

## СТАТУТ

### О ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ МУЛЬТИКУЛЬТУРНОГО ЦЕНТРА (далее МЦ) В КРАКОВЕ ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ПУНКТ ДЛЯ ИНОСТРАНЦЕВ (далее ИП)

Главный принцип Статута, 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.*

Сотрудники и волонтеры МЦ, включая ИП обязаны:

- выполнять свои обязанности добросовестно и беспристрастно, максимально используя свои знания и навыки;
- всегда действовать в соответствии с законом и без лишних проволочек, с чуткостью к лицу, для которого предоставляют услуги, с доброй волей, не руководствуясь эмоциями, одинаково относясь к бенефициарам в подобных обстоятельствах,
- быть открытыми к сотрудничеству и использованию опыта и знаний коллег, а при отсутствии специальных знаний готовыми воспользоваться помощью экспертов.

Сотрудники и волонтеры прилагают все усилия для того, чтобы их поведение было открытым, понятным и свободным от подозрений в любой форме собственных интересов или коррупции, а именно:

- одинаково относятся ко всем в выполнении заданий и не поддаются никакому давлению,
- не допускают каких-либо подозрений о связи общественных и частных интересов,

- не предпринимают никаких работ или действий, которые противоречили бы их служебным обязанностям,
- не принимают каких-либо материальных или личных выгод или обещаний таких выгод от будущих и текущих бенефициаров,
- 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. 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.**

1. МЦ работает пять дней в неделю в определенные часы, при этом, с учетом активностей, которые проводятся в выходные, конкретные дни работы будут регулироваться графиком мероприятий, размещенным на веб-сайте, ИП работает с понедельника по пятницу (8 часов в день) с 9:00 до 17:00.
2. Все мероприятия и действия в МЦ и ИП проводятся в соответствии с утвержденным графиком МЦ и ИП, который должен быть опубликован на вкладке МЦ на веб-сайте Открытого Кракова, а также в социальных сетях МЦ и ИП. В случае МЦ это минимум одна активность каждую неделю, с учетом того, что не менее чем одна активность в месяц происходит в выходные.
3. Деятельность МЦ касается в частности :

- повышения гражданской активности иностранцев, проживающих в Кракове, их привлечение к деятельности местной общины и интеграции с жителями Кракова;
  - образовательная поддержка иностранцев и представителей национальных и этнических меньшинств, проживающих в Кракове.
4. В рамках МЦ создана страница МЦ и ИП на сайте [www.otwarty.krakow.pl](http://www.otwarty.krakow.pl), а также страницы МЦ и ИП в Facebook и Instagram в сотрудничестве с Департаментом многокультурности и социальных проектов Отдела социальной политики и Здоровья.
  5. Вся информация на веб-сайте, фан-страницах и в созданных мероприятиях будет опубликована как минимум на четырех языках: польском, английском, украинском, русском, за исключением, если этого не позволяет используемый носитель.
  6. Координатор МЦ будет постоянно контактировать с Департаментом многокультурности и социальных проектов Отдела социальной политики и здравоохранения муниципалитета города Кракова, в том числе систематически присылать всю необходимую информацию о МЦ и ИП на адрес [otwarty@um.krakow.pl](mailto:otwarty@um.krakow.pl), в частности относительно объявления рабочих часов ИП, мероприятий, встреч, социальных, информационных и рекламных мероприятий, организованных в рамках МЦ.
  7. Для целей МЦ будет создан ящик электронной почты, который будет обслуживать координатор МЦ
  8. Дополнительно в рамках МЦ будет создана телефонная линия, которую будет обслуживать координатор МЦ, в рабочие часы МЦ, а в другие дни можно будет оставлять сообщения на автоответчике МЦ.

