

Положення

про функціонування Мультикультурного центру (МЦ), включаючи Інформаційний пункт для іноземців (ІП)

Головним принципом цього Положення, якого дотримуються всі співробітники та волонтери Мультикультурного центру та Інформаційного пункту для іноземців, є повага до гідності інших, надання допомоги та підтримки бенефіціарам МС та ІП без упереджень щодо їхнього віку, походження, місця проживання, освіти чи соціального статусу.

Також згідно з МЦ та ІП заборонено будь-яку політичну агітацію, пропаганду діяльності релігійних формувань або ведення комерційної діяльності.

Співробітники та волонтери МЦ, включаючи ІП:

- надійно та неупереджено виконувати свої обов'язки, максимально застосовуючи свої знання та вміння.
- завжди діють відповідно до закону і без зайвих зволікань, з чуйністю до особи, для якої надають послуги, з доброю волею, не керуючись емоціями, однаково ставляться до бенефіціарів у подібних обставинах,
- відкриті до співпраці та використання досвіду та знань колег, а за відсутності спеціальних знань готові скористатися допомогою експертів.

Співробітники та волонтери докладають усіх зусиль для того, щоб їхня поведінка була відкритою, зрозумілою та вільною від підозр у будь-якій формі власних інтересів чи корупції, зокрема:

- однаково ставляться до всіх у виконанні завдань і не піддаються жодному тиску,
- не допускають будь-яких підозр про зв'язок суспільних та приватних інтересів,
- не займаються будь-якою роботою або діяльністю, що суперечить їхнім службовим обов'язкам,
- не приймають будь-яких матеріальних або особистих вигод або обіцянок таких вигод від майбутніх і поточних бенефіціарів,
- не розголошують конфіденційну інформацію та не використовують її для фінансової чи особистої вигоди як під час, так і після роботи в МЦ.

Співробітники та волонтери під час виконання своїх посадових обов'язків є політично нейтральними, тобто публічно не демонструють свої погляди та політичні симпатії на робочому місці та при виконанні своїх службових обов'язків, надійно виконують свої завдання та обов'язки незалежно від власних переконань та політичних поглядів, дистанціюється від усіх впливів і політичного тиску, які можуть призвести до упереджених дій, не бере участь у діяльності, яка може принести користь політичним групам.

1. МУЛЬТИКУЛЬТУРНИЙ ЦЕНТР (далі МЦ) діє за результатами проведення конкурсу на виконання громадського завдання п.н. «Мультикультурний центр» у сфері діяльності з інтеграції іноземців, оголошеного мером міста Кракова.

1.1. МЦ, в рамках як ІП ого працює ІП, працюватиме з понеділка по п'ятницю у вказані години (8 годин на день), а ІП – з понеділка по п'ятницю (10 годин на день), при цьому кожні останні вихідні місяця (5 годин на день) він також буде відчинений (5 годин на день).

1.2. Усі заходи, заходи в МЦ відбуватимуться відповідно до прийнятого графіку діяльності МЦ, який буде опублікований на веб-сайті МЦ та в соціальних мережах МЦ, при цьому це буде не менше двох заходів на місяць, враховуючи, що не менше один захід на місяць

проводитиметься у вихідні дні.

1.3. Діяльність МЦ, зокрема, стосується:

А. збільшення громадянської активності іноземців та представників національних та етнічних меншин, які проживають у Кракові, та інтеграція з жителями Кракова;

Б. освітня підтримка іноземців та представників національних та етнічних меншин, які проживають у Кракові

1.4. В рамках МЦ включатимуть сторінку МЦ та ІП на сайті www.otwarty.krakow.pl, сторінку МЦ та ІП у Facebook, Twitter, Instagram та YouTube у співпраці з Департаментом багатокультурності та соціальних проектів Відділу соціальної політики та Здоров'я.

1.5. Вся інформація на веб-сайті, фан-сторінках та в створених подіях буде опублікована щонайменше чотирма мовами: польською, англійською, українською, російською, за винятком, якщо цього не дозволяє носій, який використовується.

