

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 stronnich, nie angażując się w działania, które mogłyby służyć ugrupowaniom politycznym.

Pracownicy i wolontariusze mają obowiązek przestrzegania standardów zawartych w politykach tj.:

- Polityka i etyka postępowania
- Polityka przeciwdziałania wykorzystaniu oraz niegodziwemu traktowaniu w celach seksualnych beneficjentów (PSEA)
- Polityka ochrony małoletnich
- Polityka Informacji Zwrotnej
- Polityka Prywatności i Ochrony Danych Osobowych RODO

- 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 podanych w harmonogramie.
 2. Wszystkie działania, aktywności w CW i PIO odbywają się nieodpłatnie, 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. Integracji Międzykulturowej Wydziału Polityki Społecznej, Równości i Zdrowia.
 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. Integracji Międzykulturowej Wydziału Polityki Społecznej, Równości 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)

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

- a) Usług oferowanych przez Gminę Miejską Kraków;
 - 1) edukacji;
 - 2) służby zdrowia;
 - 3) kultury;
 - 4) pomocy społecznej oraz korzystania ze świadczeń rodzinnych;
 - 5) rynku pracy, meldunku stałego i czasowego, zatrudnienia, świadczeń realizowanych na rzecz bezrobotnych i osób w sytuacjach kryzysowych;
 - 6) uzyskanie prawa jazdy, nr PESEL, rejestracji urodzeń i zgonów;
 - 7) świadczeń dla osób z niepełnosprawnościami;
- b) A także;
 - 1) pomoc w zakresie m.in.: repatriacji, legalizacji pobytu, uzyskania obywatelstwa, procedury uchodźczej;
 - 2) pomocy ofiarom dyskryminacji lub przemocy;
 - 3) wynajmu mieszkań oraz przepisów wynajmu lokali i mieszkań w Polsce;
 - 4) kursów bezpłatnych oraz komercyjnych dla cudzoziemców realizowanych terenie Krakowa;
 - 5) informacje dot. osób ze statusem UKR;
 - 6) innych ważnych spraw życiowych, takich jak rejestracji urodzeń i zgonów, rejestracji ślubów.
- c) Ogólne informacje oraz porady dotyczące usług oferowanych przez urzędy, instytucje, organizacje pozarządowe na terenie gminy Kraków.

2. Organizacja pracy PIO:

- a) Punkt Informacyjny jest czynny od poniedziałku do piątku pięć dni w tygodniu, 8 godzin dziennie.
- b) 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.

- c) 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.
- d) Na kanałach social mediów oraz zakładce na stronie www Otwartego Krakowa, poświęconej PIO, są umieszczane także bieżące informacje dot. spraw cudzoziemskich, nowych przepisów itd.
- e) W ramach PIO wydzielona jest:
 - 1) Sekcja Informacji Ogólnych;
 - Sekcja Informacji Ogólnej jest odpowiedzialna za działalność Punktu, przyjmowanie zgłoszeń od beneficjentów Punktu, ich prawidłową kategoryzację i realizację.
 - 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.
 - 2) Sekcja Porad Specjalistycznych, w tym Prawnych i Psychologicznych:
 - Sekcja Porad Specjalistycznych udziela m.in. porad prawnych oraz konsultacji psychologicznych w sprawach przekazanych przez Sekcję Informacji Ogólnej. W zależności od potrzeb beneficjentów organizowane będą również dyżury innych specjalistów.
 - Pracownicy Sekcji Informacji Ogólnych oraz Sekcji Porad Specjalistycznych organizują okresowe spotkania, w trakcie których dokonują podsumowania oraz ewaluacji pracy Punktu w minionym okresie. W spotkaniach może uczestniczyć osoba koordynująca CW.
- f) Procedura przyjmowania zgłoszeń od beneficjentów Punktu.
 - 1) Zgłoszenia beneficjentów są kategoryzowane jako:
 - wymagające informacji i porady ogólnej;
 - Zgłoszenia wymagające informacji ogólnej obsługuje Sekcja 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.

- wymagające porad specjalistycznych;
- Zgłoszenia wymagające porady prawnej lub porady psychologicznej kierowane są do Sekcji Porad Specjalistycznych, w tym prawnika i psychologa.

g) Zgłoszenia wymagające konsultacji prawnej, kierowane do Sekcji Porad Specjalistycznych do prawnika.

1) Prawnik:

- udziela beneficjentom Punktu porad prawnych w sprawach przyjętych od Sekcji Informacji Ogólnej lub przyjętych podczas dyżuru.
- świadczy porady prawne z zasadą dochowania należytej staranności, z wykorzystaniem wiedzy i doświadczenia prawników Sekcji.
- odpowiada za dochowanie należytej staranności przy obsłudze spraw przyjętych od Sekcji Informacji Ogólnej, zgodnie z procedurą opisaną w niniejszym Regulaminie.
- nie ponosi żadnej odpowiedzialności za porady udzielane poza zakresem określonym w niniejszej procedurze.

2) 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,
- za treść porady prawnej odpowiada osoba, która jej udzieliła,
- klauzula informacyjna RODO.

3) Prawnik udziela porad wedle kolejności wpływu spraw.

4) Sprawy, w których biegnie termin lub beneficjent nie posiada dokumentów stanowiących podstawę legalnego pobytu

mogą być obsługiwane w pierwszej kolejności.

- 5) Czas oczekiwania na realizację zgłoszenia (udzielenia porady prawnej) jest zależny od ilości przyjętych zgłoszeń oraz rodzaju sprawy.
- 6) Forma udzielania specjalistycznych porad prawnych:
 - 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).
- 7) 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
- h) Zgłoszenia wymagające konsultacji psychologicznej kierowane są do Sekcji Porad Specjalistycznych, do psychologa.
 - 1) Psycholog:
 - udziela beneficjentom konsultacji psychologicznych na podstawie zgłoszenia przyjętego od Sekcji Informacji Ogólnej lub przyjętego podczas dyżuru,
 - świadczy wsparcie psychologiczne z zachowaniem należytej staranności, zgodnie z zasadami etyki

zawodowej,

- odpowiada za rzetelne udzielenie wsparcia w oparciu o informacje przekazane przez beneficjenta,
- nie ponosi odpowiedzialności za porady udzielane poza zakresem określonym w niniejszej procedurze.

2) Korzystając z konsultacji psychologicznej, beneficjent zapoznaje się z informacją oraz wyraża zgodę na:

- przekazanie sprawy do psychologa,
- udzielenie pełnych informacji dotyczących sytuacji będącej przedmiotem konsultacji,
- klauzulę informacyjną RODO.

3) Sposób zapisu do psychologa

- Zapisać się na konsultację psychologiczną można:
 - za pośrednictwem Sekcji Informacji Ogólnej, która rejestruje zgłoszenie i przekazuje je do Sekcji Porad Specjalistycznych,
 - telefonicznie,
 - mailowo,
 - osobiście w siedzibie PIO,

4) Czas oczekiwania na konsultację psychologiczną zależy od liczby zgłoszeń i rodzaju sprawy. W przypadku szczególnych potrzeb beneficjenta (np. doświadczanie przemocy, kryzys emocjonalny) konsultacja może zostać udzielona w pierwszej kolejności. Każdemu beneficjentowi przysługuje maksymalnie 3 konsultacje.