## **II. ИНФОРМАЦИОННЫЙ ПУНКТ ДЛЯ ИНОСТРАНЦЕВ (далее ИП)**

**Предмет предоставляемых услуг.** В рамках деятельности ИП будут предоставляться консультации по направлениям:

1. услуги, которые предоставляет муниципалитет города Кракова относительно:
  - образования;
  - медицинского обслуживания;
  - культуры;
  - социальной помощи и получения семейных льгот;
  - рынка труда, регистрации, трудоустройства, помощи, предоставляемой безработным и людям в кризисных ситуациях
  - получение водительских прав, номера PESEL, регистрация рождения и смерти;
  - инвалидности;
2. рекомендации, которые касаются:
  - помощи жертвам дискриминации или насилия;
  - аренды жилья и жилищного законодательства в Польше;
  - бесплатных и платных курсов для иностранцев на территории Кракова;
  - информации о лицах со статусом UKR;
  - других важных жизненных вопросов.
3. Общая информация о процедурах, связанных с легализацией пребывания, получением карты поляка, гражданства и разрешения на работу.
4. Организация:
  - Информационный пункт работает с понедельника по пятницу с 9.00 до 17.00 (пять дней в неделю, 8 часов в день).
  - В рамках деятельности ИП можно получить консультации на польском, английском, русском и украинском языках, а также воспользоваться базой данных волонтеров-переводчиков с других языков, в зависимости от потребностей бенефициаров.
  - После реализации заявки бенефициара попросят заполнить анонимную оценочную анкету, которая является добровольной, но позволит улучшить качество предоставляемых услуг и проверить эффективность работы ИП.
  - На каналах социальных сетей и во вкладке на сайте "Открытый Краков", посвященной ИП, также публикуется актуальная информация о внешней политике, новом законодательстве и тому подобное.
5. В рамках PIO созданы отдельные подразделения:

- Отдел общей информации;
- Отдел профессиональных консультаций, включая юридические и психологические услуги.

5.1. Отдел общей информации отвечает за работу Пункта, прием заявок от бенефициаров Пункта (включая проверку соответствия критериям для получения юридической консультации), их правильную классификацию и реализацию.

5.2. Отдел профессиональных консультаций предоставляет, среди прочего, юридические и психологические консультации по делам, переданным отделом общей информации.

5.3. Сотрудники отдела общей информации и профессиональных консультаций организуют периодические встречи для анализа и оценки работы ИП за прошедший период. Координатор МЦ может присутствовать на совещаниях.

6. Процедура приема заявок от бенефициаров Пункта. Заявки бенефициаров делятся на категории:

- нуждаются в информации и общих рекомендациях,
- которые нуждаются в консультациях специалистов.

6.1. Классификация осуществляется отделом общей информации. Отдел общей информации отвечает за правильную классификацию заявки.

6.2. Запросы, требующие общей информации, обрабатываются отделом общей информации, который предоставляет бенефициарам общую информацию и консультации в форме, адаптированной к потребностям бенефициара (по телефону, онлайн, лично), как можно быстрее, принимая во внимание сложность дела.

6.3. Заявки, требующие юридической или психологической консультации, передаются в отдел профессиональных консультаций.

7. Отдел общей информации:

- Консультации, требующие информации или общих советов, будут предоставляться по телефону, электронной почте, онлайн (в форме звонков, встреч на коммуникационных платформах, которые являются общедоступными и бесплатными, а также контактов на каналах социальных сетей ИП, стационарно, в помещении ИП).
  - Форма общения будет определяться в каждом конкретном случае с учетом потребностей клиента, типа дела и возможностей ИП.
8. Отдел консультаций профессиональных. Передача дел в отдел консультаций профессиональных, в том числе юриста, который:
- Предоставляет юридические консультации бенефициарам Пункта по вопросам, полученным от отдела общей информации или во время дежурства.
  - Предоставляет юридические консультации с должной тщательностью, опираясь на знания и опыт юристов Отдела.
  - Несет ответственность за проявление должной тщательности при рассмотрении дел, полученных от отдела общей информации, в соответствии с процедурой, описанной в настоящем Статуте.
  - Не несет ответственности за советы, предоставленные вне этой процедуры.
  - Если запрос классифицируется как требующий юридической консультации, отдел общей информации перенаправляет его в отдел консультаций профессиональных, в том числе юридических
  - Передача дел осуществляется один раз в сутки, с понедельника по пятницу.
9. Прием дел отдела профессиональных консультаций осуществляется в течение рабочего дня, следующего за днем, когда дело было передано отделом общей информации.
10. Получая консультацию юриста, бенефициар ознакомливается с информацией и соглашается на:
- передачу дела к специалисту,
  - обязуется предоставлять юристу полную и исчерпывающую информацию о состоянии дела,

- юридическая консультация основывается на содержании информации и документов, предоставленных бенефициаром,
- юрист должен предоставлять консультацию с должной тщательностью, учитывая свои знания и опыт,
- за содержание юридической консультации несет ответственность лицо, которое ее предоставило,
- информационное положение RODO.

11. Юрист предоставляет консультации в порядке поступления дел.

12. В первую очередь рассматриваются случаи, когда срок пребывания истекает или бенефициар не имеет документов, которые являются основанием для легального пребывания.

13. Время ожидания на рассмотрение обращения (предоставление юридической консультации) зависит от количества полученных обращений и типа дела.

