



Nie bądź obojętny

Minimalny Standard Reagowania

na Stygmatyzację, Wykluczenie
i Mowę Nienawiści

Toolkit dla uczelni wyższych, NGO, JST, instytucji publicznych
i podmiotów pracujących z młodymi dorosłymi (18-29 lat)

Wydawnictwo Pro Civium
ISBN 978-83-977724-9-6

Nie bądź obojętny

Minimalny Standard Reagowania na Stygmatyzację, Wykluczenie i Mowę Nienawiści

Toolkit dla uczelni wyższych, organizacji pozarządowych,
jednostek samorządu terytorialnego, instytucji publicznych,
kuratoriów oświaty oraz podmiotów pracujących
z młodymi dorosłymi (18-29 lat)

Stowarzyszenie Inicjatywa Obywatelska Pro Civium
Poznań 2026

Wsparte przez
Fundusz Nieobojętnych im. Mariana Turskiego

Wsparte przez
Stowarzyszenie Żydowski Instytut Historyczny w Polsce

Wsparte przez
Społeczną Radę Przeciwdziałania Wykluczeniu i Mowie Nienawiści

Spis treści

1. Założenia i definicje Minimalnego Standardu Reagowania
2. Zasady Ogólne Reagowania
3. System Przyjmowania i Obsługi Zgłoszeń
4. Algorytm Reagowania i Ścieżka Postępowania
5. Procedura Reagowania na Stygmatyzację i Wykluczenie Społeczne
6. Procedura Reagowania na Mowę Nienawiści
7. Procedura Reagowania na Cyberprzemoc
8. Procedura Kryzysowa – Kod Pomarańczowy i Kod Czerwony
9. Ochrona Pracowników, Wolontariuszy i Osób Realizujących Standard
10. Wdrażanie Minimalnego Standardu Reagowania w Instytucji
11. Program Certyfikacji "Instytucja Przygotowana do Reagowania"

**NIE WYKLUCZAM
- Szanuję i Wspieram!**



sfinansowano ze środków



**FUNDUSZ
NIEOBOJĘTNYCH**
IM. MARIANA TURSKIEGO



STOWARZYSZENIE
ŻYDOWSKI INSTYTUT
HISTORYCZNY W POLSCE

Kampania społeczna. Nie bądź obojętny. Dołącz!

Wprowadzenie

Współczesne społeczeństwo coraz częściej mierzy się ze zjawiskami stygmatyzacji, wykluczenia społecznego oraz mowy nienawiści. Zjawiska te dotyczą osób różniących się pochodzeniem, narodowością, wyznaniem, światopoglądem, orientacją seksualną, płcią, wiekiem, niepełnosprawnością czy sytuacją życiową. Coraz częściej dotyczą także młodych dorosłych, dla których przestrzeń edukacyjna, zawodowa i internetowa staje się miejscem doświadczenia przemocy słownej, odrzucenia lub społecznej izolacji.

W praktyce wykluczenie rzadko pojawia się nagle. Najczęściej jest procesem rozpoczynającym się od pozornie niegroźnych komentarzy, stereotypów, obraźliwych określeń lub zachowań mających na celu ośmieszenie, poniżenie albo deprecjonowanie drugiego człowieka. Brak reakcji na takie sytuacje prowadzi do utrwalania negatywnych postaw, pogłębiania podziałów społecznych oraz ograniczania aktywności osób dotkniętych dyskryminacją.

Jednocześnie wiele instytucji - uczelni, organizacji pozarządowych, szkół, jednostek samorządu terytorialnego czy podmiotów pomocy społecznej - dostrzega potrzebę reagowania, lecz nie zawsze dysponuje gotowymi procedurami, narzędziami i standardami postępowania. W efekcie podobne sytuacje bywają oceniane w różny sposób, a osoby poszukujące pomocy mogą napotkać bariery organizacyjne lub być odsyłane pomiędzy instytucjami bez uzyskania realnego wsparcia.

Niniejszy Toolkit został przygotowany jako praktyczne narzędzie wspierające budowę spójnego, przejrzystego i możliwego do wdrożenia systemu reagowania na przypadki stygmatyzacji, wykluczenia oraz mowy nienawiści. Dokument ma charakter uniwersalny i może być wykorzystywany zarówno przez organizacje pozarządowe, uczelnie wyższe, instytucje publiczne, jak i inne podmioty pracujące z ludźmi.

Celem opracowania nie jest tworzenie kolejnych skomplikowanych procedur administracyjnych. Wręcz przeciwnie - jego zadaniem jest dostarczenie prostych, praktycznych i możliwych do zastosowania rozwiązań, które pozwolą szybciej rozpoznawać sytuacje zagrożenia, właściwie reagować na zgłoszenia, chronić osoby pokrzywdzone oraz skuteczniej współpracować z innymi instytucjami.

Podstawą prezentowanego standardu jest przekonanie, że przeciwdziałanie wykluczeniu nie jest wyłącznie zadaniem wyspecjalizowanych służb czy organizacji społecznych. Jest wspólną odpowiedzialnością wszystkich podmiotów uczestniczących w życiu społecznym. Każda instytucja może stać się miejscem bezpiecznym, wspierającym i reagującym na krzywdę - pod warunkiem, że posiada odpowiednie narzędzia i gotowość do działania.

Przesłanie, które przyświecało patronowi Funduszu i Rady, Marianowi Turskiemu - "Nie bądź obojętny" - stanowi fundament niniejszego opracowania. Standard ten został przygotowany właśnie po to, aby pomagać instytucjom przechodzić od deklaracji do konkretnych działań, a od dostrzegania problemu do skutecznego reagowania na niego.

Bo zawsze musimy pamiętać, że w dobie cyfryzacji złe słowo w jeden sekundzie może mieć miliony odbiorców.

Założenia i definicje Minimalnego Standardu Reagowania

1.1. Cel Standardu

Minimalny Standard Reagowania na Stygmatyzację, Wykluczenie i Mowę Nienawiści został opracowany w celu wsparcia instytucji publicznych, organizacji pozarządowych, uczelni wyższych, jednostek samorządu terytorialnego oraz innych podmiotów pracujących z - w szczególności - młodzieżą dorosłą w budowaniu bezpiecznego, przewidywalnego i skutecznego systemu reagowania na przypadki dyskryminacji, wykluczenia społecznego oraz mowy nienawiści.

Standard nie zastępuje przepisów prawa, regulaminów wewnętrznych ani procedur obowiązujących w danej instytucji. Stanowi natomiast praktyczne narzędzie wspierające ich stosowanie oraz ułatwiające podejmowanie działań w sytuacjach wymagających reakcji. Wspólne dla coraz większej grupy odbiorców.

Dokument został przygotowany z myślą o podmiotach o różnej wielkości, strukturze organizacyjnej i doświadczeniu. Może zostać wdrożony zarówno przez niewielką organizację społeczną, jak i przez dużą uczelnię czy jednostkę administracji publicznej.

Podstawowym założeniem Standardu jest przekonanie, że skuteczna reakcja nie wymaga rozbudowanych struktur organizacyjnych ani wysokich nakładów finansowych. Wymaga natomiast jasnych zasad postępowania, wyznaczenia odpowiedzialności oraz gotowości do reagowania na sytuacje mogące prowadzić do naruszenia godności, bezpieczeństwa lub praw człowieka.

1.2. Cele Standardu

Standard ma służyć:

- Zwiększeniu bezpieczeństwa osób doświadczających stygmatyzacji, wykluczenia lub mowy nienawiści.
- Zapewnieniu jednolitych zasad przyjmowania i obsługi zgłoszeń.
- Ograniczaniu ryzyka bagatelizowania problemów zgłaszanych przez osoby pokrzywdzone.
- Przeciwdziałaniu wtórnej wiktylizacji osób poszukujących pomocy.
- Zwiększeniu kompetencji instytucji w zakresie rozpoznawania i reagowania na przejawy dyskryminacji.
- Usprawnieniu współpracy pomiędzy instytucjami udzielającymi wsparcia.
- Budowaniu kultury odpowiedzialności społecznej i aktywnego reagowania na krzywdę drugiego człowieka.
- Promowaniu postaw opartych na szacunku, równości i poszanowaniu różnorodności.

1.3. Zakres stosowania Standardu

Standard może być stosowany, w szczególności, przez:

- organizacje pozarządowe,
- uczelnie wyższe,
- szkoły i placówki edukacyjne,
- jednostki samorządu terytorialnego,
- instytucje kultury,
- jednostki organizacyjne pomocy społecznej,
- centra aktywności lokalnej,
- centra wolontariatu,
- instytucje rynku pracy,
- podmioty realizujące projekty społeczne i edukacyjne,
- inne organizacje pracujące z młodzieżą i osobami dorosłymi.

1.4. Definicje

Na potrzeby niniejszego Standardu przyjmuje się następujące definicje:

Dyskryminacja

Każde nierówne, nieuzasadnione lub krzywdzące traktowanie osoby lub grupy osób wynikające z określonej cechy, w szczególności pochodzenia narodowego, etnicznego, rasy, wyznania, światopoglądu, płci, wieku, orientacji seksualnej, niepełnosprawności, sytuacji rodzinnej, społecznej lub ekonomicznej.

Stygmatyzacja

Proces przypisywania osobie lub grupie osób negatywnych cech, stereotypów lub etykiet prowadzących do obniżenia ich statusu społecznego, wykluczenia lub ograniczenia możliwości uczestnictwa w życiu społecznym.

Wykluczenie społeczne

Proces ograniczania lub pozbawiania osoby możliwości pełnego uczestnictwa w życiu społecznym, edukacyjnym, zawodowym, obywatelskim lub kulturalnym.

Mowa nienawiści

Wypowiedzi, komunikaty, treści lub zachowania skierowane wobec osoby lub grupy osób, które nawiązują do nienawiści, pogardy, przemocy lub poniżenia z powodu rzeczywistych lub przypisywanych cech chronionych.

