

Положення

ПРО ФУНКЦІОНУВАННЯ МУЛЬТИКУЛЬТУРНОГО ЦЕНТРУ (далі МЦ) В КРАКОВІ ВКЛЮЧАЮЧИ ІНФОРМАЦІЙНИЙ ПУНКТ ДЛЯ ІНОЗЕМЦІВ (далі 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 МЦ та ІП без упереджень щодо їхнього віку, походження, місця проживання, освіти чи соціального статусу.

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

Співробітники та волонтери МЦ, включаючи ІП зобов'язані:

- надійно та неупереджено виконувати свої обов'язки, максимально застосовуючи свої знання та вміння.
- завжди діяти відповідно до закону і без зайвих зволікань, з чуйністю до особи, для якої надають послуги, з доброю волею, не керуючись емоціями, однаково ставлячись до бенефіціарів у подібних обставинах,
- бути відкритими до співпраці та використання досвіду та знань колег, а за відсутності спеціальних знань готовими 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 своїх поглядів та політичних симпатій на робочому місці та при виконанні своїх службових обов'язків, надійно виконують свої завдання та обов'язки незалежно від власних переконань та політичних поглядів, дистанціюються від усіх впливів і політичного тиску, які можуть призвести до упереджених дій, не беруть участі у діяльності, яка може принести користь політичним групам.

I. 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. МЦ працює п'ять днів на тиждень у визначені години, при цьому, з урахуванням активностей, які проводяться у вихідні, конкретні дні роботи будуть регулюватися графіком подій, розміщеним на веб-сайті, ІП працює з понеділка по п'ятницю (8 годин на день) з 9:00 до 17:00.
2. Всі заходи та дії в МЦ і ІП проводяться відповідно до затвердженого графіка МЦ і ІП, який повинен бути опублікований на вкладці МЦ на веб-сайті Відкритого Кракова, а також в соціальних мережах МЦ і ІП. В разі МЦ це є щонайменше одна активність щотижня, з урахуванням того, що не менш ніж одна активність на місяць відбувається у вихідні.
3. Діяльність МЦ стосується зокрема :
 - підвищення громадянської активності іноземців, які проживають у Кракові, їх залучення до діяльності місцевої громади та інтеграції з мешканцями Кракова;
 - освітня підтримка іноземців та представників національних і етнічних меншин, які проживають у Кракові.
4. В рамках МЦ створена сторінка МЦ та ІП на сайті www.otwarty.krakow.pl, а також сторінки МЦ та ІП у Facebook та Instagram у співпраці з Департаментом

багатокультурності та соціальних проектів Відділу соціальної політики та Здоров'я.

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.
6. Координатор МЦ буде постійно контактувати з Департаментом багатокультурності та соціальних проектів Відділу соціальної політики та охорони здоров'я муніципалітету міста Кракова, 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.
7. Для цілей МЦ буде створена скринька електронної пошти, яку обслуговуватиме координатор МЦ
8. Додатково в рамках МЦ буде відкрито телефонну лінію, яку обслуговуватиме координатор МЦ, в робочі години МЦ, а в інші дні можна буде залишати повідомлення на автовідповідачі МЦ.

II. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ПУНКТ ДЛЯ ІНОЗЕМЦІВ (далі ІП)

Предмет наданих послуг. У рамках діяльності ІП будуть надаватися консультації по напрямках:

1. послуги, які надає муніципалітет Кракова щодо:
 - освіти;
 - медичного обслуговування;
 - культури;
 - соціальної допомоги та отримання сімейних пільг;
 - ринку праці, реєстрації, працевлаштування, допомоги, що надається безробітним та людям у кризових ситуаціях
 - отримання водійських прав, номера PESEL, реєстрація народження та смерті;
 - інвалідності;

2. поради що стосуються:

- допомоги жертвам дискримінації або насильства;
- оренди житла та житлового законодавства в Польщі;
- безкоштовних та платних курсів для іноземців на території Кракова;
- інформації про осіб зі статусом UKR;
- інших важливих життєвих питань.

3. Загальна інформація про процедури, пов'язані з легалізацією перебування, отриманням карти поляка, громадянства та дозволу на роботу.

4. Організація:

- Інформаційний пункт працює з понеділка по п'ятницю з 9.00 до 17.00 (п'ять днів на тиждень, 8 годин на день).
- В рамках діяльності ІП можна отримати консультації польською, англійською, російською та українською мовами, а також скористатися базою даних волонтерів-перекладачів з інших мов, залежно від потреб бенефіціарів.
- Після реалізації заявки бенефіціара попросять заповнити анонімну оціночну анкету, яка є добровільною, але дозволить покращити якість наданих послуг та перевірити ефективність роботи ІП.
- На каналах соціальних мереж та у вкладці на сайті "Відкритий Краків", присвяченій ІП, також публікується актуальна інформація про зовнішню політику, нове законодавство тощо.