5) Forma udzielania konsultacji psychologicznych:

- Konsultacje psychologiczne udzielane są osobiście.
- Zakres konsultacji obejmuje wsparcie w procesie adaptacji, radzeniu sobie ze stresem, emocjami oraz trudnościami w życiu codziennym.

3. Wszystkie usługi świadczone w Punkcie Informacyjnym, w tym informacje ogólne, porady specjalistyczne (w szczególności prawne) oraz wszelkie formy wsparcia udzielane osobiście, telefonicznie lub online, są całkowicie bezpłatne dla beneficjentów.

4. Porady udzielane są mieszkańcom Krakowa, zarówno obywatelom polskim, jak i obcokrajowcom.

5. Kwestie, które nie zostały poruszone w regulaminie PIO rozstrzyga osoba koordynująca PIO w Krakowie.

Załącznik 1 do Regulaminu

REGULAMIN UŻYTKOWANIA LOKALU CENTRUMWIELOKULTUROWEGO, 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:

1. Centrum Wielokulturowe w Krakowie jest miejscem otwartym dla osób, które biorą nieodpłatny udział w wydarzeniach odbywających się na jego terenie.
2. 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.
3. Osoby przebywające w Centrum Wielokulturowym w Krakowie powinny zachowywać się życzliwie i z szacunkiem w stosunku do innych uczestników wydarzeń.
4. Na terenie Centrum Wielokulturowego oraz Punktu Informacyjnego dla Obcokrajowców obowiązuje bezwzględny zakaz spożywania alkoholu i palenia papierosów, w tym elektronicznych.
5. Osoby pod wpływem używek, naruszające regulamin, agresywne, zagrażające bezpieczeństwu i zdrowiu innych oraz nie wykonują poleceń pracowników Centrum, będą wypraszane.
6. Osoby korzystające z przestrzeni i zasobów Centrum Wielokulturowego w Krakowie powinny przestrzegać zasad bezpieczeństwa, przeciwpożarowych, porządkowych oraz BHP.
7. 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.
8. 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.
 9. 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](http://www.centrumwielokulturowe.pl). O uczestnictwie w wydarzeniach decyduje kolejność zgłoszeń.
 10. Osoby do 16 roku życia powinny znajdować się pod opieką dorosłego opiekuna. Opiekun ponosi odpowiedzialność za niepełnoletniego uczestnika zajęć.
 11. 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.
 12. 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.
 13. Kwestie, które nie zostały poruszone w regulaminie rozstrzyga osoba koordynująca Centrum Wielokulturowe w Krakowie.
 14. 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 Klastra Innowacji Społeczno-Gospodarczych Zabłocie 20, w którego przestrzeni działa Centrum i Punkt.
 15. 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.

REGULATIONS

FUNCTIONING OF THE MULTICULTURAL CENTRE (hereinafter also referred to as CW) IN KRAKÓW AND THE INFORMATION POINT FOR FOREIGNERS (hereinafter also referred to as PIO)

The fundamental principle of these Regulations, which should guide all employees, volunteers, and recipients of the Multicultural Centre (CW) and the Information Point (PIO), is respect for the dignity of others, without prejudice based on age, origin, place of residence, education, or social status. Additionally, employees and volunteers of CW and PIO are expected to provide assistance and support to beneficiaries.

Any form of political agitation, promotion of religious organizations' activities, or conducting commercial activities is also prohibited within the operations of CW and PIO.

Employees and volunteers of CW and PIO:

- should perform their duties diligently and impartially, making the best use of their knowledge and skills;
- should always act in accordance with the law and without unnecessary delay, with sensitivity toward the person receiving their services, with the best intentions, without being guided by emotions, and treating beneficiaries in similar circumstances in a consistent manner;
- should be open to cooperation and to drawing on the experience and knowledge of colleagues, and, in the absence of specialized knowledge, seek assistance from experts.

Employees and volunteers should make every effort to ensure that their conduct is transparent, understandable, and free from any suspicion of self-interest or corruption, in particular:

- In the performance of their duties, they should treat everyone equally and not yield to any external pressure;
- They should avoid any suspicion of a conflict between public and private interests;
- They should not undertake any work or activities that conflict with their official duties;
- They should not accept any material or personal benefits, or promises of such benefits, from current or prospective beneficiaries;
- They should not disclose confidential information or use it for financial or personal gain, both during and after their employment.

Employees and volunteers, while performing their duties, should remain politically neutral, i.e., they should not publicly express their political views or preferences at the workplace or while carrying out official duties. They are expected to perform their tasks and responsibilities diligently and impartially, regardless of their personal beliefs or political opinions, maintaining distance from any political influence or pressure that could lead to biased actions, and refraining from participating in activities that could benefit political parties or organizations.

Employees and volunteers are obliged to adhere to the standards set out in the following policies:

- Code of Conduct and Ethics
- Policy on Prevention of Sexual Exploitation and Abuse of Beneficiaries (PSEA)
- Child Protection Policy
- Feedback Policy
- Privacy and Personal Data Protection Policy (RODO)

II. The Multicultural Centre was established as a result of the outcome of a public task competition entitled “Multicultural Centre,” aimed at activities supporting the integration of foreigners, announced by the Mayor of Kraków.

1. CW is open five days a week during designated hours; however, due to activities taking place on weekends, the specific days of operation will be determined by an event schedule, published on the website. The Information Point (PIO) operates from Monday to Friday (8 hours per day) according to the hours specified in the schedule.
2. All activities and events at CW and PIO are free of charge and are conducted according to the adopted schedule of CW and PIO activities, which should be published in the CW section on the Open Kraków website and on the social media accounts of CW and PIO. In the case of CW, there should be at least one activity per week, with a minimum of one activity per month taking place on a weekend.
3. The activities of CW specifically include:
 - Increasing civic engagement of foreigners residing in Kraków, involving them in activities for the benefit of the local community, and promoting their integration with Kraków residents;
 - Providing educational support to foreigners and members of national and ethnic minorities living in Kraków.
4. Within the framework of CW, the CW and PIO sections on the website www.otwarty.krakow.pl are maintained, as well as CW and PIO accounts on Facebook and Instagram, in cooperation with the Intercultural Integration Department of the Department of Social Policy, Equality, and Health.
5. All information on the website, social media pages, and in created events is published in at least four languages: Polish, English, Ukrainian, and Russian,

unless the medium used does not allow for it.

6. The person coordinating CW maintains regular contact with the Intercultural Integration Department of the Department of Social Policy, Equality, and Health of the City of Kraków (UMK), including systematically sending all necessary information regarding CW and PIO to the email address **otwarty@um.krakow.pl**, in particular information concerning the announcement of PIO shifts, events, meetings, and social and informational-promotional activities organized within CW.
7. For the purposes of CW, an email inbox has been established, which is managed by the CW coordinator.
8. Additionally, CW operates an information phone line, managed by the CW coordinator during CW's working hours. On other days, messages can be left on CW's automated voicemail system.