Cyberprzemoc

Działania podejmowane przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej mające na celu poniżanie, zastraszanie, ośmieszanie, nękanie lub wykluczanie innej osoby.

Przemoc psychiczna

Powtarzalne lub jednorazowe działania naruszające godność, poczucie bezpieczeństwa, integralność psychiczną lub dobrostan emocjonalny drugiego człowieka.

Zgłoszenie

Informacja przekazana instytucji dotycząca zdarzenia, zachowania lub sytuacji mogącej świadczyć o występowaniu stygmatyzacji, wykluczenia, dyskryminacji, mowy nienawiści lub przemocy.

Osoba zgłaszająca

Osoba przekazująca informację o zdarzeniu, niezależnie od tego, czy jest jego uczestnikiem, świadkiem, przedstawicielem instytucji czy osobą trzecią.

Osoba pokrzywdzona

Osoba, która doświadczyła lub mogła doświadczyć skutków stygmatyzacji, wykluczenia, dyskryminacji, mowy nienawiści lub przemocy.

Instytucja reagująca

Podmiot stosujący niniejszy Standard oraz podejmujący działania w odpowiedzi na otrzymane zgłoszenie.

Osoba Kontaktowa ds. Reagowania

Wyznaczona przez instytucję osoba odpowiedzialna za przyjmowanie zgłoszeń, koordynację działań oraz inicjowanie procedury reagowania.

Interwencja

Zespół działań podejmowanych przez instytucję w celu rozpoznania sytuacji, ograniczenia ryzyka, zapewnienia wsparcia oraz podjęcia adekwatnych środków zaradczych.

Sytuacja kryzysowa

Sytuacja, w której istnieje realne ryzyko utraty życia, zdrowia, bezpieczeństwa lub wystąpienia poważnych konsekwencji psychicznych, społecznych lub prawnych dla osoby zgłaszającej lub pokrzywdzonej.

Wtórna wiktyimizacja

Dodatkowa krzywda doznawana przez osobę pokrzywdzoną wskutek niewłaściwych reakcji otoczenia, instytucji lub osób udzielających wsparcia.

Punkt Reagowania

Wyodrębnione miejsce wsparcia utworzone i prowadzone przez Stowarzyszenie Inicjatywa Obywatelska Pro Civium w ramach projektu "Nie wykluczam - Szanuję i Wspieram!", do którego instytucje stosujące niniejszy Standard mogą kierować osoby pokrzywdzone, osoby zgłaszające oraz osoby wymagające wsparcia w związku z doświadczeniem stygmatyzacji, wykluczenia, dyskryminacji, mowy nienawiści, przemocy psychicznej lub cyberprzemocy.

Punkt Reagowania służy zapewnieniu bezpiecznej ścieżki pierwszego kontaktu, wstępnej analizy sytuacji, wsparcia w uruchamianiu właściwych procedur reagowania, zapobiegania dalszej eskalacji problemu oraz - w uzasadnionych przypadkach - wsparcia w dochodzeniu ochrony praw, egzekwowaniu należnych środków ochrony i skierowaniu sprawy do właściwych instytucji, służb lub podmiotów pomocowych.

Punkt Reagowania nie zastępuje numeru alarmowego 112, Policji, pogotowia ratunkowego, sądu, prokuratury, ośrodka interwencji kryzysowej ani innych właściwych instytucji publicznych. Jego rolą jest wsparcie osoby pokrzywdzonej oraz instytucji reagującej w uporządkowaniu sytuacji, rozpoznaniu ryzyk, dobraniu właściwej ścieżki działania i zapewnieniu adekwatnego przekierowania.

Punkt Reagowania udziela porad specjalistycznych w zakresie konsultacji psychologicznych i porad prawnych oraz przeprowadza szkolenia w zakresie przyjęcia Standardów.

1.5. Filary Standardu

Niniejszy Standard opiera się na pięciu podstawowych filarach:

1. Nieobojętność

Każde zgłoszenie wymaga reakcji.

2. Bezpieczeństwo

Ochrona życia, zdrowia i godności człowieka ma pierwszeństwo przed procedurami administracyjnymi.

3. Szacunek

Każda osoba ma prawo do bycia wysłuchaną i potraktowaną z godnością.

4. Proporcjonalność

Podejmowane działania powinny odpowiadać skali i charakteru zgłaszanego problemu.

5. Współpraca

Skuteczne przeciwdziałanie wykluczeniu wymaga współdziałania różnych instytucji i środowisk.

1.6. Zasada "Nie bądź obojętny"

Fundamentem niniejszego Standardu jest przekonanie, że obojętność wobec przejawów dyskryminacji, wykluczenia i mowy nienawiści prowadzi do ich utrwalania oraz pogłębiania szkód społecznych. Każda instytucja, niezależnie od swojej wielkości i charakteru działalności, posiada możliwość podjęcia działań zmierzających do ochrony osób narażonych na marginalizację.

Dlatego podstawową zasadą Standardu jest obowiązek reagowania - adekwatnie do sytuacji, posiadanych kompetencji oraz możliwości organizacyjnych - zawsze wtedy, gdy istnieje uzasadnione podejrzenie, że człowiek doświadcza krzywdy, wykluczenia lub zagrożenia swojej godności.

1.7. Wsparcie Pro Civium dla instytucji wdrażających Standard

Instytucje, organizacje i podmioty, które przyjmą lub wdrożą niniejszy Minimalny Standard Reagowania, mogą korzystać z bezpłatnego wsparcia Stowarzyszenia Inicjatywa Obywatelska Pro Civium w zakresie jego praktycznego stosowania.

Wsparcie może obejmować w szczególności:

- Konsultację sposobu wdrożenia Standardu w danej instytucji.
- Pomoc w wyznaczeniu osoby kontaktowej ds. reagowania.
- Wsparcie w interpretacji procedur opisanych w Toolkicie.
- Konsultację zgłoszeń dotyczących stygmatyzacji, wykluczenia, dyskryminacji, mowy nienawiści, przemocy psychicznej lub cyberprzemocy.
- Możliwość kierowania osób pokrzywdzonych do Punktu Reagowania prowadzonego przez Pro Civium.
- Wsparcie w ustaleniu właściwej ścieżki przekierowania sprawy do instytucji pomocowych, prawnych, psychologicznych lub interwencyjnych.
- Udział w działaniach sieciujących i edukacyjnych realizowanych w ramach projektu.

Wsparcie Pro Civium ma charakter pomocniczy, konsultacyjny i interwencyjny. Nie zwalnia instytucji wdrażającej Standard z obowiązku stosowania własnych regulaminów, przepisów prawa, procedur bezpieczeństwa, obowiązków pracodawcy, obowiązków administratora danych osobowych ani obowiązków wynikających z przepisów dotyczących ochrony życia, zdrowia i bezpieczeństwa osób.



STOWARZYSZENIE
ŻYDOWSKI INSTYTUT
HISTORYCZNY W POLSCE



FUNDUSZ
NIEOBOJĘTNYCH
IM. MARIANA TURSKIEGO

Rozdział II

Zasady Ogólne Reagowania

2.1. Cel zasad ogólnych

Zasady ogólne stanowią fundament funkcjonowania Minimalnego Standardu Reagowania na Stygmatyzację, Wykluczenie i Mowę Nienawiści. Ich celem jest zapewnienie, aby każda osoba zgłaszająca problem lub doświadczająca krzywdy mogła liczyć na szybką reakcję opartą na szacunku, bezpieczeństwie, poufności i odpowiedzialności.

Zasady te powinny być stosowane niezależnie od rodzaju instytucji, charakteru zgłoszenia oraz stopnia zaawansowania procedury.

2.2. Zasada nieobojętności

Każde zgłoszenie wymaga reakcji.

Brak reakcji na przejawy stygmatyzacji, wykluczenia, dyskryminacji lub mowy nienawiści może prowadzić do pogłębiania problemu oraz utrwalania negatywnych zachowań i postaw.

Instytucja stosująca Standard zobowiązuje się do podejmowania działań adekwatnych do charakteru zgłoszenia oraz posiadanych kompetencji i możliwości organizacyjnych.

Reakcja nie zawsze oznacza samodzielne rozwiązanie problemu. W wielu przypadkach będzie oznaczała udzielenie informacji, wsparcia, konsultacji lub przekierowanie osoby do właściwego podmiotu.

2.3. Zasada bezpieczeństwa

Bezpieczeństwo człowieka ma pierwszeństwo przed procedurami.

W sytuacji zagrożenia życia, zdrowia, bezpieczeństwa lub poważnego kryzysu psychicznego priorytetem jest ochrona osoby pokrzywdzonej lub zgłaszającej.

W takich sytuacjach działania administracyjne, formalne i dokumentacyjne powinny zostać podporządkowane zapewnieniu bezpieczeństwa.

W przypadku bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia należy niezwłocznie powiadomić odpowiednie służby ratunkowe lub poinformować osobę o konieczności skorzystania z numeru alarmowego 112.

2.4. Zasada szacunku i godności

Każda osoba korzystająca ze wsparcia ma prawo do traktowania z szacunkiem, niezależnie od swoich poglądów, pochodzenia, sytuacji życiowej, stanu zdrowia, orientacji seksualnej, wyznania, wieku czy innych cech osobistych.

Osoba przyjmująca zgłoszenie powinna zachować postawę neutralną, wspierającą i nie oceniającą.

Niedopuszczalne jest:

- wyśmiewanie zgłoszenia,
- podważanie przeżyć osoby zgłaszającej,
- bagatelizowanie problemu,
- przypisywanie winy osobie pokrzywdzonej,
- stosowanie stereotypów,
- formułowanie komentarzy dyskryminujących.

