



## **POLITYKA OCHRONY OSÓB KLIENCKICH FUNDACJA OCALENIE**

### **1. Oświadczenie dotyczące Polityki ochrony osób klienckich**

- 1.1. Fundacja Ocalenie prowadzi swoje działania w oparciu o zasady poszanowania dóbr osobistych Osób korzystających z działań Fundacji, w szczególności ich godności, podmiotowości, czci i dobrego imienia i dokłada wszelkich starań, by w ramach prowadzonych działań nie zaistniały sytuacje zagrożenia osób klienckich krzywdą, nadużyciami czy zaniedbaniami oraz, by w przypadku ich podejrzenia, zapewnić wszystkim osobom zaangażowanym w działania Fundacji Ocalenie oraz osobom korzystającym z tych działań należyłą ochronę, w szczególności poprzez funkcjonujący mechanizm wyjaśniający.
- 1.2. W szczególności, Fundacja uważa, że każda osoba korzystająca z pomocy Fundacji lub biorąca udział w programach lub działaniach Fundacji, niezależnie od uwarunkowań, w tym w szczególności płci, wieku, narodowości, przynależności etnicznej lub religijnej, tożsamości płciowej, statusu ekonomiczno-społecznego, sprawności, orientacji psychoseksualnej, ma prawo do ochrony przed wszelkimi formami krzywdy, nadużycia, zaniedbania, wykorzystywania i wyzyskiwania.
- 1.3. Fundacja nie toleruje nadużyć i wyzysku wobec osób klienckich zarówno ze strony osób pracowniczych, jak i innych osób zaangażowanych w realizację jej działań, w tym w szczególności osób współpracujących z Fundacją na podstawie umów cywilnoprawnych. Jeżeli osoba pracownicza lub osoba współpracująca naruszy wytyczne niniejszej Polityki, Fundacja zareaguje adekwatnie do zaistniałej sytuacji, w tym m.in. ma prawo podjąć czynności dyscyplinarne w przypadku osób pracowniczych, pociągnąć osoby współpracujące do odpowiedzialności kontraktowej lub rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym.
- 1.4. Wszystkie osoby pracownicze lub osoby współpracujące z Fundacją, jak również wszystkie osoby klienckie zobowiązane są do złożenia oświadczenia o zapoznaniu się z Polityką oraz o zobowiązaniu się do jej przestrzegania.



- 1.5. Ze względu na charakter działań Fundacji, dla ich efektywności, konieczne jest zapewnienie odpowiedniej przestrzeni do bezpiecznej relacji między osobami pracowniczymi lub osobami współpracującymi z Fundacją z osobami klienckimi, jak również relacji między osobami klienckimi. W tym celu, także wszystkie osoby klienckie korzystające z pomocy Fundacji lub biorące udział w jej programach lub działaniach, zobowiązane są do przestrzegania zasad określonych w Polityce.
- 1.6. Polityka dostępna jest na stronie internetowej Fundacji oraz wywieszona w widocznym miejscu w siedzibie Fundacji w wersji pełnej oraz skróconej przeznaczonej dla osób klienckich po polsku i w innych językach, w zależności od potrzeb.

## 2. Podstawowe pojęcia, do których odnosi się Polityka

**Dziecko** – każda osoba niepełnoletnia;

**Fundacja** – Fundacja Ocalenie;

**Molestowanie seksualne** – każde niepożądane zachowanie o charakterze seksualnym wobec osoby fizycznej lub odnoszące się do płci, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności tej osoby, w szczególności przez stworzenie wobec niej zastraszającej, wrogiej, poniżającej, upokarzającej lub uwłaczającej atmosfery; na zachowanie to mogą się składać fizyczne, werbalne lub pozawerbalne elementy;

**Osoba kliencka** – każda osoba pełnoletnia korzystająca z pomocy Fundacji bądź biorąca udział w którymkolwiek z programów lub działań przez nią prowadzonych;

**Osoba odpowiedzialna za Politykę ochrony osób klienckich/ Osoba odpowiedzialna za Politykę** – osoba pracownicza Fundacji wyznaczona przez Zarząd Fundacji do monitorowania i w razie potrzeby (po wcześniejszej akceptacji Zarządu) uaktualniania procedur i postanowień w niej zawartych, stanowiąca pierwszy kontakt dla osób podejrzewających naruszenie zasad Polityki ochrony osób klienckich, będąca uprawnioną do uruchomienia w porozumieniu z Zarządem poszczególnych procedur;



**Osoba poszkodowana** – każda osoba kliencka, osoba pracownicza czy osoba współpracująca, której prawa przysługujące z niniejszej Polityki zostały naruszone;

**Osoba zgłaszająca** – każda osoba kliencka, osoba pracownicza czy osoba współpracująca, która zgłasza podejrzenie naruszenia niniejszej Polityki;

**Osoba pracownicza** – każda osoba zatrudniona przez Fundację na podstawie umowy o pracę;

**Osoba współpracująca** – każda osoba wykonująca dla Fundacji zadania na innej podstawie niż umowa o pracę, t.j. wykonująca zadania na podstawie umowy cywilnoprawnej lub innych umów o współpracy, w tym w szczególności osoby podwykonawcze, osoby wolontariackie; osoby na stażu, osoby odbywające praktykę, osoby konsultujące, osoby trenerskie, osoby odwiedzające Fundację w ramach programów wymiany czy współpracy;

