



ORGANIZACIJA STATUS:M

**ZAŠTITA DJECE, MLADIH I MLADIH ODRASLIH OSOBA – POLITIKA I
PROCEDURE UKLJUČUJUĆI SMJERNICE ZA DOBRU PRAKSU**

Listopad 2017.

Organizacija Status:M
Ulica Hrvatskog proljeća 28, HR-10040 Zagreb
tel.: +385 1 2300 447

www.status-m.hr
www.m-centar.hr
status-m@status-m.hr

OIB: 96065912144
MB: 02636778
RNO: 0145515

SADRŽAJ

1. Zašto imamo politiku za zaštitu djece, mladih i mladih odraslih osoba?
2. Zaštita djece, mladih i mladih odraslih osoba – izjava
3. Kodeks ponašanja za zaposlenike/ce i volontere/ke
4. Smjernice za opću sigurnost i upravljanje aktivnostima
5. Razmjena informacija
6. Postupak za prijavljivanje navodnog ili otkrivenog zlostavljanja
7. Angažiranje i izbor zaposlenika/ca i volontera/ki
8. Partnerske organizacije
9. Lista obrazaca

1. Zašto imamo politiku za zaštitu djece, mladih i mladih odraslih osoba?

- CARE International Balkan je razvio politiku i procedure koje slijede u nastavku kao dio njihove opredijeljenosti za osiguravanjem obaveze brige o djeci, mladima i mladim odraslim osoba koje sudjeluju u njihovim programima.
- s obzirom na to da je Organizacija Status:M korisnica financijskih podrški od strane CARE International Balkans, te da je prema uputama Europske Komisije svaka organizacija koja radi direktno za i s djecom dužna imati politiku za zaštitu djece kao i implementiran postupak za prijavljivanje, ovim dokumentom Status:M formalno usvaja i implementira Politiku za zaštitu djece, mladih i mladih odraslih osoba koja je originalno osmišljena i donesena od strane CARE International Balkans.
- Bez obzira spominju li se dalje u dokumentu djeca, mladi ili mlade odrasle osobe, navedeno se uvijek odnosi na sve njih. Dijete, mlada osoba ili mlada odrasla osoba se odnosi na osobu koja ima 30 godina ili manje, osim ako se ne radi o "ranjivoj" odrasloj osobi. U tom slučaju to uključuje osobe do 30 godina, u skladu s važećim zakonskim propisima. Odrasle osobe koje se smatraju ranjivim uključuju sljedeće:
 - Osobe s fizičkim invaliditetom
 - Osobe s poremećajem učenja
 - Osobe sa senzoričkim oštećenjem
 - Osobe s problemima mentalnog zdravlja
 - Osobe koje zloupotrebljavaju supstance ili alkohol
 - Osobe koje su fizički krhke ili mentalno nestabilne
 - Osobe koje su 'ranjive' zbog trenutnih okolnosti. Ove okolnosti mogu uključivati nisko samopoštovanje, socijalnu isključenost, uključenost u sustav kaznenog pravosuđa, beskućništvo, zlostavljanje u obitelji, etničku pripadnost i imigraciju.
- Cilj ove politike je davanje jasnog pravca Izvršnom odboru, zaposlenicima/ama i volonterima/kama kako bi se osigurali dobri standardi prakse rada s mladima u cijeloj organizaciji.
- Zaštita i dobrobit djece, mladih i ranjivih odraslih osoba je državni i međunarodni zahtjev. Konvencija UN-a o pravima djeteta (koju je ratificirala i Hrvatska) podržava najbolje interese djece i mladih. Ona postavlja pravne obaveze za sve one koji imaju bilo kakav kontakt s djecom. Ona propisuje da **"djeca imaju pravo na zaštitu od svih oblika nasilja. Moraju se zaštititi od bilo kojeg oblika nanošenja štete ili povrede. Oni koji brinu o djeci moraju im pružiti odgovarajuću brigu, i najbolji interes djece mora biti prioritet u donošenju odluka koje utiču na njih."**

Tko je odgovoran/a za pružanje pomoći u zaštiti djece, mladih i mladih odraslih osoba?

