



ПОЛІТИКА ЗАХИСТУ КЛІЄНТІВ
ФОНД OCALENIE

1. Заява про Політику захисту клієнтів

- 1.1. Фонд Ocalenie здійснює свою діяльність на основі принципів поваги до особистих прав осіб, які отримують допомогу від Фонду, зокрема їх гідності, суб'єктивності, честі та доброго імені, і докладаеть всіх зусиль для того, щоб у процесі своєї діяльності не було ризику заподіяння шкоди, зловживань або недбалості клієнтам, а в разі підозри в цьому - забезпечити всім особам, які беруть участь у діяльності Фонду Ocalenie, та особам, які отримують допомогу від цієї діяльності, належний захист, зокрема за допомогою функціонуючого роз'яснювального механізму.
- 1.2. Зокрема, Фонд вважає, що кожна особа, яка отримує допомогу від Фонду або бере участь у програмах чи діяльності Фонду, незалежно від обставин, включаючи стать, вік, національність, етнічну чи релігійну приналежність, гендерну ідентичність, економічний і соціальний статус, здібності, психосексуальну орієнтацію, має право на захист від усіх форм шкоди, зловживань, недбалого ставлення, використання та експлуатації.
- 1.3. Фонд не допускає жодних зловживань або експлуатації своїх клієнтів з боку будь-якого працівника або іншої особи, залученої до діяльності Фонду, включаючи будь-яку особу, яка співпрацює з Фондом за цивільно-правовою угодою. Якщо працівник або співробітник порушить положення цієї Політики, Фонд відреагує на ситуацію належним чином, включаючи право вжити дисциплінарні заходи щодо працівників, притягнути до договірної відповідальності співробітників або негайно розірвати контракт.



- 1.4. Всі працівники або співробітники Фонду, а також всі клієнти зобов'язані заявити, що вони ознайомилися з цією Політикою і зобов'язуються її дотримуватися.
- 1.5. Зважаючи на характер діяльності Фонду, для того, щоб вона була ефективною, необхідно забезпечити належний простір для безпечних взаємовідносин між працівниками або співробітниками Фонду та клієнтами, а також взаємовідносин між самими клієнтами. З цією метою всі клієнти, які користуються допомогою Фонду або беруть участь у її програмах чи заходах, також зобов'язані дотримуватися принципів, викладених у цій Політиці.
- 1.6. Політика доступна на веб-сайті Фонду та розміщена на видному місці в офісі Фонду в повній та скороченій версії для клієнтів польською та, за необхідності, іншими мовами.

2. Основні поняття, на які посилається Політика

Дитина – кожна неповнолітня особа;

Фонд – Фонд Ocalenie;

Сексуальне домагання – будь-яка небажана поведінка сексуального характеру по відношенню до особи або її статі, яка має на меті або її наслідком є порушення гідності цієї особи, зокрема шляхом створення залякувальної, ворожої, принизливої, образливої атмосфери; така поведінка може складатися з фізичних, вербальних або невербальних елементів;

Клієнт – кожна повнолітня особа, яка отримує допомогу Фонду або бере участь у будь-яких його програмах чи заходах;

Особа, відповідальна за Політику захисту клієнтів/Особа, відповідальна за Політику – працівник Фонду, призначений Правлінням Фонду для моніторингу та, за необхідності (за попереднім погодженням з Правлінням), актуалізації процедур та положень, що містяться в них, є



першою контактною особою для осіб, які підозрюють порушення положень Політики захисту клієнтів, та уповноважений розпочинати, за погодженням з Правлінням Фонду, конкретні процедури;

Постраждала особа - будь-який клієнт, працівник або співробітник, чії права, передбачені цією Політикою, були порушені;

Особа, що повідомляє (про порушення) – кожен клієнт, працівник або співробітник, який повідомляє про підозру в порушенні цієї Політики;

Працівник – кожна особа, яка працює у Фонді за трудовим договором;

