Ośrodek Promowania Przedsiębiorczości
Sandomierz

PROCEDURY OBSŁUGI OBCOKRAJOWCÓW

W OŚRODKU PROMOWANIA I WSPIERANIA PRZEDSIĘBIORCZOŚCI ROLNEJ

„Procedury obsługi obcokrajowców " mają zapewnić klientów, że do jakości obsługi przykładamy szczególną wagę. Każda osoba zgłaszająca się do Ośrodka Promowania Przedsiębiorczości powinna być pewna, iż spotka się ze zrozumieniem i zainteresowaniem pracownika jego sprawą.

Nasze wartości:

- *Komunikacja: rozmawiamy ze sobą i słuchamy.*
- *Szacunek: traktujemy innych tak, jak byśmy sami chcieli być traktowani.*
- *Uczciwość: pracujemy w sposób otwarty, uczciwy i szczery.*

I. WSTĘPNE ZAŁOŻENIA

1. Ośrodek Promowania Przedsiębiorczości i jego pracownicy będą stwarzać warunki dla jak najpełniejszego wykorzystania potencjału aktywnych i przedsiębiorczych cudzoziemców.
2. Do efektywnej komunikacji niezbędna jest znajomość kultury, środowiska życia i pracy klienta.
3. Ośrodek i jego pracownicy będą dbać o tworzenie atmosfery przyjaznej cudzoziemcom i zapewnienie im poczucia bezpieczeństwa.

