

Załącznik

do Zarządzenia nr 10B/2025

z dnia 14.03.2025 r.

## **Regulamin korzystania z konsultacji punktu informacji dla migrantów i uchodźców WroMigrant**

### **I Informacja ogólna:**

1. Konsultacje są koordynowane i realizowane przez Wrocławskie Centrum Rozwoju Społecznego (dalej: „WCRS”) – jednostkę organizacyjną Gminy Wrocław z siedzibą przy pl. Dominikańskim 6.
2. Konsultacje odbywają się w Przejściu Dialogu przy ul. Świdnickiej 19, 50-066 Wrocław (dalej: „PD”), od poniedziałku do soboty w godz. 12:00-16:00 oraz w formie telefonicznej lub email w siedzibie WCRS przy pl. Dominikańskim 6, za pośrednictwem e-mail: wromigrant@wcrs.pl i telefonicznie: 71 772 49 50, 735 969 992, 538 579 517, 538 579 555 od poniedziałku do piątku w godz. 9:00-17:00.
3. Konsultacje są udzielane przez personel WCRS – osoby udzielające informacji w punkcie informacji dla migrantów i uchodźców WroMigrant.
4. Konsultacje udzielane są w językach: polskim, angielskim, ukraińskim, białoruskim i rosyjskim, w szczególności migrantom i uchodźcom, przebywającym we Wrocławiu (dalej: „klient”).
5. Konsultacje udzielane są w ramach projektu WroMigrant w zakresie zadań realizowanych przez WCRS, jednostkę organizacyjną Gminy Wrocław.

### **II Zakres i zasady udzielania konsultacji:**

1. Konsultacje są udzielane m.in. w następującym w zakresie:
  - legalizacji pobytu i pracy,
  - edukacji i nauki języka polskiego,
  - pomocy społecznej i 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 w sytuacjach kryzysowych,
  - partycypacji w życiu społecznym i bezpieczeństwa,
  - ochrony międzynarodowej, kontaktów z konsulatami, biurami Poradnictwa Obywatelskiego oraz innymi specjalistycznymi punktami informacyjnymi na terenie Wrocławia.
2. Personel WCRS nie jest zobowiązany do rozstrzygnięcia jakichkolwiek sporów, w tym sporów kompetencyjnych pomiędzy klientem a instytucjami oraz osobami trzecimi.
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 klienta, reprezentowania klienta, w tym komunikowania się w imieniu i w sprawach klientów z organami państwowymi, urzędami i instytucjami, w tym służbami kontrolującymi legalność pobytu.

4. Personel WCRS może odmówić udzielenia konsultacji, jeżeli klient zachowuje się w sposób obraźliwy lub agresywny lub nie stosuje się do niniejszego regulaminu i zasad obowiązujących w przestrzeni dalej PD/WCRS, w której odbywają się konsultacje.
5. Personel WCRS udzielający konsultacji:
  - nie udziela informacji w sprawach, które są spoza obszaru administracyjnego Gminy Wrocław,
  - nie udziela wsparcia finansowego,
  - nie poszukuje zakwaterowania ani ofert pracy,
  - nie poleca usług komercyjnych,
  - nie zajmuje się poszukiwaniem osób zaginionych,
  - nie zajmuje się nagłaśnianiem spraw w mediach,
  - nie udziela informacji podmiotom komercyjnym czerpiącym korzyści materialne ze wsparcia w legalizacji pobytu i pracy cudzoziemców,
  - nie drukuje, nie kseruje ani skanuje dokumentów, chyba że to jest niezbędne dla udzielenia konsultacji.
6. Wszystkie konsultacje udzielane są bezpłatnie.

### **III Poufność:**

1. Informacje przekazywane przez klientów mają charakter poufny.
2. Personel WCRS nie udziela osobom trzecim informacji na temat klientów i tematów prowadzonych spraw.
3. Dopuszczalna jest konsultacja merytoryczna sprawy klienta z innymi organizacjami lub specjalistami w danej dziedzinie w sposób uniemożliwiający identyfikację klienta.
4. Personel WCRS nie przyjmuje skanów dokumentów przesyłanych przez klientów drogą mailową lub telefoniczną. Przesłane dokumenty ulegają natychmiastowemu usunięciu i zniszczeniu, bez możliwości zapoznania się z nimi.
5. Personel WCRS prowadzi wewnętrzne statystyki dotyczące liczby oraz kategorii spraw w sposób uniemożliwiający identyfikację klienta.