**Polityka/Polityka ochrony osób klienckich** – niniejsza Polityka Ochrony Osób Klienckich Fundacji Ocalenie;

**Rejestr zgłoszeń** – rejestr prowadzony przez osobę odpowiedzialną za Politykę mający na celu prowadzenie ewidencji naruszeń niniejszej Polityki;

**Wykorzystanie seksualne** – naruszenie granic osobistych lub groźba ich naruszenia, fizyczna agresja o charakterze seksualnym, jakiegokolwiek czynności o charakterze seksualnym dokonane bez zgody drugiej osoby, w szczególności siłą lub w nierównych czy przymusowych warunkach;

**Wyzyskiwanie seksualne** – wszelkie faktyczne lub usiłowane przypadki nadużycia pozycji, podatności na zagrożenia lub zaufania danej osoby w celach seksualnych. Obejmuje to, ale nie ogranicza się, do czerpania korzyści finansowych, społecznych lub politycznych z wykorzystywania seksualnego innych osób;

**Zarząd Fundacji** – zespół osób wymienionych w Krajowym Rejestrze Sądowym, uprawnionych do podejmowania decyzji o działaniach Fundacji i jej reprezentacji.



### **3. Cel Polityki ochrony osób klienckich**

- 3.1. Polityka ma na celu ochronę osób klienckich uczestniczących w działaniach Fundacji przed wszelką krzywdą, której mogłyby doznać w trakcie współpracy z Fundacją, w tym krzywdą wynikającą z:
  - 3.1.1. postępowania osób pracowniczych lub osób współpracujących z Fundacją;
  - 3.1.2. postępowania osób biorących udział w działaniach prowadzonych przez Fundację jako osoby klienckie Fundacji;
  - 3.1.3. przygotowania i implementacji działań prowadzonych przez Fundację.
- 3.2. Polityka ma także na celu sprecyzowanie zasad, którymi powinny kierować się osoby pracownicze Fundacji oraz osoby współpracujące z Fundacją w relacji z osobami klienckimi, jak również zasad, którymi powinny kierować się osoby klienckie w kontakcie z osobami pracowniczymi lub osobami współpracującymi z Fundacją oraz w kontakcie z innymi osobami klienckimi.
- 3.3. W celu uniknięcia wątpliwości, Fundacja wskazuje, że niniejsza Polityka dotyczy osób pełnoletnich, w związku ze szczególnym charakterem ochrony wymaganej w stosunku do dzieci korzystających z pomocy Fundacji lub biorących udział w programach lub działaniach Fundacji (tj. będących niepełnoletnimi osobami klienckimi Fundacji). W celu zapewnienia odpowiedniego poziomu takiej ochrony, w Fundacji obowiązuje Polityka ochrony dziecka, która znajduje zastosowanie, ilekroć podejrzenie naruszenia dotyczy relacji z dzieckiem będącym osobą kliencką Fundacji. Polityka ochrony dziecka reguluje także szczególne zasady relacji osób pracowniczych Fundacji lub osób współpracujących z Fundacją (w tym osób wolontariackich) z dziećmi będącymi osobami klienckimi Fundacji.

### **4. Działania prewencyjne Fundacji**

#### **4.1. Projektowanie działań Fundacji**

- 4.1.1. W celu zminimalizowania ryzyka wystąpienia zdarzeń niepożądanych w ramach działań Fundacji i związanych z relacją osób pracowniczych lub osób współpracujących z Fundacją z osobami klienckimi, Fundacja dokłada wszelkich



starań, aby prowadzone przez nią działania były planowane, implementowane, monitorowane i ewaluowane w poszanowaniu godności osób klienckich.

- 4.1.2. W ramach planowanych i prowadzonych działań, Fundacja działa w poszanowaniu zasady równości, niedyskryminacji i poszanowania godności osób klienckich. Fundacja zastrzega, że niektóre spośród prowadzonych przez nią działań mogą być dedykowane poszczególnym grupom osób, co nie stoi w sprzeczności z zasadą niedyskryminacji.
- 4.1.3. Fundacja zobowiązuje się do przeprowadzania badania potrzeb w ramach planowania działań Fundacji w zgodzie z zasadą minimalizacji i funkcjonalności oraz planowania projektów z uwzględnieniem zapisów Polityki ochrony osób klienckich i koniecznością ich przestrzegania przez wszystkie osoby zaangażowane w realizację projektów. Decyzja o zleceniu danego badania/monitoringu/ewaluacji powinna zostać podjęta w sposób odpowiedzialny, z uwzględnieniem interesu Fundacji, w szczególności w zakresie efektywnej realizacji projektów, oraz dobra badanych jednostek, a także odpowiedniego gospodarowania środkami.