Співробітник – кожна особа, яка виконує завдання для Фонду не на підставі трудового договору, тобто виконує завдання на підставі цивільно-правового договору або інших договорів про співпрацю, включаючи, зокрема, субпідрядників, волонтерів; стажерів, слухачів, консультантів, тренерів, відвідувачів Фонду в рамках програм обміну або співробітництва;

Реєстр повідомлень – реєстр, який ведеться особою, відповідальною за Політику, для фіксації порушень цієї Політики;

Сексуальне насилля - порушення або погроза порушення особистої недоторканності, фізична агресія сексуального характеру, будь-яка дія сексуального характеру, вчинена без згоди іншої особи, зокрема із застосуванням сили або в нерівних чи примусових умовах;

Сексуальна експлуатація - будь-яке фактичне або спроба зловживання становищем, уразливістю або довірою особи в сексуальних цілях. Сюди входить, зокрема, отримання фінансової, соціальної чи політичної вигоди від сексуальної експлуатації інших осіб;

Правління Фонду - особи, внесені до Національного судового реєстру, які уповноважені приймати рішення щодо діяльності Фонду та представляти її інтереси.



3. Мета Політики захисту клієнтів

- 3.1. Політика має на меті захистити клієнтів, які беруть участь у діяльності Фонду, від будь-якої шкоди, якої вони можуть зазнати під час взаємодії з Фондом, у тому числі від шкоди, що виникає внаслідок:
- 3.1.1. поведінки працівників чи співробітників Фонду;
 - 3.1.2. поведінки клієнтів, які беруть участь у заходах, що проводяться Фондом;
 - 3.1.3. підготовки та реалізації заходів, що проводяться Фондом.
- 3.2. Політика також має на меті роз'яснити правила, яких мають дотримуватися працівники та співробітники Фонду у відносинах з клієнтами, а також правила, яких мають дотримуватися клієнти у відносинах з працівниками та співробітниками Фонду та у відносинах з іншими особами, які є клієнтами Фонду.
- 3.3. Для уникнення сумнівів Фонд зазначає, що ця Політика поширюється на повнолітніх осіб через особливий характер захисту, необхідного для дітей, які отримують допомогу Фонду або беруть участь у програмах чи заходах Фонду (тобто, є неповнолітніми клієнтами Фонду). З метою забезпечення належного рівня такого захисту у Фонді діє Політика захисту дітей, яка застосовується у разі підозри на порушення прав дитини, яка є клієнтом Фонду. Політика захисту дітей також регулює конкретні правила взаємовідносин працівників та співробітників Фонду (включаючи волонтерів) з дітьми, які є клієнтами Фонду.

4. Превентивна діяльність Фонду

4.1. Проектування дій Фонду

- 4.1.1. З метою мінімізації ризику небажаних ситуацій, що виникають в рамках діяльності Фонду і пов'язані з відносинами працівників або співробітників Фонду з клієнтами, Фонд докладатиме всіх зусиль для забезпечення того, щоб його діяльність планувалася, здійснювалася, контролювалася і оцінювалася з повагою до гідності клієнтів.



4.1.2. У своїй запланованій і здійснюваній діяльності Фонд дотримується принципу рівності, недискримінації та поваги до гідності своїх клієнтів. Фонд допускає, що частина його діяльності може бути присвячена окремим групам людей, що не суперечить принципу недискримінації.

4.1.3. Фонд зобов'язується проводити оцінку потреб в рамках планування діяльності Фонду відповідно до принципу мінімізації та функціональності, а також планувати проекти з урахуванням положень Політики захисту клієнтів та необхідності їх дотримання всіма особами, залученими до реалізації проектів. Рішення про замовлення того чи іншого дослідження/моніторингу/оцінки має прийматися відповідально, з урахуванням інтересів Фонду, зокрема з точки зору ефективної реалізації проектів, добробуту підконтрольних підрозділів, а також належного управління ресурсами.

4.2. Навчальні та тренінгові заходи

4.2.1. Усі працівники та співробітники Фонду проходять навчання щодо Політики захисту клієнтів Фонду, зокрема щодо порядку повідомлення про підозри у порушенні, що підтверджується письмовим підтвердженням присутності працівника або співробітника Фонду, у списку відвідувань відповідного навчання з вищезазначеної тематики та письмовою заявою працівника або співробітника Фонду, про ознайомлення з Політикою, яка одночасно містить зобов'язання дотримуватися Політики.

