

## **Regulamin korzystania z konsultacji informacyjnych w Przejściu Dialogu**

### **1. Informacja ogólna**

1.1. Konsultacje informacyjne są koordynowane i realizowane przez Wrocławskie Centrum Rozwoju Społecznego – jednostkę organizacyjną Gminy Wrocław w ramach projektu “Przejście Dialogu” (dalej: PD) przy ul. Świdnickiej 19 we Wrocławiu. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o Przejściu Dialogu rozumie się przez to nazwę projektu oraz jego miejsce realizacji.

1.2. Konsultacje w PD są udzielane przez konsultantów punktu informacji dla migrantów i uchodźców WroMigrant i organizacji partnerskich, które znajdują się na stronie [przejsciedialogu.wcrs.wroclaw.pl](http://przejsciedialogu.wcrs.wroclaw.pl) (dalej: konsultanci).

1.3. Przed udzieleniem konsultacji interesant wypełnia dobrowolną, anonimową ankietę w celu dokumentacji bieżących projektów Wrocławskiego Centrum Rozwoju Społecznego.

1.4. Konsultacje są udzielane bezpośrednio w PD, pod adresem ul. Świdnicka 19, 50-066 Wrocław.\*

1.5. Konsultacje udzielane są w językach: polskim, angielskim, ukraińskim i rosyjskim w określonych w harmonogramie terminach w zależności od dostępności konsultantów w danym dniu.

1.6. Konsultacje udzielane są zgodnie z aktualnym harmonogramem, który można znaleźć na stronie internetowej: [przejsciedialogu.wcrs.wroclaw.pl](http://przejsciedialogu.wcrs.wroclaw.pl).

1.7. Konsultacje informacyjne udzielane są zgodnie z obszarem przedmiotowym i administracyjnym Gminy Wrocław.

### **2. Zakres usług konsultacyjnych**

2.1. Konsultacje informacyjne są udzielane w zakresie legalizacji pobytu i pracy, edukacji, nauki języka polskiego, opieki medycznej, sposobów poszukiwania pracy i mieszkania, spraw urzędowych (Centra Obsługi Mieszkańców, zameldowanie, numer PESEL, Urząd Skarbowy, Urząd Stanu Cywilnego), rejestracji samochodu i prawa jazdy, pomocy społecznej, pomocy w sytuacjach kryzysowych, partycypacji w życiu społecznym, bezpieczeństwa, ochrony międzynarodowej, kontaktów z konsulatami, Biurami Poradnictwa Obywatelskiego oraz innymi specjalistycznymi punktami informacyjnymi na terenie Wrocławia.

2.2. Konsultanci nie są zobowiązani do rozstrzygania jakichkolwiek sporów, w tym sporów kompetencyjnych pomiędzy interesantem a instytucjami oraz osobami trzecimi.

2.3. Konsultacje nie obejmują usług profesjonalnego tłumaczenia dokumentów, osobistego asystowania w urzędach lub innych instytucjach, uzupełnienia wniosków, drukowania i kserowania dokumentów, składania pism czy skarg w imieniu interesanta, reprezentowania lub pełnomocnictwa osób ubiegających się o konsultacje, komunikowania się w imieniu i w sprawach interesantów z organami

państwowymi, urzędami i instytucjami, w tym służbami kontrolującymi legalność pobytu, oraz poradnictwa, które nie zostało ujęte w punkcie 2.1.

2.4. Konsultanci mogą odmówić udzielenia usług, jeżeli osoba ubiegająca się o konsultacje zachowuje się w sposób obraźliwy lub agresywny lub nie stosuje się do zasad regulaminu przestrzeni Przejście Dialogu stanowiącego załącznik do niniejszego regulaminu.

2.5. Konsultanci udzielający konsultacji w ramach PD:

- nie udzielają informacji w sprawach, które są spoza obszaru administracyjnego Gminy Wrocław,
- nie udzielają wsparcia finansowego,
- nie poszukują zakwaterowania ani ofert pracy,
- nie polecają usług komercyjnych,
- nie zajmują się poszukiwaniem osób zaginionych,
- nie zajmują się nagłaśnianiem spraw w mediach,
- nie drukują, nie kserują ani skanują dokumentów, chyba że to jest niezbędne dla udzielenia konsultacji.

2.6. Na konsultacje stacjonarne w PD nie trzeba się zapisywać, natomiast obowiązuje kolejka.

### **3. Nieodpłatność**

3.1. Wszystkie porady udzielane są bezpłatnie.

3.2. Konsultanci nie mogą przyjmować żadnych korzyści majątkowych (np. pieniędzy, prezentów) od osób ubiegających się o poradę.

3.3. Konsultacje nie są udzielane osobom lub podmiotom pośredniczącym w legalizacji pobytu i pracy, które czerpią korzyści materialne z udzielanych usług.

### **4. Poufność**

4.1. Informacje przekazywane przez osoby ubiegające się o udzielenie porady mają charakter poufny.

4.2. Konsultanci nie udzielają osobom trzecim informacji na temat osób ubiegających się o poradę w PD i tematu prowadzonych spraw.

4.3. Dopuszczalna jest konsultacja merytoryczna danej sprawy z innymi organizacjami lub specjalistami w danej dziedzinie w sposób uniemożliwiający identyfikację osoby ubiegającej się o udzielenie porady.

4.4. Informacje, które są przekazywane podczas konsultacji, nie są przekazywane osobom nieupoważnionym.

4.5. Konsultanci w PD nie przyjmują skanów dokumentów przesyłanych przez interesantów drogą mailową lub telefoniczną. Przesłane dokumenty ulegają natychmiastowemu usunięciu i zniszczeniu przez konsultantów.