III. INFORMATION POINT FOR FOREIGNERS (PIO)

2. Scope of Services. Within the activities of PIO, advice is provided in the following areas:

- a) Services offered by the City of Kraków;
 - 8) Education;
 - 9) Healthcare;
 - 10) Culture;
 - 11) Social assistance and access to family benefits;
 - 12) Labor market, permanent and temporary residence registration, employment, and benefits for the unemployed and individuals in crisis situations;
 - 13) Obtaining a driver's license, PESEL number, registration of births and deaths;
 - 14) Benefits for persons with disabilities;
- b) Additionally, assistance is provided in areas including, but not limited to:
 - 7) Repatriation, residence legalization, obtaining citizenship, and refugee procedures;
 - 8) Support for victims of discrimination or violence;
 - 9) Rental of apartments and regulations regarding rental of premises and apartments in Poland;
 - 10) Free and commercial courses for foreigners carried out in Kraków;
 - 11) Information regarding persons with UKR status;
 - 12) Other important life matters, such as registration of births and deaths, and registration of marriages.
- c) General information and advice are also provided regarding services offered by offices, institutions, and non-governmental organizations within the municipality of Kraków.

6. Organization of PIO Work:

- a) The Information Point (PIO) is open from Monday to Friday, five days a week, 8 hours per day.
- b) Within the scope of PIO activities, it is possible to receive advice in Polish, English, Ukrainian, and Russian, as well as to use a database of volunteer translators for other languages, depending

on the needs of beneficiaries.

- c) After the completion of a service request, beneficiaries are asked to fill out an anonymous evaluation survey. Participation is voluntary, but it helps improve the quality of services provided and verify the effectiveness of PIO's operations.
- d) Current information regarding foreigner-related matters, new regulations, etc., is also published on PIO's section of the Open Kraków website and on its social media channels.
- e) Within PIO, there is a designated:

3) General Information Section;

- The General Information Section is responsible for the overall operation of the Point, receiving requests from beneficiaries, properly categorizing them, and ensuring their proper handling.
- Advice requiring general information or guidance may be provided via telephone, email, or online (in the form of conversations or meetings on publicly accessible and free communication platforms, as well as via PIO's social media channels), or in person at the PIO premises.

4) Specialist Advice Section, including Legal and Psychological Services:

- The Specialist Advice Section provides, among other things, legal advice and psychological consultations based on cases referred by the General Information Section. Depending on the needs of beneficiaries, shifts of other specialists may also be organized.
- Employees of the General Information Section and the Specialist Advice Section organize periodic meetings during which they summarize and evaluate the work of the Point over the preceding period. The CW coordinator may participate in these meetings.

f) Procedure for Receiving PIO's Beneficiary Requests:

2) Beneficiary requests are categorized as:

- Requiring general information and advice:
- Requests requiring general information are handled by the General Information Section, which provides beneficiaries with information and general advice in a form tailored to the beneficiary's needs (by phone, online, or in person), as quickly as

possible, considering the complexity of the matter.

- Requiring specialist advice:
- Requests requiring legal or psychological advice are referred to by the Specialist Advice Section, including a lawyer or psychologist.

g) Requests requiring legal consultation are directed to the Specialist Advice Section's lawyer.

8) Lawyer Responsibilities:

- Provides beneficiaries with legal advice regarding cases received from the General Information Section or during shifts.
- Provides legal advice with due diligence, using the knowledge and experience of the Section's lawyers.
- Is responsible for exercising due diligence in handling cases referred by the General Information Section, in accordance with the procedure described in these Regulations.
- Is not responsible for advice provided outside the scope specified in this procedure.

9) When using legal advice, the beneficiary acknowledges and agrees to:

- The referral of the case to a specialist;
- Providing full and comprehensive information regarding the matter to the lawyer;
- The legal advice being based on the information and documents provided by the beneficiary;
- Responsibility for the content of the legal advice lies with the person providing it;
- RODO information clause.

10) Legal advice is provided on a first-come, first-served basis.

11) Cases with pending deadlines or in which the beneficiary lacks documents necessary for legal stay may be prioritized.

12) The waiting time for the processing of a request (provision of legal advice) depends on the number of requests received and the type of case.

13) Form of Specialist Legal Advice:

- Specialist advice is provided in written or oral form

(remote communication or in-person meetings).

- The method of delivering specialist advice is decided by the staff receiving the request in the Specialist Advice Section, taking into account:
 - The beneficiary's preference and availability;
 - Complexity of the case;
 - Beneficiary's residence status;
 - Special needs of the beneficiary (e.g., level of education, language proficiency, experience of discrimination or violence).

14) Scope and Method of Legal Advice:

- Legal advice is provided by or under the supervision of qualified lawyers.
- Legal assistance does not include representation before offices or courts as an attorney or defender.
- Additionally, once a week, a lawyer holds a 3-hour shift to receive requests or provide direct information or legal advice, if the nature of the request allows.

h) Requests requiring psychological consultation are referred to the Specialist Advice Section's psychologist.

6) Psychologist Responsibilities:

- Provides beneficiaries with psychological consultations based on cases received from the General Information Section or during shifts;
- Provides psychological support with due diligence, in accordance with professional ethics;
- Is responsible for providing reliable support based on information provided by the beneficiary;
- Is not responsible for consultations provided outside the scope specified in this procedure.

7) When using psychological consultation, the beneficiary acknowledges and agrees to:

- Referral of the case to a psychologist;
- Providing full information regarding the situation being consulted;
- RODO information clause.

8) Scheduling Psychological Consultations:

- Beneficiaries can register for a psychological consultation:

- Through the General Information Section, which records the request and forwards it to the Specialist Advice Section;
 - By phone;
 - By email;
 - In person at the PIO premises.
- 9) Waiting time for a psychological consultation depends on the number of requests and type of case. In cases of special beneficiary needs (e.g., experience of violence, emotional crisis), consultations may be prioritized. Each beneficiary is entitled to a maximum of three consultations.
- 10) Form of Psychological Consultation:
- Psychological consultations are provided in person.
 - The consultation scope includes support in adaptation, coping with stress, emotions, and everyday life difficulties.
- 7. All services provided at the Information Point, including general information, specialist advice (in particular legal), and all forms of support provided in person, by phone, or online, are completely free of charge for beneficiaries.**
- 8. Advice is provided to residents of Kraków, both Polish citizens and foreigners.**
- 9. Issues not addressed in the PIO regulations are resolved by the PIO coordinator in Kraków.**

Annex No. 1 to the Regulations

REGULATIONS FOR THE USE OF THE MULTICULTURAL CENTRE PREMISES LOCATED AT 20 ZABŁOCIE STREET IN KRAKÓW

Welcome to the Multicultural Centre, which is a shared space. It is important that we all take care of this place together. Please remember that during your stay at the Centre there may be other people and staff members sharing the space. We make every effort not to disturb others in their work.