4.2.2. Всі клієнти можуть ознайомитись з Політикою захисту клієнтів шляхом розміщення Політики на веб-сайті www.centrum.ocalenie.org.pl, а також у всіх офісах Фонду польською мовою та мовами, обраними Фондом, у місцях, доступних для клієнтів, або шляхом надсилання змісту Політики та оновлень електронною поштою на електронні адреси, вказані в анкетах у програмах Фонду або в інших документах/інформації, наданих Фонду клієнтами. Фонд



залишає за собою право дозволяти клієнтам брати участь у програмах Фонду або користуватися допомогою Фонду за умови письмової заяви, яка підтверджує ознайомлення клієнта з Політикою, а також зобов'язання дотримуватися її положень.

4.3. Принципи безпечних відносин між клієнтами Фонду та працівниками/співробітниками Фонду

4.3.1. Будь-який контакт працівників/співробітників Фонду з клієнтом Фонду відбувається з повною повагою до гідності клієнта, а працівники/співробітники Фонду, зобов'язані ставитися до клієнтів однаково (зокрема, не поділу їх за ознакою статі, віку, національності), але Фонд залишає за собою право спрямовувати окремі програми або заходи на конкретні групи людей в обґрунтованих випадках, зокрема, у зв'язку з конкретною ситуацією в певному географічному регіоні, і в цьому випадку рішення щодо цього залишається виключно за Правлінням Фонду.

4.3.2. Працівники/співробітники Фонду, при виконанні своїх службових обов'язків або зобов'язань за цивільно-правовими договорами відповідно зобов'язані діяти в рамках чинного законодавства, положень внутрішніх документів Фонду, зокрема Політики, та діяти в межах своєї компетенції.

4.3.3. З метою забезпечення найвищого рівня професіоналізму всі контакти між працівниками/співробітниками Фонду, та клієнтами повинні відбуватися лише в межах їхніх обов'язків як працівників або за цивільно-правовими договорами, і лише під час роботи або виконання вищезазначених обов'язків. Фонд не несе відповідальності за контакт працівників/співробітників Фонду з клієнтами поза межами виконання ними своїх обов'язків як працівників або зобов'язань за цивільно-правовими договорами відповідно - зокрема, це означає, що у зв'язку з подіями, які можуть становити порушення правил, викладених у цій Політиці, і які відбуваються поза межами



виконання

працівниками або співробітниками Фонду своїх обов'язків за договором з Фондом, розслідування на підставі цієї Політики може бути неможливим, що не виключає застосування Фондом до працівників або співробітників наслідків на підставі загальноприйнятого законодавства або внутрішніх процедур і положень, що діють у Фонді.

4.3.4. Незалежно від пунктів

4.3.1-4.3.3 вище, будь-яка поведінка, яка може становити порушення принципів безпечних відносин між

працівником/співробітником Фонду та клієнтом, є неприйнятною, зокрема, будь-яка поведінка, яка може становити фізичне або психологічне зловживання владою з боку працівника/співробітника Фонду по відношенню до клієнта, включаючи, залякування, порушення фізичної недоторканності, переслідування, сексуальне насильство або експлуатацію, підвищення голосу, приниження, шантаж, корупцію, прохання або заохочення подарунків, винагороди, товарів або послуг в обмін на підтримку або послуги, що надаються, перешкоджання вільному прийняттю рішень клієнтами у своїх справах.

4.3.5. Клієнти зобов'язані звертатися до працівників та співробітників Фонду з повагою до їх гідності. Зокрема, не допускається будь-яка поведінка, яка може становити порушення принципу поваги до гідності працівників/співробітників Фонду, включаючи звернення до працівників/співробітників Фонду, у вульгарній, образливій, дискримінаційній, агресивній або принизливій формі. У разі порушення клієнтом цього положення Фонд залишає за собою право відмовити клієнту в обслуговуванні, що означає, зокрема, відсторонення клієнта від діяльності. Якщо вищезгадане порушення має серйозний характер або якщо



клієнт неодноразово вчиняє порушення, Фонд залишає за собою право назавжди виключити цю особу з програми Фонду, в якій вона бере участь, а в обґрунтованих випадках (зокрема, коли здоров'ю або життю працівників/співробітників або інших клієнтів загрожує небезпека) також повідомити про це відповідні зовнішні органи, відповідно до розділу 5.5.4 цієї Політики.

