

REGULAMIN

FUNKCJONOWANIA CENTRUM WIELOKULTUROWEGO (dalej także CW) W KRAKOWIE ORAZ PUNKTU INFORMACYJNEGO DLA OBCOKRAJOWCÓW (dalej także PIO)

Nadrzędną zasadą niniejszego Regulaminu, którą powinni kierować się wszyscy pracownicy, wolontariusze i odbiorcy Centrum Wielokulturowego i Punktu Informacyjnego, jest poszanowanie godności innych, bez uprzedzeń ze względu na ich wiek, pochodzenie, miejsce zamieszkania, wykształcenie, czy status społeczny. Dodatkowo pracownicy i wolontariusze CW i PIO powinni udzielać pomocy i wsparcia beneficjentom.

Niedozwolona jest również w ramach działania CW i PIO jakakolwiek *agitacja polityczna, propagowanie działalności formacji religijnych, czy prowadzenie działalności komercyjnej.*

Pracownicy i wolontariusze CW i PIO:

- powinni wykonywać swoje obowiązki rzetelnie i bezstronnie, wykorzystując w sposób najlepszy swoją wiedzę i umiejętności;
- powinni zawsze działać 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;
- powinni być otwarci na współpracę i korzystanie z doświadczenia i wiedzy współpracowników, a w przypadku braku wiedzy specjalistycznej, do korzystania z pomocy ekspertów.

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

- w realizowanych zadaniach powinni traktować równo wszystkich i nie ulegać żadnym naciskom;
- nie powinni dopuszczać do podejrzeń o związek między interesem publicznym i prywatnym;

- nie powinni podejmować żadnych prac ani zajęć, które kolidują z obowiązkami służbowymi;
- od przyszłych i aktualnych beneficjentów nie powinni przyjmować żadnych korzyści materialnych lub osobistych, ani obietnic takich korzyści;
- nie powinni ujawniać informacji poufnych ani wykorzystywać ich dla korzyści finansowych lub osobistych, zarówno w trakcie, jak i po zakończeniu zatrudnienia.

Pracownicy i wolontariusze podczas wykonywania swoich obowiązków powinni być neutralni politycznie tj. nie manifestować publicznie w miejscu pracy i przy wykonywaniu obowiązków służbowych swoich poglądów i sympatii politycznych, rzetelnie realizując swoje zadania i obowiązki, bez względu na własne przekonania i polityczne poglądy, dystansując się od wszelkich wpływów i nacisków politycznych, które mogą prowadzić do działań stronniczych, nie angażując się w działania, które mogłyby służyć ugrupowaniom politycznym.

I. CENTRUM WIELOKULTUROWE zostało powołane w wyniku rozstrzygnięcia konkursu dot. zadania publicznego pn. „Centrum Wielokulturowe” w zakresie działalności na rzecz integracji cudzoziemców, ogłoszonego przez Prezydenta Miasta Krakowa.

1. CW jest czynne pięć dni w tygodniu w wyznaczonych godzinach, przy czym ze względu na aktywności realizowane w weekendy, poszczególne dni działalności będą regulowane harmonogramem wydarzeń, umieszczonym na stronie www, a PIO od poniedziałku do piątku (8 godzin dziennie) w godzinach 9.00 - 17.00.
2. Wszystkie działania, aktywności w CW i PIO odbywają się zgodnie z przyjętym harmonogramem działań CW i PIO, który powinien być opublikowany w zakładce CW, na stronie Otwartego Krakowa oraz w social mediach CW i PIO, przy czym, w przypadku CW, jest to minimum jedna aktywność tygodniowo, z uwzględnieniem, iż minimum jedna aktywność w miesiącu odbywa się w weekend.
3. Działania CW dotyczą w szczególności :
 - wzrostu zaangażowania obywatelskiego cudzoziemców mieszkających w Krakowie, włączenia ich w działania na rzecz lokalnej społeczności oraz integracji z mieszkańcami Krakowa;

