

Zasady Świadczenia usług Fundacji „Konflikt” z siedzibą w Warszawie

Spis treści:

- 1. Słownik.**
- 2. Postanowienia wstępne.**
- 3. Złożenie skargi przez Klienta/Klientkę Fundacji.**
- 4. Odmowa udzielenia pomocy lub wsparcia Klientowi/Klientce Fundacji.**
- 5. Zachowanie poufności.**
- 6. Procedury wsparcia.**

1. Słownik.

Ilekróć w niniejszym dokumencie mowa o:

- 1) Standardach** – należy przez to rozumieć Zasady Świadczenia usług Fundacji „Konflikt” z siedzibą w Warszawie.
- 2) Fundacji** – należy przez to rozumieć Fundację „Konflikt” z siedzibą w Warszawie (02-577), Aleja Niepodległości 118/89, wpisaną do Rejestru Stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz publicznych zakładów opieki zdrowotnej oraz do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000635116, NIP: 1132917279, REGON: 365350266.
- 3) Zarządzie** – należy przez to rozumieć organ uprawniony do reprezentacji Fundacji zgodnie z KRS.
- 4) Personelu Fundacji** – należy przez to rozumieć każdą osobę fizyczną świadczącą pracę w Fundacji, bez względu na rodzaj zawartej umowy o pracę i zajmowane stanowisko, w tym także osobę współpracującą z Fundacją na podstawie umowy cywilnoprawnej.
- 5) Dziecku** – należy przez to rozumieć każdą osobę fizyczną poniżej 18 roku życia.
- 6) Kliencie/Klientce** – należy przez to rozumieć każdą z osób fizycznych, której udzielana jest pomoc ze strony Fundacji, w tym Dziecko.

- 7) Krzywdzie** – należy przez to rozumieć szkodę niemajątkową dotyczącą sfery psychicznej poszkodowanego, obejmującą przemoc fizyczną czyli wszelkie celowe, intencjonalne działania wobec osoby powodujące ból lub urazy na ciele, między innymi bicie, szarpanie, popychanie, rzucanie przedmiotami, itp. oraz psychiczną, w tym poniżającą i upokarzającą traktowanie, w szczególności obraźliwe nazywanie, nadmierna krytyka, umniejszanie, uporczywe zawstydzanie, zamknięcie w odosobnieniu oraz izolacja.
- 8) Przemocy domowej** – należy przez to rozumieć jednorazowe albo powtarzające się umyślne działanie lub zaniechanie, wykorzystujące przewagę fizyczną, psychiczną lub ekonomiczną, naruszające prawa lub dobra osobiste osoby doznającej przemocy domowej, w szczególności: narażające tę osobę na niebezpieczeństwo utraty życia, zdrowia lub mienia, naruszające jej godność, nietykalność cielesną lub wolność, w tym seksualną, powodujące szkody na jej zdrowiu fizycznym lub psychicznym, wywołujące u tej osoby cierpienie lub krzywdę, ograniczające lub pozbawiające tę osobę dostępu do środków finansowych lub możliwości podjęcia pracy lub uzyskania samodzielności finansowej, istotnie naruszające prywatność tej osoby lub wzbudzające u niej poczucie zagrożenia, poniżenia lub udręczenia, w tym podejmowane za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
- 9) Mobbingu** – należy przez to rozumieć działania lub zachowania dotyczące osoby wchodzącej w skład Personelu Fundacji lub skierowane przeciwko niemu, polegające na uporczywym i długotrwałym nękaniu lub zastraszaniu osoby wchodzącej w skład Personelu Fundacji, wywołujące u niej zaniżoną ocenę przydatności zawodowej powodujące lub mające na celu poniżenie lub ośmieszenie członka Personelu Fundacji oraz mające na celu izolowanie go lub wyeliminowanie z zespołu osób należących do Personelu Fundacji.
- 10) Molestowaniu seksualnym** – należy przez to rozumieć każde niepożądane zachowanie o charakterze seksualnym lub odnoszące się do płci członka/członkini Personelu Fundacji lub Klienta/Klientki Fundacji, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności lub poniżenie albo upokorzenie. Na zachowania te mogą się składać fizyczne, werbalne lub pozawerbalne elementy.
- 11) Handlu ludźmi** – należy przez to rozumieć werbowanie, transport, dostarczanie, przekazywanie, przechowywanie lub przyjmowanie osoby z zastosowaniem:

- a) przemocy lub groźby bezprawnej,
- b) uprowadzenia,
- c) podstępu,
- d) wprowadzenia w błąd albo wyzyskania błędu lub niezdolności do należytego pojmowania przedsiębranego działania,
- e) nadużycia stosunku zależności, wykorzystania krytycznego położenia lub stanu bezradności,
- f) udzielenia albo przyjęcia korzyści majątkowej lub osobistej albo jej obietnicy osobie sprawującej opiekę lub nadzór nad inną osobą w celu jej wykorzystania, nawet za jej zgodą, w szczególności w prostytucji, pornografii lub innych formach seksualnego wykorzystania, w pracy lub usługach o charakterze przymusowym, w żebractwie, w niewolnictwie lub innych formach wykorzystania poniżających godność człowieka lub w celu pozyskania komórek, tkanek lub narządów wbrew przepisom Kodeksu karnego. Jeżeli zachowanie sprawcy dotyczy osoby poniżej 18 roku życia, stanowi ono handel ludźmi, nawet gdy nie zostały użyte metody lub środki wymienione w pkt 1 – 6.

12) **Procedurze antymobbingowej** – należy przez to rozumieć dokument – Procedura przeciwdziałania dyskryminacji, mobbingowi oraz molestowaniu seksualnemu obowiązująca w Fundacji „Konflikt” z siedzibą w Warszawie.

13) **Polityka ochrony Klientów/Klientek i Personelu Fundacji** – należy przez to rozumieć dokument – Polityka ochrony Klientów/Klientek i Personelu Fundacji „Konflikt” z siedzibą w Warszawie.

14) **Procedury wsparcia** – należy przez to rozumieć następujące dokumenty: Procedurę antymobbingową oraz Politykę ochrony Klientów/Klientek i Personelu Fundacji.

2. Postanowienia wstępne.

1. Standardy obowiązujące w Fundacji wskazane w niniejszym dokumencie obowiązują cały Personel Fundacji oraz Klientów/Klientki Fundacji.
2. Każda z osób, o których mowa w ust. 1 powyżej zobowiązana jest do zapoznania się z treścią Standardów oraz do przestrzegania postanowień w nich zawartych.

3. Personel Fundacji zobowiązany jest do okazywania szacunku wszystkim osobom w równym stopniu, bez względu na rasę, płeć, religię, kolor skóry, pochodzenie narodowe lub etniczne, język, stan cywilny, orientację seksualną, wiek, status społeczno-ekonomiczny, niepełnosprawność, przekonania polityczne lub jakiegokolwiek inne cechy wyróżniające.

4. Osoby wchodzące w skład Personelu Fundacji zobowiązane są do przestrzegania zasad współżycia społecznego oraz do stosowania się do postanowień zawartych w dokumencie Polityka ochrony Klientów/Klientek i Personelu Fundacji oraz Procedurze antymobbingowej.

5. Zakazane jest stosowanie przez Personel Fundacji jakichkolwiek form przemocy, w tym fizycznej i psychicznej w stosunku do Klientów i Klientek Fundacji, w tym Dzieci. Każda osoba, która posiada informacje o przestępstwie popełnionym przez Personel Fundacji, w tym w przypadku powzięcia uzasadnionych podejrzeń wyrządzenia Krzywdy Dziecku, a także w przypadku powzięcia wiadomości o stosowaniu Przemocy domowej wobec Klientów/Klientek Fundacji zobowiązana jest do niezwłocznego zawiadomienia o powyższym odpowiednich organów, w szczególności Policji, Prokuratury lub Ośrodka Pomocy Społecznej. W miarę możliwości przed zawiadomieniem Policji, Prokuratury lub Ośrodka Pomocy Społecznej należy o zaistniałej sytuacji poinformować Zarząd. W przypadku konieczności natychmiastowego zawiadomienia Policji, Prokuratury lub Ośrodka Pomocy Społecznej należy zawiadomić Zarząd w dalszej kolejności.