4.3.6. Неприйнятним є вживання алкоголю або будь-яких психоактивних речовин, а також перебування під впливом будь-якої з цих речовин під час участі в діяльності або програмах Фонду працівникам, співробітникам або клієнтам Фонду.

4.3.7. Незалежно від пункту 4.3.6, у разі виникнення підозри, що клієнт перебуває у стані алкогольного сп'яніння, з метою захисту працівників, співробітників Фонду та інших клієнтів, Фонд залишає за собою право відмовити клієнту в обслуговуванні, що означає, зокрема, відсторонення клієнта, щодо якого є підозра, що він перебуває у стані алкогольного сп'яніння, від своєї діяльності, в тому числі зобов'язанням клієнта покинути приміщення Фонду. У разі повторної підозри на перебування клієнта в стані алкогольного сп'яніння Фонд залишає за собою право назавжди виключити такого клієнта з програми Фонду, в якій він бере участь.

4.3.8. Працівникам та співробітникам Фонду забороняється рекомендувати клієнтам використання платних послуг, що надаються ними або іншими особами («реклама» Фондом платних послуг клієнтам), із застереженням, що це не включає в себе надання клієнту на його вимогу списку щонайменше трьох осіб одночасно, за винятком працівників і співробітників, установ або інших суб'єктів, що надають відповідні послуги, і залишає клієнту можливість самостійно вибрати одну з таких осіб, установ або суб'єктів.

4.3.9. У зв'язку зі специфікою діяльності Фонду, з метою підтримання



найвищого рівня етики та прозорості, працівники і співробітники Фонду, повинні бути пильними і дбати про зрозумілу і чітку комунікацію зі своїми клієнтами і, зокрема, спілкуватися з клієнтами таким чином, щоб не вводити їх в оману наданою інформацією або не давати обіцянок, щодо результату яких Фонд не може взяти на себе зобов'язання або які виходять за рамки діяльності Фонд (наприклад, результат візової процедури, соціальна допомога).

4.3.10. Працівники та співробітники Фонду, діють добросовісно на основі інформації або документів, наданих клієнтами. Тому в інтересах підопічних осіб надавати Фонду (працівникам та співробітникам Фонду) повну і правдиву інформацію.

4.3.11. Клієнти з усіх питань, що їх стосуються, повинні мати можливість приймати власні рішення, що стосується, зокрема, рішень з юридичних питань, які виникають під час консультацій зі працівниками/співробітниками Фонду, що надають юридичні консультації, або питань, що стосуються кар'єрних рішень клієнтів. Для уникнення сумнівів підкреслюємо, що Фонд не несе відповідальності за рішення та наслідки рішень, прийнятих клієнтами з питань, що їх стосуються, навіть якщо вони попередньо були предметом консультацій з працівниками або співробітниками Фонду.

4.4. Принципи безпечних відносин між клієнтами

4.4.1. Клієнти, які беруть участь у програмах та інших заходах Фонду, зобов'язані ставитися до інших клієнтів з повагою та гідністю.

4.4.2. У відносинах між клієнтами не допускається будь-яка поведінка, яка може становити порушення тілесної недоторканності, принципу поваги до гідності і, зокрема, звернення до інших клієнтів у вульгарній, образливій, дискримінаційній, агресивній або принизливій формі.