Below are a few rules that help ensure this:

16. The Multicultural Centre in Kraków is an open space for individuals who participate free of charge in events held on its premises.
17. Participants in events should follow the principles of respect for the dignity of others, without prejudice based on age, origin, place of residence, education, views, or social status.
18. Persons staying at the Multicultural Centre in Kraków should behave in a kind and respectful manner toward other event participants.
19. A strict ban on alcohol consumption and smoking, including electronic cigarettes, applies on the premises of the Multicultural Centre and the Information Point for Foreigners (PIO).
20. Persons under the influence of intoxicants, violating the regulations, behaving aggressively, posing a threat to the safety or health of others, or failing to follow staff instructions will be asked to leave the premises.
21. Persons using the space and resources of the Multicultural Centre in Kraków are required to comply with safety, fire protection, order, and occupational health and safety regulations.
22. The restroom, kitchenette, and shared space are available to all users of the Multicultural Centre in Kraków. As this is a shared space, everyone is expected to leave it tidy after use.
23. All items and equipment are the property of the Multicultural Centre in Kraków and may only be used on site. They may not be removed from the premises. Users of CW resources are obliged to take care of the entrusted equipment and furnishings. Responsibility for any damage resulting from improper use of the facilities lies with the person who fails to comply with the rules of use.
24. Prior registration is required for events held at the Multicultural Centre, via registration forms available on the Centre's website and social media channels. Participation in events is determined by the order of registrations.
25. Persons under the age of 16 must be accompanied by an adult guardian. The guardian is responsible for the minor participant.
26. The Multicultural Centre in Kraków does not provide accident insurance for

event participants and is not responsible for injuries or accidents. By registering for events, participants declare awareness of their own physical and mental condition and participate at their own risk.

27. The Multicultural Centre in Kraków is not obliged to supervise or store items left on its premises and is not responsible for any items left in the facility.
28. Matters not regulated herein shall be decided by the coordinator of the Multicultural Centre in Kraków.
29. Persons participating in events organized by the Multicultural Centre in Kraków and using its space undertake to comply with these regulations as well as with the regulations of Building A of the Zabłocie 20 Social and Economic Innovation Cluster, within which the Centre and the Information Point operate.
30. The regulations governing the operation of the Multicultural Centre, the Information Point, and the Social and Economic Innovation Cluster are available in four languages on the website <https://otwarty.krakow.pl/> under the “Multicultural Centre” section, as well as in paper form at the Centre’s premises.

РЕГЛАМЕНТ

ФУНКЦІОНУВАННЯ БАГАТОКУЛЬТУРНОГО ЦЕНТРУ (далі також — CW) У КРАКОВІ ТА ІНФОРМАЦІЙНОГО ПУНКТУ ДЛЯ ІНОЗЕМЦІВ (далі також — PIO)

Основним принципом цього Регламенту, яким повинні керуватися всі працівники, волонтери та користувачі Багатокультурного центру і Інформаційного пункту, є повага до гідності інших осіб без будь-яких упереджень за ознакою віку, походження, місця проживання, рівня освіти чи соціального статусу. Крім того, працівники та волонтери CW і PIO зобов'язані надавати допомогу та підтримку бенефіціарам.

У межах діяльності CW і PIO також забороняється будь-яка політична агітація, пропагування діяльності релігійних організацій, а також здійснення комерційної діяльності.

Працівники та волонтери CW і PIO:

- повинні виконувати свої обов'язки сумлінно та неупереджено, максимально використовуючи свої знання й навички;
- повинні завжди діяти відповідно до чинного законодавства та без невинуватених зволікань, з повагою й чутливістю до особи, якій надаються послуги, з добрими намірами, не керуючись емоціями, та однаково ставитися до бенефіціарів у подібних обставинах;
- повинні бути відкритими до співпраці та використання досвіду й знань колег, а у разі відсутності спеціалізованих знань — звертатися по допомогу до експертів.

Працівники та волонтери повинні докладати всіх зусиль, щоб їхня діяльність була прозорою, зрозумілою та вільною від будь-яких підозр щодо особистої зацікавленості чи корупції, зокрема:

- під час виконання своїх завдань повинні однаково ставитися до всіх та не піддаватися жодному тиску;
- не повинні допускати виникнення підозр щодо поєднання публічних і приватних інтересів;

- не повинні виконувати жодних робіт чи займатися діяльністю, що може суперечити службовим обов'язкам;
- не повинні приймати від чинних або потенційних бенефіціарів жодних матеріальних чи особистих вигод, а також обіцянок таких вигод;
- не повинні розголошувати конфіденційну інформацію або використовувати її з метою отримання фінансової чи особистої вигоди як під час, так і після завершення роботи.

Під час виконання своїх обов'язків працівники та волонтери повинні дотримуватися політичної нейтральності, тобто не демонструвати публічно на робочому місці та під час виконання службових обов'язків свої політичні погляди чи симпатії. Вони зобов'язані сумлінно виконувати свої завдання та обов'язки незалежно від власних переконань і політичних поглядів, дистанціюватися від будь-яких політичних впливів і тиску, які можуть призвести до упереджених дій, та не брати участі в діяльності, що може слугувати інтересам політичних угруповань.

Працівники та волонтери зобов'язані дотримуватися стандартів, викладених у таких політиках:

- Політика та етика поведінки
- Політика запобігання сексуальній експлуатації та насильству щодо бенефіціарів (PSEA)
- Політика захисту неповнолітніх
- Політика зворотного зв'язку
- Політика конфіденційності та захисту персональних даних (RODO)

III. Мультикультурний Центр (CW) було створено в результаті підсумків конкурсу щодо виконання публічного завдання під назвою «Багатокультурний центр» у сфері діяльності, спрямованої на інтеграцію іноземців, оголошеного Президентом міста Краків.

1. CW працює п'ять днів на тиждень у визначені години; однак через активності, що проводяться у вихідні дні, конкретні дні діяльності регулюються розкладом заходів, опублікованим на вебсайті. PIO працює з понеділка по п'ятницю (8 годин на день) відповідно до годин, зазначених у розкладі.
2. Всі заходи та активності CW і PIO проводяться безкоштовно, відповідно до затвердженого розкладу діяльності CW і PIO, який має бути опублікований у розділі CW на сайті «Відкритий Краків» та в соціальних мережах CW і PIO. У випадку CW передбачається мінімум одна активність на тиждень, при цьому мінімум одна активність на місяць проводиться у вихідні дні.
3. Діяльність CW охоплює зокрема:
 - підвищення громадянської активності іноземців, які проживають у Кракові, їхнє залучення до заходів на користь місцевої спільноти та інтеграцію з мешканцями Кракова;
 - освітню підтримку іноземців та представників національних і етнічних меншин, які проживають у Кракові.
4. У межах CW обслуговується розділ CW і PIO на вебсайті www.otwarty.krakow.pl, ведуться акаунти CW і PIO у Facebook та Instagram у співпраці з Відділом міжкультурної інтеграції Департаменту соціальної політики, рівності та охорони здоров'я.
5. Вся інформація на вебсайті, сторінках у соціальних мережах та у створюваних заходах публікується мінімум чотирма мовами: польською,

англійською, українською та російською, якщо це дозволяє використовуваний медіа-канал.

