



## ПОЛИТИКА ЗАЩИТЫ КЛИЕНТОВ ФОНД OCALENIE

### 1. Заявление о Политике защиты клиентов

- 1.1. Фонд Ocalenie осуществляет свою деятельность на основе принципов уважения личных прав лиц, пользующихся услугами Фонда, в частности их достоинства, индивидуальности, чести и репутации, и прилагает все усилия для того, чтобы в рамках его деятельности не возникало ситуаций угрозы причинения вреда, злоупотреблений или халатности в отношении клиентов, а в случае возникновения подозрений всем лицам, участвующим в деятельности Фонда «Оджаление», и лицам, пользующимся услугами Фонда, была обеспечена надлежащая защита, в частности, посредством действующего механизма разъяснения.
- 1.2. В частности, Фонд считает, что каждый человек, пользующийся помощью Фонда или участвующий в программах или мероприятиях Фонда, независимо от обстоятельств, в которых он находится, включая, в частности, пол, возраст, национальность, этническую или религиозную принадлежность, гендерную идентичность, экономическое и социальное положение, возможности, психосексуальную ориентацию, имеет право на защиту от всех форм вреда, злоупотреблений, пренебрежительного отношения, эксплуатации и насилия. .
- 1.3. Фонд не потерпит злоупотреблений или эксплуатации своих клиентов со стороны любого сотрудника или иного лица, участвующего в деятельности Фонда, включая, в том числе, любое лицо, работающее с Фондом по гражданско-правовому договору. Если сотрудник или лицо, сотрудничающее с Фондом, нарушает положения настоящей Политики, Фонд будет реагировать на ситуацию соответствующим образом, в том числе, в случае нарушения, Фонд имеет право применить дисциплинарные меры к сотрудникам, привлечь к административной ответственности лиц, сотрудничающих с Фондом, или немедленно расторгнуть договор.



- 1.4. Все сотрудники или партнеры Фонда, а также все клиенты должны заявить, что они ознакомились с данной Политикой и обязуются ее соблюдать.
- 1.5. В связи с характером деятельности Фонда, для ее эффективности необходимо обеспечить надлежащее поле для безопасных отношений между сотрудниками или партнерами Фонда и клиентами, а также отношения между клиентами. В связи с этим все лица, пользующиеся помощью Фонда или участвующие в его программах или мероприятиях, обязаны соблюдать принципы, изложенные в Политике.
- 1.6. Политика доступна на веб-сайте Фонда и вывешена на видном месте в помещениях Фонда в полной и сокращенной версии для клиентов на польском языке и на других языках, если это необходимо.

## 2. Основные понятия, затрагиваемые Политикой

**Ребёнок** – любое несовершеннолетнее лицо;

**Фонд** – Фонд Ocalenie;

**Сексуальное домогательство** – любое нежелательное поведение сексуального характера по отношению к человеку или связанное с полом, которое преследует цель или имеет последствием унижение достоинства этого человека, в частности, путем создания запугивающей, враждебной, унижающей, уничижительной или оскорбительной обстановки по отношению к этому человеку; такое поведение может состоять из физических, вербальных или невербальных элементов;

**Клиент** – любое лицо, достигшее совершеннолетия, получающее помощь от Фонда или участвующее в любой из его программ или мероприятий;



**Лицо, ответственное за политику защиты клиентов/Лицо, ответственное за политику** – сотрудник Фонда, назначенный Правлением Фонда для контроля и, при необходимости (с предварительного одобрения Правления), обновления процедур и положений, содержащихся в нем, являющийся первым контактным лицом для лиц, подозреваемых в нарушении принципов политики защиты клиентов, и уполномоченный инициировать, по согласованию с Правлением, специальные процедуры;

**Пострадавшее лицо** – любой клиент, сотрудник или сотрудничающее лицо, чьи права в соответствии с настоящей Политикой были нарушены;

**Заявляющее лицо** – любой клиент, сотрудник или партнер, который заявляет о предполагаемом нарушении настоящей Политики;

**Сотрудник** – любое лицо, работающее в Фонде по трудовому договору;

**Сотрудничающее лицо** – любое лицо, выполняющее задачи для Фонда Ocalenie не на основании трудового договора, а на основании гражданско-правового договора или других соглашений о сотрудничестве, включая, в частности, субподрядчиков/субподрядчиц, волонтеров/волонтерок, стажеров/стажёрок, практикантов/практиканток, консультантов/консультанток, тренеров/тренерок, посетителей/посетительниц Фонда в рамках программ обмена или сотрудничества.