4.5. Моніторинг та періодичний перегляд Політики

- 4.5.1. Особа, відповідальна за Політику захисту клієнтів, у співпраці з Правлінням Фонду переглядає Політику захисту клієнтів Фонду один раз на два роки або частіше, якщо це необхідно. Висновки періодичного перегляду Політики, про який йдеться у попередньому реченні, письмово документуються особою, відповідальною за Політику, та доводяться до відома Правління не рідше одного разу на два роки, після чого Правління Фонду може оновити Політику з метою забезпечення її максимальної ефективності.
- 4.5.2. Будь-які зміни до Політики доводяться особою, відповідальною за політику, до відома всіх працівників Фонду шляхом надсилання оновленої Політики на робочі електронні адреси всіх працівників, всіх осіб, які співпрацюють з Фондом, шляхом надсилання оновленої Політики на електронні адреси, зазначені в договорах, укладених з Фондом (під якими також розуміються договори про надання волонтерських послуг, укладені з особами, які є волонтерами), а також клієнтам шляхом надсилання оновленої Політики на електронні адреси, зазначені в заявках на участь у програмах Фонду, в яких вони беруть участь, або в інших документах/інформації, наданих Фонду клієнтами. Оновлена Політика також розміщена на веб-сайті Фонду та вивішена в приміщенні Фонду на видному місці - щоразу мовами, обраними Фондом для спілкування з клієнтами.
- 4.5.3. Працівникам, співробітникам та клієнтам надається можливість коментувати Політику з метою забезпечення її ефективного функціонування через електронну кореспонденцію, надіслану особі, відповідальній за Політику: safeguarding@ocalenie.org.pl.
- 4.5.4. Особа, відповідальна за Політику, подає Правлінню Фонду звіт про зауваження, зроблені відповідно до пункту 4.5.3. не рідше одного разу на два роки.



5. Повідомлення, що стосуються працівників або співробітників Фонду, надані працівниками або співробітниками Фонду

Кожне повідомлення, усне чи письмове, розглядається з усією серйозністю і ретельно перевіряється для оцінки можливого порушення на основі особистісно-орієнтованого підходу.

Працівники та співробітники Фонду, зобов'язані зберігати конфіденційність інформації, пов'язаної з інцидентом, про який було повідомлено, та інформації пов'язаної з клієнтом Фонду, за умови вжиття заходів, необхідних в рамках процедур втручання, зазначених у цьому розділі 5. Вищезазначені особи повинні подати заяву про конфіденційність відповідно до шаблону, наведеного в Додатку 1 до цієї Політики, перш ніж приступити до перевірки.

Фонд докладе всіх зусиль, щоб забезпечити захист особи, яка повідомила про порушення, та постраждалої особи від нападів у відповідь у разі, якщо повідомлення стосується працівника або співробітника Фонду.

5.1. Проектування дій Фонду

5.1.1. У разі підозри на порушення правил, викладених у Політиці, працівником або співробітником Фонду, і зокрема правил, викладених у пункті 4.3. цієї Політики, кожен працівник або співробітник Фонду зобов'язаний негайно повідомити про це безпосереднього керівника працівника або співробітника Фонду, який, як підозрюється, вчинив порушення, проінформувати Правління або особу, відповідальну за Політику захисту клієнтів, про ситуацію, що склалася. У випадку повідомлення особи, відповідальної за Політику, повідомлення може бути зроблено особисто або в формі документу шляхом надсилання електронного листа на адресу: safeguarding@ocalenie.org.pl. У випадку повідомлення, яке подається керівнику або особі, яка входить до складу Правління, воно може бути подане особисто або в письмовій



формі шляхом надсилання електронного листа на іменну адресу особи, якій подається повідомлення.

5.1.2. У разі усного повідомлення особа, якій робиться повідомлення, зобов'язана зробити офіційний запис про отримане повідомлення, включаючи, серед іншого, інформацію про час, місце, причетних осіб та перебіг інциденту, і негайно надіслати його з усією отриманою інформацією на адресу електронної пошти: safeguarding@ocalenie.org.pl. Особа, відповідальна за Політику повинна негайно передати повідомлення та будь-яку інформацію групі з перевірки.

5.1.3. Адреса електронної пошти, зазначена в п. 5.1.1, регулярно перевіряється особою, відповідальною за Політику.