- Ove smjernice su posebno usmjerene na sve one koji su u kontaktu i direktno rade s djecom, mladima i mladim odraslim osobama. To uključuje sve osobe **zaposlene u Organizaciji Status:M** bilo na **puno ili skraćeno radno vrijeme**, uključujući osobe koje su zaposlene kao vanjski suradnici/e ili savjetnici/e. One se također odnose na sva tijela organizacije (Upravni odbor, Izvršni odbor i Skupština) kao i na bilo koju drugu mladu ili

odraslu osobu koja je **volonter/ka** ili **učenik/ca** i koja je u kontaktu ili direktno radi s djecom, mladima i mladima odraslim osobama u okviru projekata Organizacije Status:M.

- Kao što je navedeno ova politika i smjernice trebaju promovirati i osiguravati dobre standarde prakse rada s mladima. Također zahtijevamo da se zaposlene osobe i volonteri/ke u obavljanju svojih dužnosti u cijeloj organizaciji ponašaju na način koji pokazuje integritet, zrelost i ispravno rasuđivanje.
- Ovaj dokument uzima u obzir te je i prilagođen na osnovu primjene 6 principa OAK fondacije.
- Ovo je također 'radni dokument' i stoga je otvoren za reviziju u svakom trenutku kako bi se osiguralo da ostane relevantan i da odgovara važećoj politici rada s mladima i za usvajanje dobrih standarda prakse rada s mladima.

2. ZAŠTITA DJECE, MLADIH I MLADIH ODRASLIH OSOBA – IZJAVA

Organizacija Status:M se zalaže za praksu rada s mladima koja štiti dobrobit sve djece, mladih i mladih odraslih osoba koje imaju 30 godina ili manje i ranjivih odraslih osoba kako bi ih zaštitili od fizičkog, seksualnog i emocionalnog povređivanja i zanemarivanja.

Organizacija Status:M će nastojati izvršiti sljedeće aktivnosti:

- usvajanje kodeksa ponašanja za zaposlene osobe i volontere/ke;
- pružanje smjernica za opću sigurnost i upravljanje aktivnostima;
- podjelu informacije o našoj politici i procedurama za zaštitu djece, mladih i mladih odraslih osoba i dobrim praksama sa zaposlenim osobama, volonterima/kama, djecom i mladima, roditeljima ili skrbnicima/icama i članstvom;
- prijavu, preko za to određene osobe, zabrinutosti, sumnju ili otkriveno zlostavljanje osobe nadležnom tijelu i na odgovarajući način uključi roditelje, djecu i mlade osobe;
- usvajanje procedura za efikasno uključivanje i izbor zaposlenika/ca i volontera/ki;
- osiguravanje efikasnog upravljanja zaposlenim osobama i volonterima/kama kroz njihovo uvođenje, podršku, nadzor i obuku;
- osiguravanje da su stavovi djece/mladih, roditelja/skrbnika/ca, zaposlenih i drugih zainteresiranih osoba uzeti u obzir u redovnom poslovanju;
- imenovanje višeg člana/članice između zaposlenim osobama za preuzimanje vodeće uloge u osiguravanju toga da su usvojene procedure u potpunosti implementirane, pregledane, evidentirane i ažurirane kada je to potrebno;
- predstavljanje dokumenta o zaštiti djece i održavanje obuke o njegovoj primjeni za zaposlene osobe, volontere/ke i partnerske organizacije;
- osiguravanje činjenice da partnerske organizacije trebaju imati politike za zaštitu djeteta i da izvrše potpunu provjeru zaposlenih osoba i volontera/ki;
- pružanje podrške i smjernica partnerskim organizacijama u razvoju politika i praksi za zaštitu djeteta.

3. Kodeks ponašanja za zaposlenike/ce i volontere/ke

Sljedeći Kodeks ponašanja naglašava ključna pitanja koja treba uzeti u obzir u stvaranju sigurnog okruženja za djecu, mlade i ranjive odrasle osobe, a posebno ponašanja koje očekujemo od naših zaposlenika/ca i volontera/ki. Ovo uključuje:

- Očekivanja kako se zaposlenici/ce i volonteri/ke trebaju ponašati prema djeci, mladima i ranjivim odraslim osobama
- Ponašanje koje bi trebalo izbjegavati
- Neprihvatljivo ponašanje
- Politiku za borbu protiv zlostavljanja
- Smjernice koje se odnose na rad na terenu i rad u zajednici
- Smjernice koje se odnose na studijska putovanja i posjete
- Smjernice koje se odnose na fizički kontakt
- Smjernice koje se odnose na posebne potrebe
- Sankcije

➤ ***Očekivanja kako se zaposlenici/e i volonteri/ke trebaju ponašati prema djeci i mladima:***

- Očekujemo da svi zaposlenici/e i volonteri/ke tretiraju svu djecu, mlade i ranjive odrasle osobe dostojanstveno i s poštovanjem u svakom trenutku.
- Očekujemo da svi zaposlenici/e i volonteri/ke vode računa o tome da osiguraju sigurno okruženje u svim našim programima i aktivnostima.
- Očekujemo da svi zaposlenici/e adekvatno i brzo reagiraju na primjedbe djece / mladih koji oni upute a u vezi zaposlenih osoba i volontera/ki.

