответствии с порядком поступления дел.
- б) Случаи, когда истекает срок или у получателя услуг нет документов, являющихся основанием для законного пребывания, могут быть рассмотрены в первую очередь.
- в) Время ожидания выполнения заявки (юридической консультации) зависит от количества принятых заявок и обстоятельств, указанных в п. 2.2.

5. Форма предоставления юридической консультации.

5.1. Юридические консультации предоставляются в письменной или устной форме (дистанционное общение, личные встречи).

5.2. Форма предоставления юридической консультации получателю услуг определяется лицом, принимающим заявку, в Отделе юридических консультаций с учетом следующих факторов:

- а) предпочтение и наличие времени у получателя услуг
- б) степень сложности дела
- в) статус проживания получателя услуг
- г) особые потребности получателя услуг (в частности: уровень образования, языковые навыки, опыт дискриминации или насилия).

6. Объем и порядок предоставления юридических консультаций.

6.1. Юридические консультации предоставляются юрисконсультантами или под их контролем. Юридическая помощь не включает представительство или защиту в государственных службах и судах.

6.2. Юридическая консультация предоставляется из расчета 100 часов работы адвоката в месяц.

6.3. Кроме того, один раз в неделю в течение 3 часов юрисконсультант осуществляет дежурство, в течение которого он принимает заявки или предоставляет информацию или юридические консультации напрямую, если вид заявки позволяет это сделать. В связи с эпидемической ситуацией дежурство осуществляется средствами дистанционной связи. В зависимости от текущей эпидемической ситуации или особых потребностей получателей услуг дежурство может принимать форму личных встреч с получателями услуг.