2.5. Zasada poufności

Informacje uzyskane podczas zgłoszenia powinny być chronione i wykorzystywane wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji działań przewidzianych niniejszym Standardem.

Dostęp do informacji powinny posiadać wyłącznie osoby uczestniczące w procesie reagowania.

Poufność może zostać ograniczona wyłącznie w sytuacjach przewidzianych przez przepisy prawa lub gdy istnieje uzasadnione podejrzenie zagrożenia życia, zdrowia lub bezpieczeństwa człowieka.

2.6. Zasada proporcjonalności

Podjęmowane działania powinny być adekwatne do charakteru i skali problemu.

Nie każde zgłoszenie wymaga uruchomienia pełnej procedury interwencyjnej. Jednocześnie żadna sytuacja nie powinna zostać zignorowana wyłącznie dlatego, że wydaje się mało istotna.

Ocena zgłoszenia powinna uwzględniać:

- skalę problemu,
- częstotliwość występowania zdarzeń,
- skutki dla osoby pokrzywdzonej,
- ryzyko dalszej eskalacji,
- możliwość wystąpienia zagrożenia dla zdrowia lub życia.

2.7. Zasada przeciwdziałania wtórnej wiktymizacji

Osoba zgłaszająca nie może doświadczać dodatkowej krzywdy w wyniku kontaktu z instytucją udzielającą wsparcia.

Instytucja powinna dążyć do ograniczenia sytuacji, w których osoba pokrzywdzona zmuszona jest wielokrotnie opowiadać o tym samym zdarzeniu, udowadniać swoją wiarygodność lub spotykać się z lekceważeniem zgłaszanego problemu.

Każde zgłoszenie powinno być traktowane poważnie do czasu jego rzetelnego zweryfikowania.

2.8. Zasada dostępności

Procedury reagowania powinny być możliwie proste, zrozumiałe i dostępne.

Instytucja powinna dążyć do zapewnienia różnych form kontaktu, w szczególności:

- osobistej,
- telefonicznej,
- elektronicznej,
- formularza internetowego,
- kontaktu za pośrednictwem osoby upoważnionej.

W miarę możliwości należy uwzględniać potrzeby osób z niepełnosprawnościami, osób starszych, osób neuroróżnorodnych oraz osób posługujących się innym językiem.

2.9. Zasada współpracy

Skuteczne przeciwdziałanie stygmatyzacji i wykluczeniu wymaga współdziałania różnych instytucji i środowisk.

Jeżeli dana instytucja nie posiada kompetencji lub możliwości samodzielnego rozwiązania problemu, powinna korzystać z pomocy innych podmiotów, w tym:

- Punktu Reagowania Pro Civium,
- organizacji pozarządowych,
- jednostek pomocy społecznej,
- placówek zdrowia psychicznego,
- ośrodków interwencji kryzysowej,
- Policji,
- organów wymiaru sprawiedliwości,
- innych wyspecjalizowanych instytucji.

Przekierowanie sprawy nie zwalnia jednak instytucji z obowiązku zainteresowania się losem osoby pokrzywdzonej i monitorowania dalszego przebiegu sprawy w zakresie swoich kompetencji.

2.10. Zasada odpowiedzialności

Każda instytucja wdrażająca Standard powinna wyznaczyć osobę odpowiedzialną za koordynację działań związanych z jego stosowaniem.

Osoba ta odpowiada za:

- przyjmowanie lub nadzorowanie zgłoszeń,
- uruchomienie procedur reagowania,
- współpracę z Punktem Reagowania Pro Civium,
- dokumentowanie działań,
- monitorowanie skuteczności stosowanych rozwiązań,
- inicjowanie działań naprawczych i edukacyjnych.

Wyznaczenie osoby odpowiedzialnej zwiększa przejrzystość procedur oraz ogranicza ryzyko pozostawienia zgłoszenia bez odpowiedzi.

2.11. Zasada “Nie bądź obojętny”

Podstawową zasadą niniejszego Standardu jest przekonanie, że brak reakcji na krzywdę może prowadzić do jej utrwalenia i eskalacji.

Każda osoba, niezależnie od pełnionej funkcji, może stać się pierwszym ogniwem pomocy. Dlatego instytucje wdrażające Standard zobowiązują się do tworzenia środowiska, w którym reagowanie na przejawy wykluczenia, dyskryminacji i mowy nienawiści jest naturalnym elementem odpowiedzialności społecznej.

Nie każda osoba musi być ekspertem. Każda może jednak nie pozostać obojętna.

Rozdział III

System Przyjmowania i Obsługi Zgłoszeń

3.1. Cel systemu zgłoszeń

System Przyjmowania i Obsługi Zgłoszeń stanowi podstawowy mechanizm umożliwiający identyfikowanie przypadków stygmatyzacji, wykluczenia społecznego, dyskryminacji, mowy nienawiści, przemocy psychicznej oraz innych sytuacji mogących naruszać godność, bezpieczeństwo lub prawa człowieka.

Jego celem jest zapewnienie osobom zgłaszającym dostępu do bezpiecznej, przejrzystej i przewidywalnej ścieżki wsparcia, a instytucjom wdrażającym Standard umożliwienie sprawnego i odpowiedzialnego reagowania.

3.2. Kto może dokonać zgłoszenia

Zgłoszenia może dokonać każda osoba posiadająca wiedzę o sytuacji wymagającej reakcji.

W szczególności mogą to być:

- osoby pokrzywdzone,
- świadkowie zdarzenia,
- pracownicy instytucji,
- wolontariusze,
- praktykanci,
- studenci,
- uczniowie,
- członkowie rodziny,
- opiekunowie,
- przedstawiciele organizacji społecznych,
- przedstawiciele instytucji publicznych,
- inne osoby działające w interesie osoby pokrzywdzonej.

Instytucja nie może odmówić przyjęcia zgłoszenia wyłącznie dlatego, że zostało ono złożone przez osobę trzecią.

3.3. Formy zgłaszania

Instytucja wdrażająca Standard powinna zapewnić, co najmniej, jedną bezpieczną formę zgłaszania problemów.

Rekomenduje się umożliwienie zgłoszeń poprzez:

- rozmowę bezpośrednią,
- kontakt telefoniczny,
- wiadomość e-mail,
- formularz internetowy,
- korespondencję tradycyjną,
- komunikatory elektroniczne,
- osoby wyznaczone do przyjmowania zgłoszeń.

W miarę możliwości należy dopuścić możliwość składania zgłoszeń anonimowych.

3.4. Osoba Kontaktowa ds. Reagowania

Każda instytucja wdrażająca Standard powinna wyznaczyć przynajmniej jedną Osobę Kontaktową ds. Reagowania.

Do jej zadań należy:

1. Przyjmowanie zgłoszeń.
2. Prowadzenie wstępnej analizy sytuacji.
3. Kwalifikowanie spraw do odpowiedniej kategorii.
4. Inicjowanie procedur przewidzianych w Standardzie.
5. Prowadzenie dokumentacji zgłoszeń.
6. Utrzymywanie kontaktu z osobą zgłaszającą.
7. Promowanie kampanii o charakterze antydyskryminacyjnym.
8. Współpraca z Punktem Reagowania Pro Civium.
9. Współpraca z instytucjami zewnętrznymi.

W małych organizacjach funkcję tę może pełnić członek zarządu, koordynator projektu lub inna osoba wskazana przez kierownictwo instytucji.

3.5. Punkt Reagowania Pro Civium

Instytucja wdrażająca Standard może korzystać ze wsparcia Punktu Reagowania prowadzonego przez Stowarzyszenie Inicjatywa Obywatelska Pro Civium.

Do Punktu Reagowania mogą być kierowane:

- osoby pokrzywdzone,
- osoby zgłaszające,
- świadkowie zdarzeń,
- osoby znajdujące się w kryzysie,
- przedstawiciele instytucji potrzebujący wsparcia proceduralnego.

Punkt Reagowania może wspierać instytucję w:

- analizie zgłoszenia,
- ocenie poziomu ryzyka,
- ustaleniu dalszej ścieżki działania,
- organizacji pomocy psychologicznej,
- organizacji pomocy prawnej,
- przekierowaniu do instytucji specjalistycznych,
- wdrażaniu niniejszego Standardu.

3.6. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia

Jeżeli zgłoszenie nie zostało złożone anonimowo, osoba zgłaszająca powinna otrzymać informację o jego przyjęciu.

Potwierdzenie powinno nastąpić nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od momentu wpływu zgłoszenia.

Potwierdzenie może zostać przekazane:

- ustnie,
- telefonicznie,
- drogą elektroniczną,
- pisemnie.

3.7. Wstępna analiza zgłoszenia

Po przyjęciu zgłoszenia należy dokonać jego wstępnej oceny.

Analiza obejmuje w szczególności ustalenie:

- czego dotyczy zgłoszenie,
- kto jest osobą pokrzywdzoną,
- czy istnieje ryzyko dalszej eskalacji,
- czy występuje zagrożenie życia lub zdrowia,
- czy wymagane jest pilne działanie,
- jakie instytucje mogą być zaangażowane.

W przypadku niepełnych informacji należy zawsze podjąć próbę ich uzupełnienia.

3.8. Klasyfikacja zgłoszeń

Dla zapewnienia jednolitego sposobu postępowania przyjmuje się cztery poziomy zgłoszeń.

Kategoria A - informacyjna

Dotyczy sytuacji niewymagających interwencji, lecz wymagających udzielenia informacji, wyjaśnień lub wskazania dostępnych form pomocy.

Przykłady:

- pytania dotyczące praw,
- pytania dotyczące procedur,
- prośby o materiały edukacyjne.

Kategoria B - interwencyjna

Dotyczy sytuacji wymagających podjęcia działań przez instytucję, lecz bez bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia.