6. W Fundacji zakazane jest zarówno między osobami wchodzącymi w skład Personelu Fundacji, jak i między członkami/członkiniami Personelu Fundacji a Klientami/ Klientkami Fundacji stosowanie dyskryminacji, Mobbingu, Molestowania seksualnego. W przypadku zaistnienia lub podejrzenia jakiegokolwiek formy dyskryminacji, Mobbingu lub Molestowania seksualnego zastosowanie znajduje część 8 Procedury antymobbingowej.

7. W przypadku podejrzenia, iż Klient/Klientka Fundacji jest ofiarą Molestowania seksualnego bądź Handlu ludźmi zastosowanie znajduje część 7 Procedury antymobbingowej.

8. Klient/Klientka Fundacji ma możliwość zapoznania się z zasadami udzielania konsultacji lub wsparcia przez Fundację w języku dla niego zrozumiałym, w formie pisemnej lub tłumaczenia ustnego.

9. Fundacja może odmówić świadczenia usług w stosunku do Klienta/Klientki, który/a nie przestrzega zasad współżycia społecznego.

10. W przypadku gdy usługa świadczona przez Fundację jest odpłatna, informacja o odpłatności jest jawna i wyraźnie komunikowana. Wówczas przed świadczeniem usługi należy upewnić się, że Klient/Klientka Fundacji zna cenę usługi i jest gotów/ gotowa ją zapłacić.
11. Osoby wchodzące w skład Personelu Fundacji nie mogą reklamować usług komercyjnych w ramach świadczenia usług Klientom/Klientkom Fundacji.
12. Personel Fundacji nie może świadczyć odpłatnie usług na rzecz Klientów/Klientek, które są dostępne w nieodpłatnej ofercie Fundacji.
13. Fundacja określa warunki, na jakich świadczone są usługi, w tym także podstawy do odmowy udzielenia wsparcia.
14. Zasady udzielania wsparcia są jawne i powszechnie dostępne na stronie internetowej Fundacji oraz w biurze Fundacji. Osoba świadcząca usługę powinna też każdorazowo przedstawiać je osobie ubiegającej się o usługę.

3. Złożenie skargi przez Klienta/ Klientkę Fundacji.

1. Klient/Klientka Fundacji uprawniony/a jest do zgłoszenia skargi do Zarządu w przypadku stosowania w stosunku do niego/niej przez Personel Fundacji jakiegokolwiek formy przemocy, w tym psychicznej bądź fizycznej oraz nieprzestrzegania przez Personel Fundacji zasad określonych w Standardach wskazanych w niniejszym dokumencie. Skargi można kierować pisemnie do Zarządu na adres e-mail: kuchniakonfliktu@gmail.com lub na adres e-mail: kuchniakonfliktu.complaints@gmail.com lub pocztą na adres: Aleja Niepodległości 118/89, 02-577 Warszawa.
2. W przypadku powzięcia przez Klienta/Klientkę Fundacji informacji o przestępstwie popełnionym przez Personel Fundacji, w tym w przypadku powzięcia uzasadnionych podejrzeń wyrządzenia Krzywdy Dziecku, a także w przypadku powzięcia wiadomości o stosowaniu Przemocy domowej wobec Klientów/Klientek Fundacji zobowiązany/a jest do niezwłocznego zawiadomienia o powyższym odpowiednich organów, w szczególności Policji, Prokuratury lub Ośrodka Pomocy Społecznej. W miarę możliwości przed zawiadomieniem Policji, Prokuratury lub Ośrodka Pomocy Społecznej należy o zaistniałej sytuacji poinformować Zarząd. W przypadku konieczności natychmiastowego zawiadomienia Policji, Prokuratury lub Ośrodka Pomocy Społecznej należy zawiadomić Zarząd w dalszej kolejności.

3. W przypadku stosowania przez Personel Fundacji w stosunku do Klienta/ Klientki Fundacji dyskryminacji lub Molestowania seksualnego zastosowanie znajduje część 8 Procedury antymobbingowej.