**Политика/Политика защиты клиентов** – данная Политика защиты клиентов Фонда Ocalenie;

**Реестр заявлений** – реестр, который ведется лицом, ответственным за Политику, для хранения записей о нарушениях настоящей Политики;

**Сексуальная домогательство** – нарушение или угроза нарушения личных границ,



физическая агрессия сексуального характера, любой акт сексуального характера, совершенный без согласия другого лица, в частности, с применением силы или в неравных или принудительных условиях;

**Сексуальная эксплуатация** – любое фактическое или попыточное злоупотребление положением, уязвимостью или доверием человека в сексуальных целях. Это включает, в частности, получение финансовой, социальной или политической выгоды от сексуальной эксплуатации других людей;

**Правление Фонда** – круг лиц, внесенных в Национальный судебный реестр, уполномоченных принимать решения о деятельности Фонда и представлять его интересы.

### 3. Цель политики защиты клиентов

- 3.1. Политика имеет целью защитить клиентов, участвующих в деятельности Фонда, от любого вреда, который они могут получить в ходе работы с Фондом, включая вред, возникающий в результате:
  - 3.1.1. поведения лиц, работающих или сотрудничающих с Фондом;
  - 3.1.2. поведения лиц, участвующих в мероприятиях, проводимых Фондом, в качестве клиентов Фонда;
  - 3.1.3. подготовки и проведения мероприятий, осуществляемых Фондом.
- 3.2. Политика имеет целью разъяснить принципы, которым должны следовать сотрудники и лица сотрудничающие с Фондом в отношениях с клиентами, а также принципы, которым должны следовать клиенты в отношениях с сотрудниками и лицами сотрудничающими с Фондом и в отношениях с другими клиентами.
- 3.3. Во избежание сомнений, Фонд отмечает, что настоящая Политика распространяется на взрослых, в связи с особым характером защиты, требуемой для детей, которые пользуются помощью Фонда или участвуют в программах или мероприятиях Фонда (т.е. являются несовершеннолетними клиентами Фонда).



Для обеспечения надлежащего уровня такой защиты в Фонде действует Политика защиты детей, которая применяется в случае подозрения на нарушение в отношении ребенка – клиента Фонда. Политика защиты детей также регулирует особые правила взаимоотношений сотрудников или помощников Фонда (включая волонтеров) с детьми, которые являются клиентами Фонда.

#### **4. Профилактические мероприятия Фонда**

##### **4.1. Проектирование деятельности фонда**

- 4.1.1. Для того чтобы свести к минимуму риск возникновения неблагоприятных ситуаций в рамках деятельности Фонда, связанных с взаимоотношениями сотрудников Фонда с клиентами, Фонд прилагает все усилия для того, чтобы планирование, осуществление, мониторинг и оценка его деятельности осуществлялись с учетом уважения достоинства клиентов.
- 4.1.2. При планировании и осуществлении своей деятельности Фонд соблюдает принцип равенства, исключения дискриминации и уважения достоинства своих клиентов. Фонд предусматривает, что некоторые из его мероприятий могут быть предназначены для определенных групп людей, что не противоречит принципу недискриминации.
- 4.1.3. Фонд обязуется проводить оценку существующих потребностей в рамках планирования деятельности Фонда в соответствии с принципом минимизации и функциональности, а также планировать проекты с учетом положений Политики защиты прав человека и необходимости их соблюдения всеми лицами, участвующими в реализации проектов. Решение о проведении того или иного исследования/мониторинга/оценки должно приниматься ответственно, с учетом интересов Фонда, в частности, в отношении эффективной реализации проектов и благополучия обследуемых единиц, а также надлежащего распоряжения средствами.