1.6. Координатор МЦ буде постійно контактувати з Департаментом багатокультурності та соціальних проектів Відділу соціальної політики та охорони здоров'я, в тому числі систематично надсилати всю необхідну інформацію щодо МЦ та ІП на адресу Otwarty@um.krakow.pl, зокрема щодо оголошення робочих годин ІП, заходів, зустрічей, соціальних, інформаційних та рекламних заходів, організованих у рамках МЦ.

1.7. Для цілей МЦ буде створена скринька електронної пошти, якою буде займатися координатор МЦ

1.8. Додатково в рамках МЦ буде відкрито телефонну лінію, яку буде обслуговувати координатор МЦ, у вівторок з 10.00 до 14.00 та по четвергах з 14.00 до 18.00, а в інші дні можна буде залишити повідомлення на автовідповідачі МЦ.

2. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ПУНКТ ДЛЯ ІНОЗЕМЦІВ (далі ІП)

§1

Предмет наданих послуг

У рамках діяльності ІП будуть надаватися консультації щодо:

1. послуги, які надає муніципалітет Кракова щодо:

- 1) освіти;
- 2) медичного обслуговування;
- 3) культури;
- 4) соціальної допомоги;
- 5) ринку праці, реєстрації, працевлаштування, пільг безробітним та особам, які перебувають у кризових ситуаціях;
- 6) отримання посвідчення водія, номера PESEL, реєстрації народження та смерті;
- 7) соціальної допомоги та користування сімейними виплатами;
- 8) інвалідності;

і

2. поради щодо:

- 1) надання допомоги жертвам дискримінації чи насильства;
- 2) оренда квартир та положення про оренду приміщень та квартир у Польщі;
- 3) безкоштовні та комерційні курси для іноземців, що проводяться в Кракові;
- 4) інші важливі життєві справи.

3. загальні відомості про процедури легалізації перебування, отримання Карти поляка, отримання громадянства та дозволу на роботу.

§2.

Організація.

1. Інформаційний пункт працюватиме з понеділка по п'ятницю з 9.00 до 19.00 (10 годин на добу) та в останні вихідні місяця, субота – неділя, з 9.00 до 14.00.
2. У рамках діяльності ІП можна буде отримати консультації польською, англійською, російською та українською мовами, а також використовувати базу перекладачів – волонтерів з інших мов, залежно від потреб клієнтів.
3. Після реалізації послуги клієнту буде запропоновано заповнити анонімну анкету для надання відгуку. Анкетування буде добровільне, але дозволить підвищити якість наданих послуг та перевірити ефективність роботи ІП.
4. У соціальних мережах та на веб-сайтах, присвячених ІП, також буде розміщена актуальна інформація про справи, що стосуються іноземців, нові правила тощо.
5. У межах пункту буде відокремлено наступне:
 - а) відділ загальної інформації,
 - б) Відділ юридичної консультації
6. Відділ загальної інформації відповідає за роботу Пункту, приймає заявки від Бенефіціарів Пункту (включаючи перевірку відповідності критеріям отримання юридичної консультації, підтвердженої у формі), їх правильну категоризацію та реалізацію.
7. Відділ юридичних консультацій надає юридичні консультації з питань, переданих відділом загальної інформації.
8. Працівники відділу загальної інформації та відділу юридичної консультації організовують періодичні зустрічі, під час яких підводять підсумки та оцінюють роботу Пункту за минулий період. Координатор МЦ може брати участь у нарадах.

§3

Порядок прийому заявок від бенефіціарів Пункту.

1. Подання бенефіціарів класифікуються як:
 - а) потреба в інформації та загальних рекомендаціях
 - б) потребують юридичної консультації
2. Категоризацію здійснює відділ загальної інформації. Відділ загальної інформації відповідає за правильну категоризацію заяви.
3. Повідомлення, що потребують загальної інформації, обробляються Відділом загальної інформації, надаючи бенефіціарам інформацію та загальні поради у формі, адаптованій до потреб бенефіціара (дистанційно, по телефону, онлайн, стаціонарно), у найкоротші терміни з урахуванням складності. справи.
4. Звіти, які потребують юридичної консультації, направляються відділом загальної інформації до Відділу юридичної консультації.