## 4.2. Działania edukacyjne i szkoleniowe

- 4.2.1. Wszystkie osoby pracownicze oraz osoby współpracujące z Fundacją są przeszkolone w zakresie obowiązującej w Fundacji Polityki ochrony osób klienckich, w szczególności w zakresie procedury zgłaszania podejrzeń naruszeń, co zostaje potwierdzone przez pisemne poświadczenie obecności danej osoby pracowniczej lub osoby współpracującej z Fundacją na liście obecności danego szkolenia w ww. przedmiocie oraz pisemnym oświadczeniem danej osoby pracowniczej lub osoby współpracującej z Fundacją o zapoznaniu się z Polityką, zawierającego jednocześnie zobowiązanie do przestrzegania Polityki.
- 4.2.2. Wszystkie osoby klienckie są zapoznawane z Polityką ochrony osób klienckich poprzez umieszczenie Polityki na stronie internetowej [www.centrum.ocalenie.org.pl](http://www.centrum.ocalenie.org.pl), umieszczenie Polityki we wszystkich biurach Fundacji, w języku polskim oraz w wybranych przez Fundację językach komunikacji osób klienckich, w miejscach dostępnych dla osób klienckich lub



wysyłkę treści Polityki oraz jej aktualizacji drogą mailową na adresy e-mail podane w formularzach zgłoszeniowych do programów Fundacji lub innych dokumentach/informacjach przekazywanych Fundacji przez osoby klienckie. Fundacja zastrzega sobie prawo do dopuszczenia osób klienckich do udziału w programach Fundacji lub skorzystania z jej pomocy pod warunkiem złożenia pisemnego oświadczenia potwierdzającego zapoznanie się z Polityką, jak również zawierającego zobowiązanie do jej przestrzegania przez osobę kliencką.

#### 4.3. **Zasady bezpiecznej relacji między osobami klienckimi Fundacji a osobami pracowniczymi Fundacji/osobami współpracującymi z Fundacją**

- 4.3.1. Wszelki kontakt osób pracowniczych Fundacji lub osób współpracujących z Fundacją z osobą kliencką Fundacji zachodzi w pełnym poszanowaniu godności osoby klienckiej, a osoby pracownicze oraz osoby współpracujące z Fundacją zobowiązane są do równego traktowania osób klienckich (w szczególności bez różnicowania ich ze względu na płeć, wiek, narodowość, przynależność etniczną lub religijną, tożsamość płciową, status ekonomiczno-społeczny, sprawność, orientację psychoseksualną), przy czym Fundacja zastrzega sobie prawo do kierowania poszczególnych programów lub działań do konkretnych grup osób w uzasadnionych przypadkach, w szczególności w związku ze szczególną sytuacją występującą w danym regionie geograficznym, a wówczas decyzja w ww. zakresie należy wyłącznie do Zarządu Fundacji.
- 4.3.2. Osoby pracownicze Fundacji oraz osoby współpracujące z Fundacją, realizując odpowiednio obowiązki służbowe lub obowiązki wynikające z umów cywilnoprawnych są zobowiązane do działania w ramach obowiązującego prawa, postanowień dokumentów wewnętrznych Fundacji, w szczególności Polityki, a także do działania w granicach swoich kompetencji.
- 4.3.3. W celu zapewnienia najwyższego poziomu profesjonalizmu, wszelkie kontakty osób pracowniczych Fundacji lub osób współpracujących z Fundacją z osobami klienckimi powinny odbywać się wyłącznie w ramach wykonywania obowiązków pracowniczych lub obowiązków wynikających z umów cywilnoprawnych oraz wyłącznie w czasie pracy lub wykonywania ww. obowiązków. Fundacja nie



ponosi odpowiedzialności za kontakt osób pracowniczych lub osób współpracujących z Fundacją z osobami klienckimi poza wykonywaniem przez nie odpowiednio obowiązków pracowniczych lub obowiązków wynikających z umów cywilnoprawnych – w szczególności oznacza to, że w związku ze zdarzeniami mogącymi stanowić naruszenie zasad określonych w Polityce, a zaistniałymi poza wykonywaniem przez osoby pracownicze lub osoby współpracujące z Fundacją ich obowiązków na podstawie umowy z Fundacją, postępowanie wyjaśniające na podstawie Polityki może nie być możliwe, co nie wyklucza wyciągnięcia wobec osób pracowniczych lub osób współpracujących z Fundacją konsekwencji przez Fundację w oparciu o powszechnie obowiązujące przepisy lub wewnętrzne procedury i regulaminy obowiązujące w Fundacji.

- 4.3.4. Niezależnie od postanowień ust. 4.3.1.–4.3.3. powyżej, niedopuszczalne są wszelkie zachowania mogące stanowić naruszenie zasad bezpiecznej relacji między osobą pracowniczą lub osobą współpracującą z Fundacją a osobami klienckimi, a w szczególności wszelkie zachowania mogące stanowić fizyczne lub psychiczne nadużycie relacji władzy ze strony osoby pracowniczej lub osoby współpracującej z Fundacją względem osoby klienckiej, w tym m.in. zastraszanie, naruszanie nietykalności cielesnej, molestowanie, wykorzystywanie lub wyzyskiwanie seksualne, podnoszenie głosu, poniżanie, szantaż, korupcja, żądanie lub zachęcanie do przekazywania prezentów, wynagrodzenia, dóbr lub usług w zamian za świadczone wsparcie lub usługi, uniemożliwianie swobodnego podejmowania decyzji przez osoby klienckie w ich sprawach.
- 4.3.5. Osoby klienckie zobowiązane są do kontaktu z osobami pracowniczymi lub osobami współpracującymi z Fundacją w poszanowaniu godności osób pracowniczych i osób współpracujących z Fundacją. W szczególności, niedozwolone są wszelkie zachowania mogące stanowić naruszenie zasady poszanowania godności osób pracowniczych lub osób współpracujących z Fundacją, w tym m.in. odnoszenie się do osób pracowniczych lub osób współpracujących z Fundacją w sposób wulgarny, obraźliwy, dyskryminujący, agresywny lub poniżający. W przypadku naruszenia przez osobę kliencką niniejszego postanowienia, Fundacja zastrzega sobie prawo do odmowy obsługi osoby klienckiej, przez co rozumie się w szczególności wykluczenie danej osoby klienckiej z prowadzonych działań. W przypadku, gdy