5. В рамках РІО створено окремі підрозділи :

- Відділ загальної інформації;
- Відділ фахових консультацій, включаючи юридичні та психологічні послуги.

5.1. Відділ загальної інформації відповідає за роботу Пункту, прийом заявок від бенефіціарів Пункту (включаючи перевірку відповідності критеріям для отримання юридичної консультації), їх правильну категоризацію та реалізацію.

5.2. Відділ фахових консультацій надає, серед іншого, юридичні та психологічні консультації у справах, переданих відділом загальної інформації.

5.3. Співробітники відділу загальної інформації та фахових консультацій організують періодичні зустрічі для аналізу та оцінки роботи ІП за минулий період. Координатор МЦ може бути присутнім на нарадах.

6. Процедура прийому заявок від бенефіціарів Пункту. Заявки бенефіціарів поділяються на категорії:

- потребують інформації та загальних порад;
- які потребують консультацій фахівців

6.1. Класифікація здійснюється відділом загальної інформації. Відділ загальної інформації відповідає за правильну класифікацію заявки.

6.2. Запити, що потребують загальної інформації, обробляються відділом загальної інформації, який надає бенефіціарам загальну інформацію та консультації у формі, адаптованій до потреб бенефіціара (телефоном, онлайн, особисто), якнайшвидше, беручи до уваги складність справи.

6.3. Заявки, що потребують юридичної чи психологічної консультації, передаються до відділу фахових консультацій.

7. Відділ загальної інформації:

- Консультації, що потребують інформації або загальних порад, надаватимуться телефоном, електронною поштою, онлайн (у формі дзвінків, зустрічей на комунікаційних платформах, які є загальнодоступними та безкоштовними, а також контактів на каналах соціальних мереж ІП, стаціонарно, у приміщенні ІП).
- Форма спілкування буде визначатися в кожному конкретному випадку з урахуванням потреб клієнта, типу справи та можливостей ІП.

8. Відділ консультацій фахових. Передача справ до відділу консультацій фахових, в тому числі юриста, який:

- Надає юридичні консультації бенефіціарам Пункту з питань, отриманих від відділу загальної інформації або під час чергування.
- Надає юридичні консультації з належною ретельністю, спираючись на знання та досвід юристів Відділу.

- Несе відповідальність за прояв належної ретельності при розгляді справ, отриманих від відділу загальної інформації, відповідно до процедури, описаної в цьому Положенні.
 - Не несе відповідальності за поради, надані поза межами цієї процедури.
 - Якщо запит класифікується як такий, що потребує юридичної консультації, відділ загальної інформації перенаправляє його до відділу консультацій фахових, в тому числі юридичних
 - Передача справ здійснюється один раз на добу, з понеділка по п'ятницю.
9. Прийом справ відділу фахових консультацій здійснюється протягом робочого дня, наступного за днем, коли справа була передана відділом загальної інформації.
10. Отримуючи консультацію юриста, бенефіціар ознайомлюється з інформацією та погоджується на:
- передачу справи до спеціаліста,
 - виконання обов'язку надання юристу повної та вичерпної інформації про стан справи,
 - юридична консультація ґрунтується на змісті інформації та документів, наданих бенефіціаром,
 - юрист повинен надавати поради з належною ретельністю, враховуючи свої знання та досвід,
 - за зміст юридичної консультації несе відповідальність особа, яка її надала,
 - Інформаційне положення RODO.
11. Юрист надає консультації в порядку надходження справ.
12. У першу чергу розглядаються випадки, коли термін перебування закінчується або бенефіціар не має документів, які є підставою для легального перебуван
13. Час очікування на розгляд звернення (надання юридичної консультації) залежить від кількості отриманих звернень та типу справи.
14. Форма надання консультації спеціаліста:

- фахові консультації надаються в письмовій або усній формі (засоби дистанційного зв'язку, стаціонарно),
- Форма, в якій фахова консультація надається бенефіціару, визначається особою, яка приймає заяву у відділі фахового консультування, беручи до уваги наступні фактори:
 - потреби бенефіціара та наявність часу
 - складність справи
 - статус перебування бенефіціара
 - особливості бенефіціара (зокрема: рівень освіти, знання мови, досвід дискримінації чи насильства)

15. Обсяг та спосіб надання юридичних консультацій:

- Юридичні консультації надаються юристами або під наглядом юристів.
- Правова допомога не включає представництво в органах влади та судах в якості представника чи захисника.
- Крім того, раз на тиждень протягом 3 годин юрист чергує за викликом, під час якого він приймає заяви або надає інформацію чи юридичну консультацію безпосередньо, якщо це дозволяє характер заяви.