6. Особа, яка координує CW, підтримує постійний контакт із Відділом міжкультурної інтеграції Департаменту соціальної політики, рівності та охорони здоров'я UMK, зокрема систематично надсилає всю необхідну інформацію щодо CW і PIO на адресу **otwarty@um.krakow.pl**, зокрема інформацію про оголошення чергувань PIO, заходи, зустрічі, соціальні та інформаційно-промоційні активності, організовані в рамках CW.
7. Для потреб CW працює електронна скринька, якою оперує координатор CW.
8. Крім того, у межах CW функціонує інформаційна телефонна лінія, якою керує координатор CW під час робочих годин CW. У інші дні можна залишити повідомлення на автоматичній автовідповідачі CW.

IV. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ПУНКТ ДЛЯ ІНОЗЕМЦІВ (PIO)

3. Предмет надання послуг. У межах діяльності PIO надаються консультації у таких сферах:

- a) Послуги, що надаються Міською громадою Кракова;
 - 15) Освіта;
 - 16) Охорона здоров'я;
 - 17) Культура;
 - 18) Соціальна допомога та користування сімейними виплатами;
 - 19) Ринок праці, постійна та тимчасова реєстрація, працевлаштування, виплати для безробітних та осіб у кризових ситуаціях;
 - 20) Отримання водійського посвідчення, номера PESEL, реєстрація народжень та смертей;
 - 21) Виплати для осіб з інвалідністю;
- b) Також надається допомога у таких питаннях, як:
 - 13) Репатріація, легалізація перебування, отримання громадянства, процедура біженця;
 - 14) Допомога жертвам дискримінації або насильства;
 - 15) Оренда житла та правила оренди приміщень і квартир у Польщі;
 - 16) Безкоштовні та комерційні курси для іноземців, що проводяться на території Кракова;
 - 17) Інформація щодо осіб зі статусом UKR;
 - 18) Інші важливі життєві питання, такі як реєстрація народжень, смертей та шлюбів.
- c) Також надається загальна інформація та консультації щодо послуг, які надають офіси, установи та неурядові організації на території міської громади Кракова.

10. Organizacja pracy PIO:

- a) Інформаційний пункт працює з понеділка по п'ятницю, п'ять днів на тиждень, по 8 годин на день.
- b) У межах діяльності PIO є можливість отримати консультації польською, англійською, українською та російською мовами, а також скористатися базою перекладачів-волонтерів для інших мов, залежно від потреб бенефіціарів.
- c) Після обробки запиту бенефіціар проситься заповнити анонімну оцінювальну анкету, яка є добровільною, проте

дозволяє підвищити якість наданих послуг та оцінити ефективність діяльності PIO.

d) На каналах соціальних мереж та у відповідному розділі на вебсайті «Відкритий Краків», присвяченому PIO, також публікується актуальна інформація щодо справ іноземців, нових законодавчих норм тощо.

e) У межах PIO виділяються:

5) Секція загальної інформації:

- Секція загальної інформації відповідає за діяльність Пункту, прийом запитів від бенефіціарів, їх правильну категоризацію та обробку.
- Консультації, що потребують надання загальної інформації або загальної поради, надаються у формі телефонної розмови, електронного листа, онлайн (через платформи для спілкування, які є загальнодоступними та безкоштовними, а також через соціальні мережі PIO), або особисто, у приміщенні PIO.

6) Секція спеціалізованих консультацій, у тому числі юридичних та психологічних:

- Секція спеціалізованих консультацій надає, зокрема, юридичні поради та психологічні консультації у справах, переданих Секцією загальної інформації. Залежно від потреб бенефіціарів також організовуються чергування інших фахівців.
- Працівники Секції загальної інформації та Секції спеціалізованих консультацій організовують періодичні зустрічі, під час яких підбивають підсумки та оцінюють роботу Пункту за минулий період. У цих зустрічах може брати участь координатор CW.

f) Процедура прийому запитів від бенефіціарів Пункту:

3) Запити бенефіціарів класифікуються як:

- що потребують загальної інформації та консультації;
- Запити, що потребують загальної інформації, обслуговує Секція загальної інформації, надаючи бенефіціарам інформацію та загальні консультації у формі, пристосованій до потреб бенефіціара (телефон, онлайн, очно) у найкоротший можливий термін, з урахуванням

складності справи.

- що потребують спеціалізованих консультацій;
- Запити, що потребують юридичної або психологічної консультації, направляються до Секції спеціалізованих консультацій, відповідно до профілю фахівця (юрист, психолог).

g) Запити, що потребують юридичної консультації, направляються до Секції спеціалізованих консультацій до юриста.

15)Юрист:

- надає бенефіціарам Пункту юридичні консультації у справах, переданих Секцією загальної інформації або отриманих під час чергування;
- надає юридичні консультації з належною обачністю, використовуючи знання та досвід юристів Секції;
- відповідає за належне обслуговування справ, переданих Секцією загальної інформації, відповідно до процедури, описаної у цьому Регламенті;
- не несе відповідальності за консультації, надані поза межами визначеної процедури.

16)Користуючись юридичною консультацією, бенефіціар ознайомлюється з інформацією та погоджується на:

- передачу справи спеціалісту;
- надання юристу повної та вичерпної інформації про стан справи;
- те, що юридична консультація базується на наданих бенефіціаром документах і даних;
- відповідальність за зміст консультації несе особа, яка її надала;
- інформаційна заява RODO.

17)Юрист надає консультації у порядку черговості надходження запитів.

18)Справи, у яких наближається термін або бенефіціар не має документів, що підтверджують легальне перебування, можуть обслуговуватися першочергово.

19)Час очікування на надання юридичної консультації залежить від кількості отриманих запитів та складності справи.

20)Форма надання спеціалізованих юридичних консультацій:

- консультації надаються письмово або усно (засоби дистанційного зв'язку, особисті зустрічі);
- форму надання консультації визначає особа, яка приймає запит у Секції спеціалізованих консультацій, з урахуванням наступних факторів:
 - переваги та доступність часу бенефіціара;
 - складність справи;
 - статус перебування бенефіціара;
 - особливі потреби бенефіціара (рівень освіти, знання мови, досвід дискримінації або насильства).

21)Обсяг та спосіб надання юридичних консультацій:

- Консультації надаються юристами або під їхнім наглядом.
- Юридична допомога не включає представництво перед органами влади та судами як уповноважений або захисник.
- Додатково один раз на тиждень протягом 3 годин юрист чергує, під час чого приймає запити або надає безпосередньо інформацію чи юридичну консультацію, якщо характер запиту це дозволяє.

h) Запити, що потребують психологічної консультації, направляються до Секції спеціалізованих консультацій до психолога.

11)Психолог:

- запити, що потребують психологічної консультації, передаються до Секції спеціалізованих консультацій до психолога;
- психолог надає консультації на основі запиту, отриманого від Секції загальної інформації або під час чергування;
- надає психологічну підтримку з дотриманням належної обачності та професійної етики;
- відповідає за надання достовірної підтримки на основі інформації, наданої бенефіціаром;
- не несе відповідальності за консультації поза межами визначеної процедури.

12)Користуючись психологічною консультацією, бенефіціар ознайомлюється з інформацією та погоджується на:

- передачу справи психологу;
- надання повної інформації щодо ситуації, яка є предметом консультації;
- інформаційна заява RODO.