ww. naruszenie jest ciężkiej wagi lub gdy osoba kliencka dopuszcza się naruszeń wielokrotnie, Fundacja zastrzega sobie prawo do trwałego wykluczenia danej osoby klienckiej z programu Fundacji, w którym ta osoba kliencka bierze udział, a w uzasadnionych przypadkach (w szczególności gdy zdrowie lub życie osób pracowniczych i współpracujących lub innych osób klienckich jest zagrożone) również zawiadomienia odpowiednich organów zewnętrznych, z zastrzeżeniem pkt 5.5.4. Polityki.

- 4.3.6. W ramach działań lub programów Fundacji lub w czasie udziału w działaniach lub programach Fundacji, niedopuszczalne jest spożywanie przez osoby pracownicze lub osoby współpracujące z Fundacją oraz przez osoby klienckie alkoholu lub jakichkolwiek substancji psychoaktywnych, jak również pozostawanie pod wpływem ww. substancji w ramach uczestnictwa w działaniach lub programach Fundacji.
- 4.3.7. Niezależnie od ust. 4.3.6., w razie podejrzenia stanu nietrzeźwości u osoby klienckiej, w celu ochrony osób pracowniczych, osób współpracujących z Fundacją oraz pozostałych osób klienckich, Fundacja zastrzega sobie prawo do odmowy obsługi osoby klienckiej, przez co rozumie się w szczególności wykluczenie osoby klienckiej, co do której zaszło podejrzenie o stanie nietrzeźwości, z prowadzonych działań, włącznie ze zobowiązaniem osoby klienckiej do opuszczenia siedziby Fundacji. W przypadku powtarzającego się podejrzenia stanu nietrzeźwości u osoby klienckiej, Fundacja zastrzega sobie prawo do trwałego wykluczenia danej osoby klienckiej z programu Fundacji, w którym ta osoba kliencka bierze udział.
- 4.3.8. Zabronione jest rekomendowanie osobom klienckim przez osoby pracownicze lub osoby współpracujące z Fundacją skorzystania z usług odpłatnych świadczonych przez osoby pracownicze lub osoby współpracujące z Fundacją lub inne (tj. „reklamowanie” odpłatnych usług osobom klienckim przez Fundację), z tym zastrzeżeniem, że za powyższe nie uznaje się przedstawienia osobie klienckiej, na jej prośbę, listy każdorazowo co najmniej trzech osób, z wyłączeniem osób pracowniczych i współpracujących, instytucji lub innych podmiotów świadczących dane usługi i pozostawienia osobie klienckiej





możliwości samodzielnego ewentualnego wyboru jednej z takich osób, instytucji lub podmiotów.

4.3.9. Ze względu na specyfikę działalności Fundacji, w celu zachowania najwyższego poziomu etyki i transparentności, osoby pracownicze oraz osoby współpracujące z Fundacją powinny zachować czujność i troskę o zrozumiały i jasny sposób komunikacji z osobami klienckimi, a w szczególności, komunikować się z osobą kliencką w taki sposób, by nie wprowadzać jej przekazanymi informacjami w błąd lub nie składać obietnic, co do których rezultatu Fundacja nie może się zobowiązać lub które pozostają poza zakresem działań Fundacji (m.in. rezultat procedury wizowej, pomocy socjalnej).

4.3.10. Osoby pracownicze oraz osoby współpracujące z Fundacją działają w dobrej wierze, na podstawie informacji lub dokumentów przekazanych przez osoby klienckie. W związku z powyższym, w interesie osoby klienckiej pozostaje, by przekazywać Fundacji (osobom pracowniczym lub osobom współpracującym z Fundacją) kompletne i prawdziwe informacje.

4.3.11. Osobom klienckim, we wszelkich sprawach ich dotyczących, powinna zostać pozostawiona możliwość podejmowania samodzielnych decyzji, co dotyczy w szczególności decyzji w zakresie kwestii prawnych wynikających z konsultacji z osobami pracowniczymi lub osobami współpracującymi z Fundacją świadczącymi konsultacje prawne lub kwestii dotyczących decyzji zawodowych osób klienckich. W celu uniknięcia wątpliwości podkreśla się, że Fundacja nie ponosi odpowiedzialności za decyzje oraz skutki decyzji podjętych przez osoby klienckie w sprawach ich dotyczących, chociażby były uprzednio przedmiotem konsultacji z osobami pracowniczymi lub osobami współpracującymi z Fundacją.

#### 4.4. **Zasady bezpiecznej relacji między osobami klienckimi**

4.4.1. Osoby klienckie biorące udział w programach i innych działaniach Fundacji są zobowiązane do traktowania innych osób klienckich z szacunkiem i poszanowaniem ich godności.



4.4.2. W relacjach osób klienckich niedozwolone są wszelkie zachowania mogące stanowić naruszenie nietykalności cielesnej, zasady poszanowania godności, a w szczególności odnoszenie się do innych osób klienckich w sposób wulgarny, obraźliwy, dyskryminujący, agresywny lub poniżający.