4. Klient/Klientka korzystający/a ze wsparcia lub konsultacji Fundacji może w uzasadnionych przypadkach wnioskować o zmianę osoby wchodzącej w skład Personelu Fundacji, która udzielała porady bądź wsparcia – w takim wypadku w miarę możliwości zapewnia się inną osobę wchodzącą w skład Personelu Fundacji lub przekierowuje Klienta/Klientkę do innej fundacji bądź organizacji. Powyższy wniosek Klient/Klientka może skierować na adres e-mail: kuchniakonfliktu@gmail.com lub na adres e-mail: kuchniakonfliktu.complaints@gmail.com lub pocztą na adres: Aleja Niepodległości 118/89, 02-577 Warszawa.

4. Odmowa udzielenia pomocy lub wsparcia Klientowi/Klientce Fundacji.

Personel Fundacji może odmówić udzielenia konsultacji lub wsparcia, w przypadku, gdy:

1. Klient/Klientka Fundacji odnosi się do Personelu Fundacji w sposób sprzeczny z zasadami współżycia społecznego, obraża go, grozi bądź próbuje nakłonić do działań nieetycznych lub sprzecznych z obowiązującym w Rzeczypospolitej Polskiej przepisami prawa.
2. Istnieje uzasadnione podejrzenie, że Klient/Klientka Fundacji pozostaje pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających i zmieniających percepcję.
3. Usługa, o którą zwraca się Klient/Klientka Fundacji ma przyczynić się do prowadzenia przez Klienta/Klientkę Fundacji działań sprzecznych z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Klient/Klientka zwraca się o pomoc w sprawie, której przedmiot wykracza poza zakres działania Fundacji.

5. Zachowanie poufności.

1. Informacje odnośnie do przebiegu rozmowy oraz sytuacji Klientów/Klientek Fundacji lub innych bliskich im osób są poufne. Wyżej wskazane informacje mogą być przekazane innym osobom lub organizacjom wyłącznie za zgodą Klienta/Klientki Fundacji.
2. Dane Klientów/Klientek Fundacji są przechowywane w sposób zapewniający ich poufność i odpowiednią ochronę.

3. Informacje przekazywane przez Klientów/Klientki Fundacji w ramach usług świadczonych przez Fundację są poufne. Wyjątkiem od tej zasady jest sytuacja, kiedy osoba udzielająca wsparcia wchodząca w skład Personelu Fundacji uzyska informację o popełnieniu lub o zamiarze popełnienia przez Klienta/Klientkę Fundacji lub znaną mu osobę przestępstwa (np. Przemocy domowej) – wówczas osoba ma obowiązek przekazać taką informację odpowiedniemu organowi, w szczególności Policji lub Prokuraturze.

6. Procedury wsparcia.

Fundacja prowadzi swoją działalność w oparciu o Standardy oraz Procedury wsparcia. W Fundacji obowiązują następujące Procedury wsparcia:

1. Procedura antymobbingowa – obejmuje zasady przeciwdziałania zjawiskom dyskryminacji, Mobbingu i Molestowania seksualnego w Fundacji oraz metody reagowania członków Personelu Fundacji w przypadku stwierdzenia, że Klient/ Klientka Fundacji może być ofiarą Molestowania seksualnego lub Handlu ludźmi.
2. Polityka ochrony Klientów/Klientek i pracowników/pracowniczek Fundacji – obejmuje zachowania, które są oczekiwane od Personelu Fundacji i zachowania, które są niedopuszczalne ze strony Personelu Fundacji.

Warszawa, dnia

OŚwiadczenie

Niniejszym, potwierdzam, iż zapoznałem/am się z Zasadami Świadczenia usług Fundacji „Konflikt” z siedzibą w Warszawie (dalej: „**Standardy**”) obowiązującymi w Fundacji „Konflikt” z siedzibą w Warszawie, nie zgłaszam żadnych zastrzeżeń do Standardów i zobowiązuje się do przestrzegania postanowień w nich zawartych.

podpis członka Personelu Podmiotu