



## Правила оказания услуг Фонда Польский Миграционный Форум

### Содержание:

1. Словарь
2. Вводные положения
3. Принципы оказания юридических консультаций и проведения психологической диагностики
4. Подача жалобы Клиентом/Клиенткой Фонда
5. Отказ в оказании помощи или поддержки Клиенту/Клиенткой Фонда
6. Конфиденциальность
7. Процедуры поддержки

### Часть 1 - Словарь

Всякий раз, когда в настоящем документе речь идет о:

1. **Стандартах** - следует понимать под этим определением Принципы Предоставления услуг, включая юридическое и психологическое консультирование, оказываемое Фондом Польский Миграционный Форум.
2. **Фонде** - под этим определением следует понимать фонд Польский Миграционный Форум со штаб-квартирой в г. Изабелине (05-080) на ул. Орла Бялого 44 А, внесенный в Реестр организаций в Национальном судебном реестре, который ведет окружной суд города-столицы Варшавы в Варшаве, XIV Хозяйственный отдел Национального судебного реестра под номером KRS: 0000272075, NIP: 1181879509, REGON: 14085197900000.
3. **Сотрудниках Фонда/Персонале** - следует под ними подразумевать перечень всех лиц, работающих или сотрудничающих с Фондом в том числе также волонтеров/волонтерок, стажеров/стажерок, практикантов/практиканток, психологов, терапевтов и иные лица работающие и сотрудничающие с Фондом вне зависимости от типа правовых отношений, которые они имеют с Фондом, их платности или безвозмездности.
4. **Ребенке** - следует понимать под этим каждое физическое лицо в возрасте до 18 лет.
5. **Клиенте Фонда** - следует понимать под этим каждое физическое лицо, которому Фондом оказывается помощь, включая Ребенка
6. **Вреде** - следует понимать под этим определением моральный вред, который затрагивает психическую сферу потерпевшего, в том числе *физическое* насилие, т.е. любые целенаправленные умышленные действия в отношении человека, причиняющее боль или травмирующие его тело, в том числе побои,



тряску, толкание, бросание предметов и т. д. и *психическое*, в том числе унижающее достоинство обращение, а в частности — оскорбления, чрезмерную критику, унижение, систематические упреки, запираение в одиночестве, а также и изоляцию.

7. **Угрозе благополучию ребенка** – под ней следует понимать действия и халатность родителей, законных опекунов или других лиц, под чьей опекой находится Ребенок, что включает в себя также небрежность в отношении ребенка, а в частности: пренебрежение гигиеной, здоровьем, питанием ребенка, несоответствие одежды Ребенка погодным условиям, отсутствие надзора, среди прочего, за выполнением Ребенком школьных обязанностей, формирование негативного отношения Ребенка к другому родителю или его семье.
8. **Моббинге** - под определением следует понимать действия или поведение Сотрудника Фонда или направленные против него, заключающиеся в настойчивом и длительном преследовании или запугивании Сотрудника Фонда, вызывающие у него заниженную оценку его профессиональной пригодности, направленные на унижение или высмеивание Сотрудника Фонда или вызывающие чувство униженности и нацеленные на его изоляцию или исключение из коллектива Сотрудников Фонда.
9. **Сексуальном домогательстве** – следует понимать любое нежелательное поведение сексуального характера или связанное с полом Сотрудника Фонда или Клиента Фонда, целью или следствием которого является оскорбление достоинства либо унижение или надругательство. Это поведение может складываться из физических, вербальных или невербальных элементов.
10. **Торговле людьми** - следует понимать под этим вербовку, перевозку, доставку, передачу, хранение или получение человека с использованием:
  - 1) насилия или незаконной угрозы,
  - 2) похищения,
  - 3) обмана,
  - 4) введения в заблуждение или использования ошибки или неспособности правильно понять предпринятое действие,
  - 5) злоупотребления отношениями зависимости, использования критического положения или состояния беспомощности,
  - 6) предоставления или принятия материальной или личной выгоды или обещания ее лицу, осуществляющему уход или надзор за другим человеком даже с его согласия с целью его использования, в частности, в проституции, порнографии или других формах сексуальной эксплуатации, на работе или в услугах принудительного характера, в попрошайничестве, рабстве или других формах эксплуатации, унижающих человеческое достоинство, или для получения клеток,



тканей или органов вопреки положениям Уголовного Кодекса. Если поведение преступника касается лица, не достигшего 18-летнего возраста, оно представляет собой торговлю людьми, даже если не использовались все методы или меры, перечисленные в пунктах 1-6.