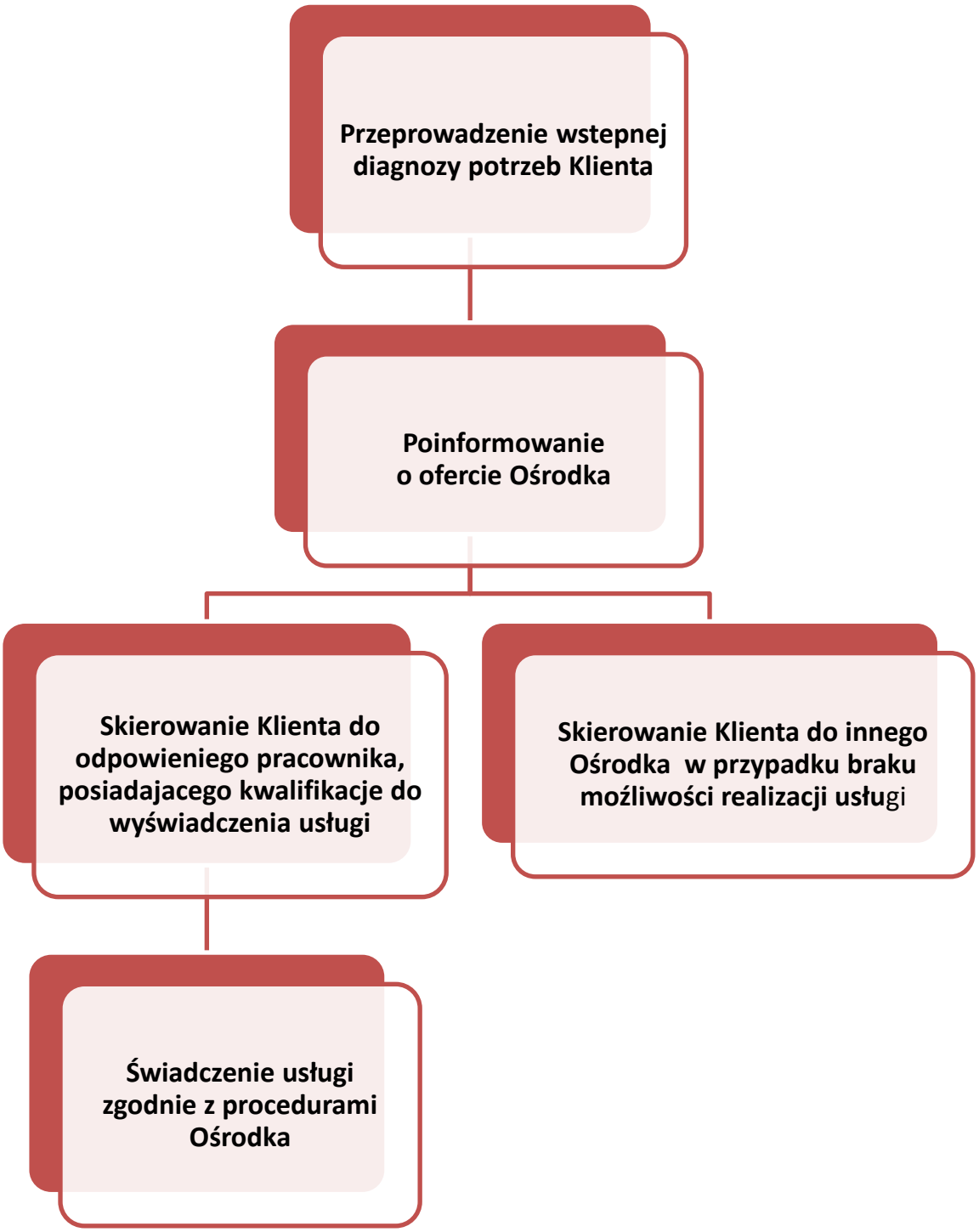
II. OBŁSUGA KLIENTÓW

1. Wdrożone w ramach systemu zarządzania jakością procedury, będą stosowane w stosunku do cudzoziemców z zachowaniem zasady równości szans i równego traktowania.
2. Obsługa klientów będących cudzoziemcami będzie odbywała się zgodnie z przyjętymi w Ośrodku procedurami:
    - Procedura świadczenia usługi informacyjnej,
    - Procedura świadczenia usługi szkoleniowej,
    - Procedura świadczenia usługi doradczej,
    - Procedura świadczenia usługi finansowej,
    - Zasada udostępniania informacji o innych Ośrodkach,
    - Zasady przechowywania danych o podmiotach korzystających z usług oraz realizowanych usługach,
    - Zasada stosowania Kodeksu Etyki Zawodowej.
3. Powyższe procedury zostały stworzone w celu stosowania jednolitych standardów obsługi każdego klienta. Przedmiotem procedur są zasady i tryb świadczenia usług w Ośrodku, ich dokumentowanie oraz monitorowanie.

III. PIERWSZY KONTAKT Z OBCOKRAJOWCEM

1. Pierwszy kontakt z klientem będącym cudzoziemcem mają specjaliści ds. doradztwa i szkoleń.
2. Pierwszy kontakt z klientem może odbywać się w siedzibie Ośrodka, w biurze terenowym Ośrodka lub za pośrednictwem telefonu lub poczty elektronicznej.
3. Bezpośredni kontakt będzie odbywał się w miarę możliwości w języku zrozumiałym dla cudzoziemca (co najmniej język angielski).
4. W przypadku braku możliwości porozumienia się w języku angielskim pracownicy będą korzystali z internetowych słowników, pozwalających na tłumaczenie całych wypowiadanych/pisanych zwrotów.
5. Podczas pierwszego spotkania z klientem pracownik dokonuje wstępnej analizy możliwości wykonania usługi. Spotkanie to ma pomóc we wstępnym poznaniu klienta, rozeznaniu jego potrzeb oraz ogólnym określeniu możliwych obszarów pomocy.
6. Na podstawie zebranych od klienta informacji pracownik Ośrodka podejmuje decyzję:
    - Czy Ośrodek może zrealizować usługę, biorąc pod uwagę zakres działania oraz kompetencje pracowników.
    - Który pracownik będzie odpowiedzialny za realizację usługi.
7. Jeżeli zakres usługi wykracza poza możliwości Ośrodka Promowania Przedsiębiorczości pracownik będzie informował klienta o dostępnych poza Fundacją formach wsparcia dla cudzoziemców.
8. Przy formach wsparcia skierowanych do cudzoziemców Ośrodek będzie udostępniał wzory dokumentów w językach, którymi posługuje się największa liczba cudzoziemców, będących naszymi klientami.
9. Ośrodek zapewni sprawną obsługę i pomoc w wypełnianiu udostępnionych przez nas wzorów dokumentów.

Schemat pierwszego kontaktu z klientem



IV. PODNOSZENIE KWALIFIKACJI PRACOWNIKÓW

1. Każdy pracownik Ośrodka będzie dążył do poszerzania swojej wiedzy, umiejętności i kompetencji poprzez udział w szkoleniach, warsztatach z zakresu wielokulturowości, polskiej polityki imigracyjnej, europejskich standardów polityki imigracyjnej, uwarunkowań prawnych dla statusów cudzoziemców.
2. Podnoszenie kwalifikacji rozumianych jako zdobywanie lub uzupełnianie wiedzy i umiejętności przez pracownika może nastąpić z inicjatywy pracownika lub pracodawcy.
3. Pracodawca ma obowiązek ułatwienia pracownikowi podnoszenia wiedzy, umiejętności i kompetencji w w/w zakresie.

V. WSPÓŁPRACA

1. Skuteczne działania na rzecz cudzoziemców wymagają od nas szerokiej współpracy i partnerstwa z podmiotami różnorodnych sektorów – publicznego, prywatnego i pozarządowego oraz obszarów: edukacja, zatrudnienie, pomoc społeczna, zdrowie, kultura, sport, przemoc, społeczności lokalne.
2. Ośrodek zobowiązuje się do nawiązania współpracy z podmiotami i organizacjami, które zawodowo i społecznie zajmują się wsparciem dla imigrantów, w celu podejmowania wspólnych działań oraz wymiany informacji o możliwych formach wsparcia przez te organizacje na terenie województwa świętokrzyskiego.
3. Ośrodek będzie rozpowszechniał informacje o dostępnych formach wsparcia dla cudzoziemców oferowanych przez podmioty na terenie województwa świętokrzyskiego.
4. Ośrodek będzie opracowywał i udostępniał materiały informacyjne z własną ofertą usług skierowanych do cudzoziemców oraz materiały opracowane przez inne

organizacje – wersja papierowa dostępna w siedzibie Ośrodka oraz wersja elektroniczna zamieszczona na stronie www.opiwor.org.pl.

5. Ośrodek włączy się w działania na rzecz społeczności lokalnych, mające na celu skuteczną integrację cudzoziemców poprzez propagowanie poczucia bezpieczeństwa imigrantów jak i społeczności ich przyjmującej.

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Wszyscy klienci Ośrodka są obsługiwani z zachowaniem zasad równości szans i równego traktowania, bezstronności i przejrzystości.