## 4.2. Образовательная и учебная деятельность

- 4.2.1. Все сотрудники и лица, сотрудничающие с Фондом, проходят обучение по действующей в Фонде Политике защиты клиентов, в частности, по процедуре уведомления о предполагаемых нарушениях, что подтверждается путем подписания письменного уведомления о присутствии данного сотрудника или лица, сотрудничающего с Фондом, в списке присутствующих на данном обучении по вышеуказанной теме и письменного заявления данного сотрудника или лица, сотрудничающего с Фондом, о том, что он ознакомлен с Политикой, содержащее в себе обязательство по ее соблюдению.
- 4.2.2. Все клиенты знакомятся с Политикой путем размещения Политики на веб-сайте Фонда [www.centrum.ocalenie.org.pl](http://www.centrum.ocalenie.org.pl), путем размещения Политики во всех офисах Фонда на польском языке и на языках, выбранных Фондом для общения с клиентами, в местах, доступных для клиентов, или путем рассылки содержимого Политики и обновлений Политики по электронной почте на адреса электронной почты, указанные в формах заявок на участие в программах Фонда или других документов/информации, предоставленных Фонду клиентами. Фонд оставляет за собой право разрешить клиентам участвовать в программах Фонда или пользоваться помощью Фонда при условии предоставления письменного заявления, подтверждающего, что клиент ознакомился с Политикой, а также при условии принятия обязательств по ее соблюдению.

## 4.3. Принципы безопасных отношений между клиентами Фонда и сотрудниками Фонда/лицами сотрудничающими с Фондом

- 4.3.1. Любой контакт сотрудников Фонда или лиц, сотрудничающих с Фондом, с клиентом Фонда происходит при полном уважении достоинства клиента, и сотрудники Фонда и лица, сотрудничающие с Фондом, обязаны относиться к клиентам одинаково (в частности, не делая различий по половому признаку, возрасту, национальности, Фонд оставляет за собой право направлять



отдельные программы или мероприятия на конкретные группы людей в обоснованных случаях, в частности, в связи с конкретной ситуацией в определенном географическом регионе, и в этом случае решение по вышеупомянутым вопросам остается исключительно за Правлением Фонда. В таких случаях решение по вышеуказанным вопросам остается исключительно за Правлением Фонда.

- 4.3.2. Сотрудники Фонда и лица, сотрудничающие с Фондом, при исполнении своих должностных полномочий или обязательств, вытекающих из гражданско-правовых договоров, соответственно, обязаны действовать в рамках действующего законодательства, положений внутренних документов Фонда, в частности Политики, и действовать в пределах своей компетенции.
- 4.3.3. В целях обеспечения высочайшего уровня профессионализма все контакты сотрудников Фонда или лиц, сотрудничающих с Фондом, с клиентами должны происходить исключительно в рамках исполнения ими своих служебных обязанностей или обязательств по гражданско-правовым договорам, и только во время работы или исполнения указанных обязательств. Фонд не несет ответственности за контакты сотрудников или лиц, сотрудничающих с Фондом, с клиентами вне рамок выполнения ими своих служебных обязанностей или обязательств по гражданско-правовым договорам соответственно – в частности, это означает, что в отношении случаев, которые могут представлять собой нарушение принципов, изложенных в настоящей Политике, в частности, это означает, что в отношении случаев, которые могут представлять собой нарушение принципов, изложенных в настоящей Политике, и которые происходят вне исполнения сотрудниками или лицами, сотрудничающими с Фондом, своих обязательств по договору с Фондом, расследование на основании настоящей Политики не может быть возможно, что не запрещает Фонду наложить санкции на сотрудников или лиц, сотрудничающих с Фондом, на основании общеприменимого законодательства или внутренних процедур и правил, действующих в Фонде.