11. **Процедуре по борьбе с Моббингом** - под ней следует понимать документ - Процедура противодействия дискриминации, Моббингу и Сексуальным домогательствам в Фонде Польский Миграционный Форум со штаб-квартирой в Изабелине.
12. **Политике защиты прав ребенка** - следует понимать под ней документ - Политика защиты прав ребенка Фонда Польский Миграционный Форум со штаб-квартирой в Изабелине.
13. **Политике защиты Клиентов/Клиенток и Сотрудников Фонда** - под этим следует понимать документ - Политика защиты Клиентов / Клиенток и Сотрудников Фонда Польский Миграционный Форум со штаб-квартирой в Изабелине.
14. Процедуры поддержки - под этим следует понимать следующие документы: Антимоббинговая процедура, Политика защиты прав ребенка и Политика защиты Клиентов/Клиенток и Сотрудников Фонда.

## Часть 2 - Вводные положения

1. Стандарты, действующие в Фонде, указанные в настоящем документе, распространяются на всех Сотрудников Фонда и Клиентов/Клиенток Фонда.
2. Каждое из лиц, указанных в п. 1 выше, обязан ознакомиться с содержанием Стандартов и соблюдать содержащиеся в них положения.
3. Сотрудники Фонда обязаны проявлять равное уважение ко всем лицам, независимо от расы, пола, религии, цвета кожи, национального или этнического происхождения, языка, семейного положения, сексуальной ориентации, возраста, социально-экономического положения, инвалидности, политических убеждений или любых других другие отличительных признаков.
4. Лица, являющиеся Сотрудниками Фонда, обязаны соблюдать правила социального сосуществования и соблюдать положения, содержащиеся в документах Политика защиты Клиентов/Клиенток и Сотрудников Фонда, Политика защиты прав Ребенка и Антимоббинговая процедура.
5. Сотрудникам Фонда запрещается применение любых форм насилия, в том числе физического и психического, в отношении Клиентов и Клиенток Фонда, в том числе Детей. Любое лицо, у которого имеется информация о преступлении, совершенном Сотрудником Фонда, обязано незамедлительно сообщить об этом в полицию или в местную прокуратуру. По мере возможности, прежде чем



уведомить Полицию или Прокуратуру, следует сообщить о произошедшей ситуации:

- в случае насилия в отношении детей: Специалисту по Противодействию насилию в отношении детей, непосредственному руководителю, члену правления
- в случае насилия в отношении взрослых: Специалисту по Противодействию насилию, непосредственному руководителю, члену правления;

Однако, если необходимо уведомить Полицию или Прокуратуру незамедлительно, вышеупомянутые лица следует уведомить в следующую очередь.

6. В случае возникновения угрозы безопасности Ребенка со стороны лица, входящего в состав Сотрудников Фонда, подозрения в причинении Вреда Ребенку со стороны родителя или законного представителя, применяются положения, описанные в части 6 Политики защиты прав Ребенка.
7. Фонд запрещает совершение дискриминации, Моббинга и Сексуальных домогательств как между членами Персонала Фонда, так и между членами Персонала Фонда и Клиентами/Клиентками Фонда. В случае возникновения или подозрения существования любой формы дискриминации, Моббинга или Сексуальных домогательств применяется часть 9 Процедуры по борьбе с Моббингом.
8. В случае подозрений о том, что Клиент/Клиентка Фонда является жертвой Сексуальных домогательств или Торговли людьми, применяется часть 6 Процедуры по борьбе с моббингом.
9. Клиент/Клиентка Фонда имеет возможность ознакомиться с принципами предоставления консультаций или поддержки со стороны Фонда на понятном ему языке, в письменной форме или в форме устного перевода.
10. Клиент/Клиентка, не явившийся на ранее оговоренный визит дважды, не отменив его не менее чем за 1 день, может быть перемещен в конец очереди.
11. Фонд может отказать в предоставлении услуг Клиенту/Клиентке, не соблюдающему правила социального сосуществования
12. Большинство услуг Фонда (консультации, психологическая поддержка) бесплатны для Клиентов/Клиенток Фонда. Если услуга, оказываемая Фондом, является платной, то информация об оплате является открытой и четко доведенной до сведения. Затем, прежде чем давать рекомендацию, убедитесь, что Клиент/Клиентка Фонда знает цену услуги и готов/готова ее оплатить.
13. Лица, входящие в состав Сотрудников Фонда, не вправе рекламировать коммерческие услуги в рамках консультирования Клиентов/Клиенток Фонда.
14. Сотрудники Фонда не могут оказывать платные услуги клиентам, которые доступны в бесплатном предложении Фонда.