- wsparcia edukacyjnego cudzoziemców i przedstawicieli mniejszości narodowych i etnicznych mieszkających w Krakowie.
4. W ramach CW jest obsługiwana zakładka CW i PIO na stronie www.otwarty.krakow.pl, prowadzone konto CW i PIO na Facebooku oraz Instagramie, we współpracy z Referatem ds. Wielokulturowości i Projektów Społecznych Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia Urzędu Miasta Krakowa.
 5. Wszystkie informacje na stronie, fanpage'ach oraz w tworzonych wydarzeniach są publikowane minimum w czterech językach: polskim, angielskim, ukraińskim, rosyjskim, chyba że nie pozwala na to wykorzystywane medium.
 6. Osoba koordynująca CW jest w stałym kontakcie z Referatem ds. Wielokulturowości i Projektów Społecznych Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia UMK, w tym systematycznie przesyła wszystkie niezbędne informacje dot. CW i PIO na adres otwarty@um.krakow.pl, w szczególności dotyczące ogłaszania dyżurów PIO, wydarzeń, spotkań, działań społecznych i informacyjno – promocyjnych organizowanych w ramach CW.
 7. Na potrzeby CW działa skrzynka mailowa, którą obsługuje osoba koordynująca CW.
 8. Dodatkowo w ramach CW działa telefon informacyjny, który obsługiwany jest przez osobę koordynującą CW, w czasie pracy CW, a w pozostałe dni będzie można zostawić wiadomość na automatycznej sekretarce CW.

II. PUNKT INFORMACYJNY DLA OBCOKRAJOWCÓW (PIO)

Przedmiot świadczonych usług. W ramach działalności PIO są udzielane porady z zakresu:

1. Usług oferowanych przez Gminę Miejską Kraków;
 - edukacji;
 - służby zdrowia;
 - kultury;

- pomocy społecznej oraz korzystania ze świadczeń rodzinnych;
 - rynku pracy, meldunku, zatrudnienia, świadczeń realizowanych na rzecz bezrobotnych i osób w sytuacjach kryzysowych;
 - uzyskanie prawa jazdy, nr PESEL, rejestracji urodzeń i zgonów;
 - niepełnosprawności;
2. Konsultacji jakie dotyczą:
- pomocy ofiarom dyskryminacji lub przemocy;
 - wynajmu mieszkań oraz przepisów wynajmu lokali i mieszkań w Polsce;
 - kursów bezpłatnych oraz komercyjnych dla cudzoziemców realizowanych terenie Krakowa;
 - informacje dot. osób ze statusem UKR;
 - innych ważnych spraw życiowych.
3. Ogólne informacje na temat procedur związanych z legalizacją pobytu, uzyskania Karty Polaka, uzyskania obywatelstwa oraz pozwolenia o pracę.
4. Organizacja:
- Punkt Informacyjny jest czynny od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00 – 17.00 (pięć dni w tygodniu, 8 godzin dziennie).
 - W ramach działalności PIO, istnieje możliwość uzyskania porad w języku polskim, angielskim, ukraińskim i rosyjskim oraz możliwość skorzystania z bazy tłumaczy – wolontariuszy z innych języków, w zależności od potrzeb beneficjentów.
 - Po realizacji zgłoszenia beneficjent jest poproszony o wypełnienie anonimowej ankiety ewaluacyjnej, która jest dobrowolna, jednak pozwoli poprawić jakość świadczonych usług oraz zweryfikować skuteczność działania PIO.
 - Na kanałach social mediów oraz zakładce na stronie www Otwartego Krakowa, poświęconej PIO, są umieszczane także bieżące informacje dot. spraw cudzoziemskich, nowych przepisów itd.
5. W ramach PIO wydzielony jest :
- Dział Informacji Ogólnych;
 - Dział Porad Specjalistycznych, w tym Prawnych i Psychologicznych.

5.1 Dział Informacji Ogólnej jest odpowiedzialny za działalność Punktu, przyjmowanie zgłoszeń od beneficjentów Punktu (w tym weryfikację spełnienia kryteriów uzyskania porady prawnej), ich prawidłową kategoryzację i realizację.

5.2 Dział Porad Specjalistycznych świadczy m in. porady prawne i konsultacje psychologiczne w sprawach przekazanych przez Dział Informacji Ogólnej.

5.3 Pracownicy Działu Informacji Ogólnych oraz Działu Porad Specjalistycznych organizują okresowe spotkania, w trakcie których dokonują podsumowania oraz ewaluacji pracy Punktu w minionym okresie. W spotkaniach może uczestniczyć osoba koordynująca CW.

6. Procedura przyjmowania zgłoszeń od beneficjentów Punktu. Zgłoszenia beneficjentów są kategoryzowane jako:

- wymagające informacji i porady ogólnej;
- wymagające porad specjalistycznych.