#### 4.5. **Monitorowanie i okresowa weryfikacja Polityki**

4.5.1. Osoba odpowiedzialna za Politykę ochrony osób klienckich we współpracy z Zarządem raz na dwa lata, a w razie konieczności częściej, dokonuje rewizji obowiązującej w Fundacji Polityki ochrony osób klienckich. Wnioski z przeprowadzonej okresowej weryfikacji Polityki, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, osoba odpowiedzialna za Politykę dokumentuje w formie pisemnej i co najmniej raz na dwa lata przekazuje Zarządowi, w następstwie czego Zarząd może zaktualizować Politykę w celu zapewnienia jej jak najwyższej skuteczności.

4.5.2. O wszelkich zmianach w Polityce, osoba odpowiedzialna za Politykę informuje każdorazowo wszystkie osoby pracownicze Fundacji poprzez przesłanie zaktualizowanej Polityki na służbowe adresy mailowe wszystkich osób pracowniczych, wszystkie osoby współpracujące z Fundacją poprzez przesłanie zaktualizowanej Polityki na adresy mailowe podane w zawartych z Fundacją umowach (przez co rozumie się również porozumienia o wykonywaniu świadczeń wolontarystycznych zawarte z osobami wolontariackimi), jak również osoby klienckie poprzez rozesłanie zaktualizowanej Polityki na adresy mailowe podane w formularzach zgłoszeniowych do programów Fundacji, w których uczestniczą lub innych dokumentach/informacjach przekazywanych Fundacji przez osoby klienckie. Zaktualizowaną Politykę umieszcza się również na stronie internetowej Fundacji oraz wywiesza w siedzibie Fundacji w widocznym miejscu – każdorazowo w wybranych przez Fundację językach komunikacji osób klienckich.

4.5.3. Osobom pracowniczym, osobom współpracującym z Fundacją oraz osobom klienckim umożliwia się zgłaszanie uwag do Polityki w celu zapewnienia jej efektywnego funkcjonowania w drodze korespondencji mailowej wysłanej na adres osoby odpowiedzialnej za Politykę: [safeguarding@ocalenie.org.pl](mailto:safeguarding@ocalenie.org.pl).



- 4.5.4. Osoba odpowiedzialna za Politykę przedstawia Zarządowi raport z uwag zgłaszanych w trybie ust. 4.5.3. co najmniej raz na dwa lata.

**5. Zgłoszenia dotyczące osób pracowniczych lub osób współpracujących z Fundacją dokonywane przez osoby pracownicze lub osoby współpracujące z Fundacją**

Każde zgłoszenie, zarówno w formie ustnej, jak i pisemnej, traktowane jest z powagą i dokładnie sprawdzane w celu oceny ewentualnego naruszenia, w oparciu o podejście skoncentrowane na osobie zgłaszającej.

Osoby pracownicze Fundacji oraz osoby współpracujące z Fundacją, mają obowiązek zachowania w tajemnicy informacji związanych ze zgłaszanym zdarzeniem oraz z osobą kliencką Fundacji, z zastrzeżeniem działań koniecznych w ramach procedur podejmowania interwencji, o których mowa w niniejszym punkcie 5. Ww. osoby składają oświadczenie o zachowaniu poufności zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 1 do Polityki przed przystąpieniem do czynności wyjaśniających.

Fundacja doloży wszelkich starań w celu zapewnienia ochrony osobie zgłaszającej oraz osobie poszkodowanej przed atakami odwetu w przypadku zgłoszenia dotyczącego osoby pracowniczej lub współpracującej z Fundacją.

**5.1. Projektowanie działań Fundacji**

- 5.1.1. W przypadku podejrzenia naruszeń zasad określonych Polityką przez osobę pracowniczą lub osobę współpracującą z Fundacją, a w szczególności zasad określonych w pkt 4.3. Polityki, każda osoba pracownicza Fundacji lub osoba współpracująca z Fundacją zobowiązana jest do niezwłocznego poinformowania osoby przełożonej danej osoby pracowniczej bądź współpracującej z Fundacją, która miała dopuścić się naruszenia, poinformowania Zarządu bądź osoby odpowiedzialnej za Politykę Ochrony osób klienckich o zaistniałej sytuacji. W przypadku zgłoszenia dokonywanego osobie odpowiedzialnej za Politykę, zgłoszenia można dokonać osobiście, bądź w formie dokumentowej wysyłając e-mail na adres:



[safeguarding@ocalenie.org.pl](mailto:safeguarding@ocalenie.org.pl). W przypadku zgłoszenia dokonywanego osobie przełożonej lub osobie będącej w składzie Zarządu, zgłoszenia można dokonać osobiście bądź pisemnie, wysyłając e-mail na adres imienny danej osoby, której dokonuje się zgłoszenia.

5.1.2. W przypadku zgłoszenia dokonanego w formie ustnej, osoba, której złożono zgłoszenie ma obowiązek sporządzenia notatki służbowej, dotyczącej otrzymanego zgłoszenia, zawierającej m.in. informacje dotyczące czasu, miejsca, osób uczestniczących i przebiegu zdarzenia i niezwłocznego przekazania jej wraz ze wszystkimi uzyskanymi informacjami na adres e-mail: [safeguarding@ocalenie.org.pl](mailto:safeguarding@ocalenie.org.pl). Osoba odpowiedzialna za Politykę niezwłocznie przekazuje zgłoszenie i wszelkie informacje zespołowi ds. postępowania wyjaśniającego.