Przykłady:

- przypadki dyskryminacji,
- przypadki stygmatyzacji,
- cyberprzemoc,
- uporczywe obrażanie,
- wykluczanie społeczne.

Kategoria C - podwyższonego ryzyka

Dotyczy sytuacji wymagających pilnej reakcji oraz zaangażowania osób posiadających odpowiednie kompetencje.

Przykłady:

- poważna przemoc psychiczna,
- groźby,
- stalking,
- uporczywe nękanie,
- nasilony kryzys emocjonalny.

Kategoria D - sytuacja kryzysowa

Dotyczy sytuacji mogących prowadzić do utraty życia, zdrowia lub bezpieczeństwa.

Przykłady:

- zagrożenie samobójstwem,
- samookaleczenia,
- przemoc fizyczna,
- bezpośrednie groźby pozbawienia życia,
- sytuacje wymagające natychmiastowej interwencji służb.

3.9. Terminy reakcji

Rekomenduje się następujące maksymalne terminy reakcji:

Kategoria A - do 14 dni.

Kategoria B - do 7 dni.

Kategoria C - do 48 godzin.

Kategoria D - niezwłocznie.

Jeżeli sytuacja wymaga natychmiastowego działania, reakcja powinna nastąpić bez względu na powyższe terminy.

3.10. Dokumentowanie zgłoszeń

Każde zgłoszenie powinno zostać odnotowane.

Dokumentacja powinna zawierać co najmniej:

- datę wpływu,
- sposób zgłoszenia,
- opis sytuacji,
- kategorię sprawy,
- podjęte działania,
- datę zakończenia sprawy.

Dopuszcza się prowadzenie dokumentacji w formie elektronicznej lub papierowej.

3.11. Zamknięcie sprawy

Sprawę uznaje się za zakończoną po:

- udzieleniu wsparcia,
- zakończeniu działań interwencyjnych,
- przekazaniu sprawy właściwej instytucji,
- wyczerpaniu możliwości działania przez instytucję.

W miarę możliwości zaleca się poinformowanie osoby zgłaszającej o zakończeniu procedury oraz jej rezultatach.

3.12. Zasada ciągłości wsparcia

Przekazanie sprawy do innej instytucji nie powinno oznaczać pozostawienia osoby bez pomocy.

Instytucja wdrażająca Standard powinna, w zakresie swoich możliwości, monitorować przebieg sprawy oraz utrzymywać kontakt z osobą pokrzywdzoną do czasu ustabilizowania sytuacji lub zapewnienia jej odpowiedniego wsparcia.

Celem Standardu nie jest wyłącznie przyjęcie zgłoszenia, lecz skuteczne doprowadzenie osoby potrzebującej do miejsca, w którym otrzyma realną pomoc.

3.13. Ogólnodostępne kanały zgłoszeniowe Pro Civium

W ramach projektu "Nie wykluczam - Szanuję i Wspieram!" Stowarzyszenie Inicjatywa Obywatelska Pro Civium uruchamia ogólnodostępne kanały zgłoszeniowe umożliwiające kontakt osobom doświadczającym stygmatyzacji, wykluczenia, dyskryminacji, mowy nienawiści, przemocy psychicznej lub cyberprzemocy, a także osobom posiadającym wiedzę o takich sytuacjach.

Kanałami zgłoszeniowymi są w szczególności:

1. Bezpłatny numer infolinii 800 201 211, w. 3.

1. Formularz zgłoszeniowy online dostępny na stronie internetowej www.stopstygmatyzacji.pl.

1. Chat kanał dostępny na stronie internetowej www.stopstygmatyzacji.pl.

Zgłoszenie może dotyczyć zarówno własnej sytuacji osoby zgłaszającej, jak i sytuacji innej osoby, wobec której istnieje podejrzenie, że doświadcza krzywdy, wykluczenia, przemocy, dyskryminacji lub zagrożenia.

Kanały zgłoszeniowe Pro Civium mają charakter pomocniczy wobec procedur wdrażanych przez instytucje stosujące niniejszy Standard. Mogą być wykorzystywane zwłaszcza wtedy, gdy osoba pokrzywdzona nie wie, do kogo się zwrócić, obawia się zgłoszenia sprawy w swojej instytucji albo potrzebuje wstępnej konsultacji i uporządkowania sytuacji.

3.14. Obowiązek promowania kanałów zgłoszeniowych

Instytucje, organizacje i podmioty wdrażające niniejszy Standard powinny informować swoich pracowników, współpracowników, wolontariuszy, studentów, uczniów, uczestników projektów, beneficjentów oraz inne osoby pozostające w ich otoczeniu o możliwości skorzystania z Punktu Reagowania Pro Civium.

Za koordynację działań informacyjnych odpowiada Osoba Kontaktowa ds. Reagowania albo inna osoba wskazana przez instytucję, w szczególności Koordynator ds. Reagowania lub Koordynator ds. Wdrożenia Standardu.

Do jej zadań należy w szczególności:

- Przekazywanie informacji o numerze infolinii 800 201 211,
- Udostępnianie linku do formularza zgłoszeniowego,
- Zamieszczanie informacji o Punkcie Reagowania na stronie internetowej instytucji lub w jej kanałach komunikacji,
- Informowanie o możliwości zgłoszenia sprawy dotyczącej siebie lub innej osoby,
- Przekazywanie informacji o projekcie podczas spotkań, szkoleń, webinarów i działań edukacyjnych,
- Dbanie o to, aby informacja o dostępnych kanałach wsparcia była aktualna, widoczna i zrozumiała.

Promocja kanałów zgłoszeniowych powinna być prowadzona w sposób prosty, bezpieczny i nie stygmatyzujący. Jej celem nie jest wywoływanie poczucia zagrożenia, lecz zapewnienie osobom potrzebującym wiedzy, że istnieje miejsce, do którego mogą zwrócić się po wsparcie.

Rozdział IV

Algorytm Reagowania i Ścieżka Postępowania

4.1. Cel algorytmu reagowania

Algorytm Reagowania stanowi praktyczne narzędzie wspierające osoby odpowiedzialne za przyjmowanie zgłoszeń oraz prowadzenie działań interwencyjnych w instytucjach wdrażających Minimalny Standard Reagowania.

Jego celem jest zapewnienie jednolitego, przejrzystego i możliwego do zastosowania sposobu postępowania niezależnie od rodzaju instytucji, charakteru zgłoszenia oraz osoby prowadzącej sprawę.

Algorytm pozwala ograniczyć ryzyko przypadkowych decyzji, pominięcia istotnych okoliczności oraz pozostawienia osoby pokrzywdzonej bez odpowiedniego wsparcia.

4.2. Ogólny schemat postępowania

Każde zgłoszenie powinno zostać przeprowadzone według następującego schematu:

Przyjęcie zgłoszenia



Ocena bezpieczeństwa



Klasyfikacja sprawy



Dobór odpowiedniej ścieżki działania



Podjęcie interwencji



Dokumentowanie działań



Monitoring sytuacji



Zamknięcie sprawy

Każdy etap powinien zostać odnotowany w dokumentacji prowadzonej przez instytucję.

4.3. Etap pierwszy - przyjęcie zgłoszenia

Osoba przyjmująca zgłoszenie:

- wysłuchuje osoby zgłaszającej,
- zachowuje spokój i neutralność,
- nie ocenia przedstawionej sytuacji,
- nie kwestionuje relacji osoby zgłaszającej,
- ustala podstawowe informacje niezbędne do dalszego postępowania,
- informuje o dalszym przebiegu procedury.

Na tym etapie nie prowadzi się szczegółowego postępowania wyjaśniającego ani nie dokonuje oceny odpowiedzialności poszczególnych osób.

4.4. Etap drugi - ocena bezpieczeństwa

Niezwłocznie po przyjęciu zgłoszenia należy ustalić, czy istnieje zagrożenie:

- życia,
- zdrowia,
- bezpieczeństwa osoby zgłaszającej,
- bezpieczeństwa osoby pokrzywdzonej,
- bezpieczeństwa innych osób.

Jeżeli odpowiedź na którekolwiek z powyższych pytań jest twierdząca, należy zastosować Procedurę Kryzysową opisaną w dalszej części Standardu.

Bezpieczeństwo człowieka zawsze ma pierwszeństwo przed czynnościami administracyjnymi.

4.5. Etap trzeci - klasyfikacja zgłoszenia

Po dokonaniu wstępnej analizy zgłoszenie kwalifikuje się do jednej z czterech kategorii:

→ Kategoria A - informacyjna

→ Kategoria B - interwencyjna

→ Kategoria C - kod pomarańczowy (wysokie ryzyko)

→ Kategoria D - kod czerwony (bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia)

Klasyfikacja może zostać zmieniona na każdym etapie prowadzenia sprawy, jeżeli pojawią się nowe informacje wpływające na ocenę ryzyka.

4.6. Etap czwarty - wybór ścieżki postępowania

Po zakwalifikowaniu zgłoszenia należy ustalić właściwy sposób dalszego działania.

Możliwe ścieżki obejmują w szczególności:

- udzielenie informacji,
- rozmowę wspierającą,
- uruchomienie procedury wewnętrznej,
- skierowanie do Punktu Reagowania Pro Civium,
- konsultację psychologiczną,
- konsultację prawną,
- przekierowanie do instytucji partnerskiej,
- zawiadomienie właściwych służb lub instytucji.

Dobór ścieżki powinien być dostosowany do charakteru sprawy oraz potrzeb osoby pokrzywdzonej.

4.7. Etap piąty - interwencja

Interwencja powinna zmierzać do:

- zapewnienia bezpieczeństwa,
- ograniczenia dalszych negatywnych skutków zdarzenia,
- udzielenia wsparcia osobie pokrzywdzonej,
- uruchomienia odpowiednich procedur obowiązujących w instytucji,
- skierowania sprawy do właściwego podmiotu, jeżeli przekracza kompetencje instytucji.