- 4.3.4. Несмотря на положения пунктов 4.3.1.–4.3.3. выше, недопустимо любое поведение, которое может представлять собой нарушение принципов безопасных отношений между сотрудником или лицом, сотрудничающим с Фондом, и клиентом, и, в частности, любое поведение, которое может представлять собой физическое или психологическое злоупотребление властью со стороны сотрудника или лица, сотрудничающего с Фондом, по отношению к клиенту, в том числе запугивание, нарушение телесной неприкосновенности, домогательства, сексуальное домогательство или эксплуатацию, повышение голоса, унижение, шантаж, коррупцию, требование или побуждение к получению подарков, вознаграждений, товаров или услуг в обмен на поддержку или оказанные услуги, препятствование свободному принятию решений клиентскими лицами в их делах.
- 4.3.5. Клиенты обязаны обращаться к сотрудникам или лицам, сотрудничающим с Фондом, с уважением к достоинству сотрудников и лиц, сотрудничающих с Фондом. В частности, не допускается любое поведение, которое может представлять собой нарушение принципа уважения достоинства сотрудников или лиц, сотрудничающих с Фондом, в том числе, обращение к сотрудникам или лицам, сотрудничающим с Фондом, в вульгарной, оскорбительной, дискриминационной, агрессивной или уничижительной форме. В случае нарушения клиентом данного положения Фонд оставляет за собой право отказать клиенту в обслуживании, что подразумевает, в частности, отстранение данного клиента от участия в текущей деятельности. Если вышеупомянутое нарушение носит серьезный характер или если клиенту неоднократно совершал нарушения, Фонд оставляет за собой право навсегда исключить данное лицо из программы Фонда, в которой оно участвует, а в обоснованных случаях (в частности, если под угрозой находится здоровье или жизнь сотрудников и сотрудников или других клиентов) также уведомить соответствующие внешние органы, в соответствии с пунктом 5.5.4 данной Политики.



- 4.3.6. Употребление алкоголя или любых психоактивных веществ, а также нахождение под воздействием вышеуказанных веществ сотрудниками или лицами, сотрудничающими с Фондом, а также клиентами не допускается в рамках деятельности или программ Фонда, а также во время участия в деятельности или программах Фонда.
- 4.3.7. Несмотря на пункт 4.3.6., в случае подозрения, что клиент находится в состоянии алкогольного опьянения, в целях защиты сотрудников, коллег и других клиентов, Фонд оставляет за собой право отказать клиенту в обслуживании, что, в частности, означает отстранение клиента, который подозревается в нахождении в состоянии алкогольного опьянения, от деятельности, включая обязательство клиента покинуть помещение Фонда. В случае повторного подозрения клиента в нетрезвом состоянии Фонд оставляет за собой право навсегда исключить данного клиента из программы Фонда, в которой он участвует.
- 4.3.8. Запрещается рекомендовать клиентам сотрудниками или лицами, сотрудничающими с Фондом, пользоваться платными услугами, предоставляемыми сотрудниками или лицами, сотрудничающими с Фондом, или другими лицами (т.е. «рекламировать» платные услуги, предлагаемые клиентам Фондом), при условии, что это не включает в себя предоставление клиенту по его запросу списка не менее трех лиц, за исключением сотрудников и лиц, сотрудничающих с Фондом, учреждений или иных организаций, предоставляющих соответствующие услуги, и предоставление клиенту возможности самому выбрать одно из таких лиц, учреждений или организаций.
- 4.3.9. В силу специфики деятельности Фонда, для поддержания высочайшего уровня этики и прозрачности, сотрудники Фонда и сотрудничающие с ними лица должны проявлять бдительность и заботиться о том, чтобы общаться с клиентами в понятной и ясной форме и, в частности, общаться с клиентами таким образом, чтобы не вводить их в заблуждение предоставленной



информацией или давать обещания относительно результатов, за которые Фонд не несет ответственности или которые находятся вне сферы деятельности Фонда (например, результаты процедуры получения визы, социальная помощь).

- 4.3.10. Сотрудники и лица, сотрудничающие с Фондом, действуют добросовестно, основываясь на информации или документах, предоставленных клиентами. Поэтому в интересах клиента предоставлять Фонду (сотрудникам или лицам, сотрудничающим с Фондом) полную и правдивую информацию.
- 4.3.11. Клиенты во всех касающихся их вопросах должны иметь возможность принимать собственные решения, что, в частности, относится к решениям по юридическим вопросам, возникающим в результате консультаций с сотрудниками или лицами, сотрудничающими с Фондом, предоставляющими юридические консультации, или вопросам, касающимся профессиональных решений клиентов. Во избежание сомнений следует подчеркнуть, что Фонд не несет ответственности за решения и последствия решений, принятых клиентами по касающимся их вопросам, даже если они ранее были предметом консультаций с сотрудниками или лицами, сотрудничающими с Фондом.