5.2. Повідомлення про працівників, співробітників або інших клієнтів, надані клієнтами

5.2.1. У разі підозри на порушення працівником або співробітником Фонду правил, викладених у Політиці, зокрема правил, викладених у розділі 4.3. цієї Політики, а також у разі підозри на порушення правил, викладених у Політиці, іншим клієнтом, клієнт має право повідомити про ситуацію працівнику/співробітнику особисто або письмово, у документальній формі, надіславши електронного листа на наступну адресу: safeguarding@ocalenie.org.pl або за допомогою електронної форми на сайті www.centrum.ocalenie.org.pl. Якщо заява складена мовою, яку не розуміє особа, що приймає заяву, для її перекладу залучається перекладач, який не є працівником Фонду.

5.2.2. У разі повідомлення, зробленого в усній формі працівнику або співробітнику особисто, особа, яка отримує повідомлення, зобов'язана зробити службову нотатку про повідомлення і негайно передати її з усією отриманою інформацією на адресу електронної пошти: safeguarding@ocalenie.org.pl. Особа, відповідальна за



Політику повинна негайно передати повідомлення та будь-яку інформацію групі з перевірки.

5.2.3. Адреса електронної пошти, зазначена в пункті 5.2.1. регулярно перевіряється особою, відповідальною за Політику.

5.3. Повідомлення про клієнтів, надані працівниками або співробітниками Фонду

5.3.1. У разі підозри на порушення клієнтом правил, викладених у Політиці, і, зокрема, якщо поведінка клієнта порушує гідність інших клієнтів, працівників або співробітників Фонду, працівник/співробітник Фонду, зобов'язаний повідомити про вищезазначену ситуацію керівнику - усно або письмово, надіславши електронного листа на ім'я відповідного керівника відділу або особі, відповідальній за Політику, за наступною адресою електронної пошти: safeguarding@ocalenie.org.pl.

5.3.2. Якщо повідомлення здійснюється за допомогою електронної пошти, надісланої на вищезазначені адреси, особа, яка обробляє відповідну електронну пошту (тобто особа, якій призначено вказану електронну поштову скриньку, або особа, відповідальна за Політику), повинна негайно передати повідомлення та будь-яку інформацію групі з перевірки.

5.4. Група з перевірки повідомлень

5.4.1. Повідомлення розглядаються цим відділом, до складу якої в кожному випадку входять особа, відповідальна за Політику, та керівник працівника або співробітника, якого стосується повідомлення, у випадку з волонтерами - особа, відповідальна за Політику, керівник волонтерської групи та керівник програми, в якій надаються волонтерські послуги, у випадку з клієнтами - особа, відповідальна за Політику, та координатор програми, в якій бере участь клієнт, про якого йдеться у повідомленні. Щоразу, коли надходить повідомлення,



призначається група з перевірки повідомлення.

- 5.4.2. Розслідування проводиться на підставі Правил перевірки, зазначених у розділах 5.4.3 - 5.4.7.
- 5.4.3. Розслідування повинно проводитися з належною увагою до безпеки постраждалої особи, особи, яка повідомляє, свідків та очевидців, а також суб'єкта скарги. Особи, які проводять розслідування, повинні поважати права, вибір і гідність потерпілої особи, особи, яка повідомила про правопорушення, свідків та очевидців, а також забезпечувати рівне та справедливе ставлення до них. Вони також повинні вжити всіх заходів, наскільки це можливо, для збереження конфіденційності постраждалої особи, особи, що повідомляє, а також свідків і очевидців.
- 5.4.4. Особи, що розглядають справу повинні бути безсторонніми, вільними від упередженості, конфлікту інтересів і ґрунтувати свої висновки на фактах. Вони також повинні поважати права всіх залучених сторін і забезпечувати належну процедуру перевірки.
- 5.4.5. Особи, які проводять перевірку, повинні мати відповідну кваліфікацію та дотримуватися найкращих практик і стандартів у проведенні перевірки, узгоджуючи свої дії, за необхідності, з відповідними експертами та спеціалістами. Перевірка має бути завершена якомога швидше після отримання звіту.
- 5.4.6. Перевірка має бути структурована і проводитися сумлінно, повністю, цілеспрямовано та ретельно. Особи, які проводять перевірку, повинні забезпечити точне та належне документування всіх аспектів перевірки.
- 5.4.7. Група готує звіт на основі шаблону, наведеного в Додатку 2 до цієї Політики. До звіту група може включити рекомендації щодо подальших дій, включаючи, але не обмежуючись, пропозицію про застосування відповідних санкцій. Звіт має бути негайно переданий



Правлінню Фонду.