Instytucja nie powinna podejmować działań wykraczających poza zakres swoich kompetencji, jednak nie może pozostawić osoby zgłaszającej bez informacji o możliwych formach pomocy.

4.8. Etap szósty - dokumentowanie

Każda interwencja powinna zostać udokumentowana.

Dokumentacja obejmuje w szczególności:

- Kartę Interwencji,
- notatki służbowe,
- korespondencję,
- informacje o podjętych działaniach,
- decyzje dotyczące dalszego postępowania.

Dokumentacja prowadzona jest zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.

4.9. Etap siódmy - monitoring

Instytucja powinna monitorować przebieg sprawy do czasu jej zakończenia.

Monitoring może obejmować:

- kontakt z osobą pokrzywdzoną,
- kontakt z osobą zgłaszającą,
- współpracę z Punktem Reagowania Pro Civium,
- współpracę z instytucjami partnerskimi,
- ocenę skuteczności zastosowanych działań.

Celem monitoringu jest sprawdzenie, czy zastosowane rozwiązania doprowadziły do poprawy sytuacji osoby pokrzywdzonej oraz czy nie zachodzi potrzeba podjęcia dalszych działań.

4.10. Zamknięcie sprawy

Sprawę można zakończyć po:

- osiągnięciu celu interwencji,
- zapewnieniu osobie pokrzywdzonej odpowiedniej formy wsparcia,
- przekazaniu sprawy właściwej instytucji,
- zakończeniu monitoringu.

Zakończenie sprawy powinno zostać odnotowane w dokumentacji wraz z krótkim opisem podjętych działań i osiągniętych rezultatów.

4.11. Współpraca z Punktem Reagowania Pro Civium

Instytucje wdrażające Standard mogą na każdym etapie postępowania korzystać z konsultacyjnego i interwencyjnego wsparcia Punktu Reagowania Pro Civium.

Punkt Reagowania może wspierać instytucję między innymi poprzez:

- analizę zgłoszenia,
- konsultację poziomu ryzyka,
- pomoc w wyborze właściwej ścieżki postępowania,
- organizację wsparcia psychologicznego lub prawnego,
- pomoc w przekierowaniu osoby do właściwej instytucji,
- konsultacje dotyczące stosowania niniejszego Standardu.

Skorzystanie ze wsparcia Punktu Reagowania nie zwalnia instytucji z odpowiedzialności za realizację własnych obowiązków wynikających z przepisów prawa oraz wewnętrznych regulaminów.

4.12. Zasada ciągłości pomocy

Celem Algorytmu Reagowania nie jest jedynie przyjęcie zgłoszenia ani zakończenie procedury administracyjnej.

Każda osoba zgłaszająca lub pokrzywdzona powinna otrzymać realną możliwość uzyskania pomocy, nawet jeżeli wymaga to współpracy z innymi instytucjami lub skierowania do Punktu Reagowania Pro Civium.

Skuteczność Standardu należy oceniać nie przez liczbę przyjętych zgłoszeń, lecz przez liczbę osób, którym udało się zapewnić odpowiednie wsparcie, bezpieczeństwo i dostęp do właściwych form pomocy.

Rozdział V

Procedura Reagowania na Stygmatyzację i Wykluczenie Społeczne

5.1. Cel procedury

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie jednolitego sposobu postępowania w sytuacjach, w których osoba zgłasza doświadczenie stygmatyzacji, wykluczenia społecznego lub zachowań prowadzących do marginalizacji, poniżenia bądź ograniczenia jej możliwości uczestniczenia w życiu społecznym, edukacyjnym lub zawodowym.

Procedura ma charakter uniwersalny i może być stosowana przez organizacje pozarządowe, uczelnie wyższe, jednostki samorządu terytorialnego oraz inne instytucje wdrażające Minimalny Standard Reagowania.

5.2. Zakres stosowania

Procedurę stosuje się w szczególności w przypadku zgłoszeń dotyczących:

- stygmatyzacji ze względu na cechy osobiste lub społeczne,
- wykluczenia z grupy, zespołu lub społeczności,
- nierównego traktowania,
- izolowania lub pomijania osoby,
- ośmieszania lub poniżania,
- rozpowszechniania stereotypów,
- utrudniania dostępu do aktywności społecznych, edukacyjnych lub zawodowych,
- innych zachowań prowadzących do marginalizacji człowieka.

5.3. Rozpoznanie problemu

Osoba przyjmująca zgłoszenie powinna ustalić:

- czego dotyczy sytuacja,
- od kiedy trwa problem,
- czy zdarzenie miało charakter jednorazowy czy powtarzalny,
- kto uczestniczy w zdarzeniu,
- jakie skutki wywołała sytuacja dla osoby pokrzywdzonej,
- czy problem nadal trwa,
- czy istnieje ryzyko eskalacji.

Na tym etapie należy unikać oceniania oraz przypisywania odpowiedzialności.

5.4. Rozmowa z osobą pokrzywdzoną

Rozmowa powinna odbywać się w atmosferze bezpieczeństwa, poufności i szacunku.

Osoba prowadząca rozmowę:

- aktywnie słucha,
- okazuje zrozumienie,
- nie bagatelizuje problemu;
- nie ocenia,
- nie podważa wiarygodności osoby zgłaszającej,
- informuje o możliwych formach wsparcia,
- przedstawia dalszy przebieg procedury.

Jeżeli podczas rozmowy ujawnione zostanie zagrożenie życia lub zdrowia, należy niezwłocznie zastosować Procedurę Kryzysową.

Na podstawie tej oceny ustala się kategorię zgłoszenia zgodnie z Algorytmem Reagowania.

5.5. Ocena skali problemu

Po przeprowadzeniu rozmowy należy ocenić:

- wpływ zdarzenia na dobrostan osoby,
- częstotliwość występowania,
- liczbę osób uczestniczących,
- ryzyko dalszego wykluczania,
- możliwość wystąpienia przemocy psychicznej lub fizycznej,
- potrzebę natychmiastowej interwencji.

5.6. Dobór działań

W zależności od charakteru sprawy instytucja może:

- przeprowadzić rozmowę wyjaśniającą,
- udzielić wsparcia osobie pokrzywdzonej,
- uruchomić procedury obowiązujące w instytucji,
- skierować osobę do psychologa,
- skierować osobę do prawnika,
- skierować sprawę do Punktu Reagowania Pro Civium,
- skierować sprawę do właściwej instytucji zewnętrznej,
- podjąć działania edukacyjne lub mediacyjne, jeżeli jest to zasadne.

5.7. Działania naprawcze

Jeżeli zgłoszenie zostanie potwierdzone, instytucja powinna podjąć działania zmierzające do ograniczenia skutków zdarzenia oraz zapobiegania jego powtórzeniu.

Działania mogą obejmować:

- rozmowy z uczestnikami zdarzenia,
- działania edukacyjne,
- szkolenia,
- warsztaty,
- mediacje,
- zmianę organizacji pracy lub nauki,
- opracowanie nowych zasad postępowania,
- wzmocnienie działań profilaktycznych.

5.8. Wsparcie osoby pokrzywdzonej

Osobie pokrzywdzonej należy przekazać informacje o możliwościach uzyskania pomocy.

W zależności od potrzeb może ona zostać skierowana do:

- Punktu Reagowania Pro Civium,
- psychologa,
- prawnika,
- ośrodka interwencji kryzysowej,
- jednostki pomocy społecznej,
- Policji,
- innych instytucji świadczących specjalistyczną pomoc.

5.9. Dokumentowanie

Każda sprawa prowadzona zgodnie z niniejszą procedurą powinna zostać udokumentowana.

Dokumentacja obejmuje w szczególności:

- Kartę Interwencji,
- opis zgłoszenia,
- podjęte działania,
- zastosowane środki wsparcia,
- informacje o przekierowaniu sprawy,
- datę zakończenia postępowania.

5.10. Monitoring

Po zakończeniu działań zaleca się monitorowanie sytuacji osoby pokrzywdzonej.

Monitoring może obejmować:

- rozmowę kontrolną,
- kontakt telefoniczny,
- kontakt z instytucją współpracującą,
- ocenę skuteczności zastosowanych działań.

W przypadku ponownego wystąpienia problemu procedurę uruchamia się ponownie, uwzględniając wcześniejszą dokumentację.

5.11. Działania profilaktyczne

Instytucje wdrażające Standard powinny prowadzić działania ograniczające ryzyko występowania stygmatyzacji i wykluczenia społecznego.

Rekomenduje się w szczególności:

- szkolenia pracowników i wolontariuszy,
- działania edukacyjne,
- kampanie społeczne,

- promowanie postaw opartych na szacunku i różnorodności,
- upowszechnianie informacji o możliwościach uzyskania pomocy,
- współpracę ze Społeczną Radą ds. Przeciwdziałania Wykluczeniu i Mowie Nienawiści.

Zapotrzebowanie na przeprowadzenie szkolenia w w.w. zakresie można zgłaszać w ramach podpisanej deklaracji współpracy w Punkcie Reagowania Pro Civium.

Profilaktyka stanowi jeden z najważniejszych elementów skutecznego przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu i powinna być traktowana jako stały element działalności każdej instytucji wdrażającej niniejszy Standard.

Rozdział VI

Procedura Reagowania na Mowę Nienawiści

6.1. Cel procedury

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie jednolitego sposobu postępowania w przypadku ujawnienia lub zgłoszenia mowy nienawiści, niezależnie od miejsca jej wystąpienia, formy przekazu czy osoby, której dotyczy.

Procedura ma umożliwić szybkie rozpoznanie sytuacji, ograniczenie dalszych negatywnych skutków, zapewnienie wsparcia osobie pokrzywdzonej oraz podjęcie działań adekwatnych do charakteru zdarzenia.