6.1 Kategoryzacji dokonuje Dział Informacji Ogólnej. Dział Informacji Ogólnej odpowiada za prawidłowe skategoryzowanie zgłoszenia.

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

6.3 Zgłoszenia wymagające porady prawnej Dział Informacji Ogólnej kieruje do Działu Porad Specjalistycznych, w tym prawnika.

7. Dział Informacji Ogólnej:

- 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 PIO), osobistej, w siedzibie PIO).
- Forma komunikacji będzie każdorazowo ustalana indywidualnie i dopasowywana do preferencji klienta, rodzaju sprawy oraz możliwości PIO.

8. Dział Porad Specjalistycznych. Kierowanie spraw do Działu Porad Specjalistycznych, w tym prawnika, który:
- Udziela beneficjentom Punktu porad prawnych w sprawach przyjętych od Działu Informacji Ogólnej lub przyjętych podczas dyżuru.
 - Świadczy porady prawne z zasadą dochowania należytej staranności, z wykorzystaniem wiedzy i doświadczenia prawników Działu.
 - Odpowiada za dochowanie należytej staranności przy obsłudze spraw przyjętych od Działu Informacji Ogólnej, zgodnie z procedurą opisaną w niniejszym Regulaminie.
 - Nie ponosi żadnej odpowiedzialności za porady udzielane poza zakresem określonym w niniejszej procedurze.
 - W przypadku skategoryzowania zgłoszenia jako wymagającego porady prawnej Dział Informacji Ogólnej przekazuje sprawę do prawnika.
 - Przekazanie spraw następuje raz dziennie, w dni od poniedziałku do piątku.
9. Przyjęcie spraw przez Dział Porad Specjalistycznych następuje w dniu roboczym pracy PIO następującym po dniu, w którym sprawy zostały przekazane przez Dział Informacji Ogólnej.
10. Korzystając z porady prawnej, beneficjent zapoznaje się z informacją oraz wyraża zgodę na:
- przekazanie sprawy do specjalisty,
 - wypełnienie obowiązku przekazania prawnikowi pełnych i wyczerpujących informacji o stanie sprawy,
 - porada prawna jest oparta o treść informacji i dokumentów udostępnionych przez beneficjenta,
 - prawnik udziela porady z zachowaniem należytej staranności, z uwzględnieniem swojej wiedzy i doświadczenia,
 - za treść porady prawnej odpowiada osoba, która jej udzieliła,
 - klauzula informacyjna RODO.
11. Prawnik udziela porad wedle kolejności wpływu spraw.

12. Sprawy, w których biegnie termin lub beneficjent nie posiada dokumentów stanowiących podstawę legalnego pobytu mogą być obsługiwane w pierwszej kolejności.
13. Czas oczekiwania na realizację zgłoszenia (udzielenia porady prawnej) jest zależny od ilości przyjętych zgłoszeń oraz rodzaju sprawy.
14. Forma udzielania porad specjalistycznych:
- porady specjalistyczne udzielane są w formie pisemnej lub ustnej (środki porozumiewania się na odległość, osobiste spotkania),
 - o formie udzielenia porady specjalistycznej beneficjentowi decyduje osoba przyjmująca zgłoszenie w Dziale Porad Specjalistycznych, z uwzględnieniem następujących czynników:
 - preferencja i dostępność czasowa beneficjenta
 - stopień złożoności sprawy
 - status pobytowy beneficjenta
 - szczególne potrzeby beneficjenta (w szczególności: poziom wykształcenia, znajomość języka, doświadczenie dyskryminacji lub przemocy).
15. Zakres i sposób świadczenia porad prawnych:
- Porady prawne udzielane są przez lub pod nadzorem radców prawnych.
 - Pomoc prawna nie obejmuje występowania przed urzędami i sądami w charakterze pełnomocnika lub obrońcy
 - 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.
16. Kwestie, które nie zostały poruszone w regulaminie PIO rozstrzyga osoba koordynująca PIO w Krakowie.

Załącznik 1 do Regulaminu

REGULAMIN UŻYTKOWANIA LOKALU CENTRUM WIELOKULTUROWEGO, KTÓRY MIEŚCI SIĘ PRZY UL. ZABŁOCIE 20 W KRAKOWIE

Dzień dobry, miło Cię widzieć! Witamy w Centrum Wielokulturowym, które jest przestrzenią wspólną i ważne, żebyśmy wszyscy dbali o to miejsce! Pamiętaj, że w czasie Twojego pobytu w Centrum mogą być osoby/pracownicy, którzy dzielą wspólną przestrzeń. Staramy się nie przeszkadzać innym osobom w ich pracy.