5.5. Втручання та санкційні заходи

5.5.1. В обґрунтованих випадках, після розгляду звіту групи, Правління Фонду може вжити дисциплінарних заходів щодо працівника або співробітника Фонду, включаючи покарання, передбачені Трудовим кодексом, або розірвання трудового договору без попередження з вини працівника - у випадку найманих працівників або включаючи розірвання договору з негайним вступом в силу - у випадку цивільно-правових договорів.

5.5.2. Правління Фонду зберігає всю інформацію, надану групою з перевірки, у належним чином захищеній цифровій папці, призначеній для зберігання вищезазначеної інформації, використовуючи онлайн-інструменти та сервіси Google Drive, доступ до якої має Правління Фонду та особа, відповідальна за Політику, а також включає вищезазначену інформацію до Реєстру повідомлень.

5.5.3. Реєстр, зазначений у пункті 5.5.2. повинен містити такі дані: дату повідомлення, дату та анонімний опис інциденту, результати перевірки, рішення Правління про вжиття чи невжиття санкційних заходів, а також інформацію про можливе інформування зовнішніх органів. Доступ до Реєстру надається Правлінню та особі, відповідальній за Політику, яка несе відповідальність за достовірність даних, ведення Реєстру та видалення даних, внесених до Реєстру. Інформація та дані в Реєстрі зберігаються протягом трьох років з моменту подання заяви, щоразу після закінчення календарного року.

5.5.4. У ситуації, якщо повідомлений випадок передбачає юридичне зобов'язання повідомити зовнішні органи, зовнішнє втручання здійснюється членом Правління Фонду, що передбачає вжиття юридичних заходів для повідомлення відповідних установ.



5.5.5. У випадку повідомлень, зазначених у пункті 5.3, група перевірки, попередньо розглянувши повідомлення та надану інформацію, може вжити відповідних заходів для забезпечення безпеки та благополуччя працівників, співробітників Фонду та інших клієнтів, зокрема шляхом інформування інших працівників та співробітників Фонду, аж до виключення відповідного клієнта з участі у програмах Фонду.

5.5.6. Особи, яких стосуються повідомлення, зазначені в пункті 5.3, повинні бути поінформовані про результати перевірки мовою, яку вони розуміють.

5.5.7. Особи, що повідомляють про порушення повинні бути поінформовані про результати перевірки мовою, яку вони розуміють.

6. Правила щодо захисту персональних даних та зображення клієнтів

6.1. Персональні дані клієнтів захищаються відповідно до положень Закону про захист даних від 10 травня 2019 року та Регламенту (ЄС) 2016/679 Європейського Парламенту та Ради від 27 квітня 2016 року про захист фізичних осіб у зв'язку з обробкою персональних даних і про вільний рух таких даних та про скасування Директиви 95/46/ЄС («Загальний регламент про захист даних», "RODO"). Детальна інформація про цілі та способи обробки персональних даних надається окремо, в контексті кожного окремого виду діяльності Фонду. Кожен працівник та співробітник Фонду, зобов'язаний дотримуватися конфіденційності персональних даних та засобів захисту персональних даних від несанкціонованого доступу, відповідно до Політики безпеки обробки персональних даних Фонду, а також дотримуватися принципів, викладених у Загальному регламенті захисту даних, зокрема принципу мінімізації даних.

6.2. Фонд, визнаючи право на приватність і захист особистих прав,



забезпечує захист зображення, не публікуючи зображення клієнтів без їхньої письмової згоди. Перед тим, як зробити фотографію, клієнт повинен бути поінформований про те, де буде розміщено його зображення і в якому контексті воно буде використано.