13) Запис на психологічну консультацію:

- Записатися можна:
 - через Секцію загальної інформації, яка реєструє запит і передає його до Секції спеціалізованих консультацій;
 - телефоном;
 - електронною поштою;
 - особисто у приміщенні РІО.

14) Час очікування на консультацію залежить від кількості запитів та складності справи. У разі особливих потреб бенефіціара (наприклад, насильство, емоційна криза) консультація може надаватися першочергово. Кожному бенефіціару надається максимум 3 консультації.

15) Форма надання психологічних консультацій:

- Консультації проводяться особисто.
- Обсяг консультацій охоплює підтримку в процесі адаптації, управління стресом, емоціями та труднощами повсякденного життя.

11. Всі послуги, що надаються в Інформаційному пункті, включно з загальною інформацією, спеціалізованими консультаціями (зокрема юридичними) та будь-якими формами підтримки, що надаються особисто, телефоном або онлайн, є повністю безкоштовними для бенефіціарів.

12. Консультації надаються мешканцям Кракова, як громадянам Польщі, так і іноземцям.

13. Питання, які не врегульовані у регламенті РІО, вирішує координатор РІО у Кракові.

Додаток 1 до Регламенту

**ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ ПРИМІЩЕННЯМ МУЛЬТИКУЛЬТУРНОГО
ЦЕНТРУ, ЩО ЗНАХОДИТЬСЯ ЗА АДРЕСОЮ вул. Zabłocie 20,
КРАКІВ**

Доброго дня, раді вас бачити! Ласкаво просимо до Мультикультурного Центру, який є спільним простором, і важливо, щоб ми всі дбали про це місце!

Пам'ятайте, що під час вашого перебування в Центрі можуть бути інші люди або працівники, які користуються спільним простором. Ми намагаємося не заважати іншим у їхній роботі.

Ось декілька правил, які допоможуть у цьому:

31. Мультикультурний Центр у Кракові є відкритим для осіб, які беруть участь у заходах на його території безкоштовно.
32. Особи, що беруть участь у заходах, повинні керуватися принципами поваги до гідності інших, без упереджень за віком, походженням, місцем проживання, освітою, переконаннями чи соціальним статусом.
33. Особи, які перебувають у Мультикультурному Центрі у Кракові, повинні поводитися доброзичливо та з повагою до інших учасників заходів.
34. На території Мультикультурного Центру та Інформаційного пункту для іноземців суворо заборонено вживання алкоголю та куріння, включно з електронними сигаретами.
35. Особи під впливом заборонених речовин, що порушують правила, агресивні, які загрожують безпеці та здоров'ю інших або не виконують вказівки працівників Центру, будуть попрошені покинути приміщення.
36. Особи, які користуються простором та ресурсами Мультикультурного Центру у Кракові, повинні дотримуватися правил безпеки, протипожежних норм, порядку та вимог охорони праці (BHP).
37. Туалет, кухонний куточок та спільний простір доступні для всіх осіб, що користуються простором Мультикультурного Центру у Кракові. Це спільний простір, тому кожен повинен залишати його в порядку після використання.
38. Речі та обладнання є власністю Мультикультурного Центру у Кракові і можуть використовуватися тільки на місці; їх заборонено виносити. Крім того, особи, що користуються ресурсами CW, повинні дбати про надане обладнання та приміщення – відповідальність за пошкодження через неправильне використання обладнання навчальних кімнат несе особа, яка не дотримується правил користування.
39. Для участі у заходах, що проходять у Мультикультурному Центрі, обов'язкова попередня реєстрація через форми, доступні в соціальних мережах та на сайті Мультикультурного Центру у Кракові. Участь у заходах визначається порядком реєстрації.
40. Особи до 16 років повинні перебувати під наглядом дорослого опікуна. Опікун несе відповідальність за неповнолітнього учасника заходів.
41. Мультикультурний Центр у Кракові не страхує учасників заходів від

нещасних випадків та не несе відповідальності за травми чи нещасні випадки. Реєструючись на заходи, учасники повинні усвідомлювати власний стан здоров'я та фізичну й психологічну форму і беруть участь на власний ризик.

42. Мультикультурний Центр у Кракові не зобов'язується слідкувати за речами, залишеними на його території, та не несе відповідальності за залишені речі.
43. Питання, що не врегульовані у цьому регламенті, вирішує координатор Мультикультурного Центру у Кракові.
44. Особи, що беруть участь у заходах, організованих Мультикультурним Центром у Кракові, та користуються його простором, зобов'язуються дотримуватися цього регламенту, а також правил об'єкта Будинку А Кластеру соціально-економічних інновацій Заблочче 20, на території якого функціонують Центр та Пункт.
45. Регламент роботи Мультикультурного Центру, Інформаційного пункту та Кластеру соціально-економічних інновацій доступний чотирма мовами на сайті <https://otwarty.krakow.pl/> у розділі Мультикультурний Центр та у паперовій версії у приміщенні Центру.

РЕГЛАМЕНТ

ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ МУЛЬТИКУЛЬТУРНОГО ЦЕНТРА В КРАКОВЕ (CW) И ИНФОРМАЦИОННОГО ПУНКТА ДЛЯ ИНОСТРАНЦЕВ В КРАКОВЕ (PIO)

Основным принципом настоящего Регламента, которым должны руководствоваться все сотрудники, волонтеры и получатели услуг Мультикультурного Центра в Кракове и Информационного Пункта для Иностранцев в Кракове, является уважение достоинства других лиц без предвзятости по признаку возраста, происхождения, места проживания, образования или социального статуса. Дополнительно сотрудники и волонтеры CW и PIO обязаны оказывать помощь и поддержку бенефициарам.

В рамках деятельности CW и PIO также запрещены любые формы политической агитации, пропаганда деятельности религиозных организаций, а также ведение коммерческой деятельности.

Сотрудники и волонтеры CW и PIO:

- обязаны добросовестно и беспристрастно выполнять свои обязанности, максимально используя свои знания и навыки;
- обязаны всегда действовать в соответствии с законодательством и без неоправданных задержек, проявляя чуткость к лицам, которым они оказывают услуги, действуя с доброй волей, не руководствуясь эмоциями и одинаково относясь к бенефициарам в сходных ситуациях;
- должны быть открыты к сотрудничеству и использованию опыта и знаний коллег, а при отсутствии специализированных знаний обращаться за помощью к экспертам.

Сотрудники и волонтеры должны прилагать все усилия для того, чтобы их действия были прозрачными, понятными и не вызывали подозрений в какой-либо форме личной заинтересованности или коррупции, в частности:

- при выполнении своих задач они обязаны одинаково относиться ко всем и не поддаваться никакому давлению;
- не должны допускать ситуаций, вызывающих подозрения в конфликте между общественным и личным интересом;
- не должны выполнять работы или заниматься деятельностью, которая

конфликтует со служебными обязанностями;

- не должны принимать от нынешних или будущих бенефициаров какие-либо материальные или личные выгоды, а также обещания таких выгод;
- не должны разглашать конфиденциальную информацию или использовать её в личных или финансовых целях как в период работы, так и после её завершения.