Oto kilka zasad, które w tym pomogą:

- Centrum Wielokulturowe w Krakowie jest miejscem otwartym dla osób, które biorą nieodpłatny udział w wydarzeniach odbywających się na jego terenie.
- Osoby uczestniczące w wydarzeniach powinny kierować się zasadami poszanowania godności innych, bez uprzedzeń ze względu na ich wiek, pochodzenie, miejsce zamieszkania, wykształcenie, poglądy, czy status społeczny.
- Osoby przebywające w Centrum Wielokulturowym w Krakowie powinny zachowywać się życzliwie i z szacunkiem w stosunku do innych uczestników wydarzeń.
- Na terenie Centrum Wielokulturowego oraz Punktu Informacyjnego dla Obcokrajowców obowiązuje bezwzględny zakaz spożywania alkoholu i palenia papierosów, w tym elektronicznych.
- Osoby pod wpływem używek, naruszające regulamin, agresywne, zagrażające bezpieczeństwu i zdrowiu innych oraz nie wykonują poleceń pracowników Centrum, będą wypraszane.
- Osoby korzystające z przestrzeni i zasobów Centrum Wielokulturowego w Krakowie powinny przestrzegać zasad bezpieczeństwa, przeciwpożarowych, porządkowych oraz BHP.

- Toaleta, aneks kuchenny, wspólna przestrzeń dostępne są dla wszystkich osób korzystających z przestrzeni Centrum Wielokulturowego w Krakowie. To wspólna przestrzeń, dlatego każdy powinien zostawić po sobie porządek.
- Rzeczy i wyposażenie są własnością Centrum Wielokulturowego w Krakowie i można z nich korzystać tylko na miejscu, nie można ich wynosić i zabierać. Ponadto osoby korzystające z zasobów CW powinny dbać o powierzony sprzęt i wyposażenie pomieszczeń – odpowiedzialność za zniszczenia wynikające z niewłaściwego użytkowania wyposażenia sali zajęciowej, ponosi osoba nie przestrzegająca zasad ich użytkowania.
- Na wydarzenia odbywające się w Centrum Wielokulturowym obowiązują wcześniejsze zapisy, poprzez formularze zgłoszeniowe dostępne w Social Mediach i na stronie www Centrum Wielokulturowego w Krakowie. O uczestnictwie w wydarzeniach decyduje kolejność zgłoszeń.
- Osoby do 16 roku życia powinny znajdować się pod opieką dorosłego opiekuna. Opiekun ponosi odpowiedzialność za niepełnoletniego uczestnika zajęć.
- Centrum Wielokulturowe w Krakowie nie ubezpiecza osób uczestniczących w wydarzeniach od nieszczęśliwych wypadków oraz nie odpowiada za kontuzje, ani nieszczęśliwe wypadki. Zapisując się na wydarzenia osoby uczestniczące powinny być świadome własnego stanu zdrowia oraz kondycji fizycznej i psychicznej, a w wydarzeniach uczestniczą na własną odpowiedzialność.
- Centrum Wielokulturowe w Krakowie nie zobowiązuje się do pilnowania i przechowywania rzeczy pozostawionych na jego terenie i nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w tych pomieszczeniach.
- Kwestie, które nie zostały poruszone w regulaminie rozstrzyga osoba koordynująca Centrum Wielokulturowe w Krakowie.
- Osoby uczestniczące w wydarzeniach organizowanych przez Centrum Wielokulturowe w Krakowie oraz korzystające z jego przestrzeni zobowiązują się do przestrzegania powyższego regulaminu, a także regulaminu obiektu Budynku A Kłostka Innowacji Społeczno-Gospodarczych Zabłocie 20, w którego przestrzeni działa Centrum i Punkt.

- Regulamin działania Centrum Wielokulturowego, Punktu Informacyjnego oraz Klastra Innowacji Społeczno-Gospodarczych, dostępne są w 4 językach na stronie <https://otwarty.krakow.pl/> w zakładce Centrum Wielokulturowe oraz w wersji papierowej w siedzibie Centrum.