➤ ***Ponašanje koje bi trebalo izbjegavati***

- Kao opći princip, zaposlenicima/ama i volonterima/kama se savjetuje da ne dolaze u nepotreban fizički kontakt s djecom i mladima. Naravno, ponekad može biti potrebno i prikladno da se ponude utjeha i ohrabrenje u određenom trenutku.
- Ne provodite previše vremena sami s djecom i mladima bez prisustva drugih.
- Nemojte primati djecu, mlade i ranjive odrasle osobe same u vaš automobil, osim ako je to neizbježno. Također, imajte na umu da vaš automobil **mora** biti osiguran za potrebe obavljanja posla.

NAPOMENA: Kada se stvari ne mogu izbjeći trebate biti otvoreni i transparentni dajući do znanja nekom drugome što radite, posebno nadređenoj osobi ili roditeljima/skrbnicima/ama.

➤ ***Neprihvatljivo ponašanje***

- Uključivanje u grube fizičke igre, uključujući podvale – izuzev strukturiranim sportskim aktivnostima, aktivnostima vezanim za kazalište/ples ili strukturiranim aktivnostima izgradnje tima (team-building)/zagrijavanja, itd. Ove aktivnosti bi se uvijek trebale odvijati uz suglasnost mlade osobe uključene u te aktivnosti.
- Ismijavanje ili odbijanje mlade osobe.
- Djecu, mlade ili ranjive odrasle osobe nikada ne treba ostaviti bez nadzora.
- Dopuštanje nasilnih vršnjačkih aktivnosti, npr. zlostavljanje, ismijavanje.
- Uključivanje u seksualno provokativne igre.
- Dopuštanje ili uključivanje u neprikladno dodirivanje bilo koje vrste.
- Dopuštanje mladim osobama korištenje neprimjerenog jezika bez osporavanja.
- Davanje seksualno sugestivnih komentara o nekoj mladoj osobi ili upućenih direktno toj mladoj osobi, čak i u zabavi.
- Dopuštanje da navodne tvrdnje neke mlade osobe prođu bez osporavanja ili neprimijećene.
- Obavljanje stvari osobne prirode za neku mladu osobu koje ta osoba može učiniti sama.
- Omogućavanje da nepoznate odrasle osobe imaju pristup mladim osobama, naročito ako dolaze po njih nakon grupnih sesija, putovanja, i sl.
- Obavljanje nadzora nad mladim ljudima dok ste pod utjecajem alkohola ili drugih droga.
- Izlaganje mladih riziku.

➤ ***Smjernice koje se odnose na borbu protiv zlostavljanja***

Zlostavljanje može biti:

- **Fizičko:** guranje, šutiranje, udaranje, štipanje, prijetnje i sl.
- **Verbalno:** nazivanje pogrdnim imenima, sarkazam, širenje glasina, uporno zadirkivanje, omalovažavanje.
- **Emocionalno:** mučenje, prijeteće podsmijavanje, ponižavanje, isključivanje iz grupe ili aktivnosti.
- **Rasističko, seksističko ili homofobično:** ruganje, grafiti, gestikulacije.
- **Seksualno:** neželjeni fizički kontakt, uvredljivi komentari.

Mlade osobe imaju pravo na okruženje u kojem ne postoji bilo koji oblik uznemiravanja, zlostavljanja ili zastrašivanja. Uznemiravanje i zlostavljanje mogu se pojaviti bilo gdje a individualna odgovornost leži u svijesti svakog pojedinca/pojedinke o posljedicama osobnog ponašanja koje bi moglo dovesti do uvrede druge osobe i učiniti da se ta osoba osjeća nelagodno ili ugroženo. Uznemiravanje i zlostavljanje je ponašanje koje je destruktivno i koje se ne tolerira.