#### 4.4. **Принципы безопасных отношений между клиентами**

- 4.4.1. Клиенты, участвующие в программах и других мероприятиях Фонда, обязаны относиться к другим клиентам с уважением и достоинством.
- 4.4.2. В отношениях между клиентами не допускается любое поведение, которое может представлять собой посягательство на телесную неприкосновенность, принцип уважения достоинства и, в частности, обращение к другим клиентам в вульгарной, оскорбительной, дискриминационной, агрессивной или унижающей достоинство манере.



#### 4.5. Мониторинг и периодический пересмотр политики

- 4.5.1. Лицо, ответственное за Политику по защите клиентов, совместно с Правлением пересматривает Политику по защите клиентов Фонда один раз в два года или чаще, если это необходимо. Результаты периодического пересмотра Политики, указанные в предыдущем предложении, документируются в письменном виде лицом, ответственным за Политику, и доводятся до сведения Правления не реже одного раза в два года, после чего Правление может обновить Политику, чтобы обеспечить ее максимальную эффективность.
- 4.5.2. Любые изменения в Политике доводятся ответственным лицом до сведения всех сотрудников Фонда путем рассылки обновленной Политики на рабочие адреса электронной почты всех сотрудников, всех лиц, сотрудничающих с Фондом, путем рассылки обновленной Политики на адреса электронной почты, указанные в договорах, заключенных с Фондом (под которыми также понимаются договоры об оказании волонтерских услуг, заключенные с волонтерами), а также клиентов путем направления обновленной Политики на адреса электронной почты, указанные в анкетах-заявках на участие в программах Фонда или иных документах/информации, предоставленных Фонду клиентами. Обновленная Политика также размещается на сайте Фонда и вывешивается в помещениях Фонда на видном месте – каждый раз на языках, выбранных Фондом для общения с клиентами.
- 4.5.3. Сотрудникам, лицам, сотрудничающим с Фондом, и клиентам предоставляется возможность высказать свои замечания по Политике с целью обеспечения ее эффективного функционирования посредством электронной переписки, направленной ответственному за Политику лицу:  
[safeguarding@ocalenie.org.pl](mailto:safeguarding@ocalenie.org.pl).
- 4.5.4. Ответственный за политику представляет Правлению отчет о замечаниях, сделанных в соответствии с пунктом 4.5.3. не реже одного раза в два года.



## **5. Жалобы, касающиеся сотрудников или лиц, сотрудничающих с Фондом, сделанные сотрудниками или лицами, сотрудничающими с Фондом**

Каждая жалоба, устная или письменная, рассматривается со всей серьезностью и тщательно проверяется на предмет возможного нарушения, исходя из индивидуального подхода к заявителю.

Сотрудники Фонда и лица, сотрудничающие с Фондом, обязаны сохранять конфиденциальность информации, относящейся к заявленному инциденту и клиенту Фонда, при условии принятия мер, необходимых в рамках процедур вмешательства, указанных в настоящем разделе 5. До начала расследования вышеупомянутые лица должны представить заявление о конфиденциальности в соответствии с образцом, приведенным в Приложении 1 к Политике.

Фонд приложит все усилия для того, чтобы обеспечить защиту заявителя и пострадавшего лица от преследования в случае, если сообщение касается сотрудника или лица, сотрудничающего с Фондом.

### **5.1. Проектирование деятельности фонда**

- 5.1.1. В случае подозрения на нарушение сотрудником или лицом, сотрудничающим с Фондом, правил, изложенных в Политике, в частности, правил, изложенных в п. 4.3. Политики, каждый сотрудник Фонда или лицо, сотрудничающее с Фондом, обязан немедленно уведомить начальника сотрудника или лица, сотрудничающего с Фондом, предположительно совершившего нарушение, сообщить о ситуации Правлению или лицу, ответственному за Политику по защите прав клиентов. В случае сообщения лицу, ответственному за Политику, сообщение может быть сделано лично или в письменной форме путем отправки электронного письма на адрес [safeguarding@ocalenie.org.pl](mailto:safeguarding@ocalenie.org.pl). В случае сообщения руководителю или члену Правления, сообщение может быть сделано лично или в письменной



форме путем направления электронного письма на имя лица, которому направляется сообщение.