4.6. Konsultanci punktu informacji dla migrantów i uchodźców WroMigrant prowadzą wewnętrzne statystyki ilościowe dotyczące konsultacji w sposób uniemożliwiający identyfikację interesantów.

## **5. Rzetelność osób udzielających konsultacji**

5.1. Informacje udzielane są w sposób rzetelny, wyczerpujący i dostosowany do możliwości percepcyjnych osoby ubiegającej się o poradę.

5.2. Informacje udzielane w PD dotyczą typowych, często występujących przypadków i mogą różnić się w indywidualnych sytuacjach. Informacje udzielane w punkcie nie stanowią źródła prawa.

5.3. Konsultacje udzielane są przez osoby odpowiednio przeszkolone, które systematycznie uzupełniają swoją wiedzę w zakresie udzielanych porad.

5.4. W przypadku braku wiedzy potrzebnej do udzielenia konsultacji konsultanci zastrzegają sobie prawo do wskazania innych osób, specjalistów bądź instytucji, które taką wiedzę posiadają.

5.5. Każda osoba ubiegająca się o poradę jest traktowana w taki sam sposób.

## **6. Samodzielność osób ubiegających się o konsultację**

6.1. Konsultanci nie podejmują żadnych decyzji za osobę ubiegającą się o poradę i starają się przedstawić możliwie najszersze drogi postępowania.

6.2. Konsultanci nie ponoszą odpowiedzialności za podejmowane przez osobę ubiegającą się o poradę działania.

6.3. Konsultanci zastrzegają sobie prawo do odmowy udzielania dalszych konsultacji w sytuacji wyczerpania zakresu konsultacji określonych w punkcie 2.1.

6.4. Konsultacje dotyczące cudzoziemca udzielamy bezpośrednio cudzoziemcowi, chyba że poprosił o udzielenie odpowiedzi osobie trzeciej.

## **7. Przetwarzanie i ochrona danych osobowych**

7.1. Administrator danych.

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Wrocławskie Centrum Rozwoju Społecznego, z siedzibą we Wrocławiu (dalej: my). Może się Pan/Pani z nami skontaktować w następujący sposób:

- listownie na adres: pl. Dominikański 6, 50-159 Wrocław

- przez e-mail: [info@wcrs.wroclaw.pl](mailto:info@wcrs.wroclaw.pl)

- telefonicznie: tel. 71 77 24 900.

## 7.2. Inspektor ochrony danych.

Wyznaczyliśmy inspektora ochrony danych. Jest to osoba, z którą może Pan/Pani się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania Pani/Pana danych osobowych oraz korzystania z przysługujących Pani/Panu praw związanych z przetwarzaniem danych. Z inspektorem można kontaktować się w następujący sposób:

- listownie na adres: pl. Dominikański 6, 50-159 Wrocław.

- przez e-mail: [iod@wcrs.wroclaw.pl](mailto:iod@wcrs.wroclaw.pl)

## 7.3. Cele przetwarzania Pani/Pana danych osobowych.

Będziemy przetwarzać Pani/Pana dane osobowe w następujących celach:

- 1) związanych z realizacją konsultacji informacyjnych w Przejściu Dialogu
- 2) udzielania odpowiedzi na Pani/Pana pisma, skargi i wnioski,
- 3) wykonywania obowiązków wynikających z ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej.

## 7.4. Podstawa prawna przetwarzania Pani/Pana danych osobowych:

- 1) niezbędność do realizacji konsultacji informacyjnych w Przejściu Dialogu (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
- 2) konieczność wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO),
- 3) wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym na podstawie art. 6 ust. 1 pkt e)

## 7.5. Okres przechowywania Pani/Pana danych osobowych.

Będziemy przechowywać Pani/Pana dane zawarte w dokumentacji związanej z konsultacjami informacyjnymi w Przejściu Dialogu, przez okres roku od udzielenia konsultacji.

## 7.6. Odbiorcy Pani/Pana danych osobowych.

Będziemy przekazywać Pani/Pana dane osobowe Organom, podmiotom publicznym uprawnionym do uzyskania danych na podstawie obowiązujących przepisów prawa, np. sądom, organom ścigania, lub instytucjom państwowym, gdy wystąpią z żądaniem, w oparciu o stosowną podstawę prawną, podmiotom działającym na zlecenie lub polecenie Administratora.

W zakresie niezbędnym – Wnioskodawcom, działającym na podstawie ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej.

## 7.7. Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy.

Pani /Pana dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.

#### 7.8. Prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych.

Przysługują Panu/Pani następujące prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:

- prawo dostępu do Pani/Pana danych osobowych
- prawo żądania sprostowania Pani/Pana danych osobowych,
- prawo żądania ograniczenia przetwarzania Pani/Pana danych osobowych,
- prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych,
- prawo do przenoszenia Pani/Pana danych osobowych, tj. prawo otrzymania od nas Pani/Pana danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie informatycznym nadającym się do odczytu maszynowego. Może Pani/Pan przesłać te dane innemu administratorowi danych lub zażądać, abyśmy przesłali Pani/Pana dane do innego administratora. Jednakże zrobimy to tylko, jeśli takie przesłanie jest technicznie możliwe.

Podanie Pani/Pana danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia i realizacji umowy oraz wykonywania przez administratora prawnie uzasadnionych obowiązków. Aby skorzystać z powyższych praw, proszę skontaktować się z nami lub z naszym inspektorem ochrony danych (dane kontaktowe w punktach 1 i 2 powyżej). Prawo wniesienia skargi do organu. Przysługuje Pani/Panu także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

\*W związku z sytuacją epidemiczną ze względów bezpieczeństwa konsultacje osobiste mogą zostać wstrzymane do odwołania.