6.3. Всі фотографії, зроблені працівниками або співробітниками Фонду, клієнтів Фонду, а також будь-які інші матеріали, що фіксують зображення клієнтів Фонду, повинні бути зроблені за допомогою офіційного обладнання Фонду, повинні показувати клієнта як суб'єкта, а не як жертву, зберігаючи його право на повагу до його гідності. Працівник або співробітник Фонду, повинен переконатися, що зображення або записана історія клієнта не робить його вразливим до будь-якої форми зловживань або насильства. Усі фотографії, а також будь-які інші матеріали, записані працівниками/співробітниками Фонду, що містять зображення клієнтів, мають бути пов'язані з діяльністю Фонду та похідними від неї, стосуватися виключно висвітлення діяльності Фонду (зокрема, звітування про хід виконання проектів Фонду) і, наскільки це можливо, повинні показувати клієнтів у групі, а не окремі зображення окремих осіб.

6.4. Протягом одного місяця після фіксації образу клієнта (зокрема, фотографування або аудіовізуального матеріалу) працівник/співробітник Фонду, передає відзнятий матеріал (зокрема, фотографії, аудіовізуальний матеріал) до спеціальної окремої папки, якою керує менеджер відповідної програми. Передача вищезазначених матеріалів здійснюється через робочу адресу електронної пошти, і відразу після передачі вищезазначених матеріалів працівник або співробітник Фонду, який записав зображення клієнта, зобов'язаний назавжди видалити вищезазначені матеріали з обладнання, що знаходиться в його розпорядженні. Фонд може в будь-який час вимагати від працівника/співробітника Фонду, заяву, що підтверджує видалення вищезгаданих матеріалів з обладнання.

6.5. Керівник забезпечує безпеку матеріалів, наданих йому відповідно до пункту 6.4. вище, використовуючи онлайн-інструменти та сервіси Google Drive, шляхом розміщення вищезазначених матеріалів у спеціальній папці,



доступ до якої обмежений лише особою, відповідальною за Політику, працівниками або співробітниками Фонду, які є керівниками окремих програм Фонду, та Правлінням Фонду, а також відділами Зовнішніх Комунікацій та Індивідуального Фандрейзінгу, а також Партнерства та Адвокації. Вищезазначені матеріали зберігаються у спеціальній папці протягом максимального періоду часу, передбаченого грантовою угодою для здійснення діяльності, в рамках якої було зафіксовано зображення клієнта, а за відсутності такої угоди - протягом максимального періоду часу до завершення діяльності, із застереженням, що клієнт може надати окрему письмову згоду на обробку вищезазначених матеріалів у більш широкому обсязі, на принципах, погоджених клієнтом з Фондом. Незважаючи на вищезазначене, клієнт може надати окрему письмову згоду на обробку його зображення, зафіксованого в рамках фотосесії, організованої в рекламних цілях. Така фотосесія може бути платною.

6.6. Ані працівник Фонду, ані особа, яка співпрацює з Фондом, не має права дозволяти представникам засобів масової інформації фіксувати образ клієнта (знімати, фотографувати) у приміщеннях, що належать або орендовані Фондом, або в рамках заходів поза межами вищезазначених приміщень, що проводяться Фондом за участю клієнта, без згоди Правління та письмової згоди на це клієнта.

6.7. Клієнтам забороняється записувати або поширювати зображення інших осіб, які беруть участь у діяльності Фонду, зокрема інших клієнтів, працівників або співробітників Фонду, без їхньої згоди. Матеріал, записаний або поширений з порушенням цього положення, повинен бути видалений негайно, не пізніше, ніж на першу вимогу Фонду або особи, чиє зображення було записано або поширено. Клієнт, який записав або поширив зображення, зобов'язаний подати письмову заяву про те, що дії, зазначені в реченні вище, були виконані, на першу вимогу Фонду або особи, чиє зображення було записано або поширено.

7. Заключні положення

7.1. Політика доступна на веб-сайті Фонду та розміщена у приміщеннях Фонду у



повній та скороченій версії, призначеній для клієнтів, польською мовою та мовами, обраними Фондом для комунікації з клієнтами.