- 5.1.2. В случае устной жалобы лицо, которому она передана, обязано сделать официальную запись о полученном сообщении, включая, в частности, информацию о времени, месте, вовлеченных лицах и ходе инцидента, и немедленно направить ее со всей полученной информацией по адресу электронной почты: [safeguarding@ocalenie.org.pl](mailto:safeguarding@ocalenie.org.pl). Сотрудник по вопросам политики должен незамедлительно направить заявление и любую информацию в Группу по расследованию.
- 5.1.3. Адрес электронной почты, указанный в пункте 5.1.1, регулярно проверяется лицом, ответственным за политику.

**5.2. Жалобы на сотрудников, на лица, сотрудничающие с Фондом, или на других клиентов, сделанные клиентом**

- 5.2.1. В случае подозрения на нарушение сотрудником или сотрудничающим с Фондом лицом правил, изложенных в Политике, в частности, правил, изложенных в пункте 4.3. Политики, а также подозрения на нарушение правил, изложенных в Политике, другим клиентом, клиент вправе заявить о ситуации сотруднику или сотрудничающему лицу лично или письменно, в документальной форме, отправив письмо по адресу: [safeguarding@ocalenie.org.pl](mailto:safeguarding@ocalenie.org.pl) или воспользовавшись электронной формой на сайте [www.centrum.ocalenie.org.pl](http://www.centrum.ocalenie.org.pl). Если сообщение сделано на языке, который лицо, получившее сообщение, не понимает, для перевода сообщения привлекается переводчик, не являющийся сотрудником Фонда.
- 5.2.2. В случае устной жалобы, сделанной лично сотруднику или лицу, сотрудничающему с Фондом, лицо, получившее сообщение, обязано оформить запись и немедленно направить ее со всей полученной информацией на следующий адрес электронной почты:



[safeguarding@ocalenie.org.pl](mailto:safeguarding@ocalenie.org.pl). Сотрудник отдела политики незамедлительно направляет сообщение и любую информацию в Группу по расследованию.

5.2.3. Адрес электронной почты, указанный в данном пункте 5.2.1., регулярно проверяется лицом, ответственным за политику.

### 5.3. **Жалобы, касающиеся клиентов сделанные сотрудниками или лицами, сотрудничающими с Фондом**

5.3.1. В случае подозрения на нарушение принципов, изложенных в Политике, со стороны клиента, и в частности, если поведение клиента унижает достоинство других клиентов, сотрудников или лиц, сотрудничающих с Фондом, сотрудник или лицо, сотрудничающее с Фондом, обязаны заявить об этом вышестоящему лицу – устно или в письменной форме, отправив электронное письмо на имя соответствующего вышестоящего лица или ответственному за Политику лицу по следующему адресу электронной почты: [safeguarding@ocalenie.org.pl](mailto:safeguarding@ocalenie.org.pl).

5.3.2. Если жалоба поступила по электронной почте, отправленной на вышеуказанные адреса, лицо, занимающееся электронной почтой (т.е. лицо, за которым закреплен указанный почтовый ящик, или лицо, ответственное за политику), должно немедленно передать жалобу и любую информацию в группу расследования.

### 5.4. **Группа по расследованию**

5.4.1. Жалобы рассматриваются группой по расследованию, в состав которой входят в зависимости от случая ответственный за политику и руководитель сотрудника или лица, работающего в Фонде, к которому относится жалоба, в случае волонтеров – ответственный за политику и руководитель группы волонтеров и руководитель программы, в рамках которой предоставляются



волонтерские услуги, а в случае клиентов – ответственный за политику и координатор программы, в которой участвует клиент, к которому относится жалоба. Группа по расследованию формируется каждый раз, когда поступает жалоба.

- 5.4.2. Расследование проводится на основании Правил расследования, указанных в разделах 5.4.3.- 5.4.7.
- 5.4.3. Расследование должно проводиться с должным учетом безопасности пострадавшего лица, лица, сообщившего о случившемся, свидетелей и очевидцев, а также объекта жалобы. Следователи должны уважать права, выбор и достоинство жертвы, заявителя, свидетелей и очевидцев и обеспечивать равное и справедливое обращение с ними. Они также должны принимать все меры, насколько это возможно, для сохранения конфиденциальности пострадавшего лица, заявителя, свидетелей и очевидцев.
- 5.4.4. Сотрудники, проводящие расследование, должны быть беспристрастными, не иметь предвзятости и конфликта интересов и основывать свои выводы на фактах. Сотрудники, входящие в состав группы по расследованию, должны уважать права всех вовлеченных сторон и обеспечивать надлежащее проведение расследования.
- 5.4.5. Сотрудники, проводящие расследование, должны обладать необходимой квалификацией и следовать принятым практикам и стандартам при проведении расследований, при необходимости координируя свои действия с соответствующими экспертами и специализированными лицами. Расследование должно быть завершено как можно скорее после получения жалобы.
- 5.4.6. Расследование должно следовать структурированному процессу и проводиться добросовестно, полно, целенаправленно и строго. Сотрудники,



проводящие расследование, должны следить за тем, чтобы все аспекты расследования были точно и надлежащим образом задокументированы.

