

REGLAS DEL SERVICIO DE CONSEJERÍA GRATUITO PROPORCIONADO POR LA ASOCIACION NOMADA

1. Disponibilidad de servicios

- El asesoramiento se da sólo a personas físicas.
- El asesoramiento gratuito no incluye asuntos relacionados con negocios o empleo de extranjeros.
- Todos los clientes de NOMADA son tratados por igual.
- La persona que proporciona asesoramiento no está obligada a resolver disputas.
- La persona que brinda asesoramiento puede rehusar la cooperación si encuentra que es inconsistente con sus propios principios éticos. En tal situación, el caso será redirigido a otra persona u organización.

2. Gratuito

- El servicio de NOMADA es gratuito.
- Los asesores no pueden aceptar ninguna ventaja financiera o de propiedad (por ejemplo, dinero o regalos) de sus clientes.
- NOMADA no está obligada a incurrir o cubrir ninguna tarifa que surja del manejo de un caso (por ejemplo, impuestos, tasas administrativas).

3. Confidencialidad

- Cualquier información que nuestros clientes nos transmitan se considera confidencial.
- No proporcionamos información relacionada con los clientes de NOMADA a terceros sin el consentimiento previo de los primeros.
- Está permitido consultar casos con otras organizaciones o expertos, siempre conservando el anonimato del cliente.
- Los documentos se almacenan de manera que sea imposible acceder a ellos por parte de terceros.

4. Fiabilidad

- La información se proporciona de manera confiable, completa y exhaustiva.

- El asesoramiento se proporciona sobre la base de la información proporcionada por el cliente, así como sobre la base de la legislación relevante.
- El asesoramiento se proporciona de manera comprensible.
- Se proporciona asesoramiento en polaco e inglés.

5. Profesionalidad

- El asesoramiento es proporcionado por personal capacitado.
- Si los asesores de NOMADA no pueden proporcionar asesoramiento sobre un tema en particular, están obligados a redirigir el caso a otros expertos u organizaciones.

6. La autosuficiencia

- La autonomía de un cliente es esencial. Animamos a nuestros clientes a ser activos e independientes en la resolución de sus problemas.
- El asesor presenta posibles soluciones y sus consecuencias.
- El asesor no puede tomar decisiones por una persona que busca consejo.

7. Áreas de apoyo

- La Asociación NOMADA tiene un alcance definido de servicios. Brindamos asesoría en temas relacionados con la obtención de permisos de residencia y trabajo, así como con cuestiones relacionadas con delitos de odio.
- La Asociación NOMADA define las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios, así como los motivos para el rechazo de la cooperación.
- Las condiciones para registrar casos y mantener registros se especifican en la “Política de seguridad de la Asociación NOMADA”. Los clientes que envíen copias sobre sus documentos serán informados sobre ellos.

8. Transparencia

- Las reglas para brindar asesoramiento están disponibles en la página web de NOMADA y en la oficina. El equipo se presenta al cliente antes del asesoramiento.

9. Quejas y comentarios

- Los clientes de NOMADA pueden opinar sobre la calidad del servicio. Opiniones que se tratarán cuidadosamente durante las reuniones de equipo.
- Los comentarios que recibimos son importantes para mejorar la calidad de nuestro servicio.