### **IV Personel WCRS – osoby udzielające informacji w punkcie informacji dla migrantów i uchodźców WroMigrant:**

1. Informacje udzielane są w sposób rzetelny, wyczerpujący i dostosowany do potrzeb i możliwości komunikacyjnych klienta.
2. Informacje udzielane klientom przedstawiają typowe rozwiązania, na podstawie często występujących przypadków oraz stanu wiedzy personelu WCRS, mogą różnić się w indywidualnych sytuacjach. Konsultacje mają charakter informacyjny, nie stanowią porady prawnej.
3. Konsultacje udzielane są przez personel WCRS odpowiednio przeszkolony, który systematycznie uzupełnia swoją wiedzę w zakresie udzielanych informacji.
4. W przypadku braku wiedzy potrzebnej do udzielenia konsultacji personel WCRS zastrzega sobie prawo do wskazania innych osób, specjalistów bądź instytucji, które taką wiedzę posiadają.

det

det

5. Personel WCRS kieruje się zasadą równego traktowania bez względu na narodowość, pochodzenie, wyznanie, język i orientację seksualną.

#### **V Samodzielność klientów:**

1. Personel WCRS nie podejmuje żadnych decyzji za klientów i stara się przedstawić różnorodne warianty w ramach zgłoszonej sprawy.
2. Personel WCRS nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za podejmowane przez klienta działania.
3. Personel WCRS zastrzega sobie prawo do odmowy udzielania dalszych konsultacji w sytuacji wyczerpania zakresu konsultacji określonych w punkcie II.1.
4. Konsultacje są udzielane bezpośrednio klientowi, którego dotyczy sprawa, chyba że poprosił o udzielenie odpowiedzi w obecności osoby trzeciej, która mu towarzyszy.

#### **VI Ochrona danych osobowych:**

1. Administratorem danych osobowych jest Wrocławskie Centrum Rozwoju Społecznego, z siedzibą we Wrocławiu. Mogą się Państwo z nami skontaktować w następujący sposób:
  - listownie na adres: pl. Dominikański 6, 50-159 Wrocław
  - przez e-mail: [iod@wcrs.pl](mailto:iod@wcrs.pl)
  - telefonicznie: tel. 71 77 24 900.
2. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych („IOD”), z którym mogą Państwo kontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania swoich danych osobowych pocztą elektroniczną poprzez adres [iod@wcrs.pl](mailto:iod@wcrs.pl) lub pod naszym adresem pocztowym wskazanym powyżej.
3. Na dane osobowe składają się imię i nazwisko, dane paszportowe (w tym: wiek, płeć, miejsce urodzenia, podpis, zdjęcie), numer PESEL, adres zamieszkania/zameldowania, kraj obywatelstwa, status pobytowy, informacja o niepełnosprawności, wykształcenie, które pozyskujemy, w związku ze zgłoszeniem się do nas na konsultacje.
4. Przetwarzanie danych jest niezbędne w celu wykonania naszych obowiązków względem osób korzystających z usług punktu, w tym przeprowadzenia konsultacji, dla celów statystycznych.
5. Podstawą prawną przetwarzania danych jest:
  - art. 6 ust. 1 lit. b) RODO – przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy;
  - art. 6 ust. 1 lit. c) RODO – w celu związanym z koniecznością wypełnienia ciążącego na nas obowiązku prawnego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
  - art. 6 ust. 1 lit. c) RODO – przetwarzanie jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi;
  - art. 6 ust. 1 lit. a) RODO - w przypadku, gdyby przetwarzanie Państwa danych osobowych miało nastąpić w innym celu niż wskazane powyżej, każdorazowo odbywać się będzie po uprzednim uzyskaniu Państwa zgody

na przetwarzanie danych osobowych, w zakresie i w celu wskazanym w tej zgodzie.

6. Okres przechowywania danych osobowych.

Będziemy przechowywać dane osobowe w okresie niezbędnym do przeprowadzenia konsultacji.

7. Odbiorcy danych osobowych. Będziemy przekazywać Państwa dane osobowe upoważnionym pracownikom i współpracownikom administratora danych, podmiotom upoważnionym do tego na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Państwa dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy. Państwa dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany (w tym w formie profilowania).

8. 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.

## VII Postanowienia końcowe:

1. Niniejszy regulamin obowiązuje od 14.03.2025 r.
2. Regulamin podany jest do wiadomości publicznej poprzez zamieszczenie w widocznym miejscu w PD/WCRS oraz na stronie internetowej <https://przejsciedialogu.wcrs.wroclaw.pl/> w zakładce „konsultacje dla migrantów”.
3. WCRS zastrzega sobie możliwość zmiany treści Regulaminu, poprzez publikację na stronie internetowej: <https://przejsciedialogu.wcrs.wroclaw.pl/>.
4. Kontakt w sprawach współpracy należy przekazywać na adres: [wromigrant@wcrs.pl](mailto:wromigrant@wcrs.pl) lub telefonicznie: 71 772 49 50.
5. Skargi dotyczące działalności i organizacji pracy punktu WroMigrant można zgłaszać na adres: [info@wcrs.pl](mailto:info@wcrs.pl).
6. W przestrzeni PD, gdzie odbywają się konsultacje punktu WroMigrant obowiązują Standardy Ochrony Małoletnich zamieszczone na stronie BIP: <https://bip.wcrs.wroclaw.pl/arttykul/43/271/standardy-ochrony-maloletnich>

*dot*

*12*