16. Питання, не врегульовані правилами ІП, вирішуються координатором ІП у Кракові.

Додаток 1 до Положення

**ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ПРИМІЩЕННЯМИ МУЛЬТИКУЛЬТУРНОГО ЦЕНТРУ,
РОЗТАШОВАНОГО ЗА АДРЕСОЮ: ВУЛ. ZAWŁOCIE 20, У КРАКОВІ**

Доброго дня, раді вас бачити! Ласкаво просимо до Мультикультурного центру, який є спільним простором, і важливо, щоб ми всі дбали про нього! Будь ласка, зверніть увагу, що під час вашого перебування в Центрі тут можуть знаходитися люди/співробітники, які поділяють спільний простір. Ми намагаємося не заважати іншим людям працювати.

Ось кілька правил, які допоможуть вам у цьому:

- Мультикультурний центр у Кракові - це місце, відкрите для людей, які безкоштовно беруть участь у заходах, що відбуваються в його приміщеннях.
- Учасники заходів повинні керуватися принципами поваги до гідності інших людей, незважаючи на їхній вік, походження, місце проживання, освіту, погляди чи соціальний статус.
- Відвідувачі Мультикультурного центру у Кракові повинні поводитися ввічливо і шанобливо по відношенню до інших учасників заходу.
- У приміщеннях Мультикультурного центру та Інформаційного пункту для іноземців суворо заборонено вживання алкоголю та куріння, в тому числі електронних сигарет.
- Особи, які перебувають під впливом стимуляторів, порушують правила та розпорядок, проявляють агресію, загрожують безпеці та здоров'ю інших, не виконують вказівки працівників Центру, будуть видалені.
- Особи, які використовують простір та ресурси Мультикультурного центру у Кракові, повинні дотримуватися правил безпеки, пожежної безпеки, порядку та засад охорони праці.

- Туалет, міні-кухня та зона загального користування доступні для всіх, хто користується простором Мультикультурного центру у Кракові. Це спільний простір, тому кожен повинен залишати після себе порядок.
- Предмети та обладнання є власністю Мультикультурного центру в Кракові і можуть використовуватися тільки на місці; їх не можна виносити або забирати. Крім того, особи, які користуються ресурсами МЦ, повинні дбайливо ставитися до довіреного їм обладнання та меблів - відповідальність за шкоду, заподіяну в результаті неналежного використання обладнання в приміщенні для занять, несе особа, яка не дотримується правил його використання.
- На заходи, що відбуваються в Мультикультурному центрі, обов'язковою є попередня реєстрація за допомогою апікаційних форм, доступних у соціальних мережах та на веб-сайті Мультикультурного центру в Кракові. Участь у заходах визначається відповідно до черговості зголошень.
- Особи, які не досягли 16-річного віку, повинні супроводжуватися дорослим опікуном. Опікун несе відповідальність за неповнолітнього учасника.
- Мультикультурний центр у Кракові не страхує учасників заходів від нещасних випадків і не несе відповідальності за травми або нещасні випадки. Реєструючись на заходи, учасники повинні усвідомлювати власний стан здоров'я, фізичний та психічний стан і брати участь у них на власний ризик.
- Мультикультурний центр у Кракові не зобов'язується охороняти або зберігати речі, залишені в його приміщеннях, а також не несе відповідальності за речі, залишені в цих приміщеннях.
- Питання, не врегульовані правилами та положеннями, вирішує особа, яка координує діяльність Мультикультурного центру в Кракові.
- Особи, які беруть участь у заходах, організованих Мультикультурним центром у Кракові, та користуються його приміщеннями, зобов'язані дотримуватися вищезазначених правил і положень, а також правил і положень Будинку А Кластеру Соціально-економічних Інновацій Zabłocie 20, у приміщенні якого діє Центр і Пункт.

- Правила та положення Мультикультурного центру, Інформаційного пункту та Кластеру Соціально-економічних Інновацій доступні 4 мовами на сайті <https://otwarty.krakow.pl/> у вкладці "Мультикультурний центр", а також у друкованому вигляді в головному офісі Центру.