При выполнении своих обязанностей сотрудники и волонтеры должны сохранять политический нейтралитет, то есть не демонстрировать публично на рабочем месте и при исполнении служебных обязанностей свои политические взгляды и симпатии, добросовестно выполнять свои задачи независимо от собственных убеждений и политических взглядов, дистанцироваться от любых политических влияний и давления, которые могут привести к предвзятым действиям, а также не участвовать в деятельности, которая могла бы служить политическим объединениям.

Сотрудники и волонтеры обязаны соблюдать стандарты, содержащиеся в следующих политиках:

- Политика и этика поведения
- Политика предотвращения эксплуатации и недопустимого обращения сексуального характера в отношении бенефициаров (PSEA)
- Политика защиты несовершеннолетних
- Политика обратной связи
- Политика конфиденциальности и защиты персональных данных RODO

IV. Мультикультурный Центр (CW) был создан по результатам конкурса на выполнение общественного задания под названием «Centrum Wielokulturowe» в области деятельности по интеграции иностранцев, объявленного Президентом города Краков.

1. CW работает пять дней в неделю в установленные часы, при этом из-за мероприятий, проводимых в выходные дни, отдельные дни работы регулируются расписанием событий, размещённым на сайте. PIO работает с понедельника по пятницу (8 часов в день) в часы, указанные в расписании.
2. Все действия и мероприятия в CW и PIO проводятся бесплатно, в соответствии с утверждённым графиком работы CW и PIO, который должен быть опубликован в разделе CW на сайте *Otwartego Krakowa*, а также в социальных сетях CW и PIO. Для CW это означает минимум одну активность в неделю, при этом минимум одна активность в месяц проводится в выходные дни.
3. Деятельность CW касается, в частности:
 - увеличения гражданской активности иностранцев, проживающих в Кракове, вовлечения их в деятельность в интересах местного сообщества и интеграции с жителями Кракова;
 - образовательной поддержки иностранцев и представителей национальных и этнических меньшинств, проживающих в Кракове.
4. В рамках CW поддерживаются страницы CW и PIO на сайте www.otwarty.krakow.pl, а также ведутся аккаунты CW и PIO в Facebook и Instagram в сотрудничестве с Отделом межкультурной интеграции Департамента социальной политики, равенства и здравоохранения.
5. Вся информация на сайте, в социальных сетях и на создаваемых мероприятиях публикуется как минимум на четырёх языках: польском, английском, украинском и русском, если только используемое средство не ограничивает эту возможность.
6. Координатор CW поддерживает постоянный контакт с Отделом межкультурной интеграции Департамента социальной политики, равенства и здравоохранения

UMK, включая систематическую отправку всей необходимой информации о CW и PIO на адрес otwarty@um.krakow.pl, в частности относительно объявления дежурств PIO, мероприятий, встреч, социальных и информационно-промоционных мероприятий, организуемых в рамках CW.

7. Для нужд CW действует электронная почта, которой управляет координатор CW.
8. Дополнительно в рамках CW работает информационный телефон, который обслуживается координатором CW во время работы CW, а в остальные дни можно оставить сообщение на автоответчике CW.

V. Информационный Пункт для Иностранцев (PIO)

4. Предмет предоставляемых услуг. В рамках деятельности PIO предоставляются консультации по следующим вопросам:

- a) услуги, предлагаемые Городской общиной Кракова;
 - 22) образование;
 - 23) здравоохранение;
 - 24) культура;
 - 25) социальная помощь и пользование семейными пособиями;
 - 26) рынок труда, постоянная и временная регистрация места жительства, трудоустройство, пособия для безработных и лиц в кризисных ситуациях;
 - 27) получение водительских прав, номер PESEL, регистрация рождений и смертей;
 - 28) пособия для лиц с инвалидностью.
- b)
 - 19) помощь в вопросах репатриации, легализации пребывания, получения гражданства, процедуры предоставления убежища;
 - 20) помощь жертвам дискриминации или насилия;
 - 21) аренда жилья и правила аренды помещений и квартир в Польше;
 - 22) бесплатные и коммерческие курсы для иностранцев, проводимые на территории Кракова;
 - 23) информация о лицах со статусом UKR;
 - 24) другие важные жизненные вопросы, такие как регистрация рождений, смертей и браков.
- c) Общая информация и консультации касаются услуг, предоставляемых органами власти, учреждениями и неправительственными организациями на территории гмины Кракова.

14. Организация работы PIO:

- a) PIO работает с понедельника по пятницу, пять дней в неделю, 8 часов в день.
- b) В рамках деятельности PIO есть возможность получения консультаций на польском, английском, украинском и русском языках, а также воспользоваться базой волонтеров-переводчиков с других языков, в зависимости от потребностей бенефициаров.
- c) После оказания услуги бенефициар приглашается заполнить анонимную оценочную анкету, которая является добровольной, но позволяет улучшить качество

предоставляемых услуг и проверить эффективность работы PIO.

d) На страницах в социальных сетях и в разделе сайта Otwartego Krakowa, посвященном PIO, также размещается актуальная информация по вопросам иностранцев, новым нормативам и т.д.

e) В рамках PIO выделяются:

7) Секция общей информации:

- Секция общей информации отвечает за деятельность Пункта, приём запросов от бенефициаров, их корректную категоризацию и выполнение.
- Консультации, требующие предоставления информации или общей консультации, будут предоставляться по телефону, по электронной почте, онлайн (в виде разговоров, встреч на общедоступных и бесплатных платформах, а также через каналы соцсетей PIO), лично, в офисе PIO.

8) Секция специализированных консультаций, включая юридические и психологические:

- Секция специализированных консультаций предоставляет, среди прочего, юридические консультации и психологические консультации по вопросам, переданным из Секции общей информации. В зависимости от потребностей бенефициаров также могут организовываться дежурства других специалистов.
- Сотрудники Секции общей информации и Секции специализированных консультаций организуют периодические встречи, на которых подводятся итоги и проводится оценка работы Пункта за прошедший период. В этих встречах может участвовать координатор CW.

f) Процедура приёма запросов от бенефициаров Пункта:

4) Запросы бенефициаров классифицируются как:

- Требующие общей информации и консультации:
- Запросы, требующие общей информации, обрабатываются Секцией общей информации, предоставляя бенефициарам информацию и консультации в форме, соответствующей их потребностям (по телефону, онлайн, очно) в

максимально короткие сроки, с учётом сложности вопроса.

- Требующие специализированной консультации:
- Запросы, требующие юридической или психологической консультации, направляются в Секцию специализированных консультаций к юристу или психологу.

g) **Запросы, требующие юридической консультации**, направляются в Секцию специализированных консультаций к юристу.

22) Юрист:

- предоставляет бенефициарам РІО юридические консультации по вопросам, принятым от Секции общей информации или во время дежурства;
- оказывает юридическую помощь с соблюдением должной тщательности, используя знания и опыт юристов Секции;
- отвечает за соблюдение должной тщательности при обработке вопросов, принятых от Секции общей информации, в соответствии с процедурой, описанной в настоящем Регламенте;
- не несёт ответственности за консультации, предоставленные за пределами предусмотренного настоящей процедурой объёма.