Osobe koje rade s mladima trebaju odreagirati na pritužbe o uznemiravanju ili zlostavljanju i odgovoriti na sve prigovore brzo i uz pružanje podrške.

Procedura za postupanje u slučaju optužbe o zlostavljanju

Kada postoji optužba o zlostavljanju, osoba koja radi s mladima ili osoba zadužena za program/projekt ima dužnost provesti istragu.

Ako se utvrdi da je navod potkrijepljen dokazima brojne opcije su na raspolaganju. One uključuju:

- Razgovor s dotičnom mladom osobom uz upozorenje o budućem ponašanju
- Izbacivanje te mlade osobe iz programa.

Osoba koja radi s mladima tj. osoba zadužena za provođenje aktivnosti morat će donijeti odluku o informiranju roditelja ili skrbnika/ca ovisno o prirodi ponašanja.

Kompletan zapisnik navoda i istrage treba biti evidentiran, o njemu se treba obavijestiti nadređena osoba i te se treba čuvati na sigurnom mjestu.

Roditelji ili skrbnici/ce trebaju biti upoznati sa žalbenim postupkom putem Informacija za roditelje/skrbnike/ce (vidi Prilog 1). Ovo bi se trebalo obaviti na početku programa. Svaka organizacija domaćin ili partnerska organizacija trebaju biti upoznate s ovim kako bi se osigurala kompatibilnost.

4. Smjernice za opću sigurnost i upravljanje aktivnostima

Odgovornost

- O pitanjima vezanim za zdravlje i sigurnost treba se razgovarati i postići dogovor s mladima kako u fazi planiranja tako i u fazi izvođenja programa. Ovo će omogućiti mladim osobama da preuzmu vlasništvo i odgovornost za osiguravanje svog vlastitog zdravlja i sigurnosti.
- Krajnja odgovornost za zdravlje i sigurnost mladih osoba leži na osobi koja radi s mladima tj. osobi zaduženoj za program. One/oni djeluju umjesto roditelja, tj. preuzimaju funkcije i odgovornosti roditelja.
- Ako se program provodi u partnerstvu s drugom organizacijom ovo bi trebalo biti dogovoreno u okviru inicijalnog ugovora/sporazuma.

Nadzor

- Treba postojati adekvatan nadzor u svakom trenutku. To će varirati ovisno o potrebi grupe, dobnog uzrasta sudionika/ca, ranjivosti mladih osoba, rodne strukture i ukupne prirode aktivnosti.
- Što se tiče broja lidera/ica i mladih osoba preporučuje se 2 lidera/ice za grupe od 12 ili više sudionika/ca. Na svakih dodatnih desetoro djece i/ili mladih ljudi trebala bi biti još jedna dodatna zaposlena osoba, osim ako je mlada osoba uzrasta od 15-18 godina. Molimo pogledajte prijedloge za brojnost zaposlenika/ca detaljnije ispod.
- Kad je riječ o mješovitim grupama poželjno je imati lidere i liderice. Ovo je posebno važno kod studijskih putovanja. Također je poželjno imati kvalificiranu osobu koja radi s mladima na studijskom putovanju, naročito tijekom sati spavanja.

Pažnju također treba posvetiti sljedećem:

- Osigurati da mlade osobe, kako one u ulozi lidera/ica tako i oni s kojima oni rade, nisu dovedeni u ranjiv položaj niti izloženi riziku
- Visoku razinu transparentnosti kako bi se osiguralo da nadležni radnici/ce, lokalne zajednice i organizacije mladih znaju što radimo.
- Razine obuke, iskustva i podrške.

Preporučuje se sljedeći broj zaposlenika/ca/volontera/ki u odnosu na broj mladi osoba;

7-10 godina	=	1 zaposlenik/ca/volonter/ka na 8 mladih osoba
11-14 godina	=	1 zaposlenik/ca/volonter/ka na 10 mladih osoba
15-18 godina	=	1 zaposlenik/ca/volonter/ka na 12 mladih osoba
18-25 godina	=	1 zaposlenik/ca/volonter/ka na 15 mladih osoba
Ranjive odrasle osobe	=	1 zaposlenik/ca na 6 odraslih ovisno o potrebama grupe.

Ovisno o prirodi aktivnosti npr. studijska putovanja, dnevni izleti ili aktivnosti na otvorenom, važno je da se obavi procjena rizika i da se razmotri je li potreban dodatni zaposlenik/ca.