§4

Відділ загальної інформації

1. Поради, що потребують інформації або загальні поради, будуть надаватися телефоном, електронною поштою, онлайн (у формі розмов, зустрічей на загальнодоступних і безкоштовних комунікаційних платформах та контактів у соціальних мережах МЦ), особистих (залежно від епідемічної ситуації, в офісі МЦ). Форма зв'язку визначається індивідуально та підлаштовується під уподобання клієнта та тип справи і можливості МЦ.

§5**Відділ юридичної консультації**

1. Направлення справ до юридичного відділу.

1.1. Відділ юридичної консультації надає бенефіціарам ІІІ Юридичної консультації з питань, отриманих від відділу загальної інформації або прийнятих під час виконання обов'язків, зазначених у абз. §5 пункт 4.3 цього Положення.

1.2. Відділ юридичних консультацій надає юридичні консультації з належною ретельністю, використовуючи знання та досвід юристів Департаменту. Відділ юридичної консультації відповідає за дотримання належної старанності при розгляді питань, отриманих від Департаменту загальної інформації, відповідно до процедури, описаної в цьому Положенні. Департамент юридичних консультацій не несе відповідальності за консультації, які виходять за рамки, визначені цією процедурою.

1.3. Якщо заяву віднесено до категорії, що потребує юридичної консультації, відділ загальної інформації передає справу до відділу юридичних консультацій разом із формою, заповненою перевіченим бенефіціаром.

1. Передача справ відбувається один раз на добу.

2. Прийом справ відділом правової інформації відбувається в робочий день інформаційного пункту, наступного за днем подання справ відділом загальної інформації.

3. Форма, про яку йдеться у розд. 1.3. включає, зокрема, наступне інформація:

а) контактні дані бенефіціара,

б) бажаний спосіб спілкування бенефіціаром (письмові поради, засоби дистанційного спілкування, особистий контакт),

в) короткий опис справи з інформацією про наявність у справі певної дати та вказівкою на місце проживання одержувача (законне перебування, відсутність документів, що є підставою для законного перебування).

4. Користуючись юридичною консультацією, бенефіціар погоджується на:

а) передачу справи до юридичного відділу

б) виконання обов'язку надати адвокату повну та вичерпну інформацію про стан справи,

в) юридична консультація ґрунтується на змісті інформації та документів, наданих бенефіціаром,

г) адвокат надає консультації з належною ретельністю, враховуючи свої знання та досвід,

д) особа, яка її надала, відповідає за зміст юридичної консультації,

ф) інформаційне положення RODO.

5. Зміст фор ІІІ ми та декларації буде доступний для бенефіціарів на веб-сайті та в інших каналах комунікації ІІІ та МЦ (соціальні мережі).

6. Порядок надання юридичної консультації та час розгляду звернення.

6.1. Відділ юридичної консультації надає консультації відповідно до порядку надходження справ.

6.2. У першу чергу можуть розглядатися випадки, коли термін спливає або у вигодонабувача немає документів, що є підставою для законного перебування.

6.3. Час очікування виконання повідомлення (юридичної консультації) залежить від кількості отриманих повідомлень та обставин, зазначених у розд. 2.2.

2. Форма надання юридичної консультації.

2.1. Юридичні консультації надаються в письмовій або усній формі (засоби дистанційного спілкування, очні зустрічі).

2.2. Форму надання юридичної консультації бенефіціару вирішує особа, яка приймає повідомлення, у відділі юридичної консультації з урахуванням таких факторів:

а) переваги та доступність часу бенефіціара

- б) ступінь складності справи
- в) статус проживання бенефіціара
- д) специфічні потреби бенефіціара (зокрема: рівень освіти, мовні навички, досвід дискримінації чи насильства).

3. Обсяг та спосіб надання юридичної консультації.

3.1. Юридичні консультації надаються юрисконсультами або під їх наглядом. Юридична допомога не включає представництво чи захист в державних установах та судах.

3.2. Додатково один раз на тиждень протягом 3 годин чергує юрисконсульт. Під час чергування він приймає звіти або надає безпосередньо інформацію чи юридичну консультацію, якщо це дозволяє характер звіту. У зв'язку з епідемічним станом чергування здійснюється із використанням засобів дистанційного зв'язку. Залежно від поточної епідемічної ситуації або особливих потреб заявників, чергування може здійснюватися у формі особистих зустрічей з бенефіціарами.