6.2. Zakres stosowania

Procedurę stosuje się w przypadku zgłoszeń dotyczących między innymi:

- wypowiedzi nawołujących do nienawiści,
- publicznego poniżania osób lub grup społecznych,
- rozpowszechniania treści dyskryminujących,
- obraźliwych komentarzy opartych na stereotypach,
- nawoływania do przemocy,
- publikowania materiałów o charakterze nienawistnym,
- rozpowszechniania memów, grafik lub nagrań o charakterze dyskryminującym,
- innych zachowań mogących stanowić przejaw mowy nienawiści.

6.3. Wstępna ocena zgłoszenia

Po otrzymaniu zgłoszenia należy ustalić:

- gdzie doszło do zdarzenia,
- kiedy miało miejsce,
- kto był jego autorem (jeżeli jest to możliwe do ustalenia),
- kto jest osobą lub grupą pokrzywdzoną,
- czy treści są nadal dostępne,
- czy istnieje ryzyko dalszego rozpowszechniania.

- Celem tego etapu nie jest rozstrzygnięcie odpowiedzialności, lecz właściwe rozpoznanie charakteru zdarzenia.

6.4. Zabezpieczenie materiału

Jeżeli zgłoszenie dotyczy treści publikowanych w Internecie lub innych materiałów możliwych do usunięcia, należy - o ile jest to możliwe - zabezpieczyć materiał dowodowy.

Może to obejmować:

- wykonanie zrzutów ekranu,
- zapis adresów internetowych,
- zapis daty i godziny publikacji,
- zachowanie wiadomości e-mail lub SMS,
- zapis nagrań lub zdjęć,
- sporządzenie notatki opisującej okoliczności zdarzenia.
- Zabezpieczenie materiału powinno odbywać się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami ochrony danych osobowych.

6.5. Ocena charakteru zdarzenia

Instytucja powinna ocenić, czy zgłoszone zachowanie:

- ma charakter incydentalny,
- ma charakter powtarzalny,
- stanowi element długotrwałego nękania,
- może prowadzić do eskalacji konfliktu,
- może naruszać obowiązujące przepisy prawa,
- wymaga pilnego podjęcia działań.

W przypadku stwierdzenia zagrożenia życia lub zdrowia stosuje się Procedurę Kryzysową.

6.6. Możliwe działania

W zależności od charakteru sprawy instytucja może:

- podjąć działania wyjaśniające,
- przeprowadzić rozmowę z osobą odpowiedzialną za publikację,
- zwrócić się o usunięcie obraźliwych treści,
- zgłosić treści administratorowi serwisu internetowego,
- skierować sprawę do Punktu Reagowania Pro Civium,
- skierować osobę pokrzywdzoną do odpowiednich form wsparcia,
- zawiadomić właściwe organy lub instytucje, jeżeli wymagają tego okoliczności sprawy.

6.7. Działania edukacyjne

Jeżeli charakter sprawy na to pozwala, rekomenduje się podjęcie działań edukacyjnych mających na celu zapobieganie podobnym zdarzeniom w przyszłości.

Działania te mogą obejmować:

- warsztaty,
- szkolenia,
- webinary,
- kampanie informacyjne,
- spotkania edukacyjne,
- publikację materiałów promujących kulturę szacunku i odpowiedzialnej komunikacji.

6.8. Mowa nienawiści w środowisku internetowym

W przypadku publikacji internetowych należy, w miarę możliwości:

- zabezpieczyć materiał,
- zgłosić treść administratorowi platformy,
- ograniczyć dalsze rozpowszechnianie materiału,
- poinformować osobę pokrzywdzoną o dostępnych możliwościach uzyskania wsparcia.

Usunięcie treści z Internetu nie zawsze oznacza zakończenie sprawy i nie wyklucza potrzeby podjęcia dalszych działań.

6.9. Dobre praktyki

Instytucje wdrażające Standard powinny promować kulturę dialogu, odpowiedzialności za słowo oraz reagowania na przejawy mowy nienawiści.

Rekomenduje się w szczególności:

- prowadzenie działań edukacyjnych,
- wspieranie świadków reagujących na przemoc słowną,
- promowanie bezpiecznej komunikacji w Internecie,
- upowszechnianie informacji o możliwościach zgłaszania przypadków mowy nienawiści,
- współpracę z Punktem Reagowania Pro Civium.

Skuteczne przeciwdziałanie mowie nienawiści wymaga nie tylko reagowania na pojedyncze incydenty, ale również systematycznego budowania kultury wzajemnego szacunku, odpowiedzialności za słowo oraz gotowości do przeciwstawiania się zachowaniom naruszającym godność drugiego człowieka.

Tak bym to poprowadził. Po mowie nienawiści naturalnie przechodzimy do cyberprzemocy. To nie będzie powtórzenie, bo skupimy się na technicznych aspektach zabezpieczania dowodów i reagowania w środowisku cyfrowym, a nie na komunikacji czy przyjmowaniu zgłoszeń.

Rozdział VII

Procedura Reagowania na Cyberprzemoc

7.1. Cel procedury

Celem procedury jest określenie zasad postępowania w przypadku zgłoszeń dotyczących cyberprzemocy oraz innych form przemocy realizowanej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

Procedura ma umożliwić szybkie zabezpieczenie materiału dowodowego, ograniczenie dalszego rozpowszechniania szkodliwych treści oraz zapewnienie osobie pokrzywdzonej odpowiedniego wsparcia.

7.2. Zakres stosowania

Procedurę stosuje się w szczególności w przypadku zgłoszeń dotyczących:

- publikowania obraźliwych wpisów,
- nękania za pośrednictwem Internetu,
- uporczywego wysyłania wiadomości,
- publikowania zdjęć lub filmów bez zgody,
- rozpowszechniania nieprawdziwych informacji,
- podszywania się pod inną osobę,
- publikowania danych osobowych bez zgody,
- gróźb kierowanych za pośrednictwem Internetu,
- zakładania fałszywych profili,
- organizowania internetowych kampanii poniżających lub wykluczających.

7.3. Rozpoznanie sytuacji

Po otrzymaniu zgłoszenia należy ustalić:

- na jakiej platformie doszło do zdarzenia,
- czy treść jest nadal dostępna,
- od kiedy trwa problem,
- ilu odbiorców mogło mieć kontakt z treścią,
- czy dochodzi do dalszego rozpowszechniania materiałów,
- czy sprawca jest znany osobie pokrzywdzonej.

7.4. Zabezpieczenie materiału

Przed usunięciem lub zgłoszeniem treści należy - o ile jest to możliwe - zabezpieczyć materiał dowodowy.

Rekomenduje się:

- wykonanie zrzutów ekranu,
- zapisanie pełnego adresu internetowego (URL),
- zapisanie daty i godziny wykonania zrzutu,
- zapisanie nazwy profilu lub konta,
- zabezpieczenie wiadomości prywatnych,
- zachowanie korespondencji elektronicznej,
- sporządzenie notatki opisującej okoliczności zdarzenia.

Jeżeli istnieje ryzyko usunięcia materiału przez sprawcę, zabezpieczenie dowodów powinno nastąpić niezwłocznie.

7.5. Ograniczenie dalszych szkód

W zależności od charakteru sprawy można podjąć działania zmierzające do ograniczenia zasięgu szkodliwych treści, w szczególności poprzez:

- zgłoszenie materiału administratorowi platformy,
- zgłoszenie fałszywego konta,
- zablokowanie możliwości kontaktu ze strony sprawcy,
- poinformowanie administratora strony internetowej,
- zabezpieczenie kont osoby pokrzywdzonej.

7.6. Ocena ryzyka

Należy ustalić, czy cyberprzemoc:

- ma charakter jednorazowy,
- ma charakter uporczywy,
- jest elementem szerszego prześladowania,
- wiąże się z groźbami,
- może prowadzić do zagrożenia zdrowia lub życia,
- wymaga uruchomienia Procedury Kryzysowej.

7.7. Możliwe działania

W zależności od okoliczności sprawy instytucja może:

- udzielić wsparcia osobie pokrzywdzonej,
- skierować sprawę do Punktu Reagowania Pro Civium,
- pomóc w przygotowaniu zgłoszenia do administratora platformy,
- wskazać dostępne środki ochrony prawnej,
- skierować osobę do pomocy psychologicznej,
- przekazać informacje o właściwych instytucjach publicznych.

7.8. Edukacja i profilaktyka

Instytucje wdrażające Standard powinny prowadzić działania zwiększające bezpieczeństwo cyfrowe swoich pracowników, wolontariuszy, studentów, uczniów i beneficjentów.

Rekomenduje się w szczególności:

- szkolenia z bezpiecznego korzystania z Internetu,
- edukację dotyczącą ochrony danych osobowych,
- promowanie odpowiedzialnej komunikacji w mediach społecznościowych,
- informowanie o sposobach zgłaszania cyberprzemocy,
- upowszechnianie wiedzy o możliwościach uzyskania wsparcia.

7.9. Szczególna ochrona osób realizujących działania społeczne

Instytucje powinny uwzględniać, że osoby wykonujące zadania publiczne, działalność społeczną, edukacyjną lub wolontariacką mogą być narażone na zorganizowane kampanie zniesławiające, hejt lub próby zastraszania prowadzone z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

W takich przypadkach zaleca się niezwłoczne zabezpieczenie materiałów, ocenę skali zagrożenia oraz - w razie potrzeby - objęcie osoby wsparciem przewidzianym w niniejszym Standardzie i skierowanie sprawy do Punktu Reagowania Pro Civium w celu ustalenia dalszej ścieżki postępowania.