15. Фонд определяет условия, на которых оказываются услуги, в том числе основания для отказа в оказании поддержки.
16. Правила оказания поддержки находятся в открытом доступе на сайте Фонда и в офисе Фонда. Лицо, дающее рекомендацию, должно также каждый раз представить их лицу, обращающемуся за советом.
17. Лицо, оказывающее консультационную и иную помощь в рамках деятельности Фонда: осуществляет действия только в рамках своей компетенции, регулярно приобретает и дополняет свои профессиональные знания, обладает межкультурными компетенциями - осведомлено о различных культурных нормах и способно использовать знания о них при работе с Клиентами/Клиентками Фонда. Работа специалистов, оказывающих консультационную и иную помощь в рамках деятельности Фонда, подлежит регулярным (в том числе коллегиальным) супервизиям.

### **Часть 3 - Принципы предоставления правовых и информационных консультаций и проведения психологической диагностики**

1. Сотрудники Фонда прилагают все усилия для того, чтобы информация, предоставляемая Клиентам / Клиенткам Фонда, была достоверной, конкретной, максимально полной, а также адаптированной к языковым возможностям и возможностям восприятия лица, обращающегося за консультацией.
2. Юридические консультации предоставляются на основании фактов дела, представленных лицом, обращающимся за консультацией, и соответствующих правовых положений. Поддержка предоставляется компетентными людьми, прошедшими соответствующую подготовку и подготовленными для ведения дел данного типа.
3. Психологическая диагностика проводится с использованием различных диагностических методов, таких как: интервью, наблюдение, тесты и анкетирования, а также с использованием надежных, точных и культурно нейтральных психометрических инструментов, предназначенных для различных возрастных групп.

### **Часть 4 - Подача жалобы Клиентом/Клиенткой Фонда**

1. Клиент/Клиентка Фонда вправе подать жалобу Президенту Фонда в случае применения в отношении него/нее каких-либо форм насилия со стороны Сотрудников Фонда, в том числе психологического или физического насилия, и несоблюдения со стороны Сотрудников Фонда правил, изложенных в Стандартах оказания услуг Фонда Польский



Миграционный Форум. Жалобы можно подавать в письменной форме члену правления Фонда по адресу электронной почты: [zarzad.fundacji@forummigracyjne.org](mailto:zarzad.fundacji@forummigracyjne.org) или по почте на адрес Szpitalna 5/14, 00- 031 Варшава.