5.1.3. Adres e-mail wskazany w pkt 5.1.1 sprawdzany jest przez osobę odpowiedzialną za Politykę regularnie.

## 5.2. **Zgłoszenia dotyczące osób pracowniczych, osób współpracujących z Fundacją lub innych osób klienckich dokonywane przez osobę kliencką**

5.2.1. W przypadku podejrzenia naruszeń zasad określonych Polityką przez osobę pracowniczą lub osobę współpracującą z Fundacją, a w szczególności zasad określonych w pkt 4.3. Polityki, jak również podejrzenia naruszeń zasad określonych Polityką przez inną osobę kliencką, osoba kliencka uprawniona jest do zgłoszenia zaistniałej sytuacji osobie pracowniczej lub współpracującej, osobiście lub pisemnie, w formie dokumentowej wysyłając e-mail na adres: [safeguarding@ocalenie.org.pl](mailto:safeguarding@ocalenie.org.pl) lub za pośrednictwem formularza elektronicznego na stronie internetowej [www.centrum.ocalenie.org.pl](http://www.centrum.ocalenie.org.pl). Jeżeli zgłoszenie następuje w języku niezrozumiałym dla osoby przyjmującej zgłoszenie, do tłumaczenia zgłoszenia angażuje się osobę tłumaczącą spoza Fundacji.

5.2.2. W przypadku zgłoszenia dokonywanego w formie ustnej osobie pracowniczej lub współpracującej osobiście, osoba przyjmująca zgłoszenie ma obowiązek sporządzenia notatki służbowej zgłoszenia i niezwłocznego przekazania go wraz



ze wszystkimi uzyskanymi informacjami na adres e-mail: [safeguarding@ocalenie.org.pl](mailto:safeguarding@ocalenie.org.pl). Osoba odpowiedzialna za Politykę niezwłocznie przekazuje zgłoszenie i wszelkie informacje zespołowi ds. postępowania wyjaśniającego.

5.2.3. Adres e-mail wskazany w tym pkt 5.2.1. sprawdzany jest przez osobę odpowiedzialną za Politykę regularnie.

5.3. **Zgłoszenia dotyczące osób klienckich dokonywane przez osoby pracownicze lub osoby współpracujące z Fundacją**

5.3.1. W przypadku podejrzenia naruszeń zasad określonych Polityką przez osobę kliencką, a w szczególności w sytuacji, gdy zachowanie osoby klienckiej narusza godność innych osób klienckich, osób pracowniczych lub osób współpracujących z Fundacją, osoba pracownicza lub osoba współpracująca z Fundacją zobowiązana jest do zgłoszenia ww. sytuacji osobie przełożonej – ustnie lub w formie dokumentowej wysyłając e-mail na adres imienny danej osoby przełożonej lub osobie odpowiedzialnej za Politykę na następujący adres e-mail: [safeguarding@ocalenie.org.pl](mailto:safeguarding@ocalenie.org.pl).

5.3.2. W przypadku, gdy zgłoszenie dokonywane jest w drodze korespondencji mailowej przesłanej na ww. adresy, osoba obsługująca daną skrzynkę mailową (tj. osoba, do której przypisano imienną skrzynkę mailową lub osoba odpowiedzialna za Politykę) niezwłocznie przekazuje zgłoszenie i wszelkie informacje zespołowi ds. postępowania wyjaśniającego.

5.4. **Zespół ds. postępowania wyjaśniającego**

5.4.1. Zgłoszenia rozpatruje zespół ds. postępowania wyjaśniającego, składający się każdorazowo z osoby odpowiedzialnej za Politykę oraz osoby przełożonej osoby pracowniczej lub osoby współpracującej z Fundacją, której zgłoszenie dotyczy, w przypadku osób wolontariackich – z osoby odpowiedzialnej za Politykę oraz osoby managerskiej zespołu wolontariatu oraz osoby managerskiej programu, w którym świadczone są świadczenia wolontarystyczne, a w przypadku osób klienckich – z osoby odpowiedzialnej za



Politykę oraz osoby koordynującej program, w którym osoba kliencka, której zgłoszenie dotyczy, uczestniczy. Zespół ds. postępowania wyjaśniającego powoływany jest każdorazowo po dokonaniu zgłoszenia.

- 5.4.2. Postępowanie wyjaśniające prowadzone jest w oparciu o Zasady Postępowania Wyjaśniającego, o których mowa w punktach 5.4.2.1–5.4.2.4.
- 5.4.3. Dochodzenie musi być prowadzone z uwzględnieniem bezpieczeństwa osób poszkodowanych, zgłaszających, świadków i świadkiń i podmiotu skargi. Osoby prowadzące postępowanie muszą szanować prawa, wybory i godność osoby poszkodowanej, zgłaszającej i świadków i świadkiń oraz zapewnić im równe i sprawiedliwe traktowanie. Powinny także podjąć wszelkie środki, w możliwie jak największym zakresie, w celu zachowania poufności osoby poszkodowanej, zgłaszającej i świadków i świadkiń.
- 5.4.4. Osoby prowadzące postępowanie winny być bezstronne, wolne od uprzedzeń, konfliktów interesów oraz opierać swoje ustalenia na faktach. Osoby prowadzące postępowanie muszą przestrzegać praw wszystkich zainteresowanych stron i zapewnić należyty przebieg dochodzenia.
- 5.4.5. Osoby prowadzące postępowanie muszą być wykwalifikowane i winny przestrzegać najlepszych praktyk i standardów w prowadzeniu dochodzeń, w razie potrzeby koordynując działania z odpowiednimi osobami eksperckimi i osobami specjalistycznymi. Postępowanie winno zostać zakończone jak najszybciej po otrzymaniu zgłoszenia.
- 5.4.6. Dochodzenie musi przebiegać zgodnie z ustrukturyzowanym procesem i być prowadzone w sposób sumienny, kompletny, skoncentrowany i rygorystyczny. Osoby prowadzące postępowanie muszą zapewnić, że wszystkie aspekty dochodzenia są dokładnie i odpowiednio udokumentowane.
- 5.4.7. Zespół sporządza raport w oparciu o wzór stanowiący załącznik nr 2 do niniejszej Polityki. W raporcie zespół może zawrzeć niewiążące rekomendacje dalszego działania, w tym m.in. propozycję działań sankcjonujących. Raport zostaje niezwłocznie przekazany Zarządowi.