Osiguranje

- Shodno prirodi aktivnosti (studijska putovanja, dnevni izleti ili aktivnosti na otvorenom) Organizacija Status:M će na odgovarajući način osigurati putnike/ce.
- Ako se koriste usluge osiguravajuće kuće, ona treba biti upoznata s bilo kakvim aktivnostima visokog rizika koje organizira ova organizacija, uključujući studijska putovanja, jer je možda potrebno dodatno osiguranje. Ako ste u nedoumici, molimo vas da provjerite s menadžmentom Organizacije Status:M.
- Sve detalje o studijskom putovanju treba unaprijed dostaviti zaposlenicima/ama koje rade na organizaciji putovanja kako bi ih oni/e prosljedili/e osiguravajućim kućama. Centre u kojima se organiziraju studijska putovanja treba pažljivo provjeriti iz perspektive osiguranja, posebno za organizirane aktivnosti.

Prva pomoć

- Ako je to uopće moguće korisno je imati nekoga s kvalifikacijama za pružanje prve pomoći. Preporučuje se da svi oni koji rade direktno s djecom i mladim osobama, uključujući zaposlenike/ce i volontere/ke, završe obuku iz pružanja prve pomoći.
- Lideri/ce trebaju biti upoznati/e sa svim zdravstvenim potrebama djece i mladih osoba i sa svim lijekovima koje oni trenutno uzimaju. Ovo bi također trebalo uključivati informacije koje se odnose na alergije, znaju li plivati i reakcije na hranu, npr. kikiriki.

Zaštita od požara

- Svi oni koji su u ulozi lidera/ica trebaju biti upoznati s lokacijama izlaza u slučaju požara i aparata za gašenje požara i da osiguraju da su izlazi u slučaju požara otključani. Lideri/ice su odgovorni/e za upoznavanje mladih osoba s postupkom napuštanja prostorija u slučaju požara. Vježbe evakuacije u slučaju požara treba provoditi na redovnoj osnovi kako bi se osiguralo da sve mlade osobe znaju pratiti proceduru evakuacije u slučaju pravog požara. O ovome treba voditi evidenciju.

Sigurnost tijekom igara

- Za vrijeme igara upoznavanja ("ledolomaca") i *energizera*, potrebno je biti svjestan rizika fizičkih povreda i paziti da do istih ne dođe. Također uzmite u obzir fizičko okruženje i uklonite/izbjegavajte predmete koji mogu dovesti do povreda tokom bilo kakve aktivnosti.
- Igre treba izvoditi u sigurnom okruženju i treba voditi računa o fizičkim i emocionalnim sposobnostima. Također, posebna pažnja se mora posvetiti mladim osobama koje imaju posebne zdravstvene potrebe.

Hitni slučajevi

- Molimo vas nemojte se ustručavati potražiti savjet od svoje nadređene osobe ili drugih više pozicioniranih zaposlenika/ca u hitnim slučajevima.
- Trebalo bi napraviti zapisnik s detaljima a obrazac izvještaja o nezgodi za ovu svrhu nalazi se u prilogu (vidi Prilog 5).

Informacije

- Neophodno je posjedovati osnovne informacije o djeci i mladima s kojima radite. Te informacije uključuju ime, adresu, kontakt informacije i medicinske informacije koje se dobivaju putem obrasca s informacijama o sudioniku/ci (vidi Prilog 1).