2. Клиент/Клиентка Фонда может подать жалобу на лицо, входящее в состав Персонала Фонда, в случае, если он недоволен полученной консультацией. Жалобы и отзывы можно направлять по адресу [feedback@forummigracyjne.org](mailto:feedback@forummigracyjne.org) и через интернет-платформу [www.talktoloop.org](http://www.talktoloop.org).
3. Если Клиент/Клиентка Фонда имеет информацию о преступлении, совершенном Сотрудниками Фонда, он/она обязан немедленно сообщить об этом в Полицию или соответствующую местную Прокуратуру. По мере возможности, прежде чем извещать полицию или прокуратуру, необходимо проинформировать о ситуации члена правления Фонда. Однако, если необходимо уведомить Полицию или Прокуратуру немедленно, член правления Фонда должен быть проинформирован впоследствии.
4. В случае причинения Вреда Детям Сотрудниками Фонда, применяется часть 6 ст. 2 Политики защиты прав Ребенка.
5. В случае совершения Сотрудниками Фонда актов дискриминации или Сексуальных домогательств по отношению к Клиенту/Клиентке Фонда, применяется часть 9 Процедуры по борьбе с моббингом.
6. Клиент/клиент, пользующийся поддержкой или консультациями Фонда, может в обоснованных случаях потребовать замены лица, входящего в состав персонала Фонда, предоставившего консультацию или поддержку, - в этом случае, по возможности, предоставляется другое лицо из штата Фонда или клиент перенаправляется Клиент в другой фонд или организацию. Вышеупомянутый запрос может быть отправлен Клиентом/Клиенткой в Группу регистрации по следующему адресу: [zapisy@forummigracyjne.org](mailto:zapisy@forummigracyjne.org) или по почте по следующему адресу: Szpitalna 5/14, 00-031 Варшава.

#### **Часть 5 - Отказ в оказании помощи или поддержки Клиенту/Клиентке Фонда.**

Сотрудники Фонда могут отказать в предоставлении консультации или поддержки, если:

1. Клиент/Клиентка Фонда обращается по отношению к Персоналу Фонда способом, несовместимым с принципами социального



существования, оскорбляет их, угрожает или пытается склонить их к действиям неэтичным или противоречащим положениям законодательства, действующим в Республике Польша.

2. Есть обоснованное подозрение, что Клиент/Клиентка Фонда находится в состоянии алкогольного или иного опьянения и веществ, изменяющих восприятие.
3. Консультация, запрошенная Клиентом/Клиенткой Фонда, будет содействовать совершению Клиентом/Клиенткой Фонда деятельности, противоречащей действующему законодательству.
4. Клиент/Клиентка обращается за помощью в вопросе, предмет которого выходит за рамки деятельности Фонда.

## Часть 6 - Конфиденциальность

1. Информация о ходе разговора и положении Клиентов/Клиенток Фонда или других близких им лиц является конфиденциальной. Указанная информация может быть предоставлена другим лицам или организациям только с согласия Клиента/Клиентки Фонда.
2. Данные Клиентов/Клиенток Фонда хранятся таким образом, чтобы обеспечить их конфиденциальность и соответствующую защиту.
3. Информация, предоставляемая Клиентами/Клиентками Фонда во время психологического сопровождения, является конфиденциальной и подлежит профессиональной тайне. Из этого правила есть два исключения. Первый, когда лицо, оказывающее поддержку, входящее в состав Персонала Фонда, получает информацию о совершении или намерении совершить преступление Клиентом / Клиенткой Фонда или известным ему / ей лицом (например, домашнее насилие) - тогда лицо обязано сообщить такую информацию в Полицию. Второй - в случае вывода из психологической диагностики о возможности совершения суицида Клиентом/Клиенткой Фонда. Тогда оповещаются Полиция и Медицинские службы.

## Часть 7 - Процедуры поддержки

Фонд осуществляет свою деятельность на основе Стандартов и Процедур поддержки. В Фонде действуют следующие Процедуры поддержки:

1. **Антимоббинговая процедура** – включает в себя принципы противодействия явлениям дискриминации, Моббинга и Сексуальных домогательств в Фонде, а также методы реагирования членов Персонала Фонда в случае, если



---

Клиент/Клиентка Фонда может являться жертвой Сексуальных домогательств или Торговли людьми.

2. **Политика защиты прав Ребенка** - охватывает компетенции Сотрудников Фонда в области соблюдения прав Ребенка, порядок заявления о подозрениях, относящихся к причинению Вреда Детям, Угрозе благополучию Ребенка и совершению преступлений в отношении Клиентов/Клиенток Фонда, в том числе Детей.
3. **Политика Защиты Клиентов/Клиенток и Сотрудников Фонда** – охватывает поведение, ожидаемое от Сотрудников Фонда, и поведение, неприемлемое для Сотрудников Фонда.