## 5.5. Działania interwencyjne i sankcjonujące

- 5.5.1. W uzasadnionych przypadkach, po rozpatrzeniu raportu zespołu ds. postępowania wyjaśniającego, Zarząd może przedsięwziąć środki dyscyplinarne wobec osoby pracowniczej lub osoby współpracującej z Fundacją, włącznie z karami porządkowymi przewidzianymi w Kodeksie pracy lub rozwiązaniem umowy o pracę bez zachowania okresu wypowiedzenia z winy osoby pracowniczej – w przypadku osób pracowniczych lub włącznie z rozwiązaniem umowy w trybie natychmiastowym – w przypadku umów cywilnoprawnych.
- 5.5.2. Zarząd przechowuje wszelkie informacje przekazane przez zespół ds. postępowania wyjaśniającego w odpowiednio zabezpieczonym, cyfrowym folderze dedykowanym do przechowywania ww. informacji z wykorzystywaniem narzędzi internetowych i usług Google dysk, do którego dostęp ma Zarząd oraz osoba odpowiedzialna za Politykę oraz uwzględnia ww. informacje w Rejestrze Zgłoszeń.
- 5.5.3. Rejestr, o którym mowa w pkt 5.5.2. zawiera następujące dane: datę zgłoszenia, datę i zanonimizowany opis zdarzenia, rezultaty postępowania wyjaśniającego, decyzję Zarządu o podjęciu środków sankcjonujących lub ich braku oraz informację o ewentualnym powiadomieniu organów zewnętrznych. Dostęp do Rejestru posiada Zarząd oraz osoba odpowiedzialna za Politykę, która odpowiedzialna jest za poprawność danych, prowadzenie Rejestru oraz usuwanie danych wprowadzanych do Rejestru. Informacje oraz dane w Rejestrze przechowywane są przez okres trzech lat od złożenia zgłoszenia, każdorazowo po zakończeniu roku kalendarzowego.
- 5.5.4. W wypadku, gdy zgłoszony przypadek wiąże się z prawnym obowiązkiem zawiadomienia organów zewnętrznych podejmowana jest przez osobę wchodzącą w skład Zarządu interwencja zewnętrzna, która polega na podjęciu kroków prawnych związanych z powiadomieniem odpowiednich instytucji.
- 5.5.5. W przypadku zgłoszeń, o których mowa w pkt 5.3., zespół ds. postępowania wyjaśniającego, po uprzednim rozpatrzeniu zgłoszenia i przekazanych



informacji może podjąć stosowne kroki w celu zapewnienia bezpieczeństwa i dobrostanu osób pracowniczych, osób współpracujących z Fundacją oraz innych osób klienckich, w szczególności poprzez poinformowanie innych osób pracowniczych i osób współpracujących z Fundacją, z wykluczeniem danej osoby klienckiej z programów Fundacji włącznie.

- 5.5.6. Osoby, których dotyczą zgłoszenia o których mowa w pkt 5.3. powiadamiane są o rezultacie postępowania wyjaśniającego w języku dla nich zrozumiałym.
- 5.5.7. Osoba zgłaszająca naruszenie powiadamiana jest o rezultacie postępowania wyjaśniającego w języku dla niej zrozumiałym.

## **6. Zasady ochrony danych osobowych i wizerunku osoby klienckiej**

- 6.1. Dane osobowe osób klienckich podlegają ochronie na zasadach określonych w ustawie z dnia 10 maja 2019 r. o ochronie danych osobowych oraz Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („ogólne rozporządzenie o ochronie danych”, „RODO”). Szczegółowe informacje na temat celów i sposobów przetwarzania danych osobowych są podawane oddzielnie, w kontekście każdego z odrębnych działań Fundacji. Każda osoba pracownicza Fundacji oraz osoba współpracująca z Fundacją ma obowiązek zachowania w tajemnicy danych osobowych oraz sposobów zabezpieczenia danych osobowych przed nieuprawnionym dostępem, zgodnie z obowiązującą w Fundacji Polityką bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych, jak również do zachowania zasad określonych ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych, w szczególności zasady minimalizacji danych.
- 6.2. Fundacja, uznając prawo do prywatności i ochrony dóbr osobistych, zapewnia ochronę wizerunku poprzez nieupublicznianie wizerunku osób klienckich bez ich pisemnej zgody. Przed utrwaleniem wizerunku osoby klienckiej należy poinformować ją o tym, gdzie będzie umieszczony zarejestrowany wizerunek i w jakim kontekście będzie wykorzystywany.