Prijevoz

- Provođenje programa rada s mladima može uključivati prijevoz mladih osoba, bez obzira je li to u toku dana ili noći ili u odlasku ili povratku sa studijskog putovanja u sklopu programa. Osobe koje rade s mladima trebaju poštivati smjernice navedene ispod kako bi osigurali zaštitu za sebe i mlade osobe koje su uključene u program.
- Prije transporta mladih osoba dobra je praksa dogovor o kodeksu ponašanja u okviru ugovora/sporazuma, posebno ako prevozite veliki broj sudionika/ca autobusom ili drugim unajmljenim prijevoznim sredstvom.
- Trebalo bi izbjegavati osobni prijevoz mlade osobe, ako je to ikako moguće. Ako prevozite nekoga osobno, potrudite se da je neko drugi upoznat s time kako bi se osigurala transparentnost u svakom trenutku i da te osobe sjede na zadnjem sjedalu. Zakonom je propisano da se dijete ili osoba mlađa od 12 godina prevozi na zadnjem sjedalu. Kao što je navedeno u zakonu sigurnosni pojasevi se moraju vezati. Vozači/ce trebaju biti upoznati/e s ograničenjima osiguranja treće strane za prijevoz mladih osoba. **Vozači/ce moraju provjeriti sa svojom osiguravajućom kućom adekvatnost osiguranja putnika/ca i osigurati da su oni pokriveni prilikom korištenja automobila za poslovne svrhe.**
- Svi vozači/ce **minibusa** moraju osigurati da im njihova vozačka dozvola dozvoljava upravljanje tim vozilom. Neophodna je vozačka dozvola za upravljanje motornim vozilom D kategorije za vozila sa šesnaest sjedišta ili više. Zakon propisuje da je odgovornost vozača/ice da se pobrine za to da vozilo bude u ispravnom stanju prije uporabe. Ako to ne učini, to može dovesti do toga da je vozač/ica zakonski odgovoran/a u slučaju bilo kakve nesreće. Dakle, svaki vozač/ica mora izvršiti niz provjera kako bi se uvjerio/la da je vozilo u ispravnom stanju. **AKO STE U NEDOUMICI, NE VOZITE VOZILO.**
- Prilikom unajmljivanja taksija, minibusa ili većeg autobusa, odgovornost je grupe korisnika/ca da provjeri posluje li prijevoznik/ca u skladu sa zakonom i posjeduje li osiguranje prije korištenja usluge prijevoza. Ako niste sigurni, tražite da vidite policu osiguranja prijevoznika/ce i njegovu/njenu dozvolu za rad.
- Neophodno je da svi mini-busevi posjeduju sjedišta sa sigurnosnim pojasevima/naslonima, koja su okrenuta prema naprijed. Zakonski je da jedno dijete ima jedan pojas. Pojasevi moraju biti vezani tijekom svakog putovanja i opet je odgovornost vozača-ice/lidera-ice da ovo provede u djelo.
- Pobrinite se da vođa/voditeljica puta stoji kod ulaznih vrata kada mladi ljudi ulaze ili izlaze iz autobusa. Obratite pažnju na druga vozila koja se nalaze u blizini. Vođe/voditeljice puta moraju pratiti mlade osobe u mini-busevima i trebali bi, gdje je to moguće, sjediti s mladim osobama. Poželjno je da vođa/voditeljica puta sjedi blizu mjesta izlaza iz vozila.
- Pismeni izvještaj o bilo kojoj nezgodi treba učiniti što je prije moguće nakon događaja. Obrazac izvještaja o nezgodi je priložen u Prilogu 5. Potrebno je napraviti kopiju ovog

izvještaja i poslati ga zaposlenoj osobi koja je organizirala put, kao i članovima/icama Izvršnog odbora da se čuva u dnevniku nezgoda.

- Molimo vas da se uvjerite da je minibus opremljen kompletom za pružanje prve pomoći i aparatom za gašenje požara i upoznajte se s načinom njihove upotrebe.

Sporazum

- Dobra praksa rada s mladima potvrđuje da je mladim osobama potrebno imati osjećaj vlasništva u programima u koje su uključeni. Ovo može početi s jasnim sporazumom koji potiče mlade osobe da preuzmu odgovornost za svoje postupke i poštuju prava drugih. To ne mora biti lista već kreativan način dogovora o granicama.
- Ovo također pomaže da se stvori sigurno okruženje gdje mlade osobe vrednuju jedne druge i gdje su tretirane s poštovanjem i dostojanstvom. **Sporazum se odnosi na stvari o kojima se može dogovarati** (molimo pogledajte Prilog 3).

➤ ***Smjernice koje se odnose na rad na terenu i rad u zajednici.***

Rad na terenu je ključna karakteristika prakse rada s mladima unutar organizacije. On se uglavnom odvija u fazi aktiviranja tijekom programa i cilj je poticanje mladih osoba da dođu na određeno mjesto kako bi sudjelovali u programu. Rad na terenu za potrebe ovog dokumenta je definiran kao svaki rad koji se obavlja s mladim osobama izvan objekata, odnosno na ulicama, u blizini autobuskih stajališta, u selima, itd.

U nastavku slijede neke od ključnih područja razmatranja kako za rad na terenu tako i za rad u zajednicama:

Procjena rizika

Dobra je praksa izvršiti procjenu rizika prije započinjanja bilo kakvog rada. Sve aktivnosti rada s mladima nose određeni element rizika. Dobra je praksa izvršiti procjenu rizika unaprijed da bi se ocijenilo radi li se o aktivnosti visokog ili niskog rizika i kao rezultat toga osigurati da su poduzete adekvatne mjere kako bi se smanjio rizik.

