

Regulamin Udzielania Porad przez Stowarzyszenie NOMADA

1. Poufność

- Informacje przekazywane przez osoby ubiegające się o udzielenie porady mają charakter poufny.
- Osobom trzecim nie są udzielane informacje na temat prowadzonych spraw oraz osób ubiegających się o poradę bez ich uprzedniej zgody.
- Dopuszczalna jest konsultacja merytoryczna danej sprawy z innymi organizacjami lub specjalistami w danej dziedzinie w sposób uniemożliwiający identyfikację osoby ubiegającej się o udzielenie porady.
- Sposób przechowywania dokumentacji uniemożliwia dostęp do nich osobom niepowołanym - dokumenty są przechowywane w szafie zamykanej na klucz, do której dostęp mają tylko osoby wyznaczone przez zarząd (uchwałą zarządu).

2. Bezpłatność

- Wszystkie porady udzielane są bezpłatnie.
- Osoby udzielające porad nie mogą przyjmować żadnych korzyści majątkowych (np. pieniędzy, prezentów) od osób ubiegających się o poradę.
- Stowarzyszenie NOMADA nie jest zobowiązane do ponoszenia żadnych opłat wynikających z prowadzenia sprawy (np. opłata sądowa, skarbową, administracyjną).

3. Rzetelność

- Informacje udzielane są w sposób rzetelny, konkretny, pełny i wyczerpujący.
- Porady udzielane są na podstawie stanu faktycznego sprawy przedstawionego przez osobę ubiegającą się o udzielenie porady oraz odpowiednich przepisów.
- Porada udzielana jest w sposób zrozumiały i dostosowany do możliwości percepcyjnych osoby ubiegającej się o poradę.
- Porady są udzielane w języku polskim i angielskim.

4. Profesjonalizm

- Porady udzielane są wedle najlepszej wiedzy i umiejętności przez osoby kompetentne, odpowiednio przeszkolone i przygotowane do prowadzenia sprawy.
- W przypadku braku wiedzy potrzebnej do udzielenia porady osoby jej udzielające są zobowiązane do przekierowania sprawy do osób/specjalistów taką wiedzę posiadających.

5. Samodzielność

- Informacje i porady udzielane są z poszanowaniem autonomii osoby ubiegającej się o poradę, w sposób zachęcający do możliwie najszerszej aktywności oraz samodzielnego jej działania w rozwiązaniu sprawy.
- Osoba udzielająca porad przedstawia możliwe rozwiązania problemu i ich konsekwencje, uwzględniając zalety i wady poszczególnych rozwiązań.
- Osoba udzielająca porad nie podejmuje żadnych decyzji za osobę ubiegającą się o poradę.

6. Dostępność usług

- Porady są udzielane wyłącznie osobom fizycznym
- Każda osoba ubiegająca się o poradę jest traktowana w taki sam sposób - zakaz dyskryminacji
- Osoba udzielająca porad nie jest zobowiązana do rozstrzygnięcia sporów
- Osoba udzielająca porad może na każdym etapie odmówić prowadzenia jeśli pozostaje ona sprzeczna z jej zasadami etycznymi, w takiej sytuacji w miarę możliwości sprawa może zostać przekierowana do innej organizacji.

7. Informacja o udzielanej pomocy

- Stowarzyszenie NOMADA posiada zdefiniowany zakres świadczonych usług: sprawy związane z pobytem cudzoziemców/cudzoziemek w Polsce i przeciwdziałanie przemocy motywowanej uprzedzeniami.
- Stowarzyszenie NOMADA określa warunki, na jakich świadczone są usługi, a także podstawy odmowy ich świadczenia.
- zasady dokumentowania spraw i przechowywania dokumentów określone są w dokumencie Polityka Bezpieczeństwa Stowarzyszenia NOMADA, osoba ubiegająca się o poradę jest o nich informowany w momencie przekazywania kopii swoich dokumentów.

8. Jawność

- Zasady udzielania porad są jawne i powszechnie dostępne na stronie internetowej Stowarzyszenia, w widocznym miejscu w biurze, są również przedstawione każdej osobie ubiegającej się o poradę od Stowarzyszenia NOMADA przed rozpoczęciem jej udzielenia.

9. Zgłaszanie skarg i uwag

- Osoba ubiegająca się o poradę ma możliwość wyrażenia swojej opinii o otrzymanej poradzie w księdze skarg i zażaleń - rozpatruje je zarząd na swoich zebraniach.
- Stowarzyszenie NOMADA wykorzystuje zgłoszone skargi i uwagi do poprawy jakości pracy.