23) При пользовании юридической консультацией бенефициар знакомится с информацией и даёт согласие на:

- передачу дела специалисту,
- предоставление юристу полной и исчерпывающей информации о состоянии дела,
- юридическая консультация основывается на информации и документах, предоставленных бенефициаром,
- за содержание юридической консультации отвечает лицо, её предоставившее,
- информационная оговорка **RODO**.

24) Юрист предоставляет консультации в порядке очередности поступления запросов.

25) Срочные дела или случаи, когда у бенефициара нет документов, подтверждающих законное пребывание, могут обрабатываться в первую очередь.

26) Время ожидания предоставления юридической консультации зависит от количества поступивших запросов и сложности дела.

27) Форма предоставления специализированных юридических консультаций:

- Консультации предоставляются в письменной или устной форме (средства дистанционной связи, личные встречи)
- Форму консультации определяет лицо, принимающее запрос в Секции специализированных консультаций, с учётом:
 - предпочтений и доступного времени бенефициара,
 - степени сложности дела,
 - статуса пребывания бенефициара,
 - особых потребностей бенефициара (уровень образования, знание языка, опыт дискриминации или насилия).

28) Объём и способ предоставления юридических консультаций:

- Консультации предоставляются юристами или под их надзором.
- Юридическая помощь не включает представительство перед органами власти и судами в качестве доверенного лица или защитника.
- Дополнительно один раз в неделю в течение 3 часов юрист дежурит, принимая запросы или предоставляя консультацию, если характер запроса это позволяет.

h) **Запросы, требующие психологической консультации,** направляются в Секцию специализированных консультаций к психологу.

16) Психолог:

- проводит психологические консультации на основе запроса, принятого от Секции общей информации или во время дежурства;
- оказывает психологическую поддержку с соблюдением должной тщательности и профессиональной этики;
- отвечает за предоставление достоверной поддержки на основе информации, предоставленной бенефициаром;
- не несёт ответственности за консультации, предоставленные за пределами предусмотренного процедурой объёма.

17) При пользовании психологической консультацией бенефициар знакомится с информацией и даёт согласие на:

- передачу дела психологу,
- предоставление полной информации о ситуации,

являющейся предметом консультации,

- информационная оговорка RODO.

18) Запись на психологическую консультацию:

- Записаться можно:
 - через Секцию общей информации, которая регистрирует запрос и передаёт его в Секцию специализированных консультаций;
 - по телефону;
 - по электронной почте;
 - лично в офисе PIO.

19) Время ожидания психологической консультации зависит от количества запросов и характера дела. В случае особых потребностей бенефициара (например, опыт насилия, эмоциональный кризис) консультация может быть предоставлена в первую очередь. Каждому бенефициару предоставляется максимум 3 консультации.

20) Форма предоставления психологических консультаций:

- Консультации проводятся лично.
- Объем консультаций включает поддержку в процессе адаптации, в преодолении стресса, работы с эмоциями и трудностями в повседневной жизни.

15. Все услуги, предоставляемые в PIO, включая общую информацию, специализированные консультации (в частности юридические) и любую поддержку, предоставляются лично, по телефону или онлайн и являются **бесплатными** для бенефициаров.

16. Консультации предоставляются жителям Кракова, как гражданам Польши, так и иностранцам.

17. Вопросы, не урегулированные настоящим Регламентом PIO, решает координатор PIO в Кракове.

Приложение 1 к Регламенту

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ПОМЕЩЕНИЕМ МУЛЬТИКУЛЬТУРНОГО ЦЕНТРА, РАСПОЛОЖЕННОГО ПО АДРЕСУ UL. ZAWŁOCIE 20, КРАКОВ

Добрый день, рады вас видеть! Добро пожаловать в Мультикультурный Центр, который является общим пространством, и важно, чтобы мы все заботились об этом месте! Помните, что во время вашего пребывания в Центре могут находиться другие лица/сотрудники, которые пользуются общим пространством. Мы стараемся не мешать другим людям в их работе.

Вот несколько правил, которые помогут в этом:

46. Мультикультурный Центр в Кракове открыт для людей, которые принимают участие в мероприятиях на его территории на бесплатной основе.
47. Лица, участвующие в мероприятиях, должны руководствоваться принципами уважения к достоинству других, без предубеждений по возрасту, происхождению, месту жительства, образованию, взглядам или социальному статусу.
48. Посетители Мультикультурного Центра в Кракове должны вести себя дружелюбно и уважительно по отношению к другим участникам мероприятий.
49. На территории Мультикультурного Центра и Информационного Пункта для Иностранцев действует строгий запрет на употребление алкоголя и курение, включая электронные сигареты.
50. Лица, находящиеся под воздействием веществ, нарушающие правила, агрессивные, создающие угрозу безопасности и здоровью других, а также не выполняющие указания сотрудников Центра, будут удаляться.
51. Посетители, пользующиеся пространством и ресурсами Мультикультурного Центра в Кракове, должны соблюдать правила безопасности, противопожарной и санитарной дисциплины, а также охраны труда.
52. Туалет, кухонный уголок и общие зоны доступны для всех, кто пользуется пространством Мультикультурного Центра в Кракове. Это общее пространство, поэтому каждый должен оставлять его в порядке.
53. Вещи и оборудование являются собственностью Мультикультурного Центра в Кракове и могут использоваться только на месте, их нельзя выносить и забирать. Кроме того, лица, пользующиеся ресурсами CW, должны заботиться о доверенном оборудовании и оснащении помещений — ответственность за повреждения, возникшие вследствие неправильного использования оборудования в зале занятий, несет лицо, не соблюдающее правила пользования.
54. Для участия в мероприятиях Мультикультурного Центра необходима предварительная регистрация через формы заявок, доступные в социальных сетях и на сайте Мультикультурного Центра в Кракове. Участие в мероприятиях определяется очередностью подачи заявок.
55. Лица до 16 лет должны находиться под присмотром взрослого опекуна. Опекун несет ответственность за несовершеннолетнего участника занятий.
56. Мультикультурный Центр в Кракове не страхует участников мероприятий от несчастных случаев и не несет ответственности за травмы или происшествия.

Записываясь на мероприятия, участники должны быть осведомлены о своем состоянии здоровья и физической и психической форме и участвуют на свой страх и риск.

57. Мультикультурный Центр в Кракове не обязуется следить за вещами, оставленными на его территории, и не несет ответственности за вещи, оставленные в этих помещениях.
58. Вопросы, не затронутые в данном регламенте, решает координатор Мультикультурного Центра в Кракове.
59. Лица, участвующие в мероприятиях, организованных Мультикультурным Центром в Кракове, и пользующиеся его пространством, обязуются соблюдать данный регламент, а также правила здания А Кластера социально-экономических инноваций Zabłocie 20, в котором находятся Центр и Пункт.
60. Регламент работы Мультикультурного Центра, Информационного Пункта и Кластера социально-экономических инноваций доступен на 4 языках на сайте <https://otwarty.krakow.pl/> в разделе Мультикультурный Центр и в бумажной версии в офисе Центра.