- 6.3. Wszelkie zdjęcia robione przez osoby pracownicze Fundacji lub osoby współpracujące z Fundacją osobom klienckim, jak również wszelkie inne materiały utrwalające wizerunek osób klienckich, powinny być wykonywane sprzętem służbowym Fundacji, powinny pokazywać osobę kliencką jako podmiot, a nigdy jako ofiarę, zachowując jej prawo do poszanowania godności. Osoba pracownicza Fundacji lub osoba współpracująca z Fundacją powinna upewnić się, że żaden wizerunek lub zarejestrowana historia osoby klienckiej nie czyni jej podatnym na jakiegokolwiek formy nadużycia czy przemocy. Wszelkie zdjęcia, jak również wszelkie inne materiały utrwalane przez osoby pracownicze Fundacji lub osoby współpracujące z Fundacją obejmujące wizerunek osób klienckich powinny być związane z działalnością Fundacji i z niej wynikać oraz dotyczyć wyłącznie relacjonowania działalności Fundacji (w szczególności relacjonowanie przebiegu projektów Fundacji), jak również, w miarę możliwości, ukazywać osoby klienckie w grupie zamiast wyodrębnionych wizerunków poszczególnych osób.
- 6.4. W ciągu miesiąca po utrwaleniu wizerunku osoby klienckiej (w szczególności wykonaniu fotografii lub materiału audiowizualnego), osoba pracownicza Fundacji lub osoba współpracująca z Fundacją przekazuje utrwalony materiał (w szczególności zdjęcia, materiały audiowizualne) na specjalny wyodrębniony folder zarządzany przez osobę managerską danego programu. Przekazanie ww. materiałów odbywa się za pośrednictwem służbowego adresu mailowego, przy czym niezwłocznie po przekazaniu ww. materiałów, osoba pracownicza Fundacji lub osoba współpracująca z Fundacją, która utrwaliła wizerunek osoby klienckiej, jest zobowiązana trwale usunąć ww. materiały ze sprzętu, którym dysponuje. Fundacja może w każdej chwili żądać złożenia przez osobę pracowniczą, lub osobę współpracującą z Fundacją oświadczenia potwierdzającego usunięcie ww. materiałów ze sprzętu.
- 6.5. Osoba managerska zabezpiecza materiały przekazane jej w trybie ust. 6.4. powyżej z wykorzystywaniem narzędzi internetowych i usług Google dysk poprzez umieszczenie ww. materiałów w dedykowanym folderze z dostępnością ograniczoną jedynie do osoby odpowiedzialnej za Politykę, osób pracowniczych lub osób współpracujących z Fundacją będących osobami kierowniczymi poszczególnych programów Fundacji oraz Zarządu a także zespołów Komunikacji Zewnętrznej i Fundraisingu Indywidualnego oraz Partnerstw i Rzecznictwa. Ww. materiały przechowywane są w



dedykowanym folderze maksymalnie przez okres wymagany w umowie grantowej na realizację działania, w ramach którego utrwalono wizerunek osoby klienckiej, a w przypadku braku umowy – maksymalnie do czasu zakończenia realizacji działania, z tym zastrzeżeniem, że osoba kliencka może wyrazić odrębną pisemną zgodę na przetwarzanie ww. materiałów w szerszym zakresie, na zasadach ustalonych przez osoby klienckie z Fundacją. Niezależnie od powyższego, osoba kliencka może wyrazić odrębną pisemną zgodę na przetwarzanie swojego wizerunku utrwalonego w ramach sesji zdjęciowej organizowanej w celach promocyjnych. Sesja taka może być odpłatna.

- 6.6. Osobie pracowniczej Fundacji ani osobie współpracującej z Fundacją nie wolno umożliwiać przedstawicielom mediów utrwalania wizerunku osoby klienckiej (filmowanie, fotografowanie) w przestrzeniach posiadanych bądź wynajmowanych przez Fundację lub w ramach działań poza ww. przestrzeniami prowadzonych przez Fundację z uczestnictwem osób klienckich bez zgody Zarządu oraz pisemnej zgody osoby klienckiej.
- 6.7. Osobom klienckim zabrania się utrwalania lub rozpowszechniania wizerunku innych osób biorących udział w działaniach Fundacji, a w szczególności innych osób klienckich, osób pracowniczych lub osób współpracujących z Fundacją bez zgody tych osób. Materiały utrwalone lub rozpowszechnione z naruszeniem tego zapisu należy natychmiast usunąć, nie później niż na pierwsze żądanie Fundacji lub osoby, której wizerunek utrwalono lub rozpowszechniono. Osoba kliencka, która wizerunek utrwaliła lub rozpowszechniła, zobowiązana jest złożyć pisemne oświadczenie o dopełnieniu czynności, o których mowa w zdaniu powyżej na każde żądanie Fundacji lub osoby, której wizerunek utrwalono lub rozpowszechniono.

## 7. **Postanowienia końcowe**

- 7.1. Polityka udostępniana jest na stronie internetowej Fundacji oraz wywieszona w siedzibie Fundacji w wersji pełnej oraz skróconej, przeznaczonej dla osób klienckich, po polsku i w wybranych przez Fundację językach komunikacji osób klienckich.