- 5.4.7. Группа должна подготовить отчет на основе шаблона, приведенного в Приложении 2 к настоящей Политике. В отчет группа может включить необязательные рекомендации по дальнейшим действиям, включая, но не ограничиваясь предложением о применении санкций. Отчет должен быть незамедлительно направлен Правлению.

## 5.5. **Меры вмешательства и санкции**

- 5.5.1. В необходимых случаях, после рассмотрения отчета следственной группы, Правление может принять дисциплинарные меры в отношении работника или лица, сотрудничающего с Фондом, включая меры ответственности, предусмотренные Трудовым кодексом, или расторжение трудового договора без предупреждения по вине работника – в случае с лицами, работающими по найму, или включая расторжение договора с немедленным вступлением в силу – в случае с гражданско-правовыми договорами.
- 5.5.2. Правление хранит всю информацию, предоставленную группой по расследованию, в надлежащим образом защищенной цифровой папке, предназначенной для хранения вышеупомянутой информации с использованием онлайн-инструментов и сервисов Google drive, доступ к которой имеют Правление и ответственное лицо, отвечающее за политику, и включает вышеупомянутую информацию в Реестр жалоб.
- 5.5.3. Реестр, указанный в пункте 5.5.2. должен содержать следующие данные: дата жалобы, дата и анонимное описание инцидента, результаты расследования, решение Правления о принятии или непринятии санкционных мер, а также информацию о возможном уведомлении внешних органов. Доступ к Реестру предоставляется Правлению и лицу, ответственному за политику, которое несет ответственность за точность



данных, ведение Реестра и удаление данных, внесенных в Реестр. Информация и данные в Реестре хранятся в течение трех лет с момента подачи жалобы, каждый раз после окончания календарного года.

- 5.5.4. В том случае, если заявленный случай связан с юридическим обязательством уведомить внешние органы, член Правления предпринимает внешнее вмешательство, которое заключается в принятии юридических мер по уведомлению соответствующих учреждений.
- 5.5.5. В случае заявлений, указанных в пункте 5.3, группа расследования, предварительно рассмотрев жалобу и предоставленную информацию, может принять соответствующие меры для обеспечения безопасности и благополучия сотрудников, сотрудников Фонда и других клиентов, в частности, путем информирования других сотрудников и сотрудников Фонда, вплоть до исключения соответствующего клиента из программ Фонда.
- 5.5.6. Лица, которых касаются жалобы, упомянутые в пункте 5.3., должны быть проинформированы о результатах расследования на понятном им языке.
- 5.5.7. Заявитель должен быть проинформирован о результатах расследования на понятном ему языке.

## **6. Правила защиты персональных данных и образа клиента**

- 6.1. Персональные данные клиентов защищены в соответствии с положениями Закона о защите данных от 10 мая 2019 года и Регламента (ЕС) 2016/679 Европейского парламента и Совета от 27 апреля 2016 года о защите физических лиц в отношении обработки персональных данных и о свободном перемещении таких данных и отмене Директивы 95/46/ЕС («Общий регламент по защите данных», «GDPR»). Подробная информация о целях и способах обработки персональных данных приводится отдельно, в контексте каждого из отдельных видов



деятельности Фонда. Каждый сотрудник Фонда и лицо, сотрудничающее с Фондом, обязан соблюдать конфиденциальность персональных данных и средства защиты персональных данных от несанкционированного доступа в соответствии с Политикой безопасности обработки персональных данных Фонда, а также соблюдать принципы, изложенные в Общем положении о защите данных, в частности принцип минимизации данных.