14. Форма предоставления консультации специалиста:

- профессиональные консультации предоставляются в письменной или устной форме (средства дистанционной связи, стационарно),
- форма, в которой профессиональная консультация предоставляется бенефициару, определяется лицом, принимающим заявление в отделе профессионального консультирования, принимая во внимание следующие факторы:
  - потребности бенефициара и наличие времени
  - сложность дела
  - статус пребывания бенефициара
  - особенности бенефициара (в частности: уровень образования, знание языка, опыт дискриминации и/или насилия)

15. Объем и способ предоставления юридических консультаций:

- Юридические консультации предоставляются юристами или под наблюдением юристов.
- Правовая помощь не включает представительство в органах власти и судах в качестве представителя или защитника.

- Кроме того, раз в неделю в течение 3 часов юрист находится на дежурстве, во время которого он принимает заявления или предоставляет информацию или юридическую консультацию непосредственно, если это позволяет характер заявления.

16. Вопросы, не урегулированные правилами ИП, решаются координатором ИП в Кракове.



*Приложение 1 к Статуту*

**ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ПОМЕЩЕНИЯМИ МУЛЬТИКУЛЬТУРНОГО ЦЕНТРА,  
РАСПОЛОЖЕННОГО ПО АДРЕСУ: ВУЛ. ZAWŁOCIE 20, В КРАКОВЕ**

Здравствуйтесь, рады вас видеть! Добро пожаловать в Мультикультурный центр, который является общим пространством, и важно, чтобы мы все заботились о нем! Пожалуйста, обратите внимание, что во время вашего пребывания в Центре здесь могут находиться люди/сотрудники, которые разделяют общее пространство. Мы стараемся не мешать другим людям работать.

Вот несколько правил, которые помогут вам в этом:

- Мультикультурный центр в Кракове - это место, открытое для людей, которые бесплатно участвуют в мероприятиях, происходящих в его помещениях.
- Участники мероприятий должны руководствоваться принципами уважения достоинства других людей, несмотря на их возраст, происхождение, место жительства, образование, взгляды или социальный статус.
- Посетители Мультикультурного центра в Кракове должны вести себя вежливо и уважительно по отношению к другим участникам мероприятия.
- В помещениях Мультикультурного центра и Информационного пункта для иностранцев строго запрещено употребление алкоголя и курение, в том числе электронных сигарет.
- Лица, которые находятся под воздействием стимуляторов, нарушают правила и распорядок, проявляют агрессию, угрожают безопасности и здоровью других, не выполняют указания работников Центра, будут удалены.
- Лица, использующие пространство и ресурсы Мультикультурного центра в Кракове, должны соблюдать правила безопасности, пожарной безопасности, порядка и принципов охраны труда.

- Туалет, мини-кухня и зона общего пользования доступны для всех, кто пользуется пространством Мультикультурного центра в Кракове. Это общее пространство, поэтому каждый должен оставлять после себя порядок.
- Предметы и оборудование являются собственностью Мультикультурного центра в Кракове и могут использоваться только на месте; их нельзя выносить или забирать. Кроме того, лица, пользующиеся ресурсами МЦ, должны бережно относиться к доверенному им оборудованию и мебели - ответственность за ущерб, причиненный в результате ненадлежащего использования оборудования в помещении для занятий, несет лицо, которое не соблюдает правила его использования.
- На мероприятия, проходящие в Мультикультурном центре, обязательной является предварительная регистрация с помощью аппликационных форм, доступных в социальных сетях и на веб-сайте Мультикультурного центра в Кракове. Участие в мероприятиях определяется в соответствии с очередностью заявок.
- Лица, не достигшие 16-летнего возраста, должны сопровождаться взрослым опекуном. Опекун несет ответственность за несовершеннолетнего участника.
- Мультикультурный центр в Кракове не страхует участников мероприятий от несчастных случаев и не несет ответственности за травмы или несчастные случаи. Регистрируясь на мероприятия, участники должны осознавать собственное состояние здоровья, физическое и психическое состояние и участвовать в них на собственный риск.
- Мультикультурный центр в Кракове не обязуется охранять или хранить вещи, оставленные в его помещениях, а также не несет ответственности за вещи, оставленные в этих помещениях.
- Вопросы, не урегулированные правилами и положениями, решает лицо, координирующее деятельность Мультикультурного центра в Кракове.
- Лица, участвующие в мероприятиях, организованных Мультикультурным центром в Кракове, и пользующиеся его помещениями, обязаны соблюдать вышеупомянутые правила и положения, а также правила и положения Здания А

Кластера Социально-экономических Инноваций Zabłocie 20, в помещении которого действует Центр и Пункт.

- Правила и положения Мультикультурного центра, Информационного пункта и Кластера Социально-экономических Инноваций доступны на 4 языках на сайте <https://otwarty.krakow.pl/> во вкладке "Мультикультурный центр", а также в печатном виде в главном офисе Центра.