Rozdział VIII

Procedura Kryzysowa - Kod Pomarańczowy i Kod Czerwony

8.1. Cel procedury

Celem Procedury Kryzysowej jest zapewnienie jednolitego sposobu postępowania w sytuacjach, w których zgłoszenie wskazuje na możliwość wystąpienia bezpośredniego lub wysokiego zagrożenia życia, zdrowia lub bezpieczeństwa osoby zgłaszającej, osoby pokrzywdzonej, pracownika, wolontariusza lub innej osoby.

Procedura określa sposób rozpoznawania poziomu zagrożenia, zasady podejmowania decyzji oraz współpracy z właściwymi służbami i instytucjami.

8.2. Zasady nadrzędne

W każdej sytuacji kryzysowej obowiązują następujące zasady:

- bezpieczeństwo człowieka ma pierwszeństwo przed procedurami administracyjnymi,
- każda informacja o możliwym zagrożeniu traktowana jest poważnie,
- działania podejmowane są niezwłocznie,
- osoba prowadząca interwencję nie pozostawia osoby pokrzywdzonej bez wskazania dalszej ścieżki pomocy,
- w przypadku bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia niezwłocznie uruchamiane są właściwe służby ratunkowe.

8.3. Kod Pomarańczowy

Kod Pomarańczowy oznacza sytuację wysokiego ryzyka wymagającą pilnej interwencji, jednak bez potwierdzonego bezpośredniego zagrożenia życia.

Do Kodu Pomarańczowego zalicza się w szczególności:

- nasilony kryzys psychiczny,
- myśli samobójcze bez ujawnionego planu działania,
- uporczywe prześladowanie,
- groźby wzbudzające uzasadniony niepokój,
- przemoc psychiczna o dużym nasileniu,
- przemoc domową bez bezpośredniego zagrożenia życia,
- eskalację cyberprzemocy,
- inne sytuacje wymagające pilnego wsparcia specjalistycznego.

Dla każdej sprawy oznaczonej Kodem Pomarańczowym sporządza się Kartę Interwencji Kryzysowej.

8.4. Kod Czerwony

Kod Czerwony oznacza sytuację bezpośredniego zagrożenia życia, zdrowia lub bezpieczeństwa.

W szczególności dotyczy:

- próby samobójczej,
- deklaracji natychmiastowego zamiaru odebrania sobie życia,
- samookaleczenia z zagrożeniem zdrowia,
- przemocy fizycznej trwającej w chwili zgłoszenia,
- użycia niebezpiecznego narzędzia,
- gróźb bezpośredniego pozbawienia życia,
- gwałtu lub innego ciężkiego przestępstwa przeciwko wolności seksualnej,
- sytuacji wymagających natychmiastowej interwencji służb ratunkowych.

W przypadku Kodu Czerwonego priorytetem jest natychmiastowe zapewnienie bezpieczeństwa, a nie prowadzenie szczegółowego wywiadu.

8.5. Wstępna ocena sytuacji

Osoba prowadząca interwencję ustala wyłącznie informacje niezbędne do podjęcia decyzji:

- czy istnieje zagrożenie życia,
- czy istnieje zagrożenie zdrowia,
- czy osoba znajduje się obecnie w bezpiecznym miejscu,
- czy sprawca znajduje się w pobliżu,
- czy potrzebna jest natychmiastowa pomoc służb.

Nie należy prowadzić rozbudowanego przesłuchania ani próbować samodzielnie rozwiązywać sytuacji kryzysowej.

8.6. Działania interwencyjne

W zależności od rodzaju zagrożenia należy:

- zapewnić osobie spokojny kontakt,
- przekazać jasne informacje o dalszych działaniach,
- utrzymywać kontakt do czasu przekazania sprawy właściwym służbom lub specjalistom, o ile jest to możliwe i bezpieczne,
- uruchomić odpowiednią ścieżkę wsparcia,
- sporządzić dokumentację interwencji.

8.7. Współpraca ze służbami

Jeżeli sytuacja tego wymaga, osoba prowadząca interwencję informuje o konieczności skorzystania z numeru alarmowego 112 lub - jeżeli posiada wystarczające informacje i przemawiają za tym okoliczności - przekazuje zgłoszenie właściwym służbom zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Współpraca może obejmować również Policję, Państwowe Ratownictwo Medyczne, ośrodki interwencji kryzysowej oraz inne właściwe instytucje.

8.8. Ochrona osób prowadzących interwencję

Osoba prowadząca interwencję nie ma obowiązku narażania własnego życia lub zdrowia.

Jeżeli sytuacja stwarza zagrożenie dla pracownika, wolontariusza lub osoby realizującej zadanie, należy przerwać działania wymagające osobistego kontaktu i niezwłocznie skorzystać z pomocy odpowiednich służb lub innych osób mogących zapewnić bezpieczeństwo.

8.9. Dokumentowanie interwencji

Każda interwencja prowadzona w ramach Kodu Pomarańczowego lub Kodu Czerwonego wymaga sporządzenia Karty Interwencji Kryzysowej.

Dokumentacja powinna obejmować w szczególności:

- datę i godzinę zgłoszenia,
- ocenę poziomu zagrożenia,
- podjęte działania,
- decyzję o zakwalifikowaniu sprawy,
- informacje o przekazaniu sprawy właściwym służbom lub instytucjom,
- datę zakończenia działań interwencyjnych.

8.10. Monitoring po zakończeniu interwencji

Jeżeli okoliczności sprawy na to pozwalają, instytucja podejmuje działania mające na celu sprawdzenie, czy osoba pokrzywdzona uzyskała odpowiednią pomoc oraz czy nie zachodzi potrzeba podjęcia dalszych działań wspierających.

Monitoring powinien być prowadzony z poszanowaniem prywatności osoby oraz obowiązujących przepisów prawa.

8.11. Zasada odpowiedzialnego reagowania

Procedura Kryzysowa nie zastępuje działań służb ratunkowych ani obowiązków wynikających z przepisów prawa.

Jej celem jest umożliwienie instytucjom szybkiego rozpoznania sytuacji kryzysowej, właściwego uruchomienia dostępnych form pomocy oraz zapewnienia, aby żadna osoba znajdująca się w stanie zagrożenia nie pozostała bez reakcji i informacji o dalszej ścieżce wsparcia.

Rozdział IX

Ochrona Pracowników, Wolontariuszy i Osób Realizujących Standard

9.1. Cel rozdziału

Osoby realizujące działania związane z przyjmowaniem zgłoszeń, udzielaniem wsparcia oraz prowadzeniem interwencji mogą doświadczać sytuacji trudnych, obciążających emocjonalnie, a niekiedy również niebezpiecznych. Celem niniejszego rozdziału jest określenie minimalnych zasad zapewniających bezpieczeństwo osobom wykonującym zadania w ramach wdrożenia Minimalnego Standardu Reagowania.

9.2. Osoby objęte ochroną

Postanowienia niniejszego rozdziału stosuje się do:

- pracowników,
- wolontariuszy,
- praktykantów,
- członków organizacji,
- osób wyznaczonych jako Osoby Kontaktowe ds. Reagowania,
- członków zespołów interwencyjnych,
- specjalistów współpracujących z instytucją,
- innych osób wykonujących zadania związane z realizacją Standardu.

9.3. Prawo do bezpiecznych warunków wykonywania zadań

Każda osoba realizująca zadania w ramach Standardu ma prawo do wykonywania swoich obowiązków w warunkach zapewniających poszanowanie jej godności, bezpieczeństwa oraz zdrowia fizycznego i psychicznego.

Instytucja wdrażająca Standard powinna podejmować działania ograniczające ryzyko narażenia osób realizujących zadania na agresję, przemoc, zastraszanie lub inne działania mogące utrudniać wykonywanie powierzonych obowiązków.

9.4. Agresja wobec osób udzielających wsparcia

W przypadku agresywnego zachowania rozmówcy lub osoby korzystającej ze wsparcia osoba prowadząca interwencję powinna:

- zachować spokój,
- poinformować o obowiązujących zasadach komunikacji,
- nie odpowiadać agresją na agresję,
- zakończyć rozmowę, jeżeli jej dalsze prowadzenie zagraża bezpieczeństwu lub uniemożliwia merytoryczny kontakt,
- udokumentować zdarzenie.

Jeżeli sytuacja wskazuje na możliwość popełnienia przestępstwa lub stworzenia zagrożenia dla życia lub zdrowia, należy postępować zgodnie z Procedurą Kryzysową.

9.5. Ochrona przed cyberprzemocą

Instytucja powinna wspierać osoby realizujące Standard w przypadku, gdy stają się one celem:

- kampanii zniesławiających,
- mowy nienawiści,
- gróźb,
- ujawniania danych osobowych,
- podszywania się,
- uporczywego nękania w Internecie.

W takich przypadkach zaleca się zabezpieczenie materiału dowodowego, ocenę skali zagrożenia oraz wdrożenie odpowiednich działań ochronnych.

9.6. Przeciążenie emocjonalne

Prowadzenie spraw dotyczących przemocy, dyskryminacji i kryzysów może powodować znaczne obciążenie psychiczne osób realizujących Standard.

Instytucja powinna dążyć do:

- równomiernego rozdzielania spraw,
- umożliwienia konsultacji z innymi członkami zespołu,
- organizowania spotkań omawiających trudne przypadki,
- zapewnienia możliwości skorzystania ze wsparcia specjalistycznego w przypadku długotrwałego obciążenia emocjonalnego.

9.7. Poufność i ochrona danych

Osoby realizujące Standard są zobowiązane do zachowania poufności informacji uzyskanych podczas wykonywania swoich zadań.

Jednocześnie instytucja powinna chronić dane identyfikujące osoby prowadzące interwencje, ograniczając ich udostępnianie wyłącznie do przypadków uzasadnionych przepisami prawa lub potrzebą realizacji działań.

9.8. Prawo do wsparcia

Osoba realizująca Standard, która napotka sprawę przekraczającą jej kompetencje lub możliwości, ma prawo zwrócić się o wsparcie do przełożonego, wyznaczonego koordynatora lub Punktu Reagowania Pro Civium.