- 6.2. Фонд, признавая право на неприкосновенность частной жизни и защиту личных прав, обеспечивает защиту изображения, не публикуя изображения клиентов без их письменного согласия. Перед съемкой клиент должен быть проинформирован о том, где и в каком контексте будет размещено его изображение.
- 6.3. Любые фотографии клиента, сделанные сотрудником Фонда или лицом, работающим с Фондом, а также любые другие материалы, запечатлевшие образ клиента, должны быть сделаны с помощью официального оборудования Фонда, должны показывать клиента как субъект и никогда как жертву, сохраняя его право на уважение его достоинства. Сотрудник Фонда или любой человек, работающий с Фондом, должен убедиться, что любое изображение или записанный рассказ о клиенте не делает его уязвимым для любой формы злоупотребления или насилия. Любые фотографии, а также любые другие материалы, записанные сотрудниками Фонда или лицами, сотрудничающими с Фондом, с изображением людей-клиентов, должны быть связаны с деятельностью Фонда, вытекать из нее и относиться исключительно к освещению деятельности Фонда (в частности, к освещению хода реализации проектов Фонда), а также, по возможности, показывать людей-клиентов в группе, а не отдельные изображения отдельных людей.
- 6.4. В течение месяца после фиксации образа клиента (в частности, фотографии или аудиовизуального материала) сотрудник Фонда или лицо, сотрудничающее с Фондом, передает зафиксированные материалы (в частности, фотографии, аудиовизуальный материал) в специальную отдельную папку, управляемую менеджером данной программы. Передача вышеупомянутых материалов



происходит через официальный адрес электронной почты, однако сразу после передачи вышеупомянутых материалов сотрудник Фонда или сотрудничающее с Фондом лицо, записавшее изображение клиента, обязано навсегда удалить вышеупомянутые материалы с имеющегося в его/ее распоряжении оборудования. Фонд может в любое время потребовать от сотрудника или лица, сотрудничающего с Фондом, заявление, подтверждающее удаление вышеупомянутых материалов с оборудования.

- 6.5. Руководитель обеспечивает сохранность материалов, предоставленных ему в соответствии с п. 6.4, с использованием онлайн-инструментов и сервиса Google Drive, помещая указанные материалы в специальную папку, доступ к которой ограничен только ответственным за политику, сотрудниками или лицами, сотрудничающими с Фондом, являющимися руководителями конкретных программ Фонда и Правления, а также командами внешних коммуникаций и индивидуального фандрайзинга, партнерства и продвижения. Вышеуказанные материалы хранятся в специальной папке в течение максимального срока, предусмотренного грантовым соглашением для осуществления деятельности, в рамках которой был зафиксирован образ клиента, а при отсутствии соглашения – в течение максимального срока до завершения деятельности, при условии, что клиент может дать отдельное письменное согласие на обработку вышеуказанных материалов в более широком объеме, на условиях, согласованных клиентом с Фондом. Несмотря на вышеизложенное, клиент может дать отдельное письменное согласие на обработку своего изображения, запечатленного в рамках фотосессии, организованной в рекламных целях. Такая фотосессия может быть платной.
- 6.6. Ни сотрудник Фонда, ни лицо, сотрудничающее с Фондом, не имеют права разрешать представителям СМИ фиксировать образ клиента (вести съемку, фотографировать) в помещениях, принадлежащих или арендуемых Фондом, или в рамках мероприятий вне указанных помещений, проводимых Фондом с участием клиента, без согласия Правления и письменного согласия клиента.



- 6.7. Клиентам запрещается записывать или распространять изображение других лиц, участвующих в деятельности Фонда, в частности других клиентов, сотрудников или лиц, сотрудничающих с Фондом, без согласия этих лиц. Материалы, записанные или распространенные в нарушение данного положения, должны быть немедленно удалены не позднее, чем по первому требованию Фонда или лица, чье изображение было записано или распространено. Клиент, записавший или распространивший изображение, обязан предоставить письменное заявление о том, что действия, указанные в вышеприведенном предложении, были выполнены, по требованию Фонда или лица, чье изображение было записано или распространено.

## **7. Заключительные положения**

- 7.1. Политика размещена на веб-сайте Фонда и вывешена в помещениях Фонда в полной и сокращенной версии, предназначенной для клиентов, на польском языке и на языках, выбранных Фондом для общения с клиентами.