Korzystanie z konsultacji nie jest oznaką braku kompetencji, lecz elementem odpowiedzialnego wykonywania powierzonych zadań.

9.9. Budowanie kultury bezpieczeństwa

Instytucje wdrażające Minimalny Standard Reagowania powinny tworzyć środowisko pracy oparte na współpracy, wzajemnym szacunku oraz odpowiedzialności za bezpieczeństwo wszystkich osób uczestniczących w procesie udzielania wsparcia.

Ochrona osób pomagających jest jednym z warunków skutecznego funkcjonowania systemu reagowania. Bez odpowiednio przygotowanych i bezpiecznych pracowników, wolontariuszy oraz specjalistów niemożliwe jest zapewnienie trwałego i profesjonalnego wsparcia osobom doświadczającym stygmatyzacji, wykluczenia i mowy nienawiści.

Rozdział X

Wdrażanie Minimalnego Standardu Reagowania w Instytucji

10.1. Cel wdrożenia

Wdrożenie Minimalnego Standardu Reagowania ma na celu stworzenie w instytucji przejrzystego, dostępnego i skutecznego systemu reagowania na przypadki stygmatyzacji, wykluczenia społecznego, mowy nienawiści, cyberprzemocy oraz sytuacji kryzysowych.

Standard może zostać wdrożony niezależnie od wielkości instytucji, liczby pracowników czy struktury organizacyjnej. Powinien zostać dostosowany do specyfiki działalności danego podmiotu z zachowaniem jego podstawowych założeń.

10.2. Decyzja o wdrożeniu

Rekomenduje się, aby wdrożenie Standardu zostało potwierdzone decyzją kierownictwa instytucji lub właściwego organu zarządzającego.

W szczególności decyzja powinna obejmować:

- przyjęcie Standardu do stosowania,
- wskazanie osoby odpowiedzialnej za jego wdrożenie,
- określenie daty rozpoczęcia obowiązywania,
- poinformowanie pracowników, współpracowników i wolontariuszy o przyjęciu Standardu.

10.3. Wyznaczenie Koordynatora

Każda instytucja wdrażająca Standard powinna wyznaczyć Koordynatora ds. Reagowania.

Koordynator odpowiada, w szczególności, za:

- organizację procesu wdrożenia,
- nadzór nad stosowaniem procedur,
- prowadzenie lub nadzorowanie rejestru zgłoszeń,
- współpracę z Punktem Reagowania Pro Civium,
- organizację działań edukacyjnych,
- monitorowanie funkcjonowania Standardu,
- przygotowywanie rekomendacji dotyczących jego doskonalenia.

10.4. Działania organizacyjne

Po przyjęciu Standardu rekomenduje się:

- wyznaczenie osoby lub zespołu przyjmującego zgłoszenia,
- przygotowanie formularzy i kart interwencji,
- określenie miejsca przechowywania dokumentacji,
- opracowanie wewnętrznej ścieżki obiegu informacji;
- poinformowanie społeczności instytucji o możliwości zgłaszania problemów.

10.5. Informowanie społeczności instytucji

Instytucja powinna zapewnić łatwy dostęp do informacji dotyczących funkcjonowania Standardu.

Informacje powinny obejmować w szczególności:

- dane Koordynatora ds. Reagowania,
- sposób dokonywania zgłoszeń,
- podstawowe zasady ochrony osób zgłaszających,
- informacje o możliwościach uzyskania pomocy,
- dane kontaktowe Punktu Reagowania Pro Civium.

Informacje te powinny być dostępne w sposób zrozumiały i łatwy do odnalezienia.

10.6. Promowanie kanałów wsparcia

Instytucje wdrażające Standard zachęca się do aktywnego informowania pracowników, wolontariuszy, uczestników projektów, studentów, uczniów oraz beneficjentów o możliwościach uzyskania wsparcia.

W szczególności rekomenduje się promowanie:

- bezpłatnej infolinii Punktu Reagowania Pro Civium,
- formularza zgłoszeniowego online,
- możliwości uzyskania konsultacji psychologicznej i prawnej,
- materiałów edukacyjnych opracowanych w ramach projektu.

Celem działań informacyjnych jest budowanie świadomości, że każda osoba może uzyskać pomoc lub zgłosić sytuację wymagającą reakcji - zarówno dotyczącą siebie, jak i innej osoby.

10.7. Szkolenie osób realizujących Standard

Przed rozpoczęciem stosowania Standardu rekomenduje się przeprowadzenie szkolenia obejmującego:

- podstawowe założenia Standardu,
- procedury reagowania,
- zasady komunikacji,
- rozpoznawanie sytuacji kryzysowych,
- ochronę danych osobowych,
- współpracę z Punktem Reagowania Pro Civium.

Szkolenie może zostać przeprowadzone samodzielnie przez instytucję lub przy wsparciu Pro Civium.

10.8. Ocena funkcjonowania Standardu

Co najmniej, raz w roku, rekomenduje się dokonanie oceny funkcjonowania Standardu.

Ocena może obejmować:

- liczbę zgłoszeń,
- czas reakcji,
- skuteczność podejmowanych działań,
- potrzeby szkoleniowe,
- propozycje zmian i usprawnień.

Wnioski z oceny powinny być wykorzystywane do doskonalenia systemu reagowania.

10.9. Wsparcie wdrożeniowe Pro Civium i certyfikacja instytucji

Stowarzyszenie Inicjatywa Obywatelska Pro Civium deklaruje gotowość do wspierania instytucji wdrażających niniejszy Standard.

Wsparcie może obejmować:

- konsultacje dotyczące wdrożenia,
- pomoc w interpretacji procedur,
- wsparcie Koordynatora ds. Reagowania,
- konsultacje trudnych przypadków,
- kierowanie osób do Punktu Reagowania,
- udział w działaniach edukacyjnych i sieciujących.

Celem współpracy jest rozwijanie jednolitego systemu reagowania opartego na wzajemnym wsparciu, wymianie doświadczeń i budowaniu kultury nieobojętności wobec przejawów stygmatyzacji, wykluczenia i mowy nienawiści.

10.10. Deklaracja wdrażania Standardu

Instytucje przyjmujące Minimalny Standard Reagowania wyrażają gotowość do podejmowania działań na rzecz ochrony godności człowieka, przeciwdziałania stygmatyzacji, wykluczeniu społecznemu i mowie nienawiści oraz zapewnienia osobom pokrzywdzonym możliwie szybkiego dostępu do wsparcia.

Przyjęcie Standardu nie oznacza jedynie wdrożenia procedur. Stanowi deklarację budowania środowiska opartego na odpowiedzialności, wzajemnym szacunku i przekonaniu, że na krzywdę drugiego człowieka nie należy pozostawać obojętnym.

Rozdział XI

Program Certyfikacji “Instytucja Przygotowana do Reagowania”

11.1. Potwierdzenie wdrożenia standardu

Program Certyfikacji “Instytucja Przygotowana do Reagowania” służy potwierdzeniu wdrożenia Minimalnego Standardu Reagowania na Stygmatyzację, Wykluczenie i Mowę Nienawiści.

Minimalny Standard Reagowania jest zgodny z Kartą Społecznej Rady ds. Przeciwdziałania Wykluczeniu i Mowie Nienawiści oraz rekomendowany przez Radę do stosowania w instytucjach publicznych, organizacjach społecznych, uczelniach i innych podmiotach.

11.2. Zgłoszenie zainteresowania certyfikacją

1. Instytucja zainteresowana uzyskaniem Certyfikatu “Instytucja Przygotowana do Reagowania” może zgłosić wolę udziału w Programie Certyfikacji na jednym z trzech poziomów wdrożenia:

- poziom podstawowy - MSR BASIC
- poziom rozszerzony - MSR PLUS
- poziom zaawansowany - MSR EXPERT

2. Wybór poziomu certyfikacji zależy od zakresu wdrożonych rozwiązań organizacyjnych, proceduralnych, edukacyjnych oraz stopnia współpracy instytucji z Punktem Reagowania i Ogólnopolską Siecią Przeciwdziałania Wykluczeniu i Mowie Nienawiści.

3. Po pozytywnej weryfikacji spełnienia wymagań właściwych dla danego poziomu certyfikacji instytucja otrzymuje Certyfikat potwierdzający wdrożenie Minimalnego Standardu Reagowania.

4. Uzyskanie Certyfikatu uprawnia instytucję do posługiwania się w przestrzeni publicznej oznaczeniem:

„Instytucja Przygotowana do Reagowania”

5. Lista instytucji certyfikowanych może być publikowana i aktualizowana w kanałach komunikacji Stowarzyszenia Inicjatywa Obywatelska Pro Civium, członków Społecznej Rady ds.

Przeciwdziałania Wykluczeniu i Mowie Nienawiści (media, instytucje, uczelnie, etc.) oraz

Funduszu Nieobojętnych im. Mariana Turskiego, w szczególności na stronach internetowych, w mediach społecznościowych, materiałach promocyjnych, informacyjnych i sprawozdawczych projektu.

11.3. Przyjmowanie zgłoszeń do certyfikacji

Zgłoszenia do certyfikacji przyjmuje Biuro Społecznej Rady ds. Przeciwdziałania Wykluczeniu i Mowie Nienawiści (sekretariat@stopstygmatazacji.pl). Po przesłaniu informacji o chęci certyfikacji wdrożonego standardu Biuro prześle wszystkie informacje w tym zakresie.

11.4. Informowanie w przestrzeni publicznej i Internecie

Instytucja wybiera oznaczenie graficzne do stosowania spośród opcji A-B-C-D.

opcja A

opcja B

opcja C

opcja D



**MIĘDZYNARODOWY ROK
WOŁONTARIATU 2026**