Okvir i primjeri se nalaze u Prilogu 2.

Radnici/ce bi trebali izbjegavati rizik povezan s nošenjem novca ili vrijednih stvari kada rade na terenu i u kontaktu su s mladim osobama. Imajući to u vidu, tim treba znati da se sva oprema može zamijeniti, npr. telefon, i ne treba poduzimati nikakve napore da se ona sačuva u bilo kojoj opasnoj situaciji.

Moglo bi doći do naglašenih tenzija u lokalnim zajednicama u različito doba godine, ili kao rezultat političkih tenzija. O bilo kakvim promjenama u programu zbog nemira treba unaprijed razgovarati s relevantnim nadređenim osobama i dogovoriti se o njima.

Raditi kao tim – Tokom faze prvog kontakta s mladim osobama preporučuje se da se ovaj posao obavlja s još jednom zaposlenom osobom. Ako zaposlenik/ca radi sam/a molimo da osigurate da druga odrasla osoba, odnosno kontakt osoba iz lokalne zajednice ili nadređena osoba, znaju gdje ste.

Identitet – U svakom trenutku radnici/e trebaju nositi identifikacijsku karticu. Zaposlenici/e i volonteri/ke trebaju zatražiti identifikacijsku karticu od koordinatora/ice u najkraćem mogućem roku nakon uključivanja.

Oprema i sredstva – U svakom trenutku radnici/ce trebaju nositi mobilni telefon. To će osigurati mogućnost ostvarivanja kontakta ako dođe do hitnog slučaja i da neko može kontaktirati njih ako je to potrebno. Također, pobrinite se da sa sobom imate baterijsku lampu iz sigurnosnih razloga.

Kontakt u zajednici – Molimo vas da se predstavite lokalnoj zajednici putem kontakta s lokalnom zajednicom ili udrugom mladih kako bi se osiguralo da oni znaju tko ste vi i što radite. Preporučujemo da organizirate sastanak prije početka bilo kojeg projekta tako da su svi upoznati s općim ciljevima projekta i konkretnim ulogama i odgovornostima. Postizanje dogovora o ugovoru/sporazumu će osigurati da ova pitanja budu uzeta u obzir. Smjernice o sklapanju ugovora/sporazuma su detaljno objašnjene u Prilogu 3.

Prijevoz – Osoba koja radi s mladima tj. zaposlenici/e na projektu bi trebali prevesti nekoga samo onda kada je to neophodno. (vidi prethodnu napomenu o **Ponašanju koje treba izbjegavati**)

➤ ***Smjernice koje se odnose na studijska putovanja i posjete***

Postoje nesumnjive koristi koje se mogu ostvariti od studijskih putovanja i posjeta posebno kroz međunarodnu razmjenu. Osim uzimanja u obzir pitanja koja su detaljno objašnjena u tekstu iznad također treba imati u vidu sljedeće:

Održavati kontakt

- Ako ste na studijskom putovanju trebate ostaviti svoj broj telefona roditeljima ili skrbnicima/ama. Također, kada ste na studijskom putovanju potrebno je da svojoj nadređenoj osobi ostavite broj telefona kontakt osobe, adresu i imena i svoj kontakt broj. Pobrinite se da ste dostupni u svakom trenutku i da možete ostvariti telefonske pozive u hitnim slučajevima. Organizacija Status:M treba uvijek znati gdje ste u toku radnog vremena.

Putovanje

- Što se tiče međunarodnog putovanja, potrebno je uzeti odgovarajuće putno osiguranje kod osiguravajuće kuće, putovnice trebaju biti važeće i treba potražiti savjet od Ministarstva vanjskih poslova ako postoje građanski nemiri. Djeca mlađa od 14 godina više ne moraju imati sa sobom ovjerenu suglasnost roditelja prilikom prelaska granice. Međutim, osobe iz Organizacije Status:M koje su odgovorne za organizaciju prekogranične aktivnosti kao i osobe iz Status:M-a koje s djecom putuju preko granice uvijek sa sobom trebaju imati kontakte roditelja ili skrbnika/ca za svu djecu

(Molimo pogledajte Prilog 4 za sveobuhvatniji vodič za studijska putovanja)

➤ ***Smjernice koje se odnose na fizički kontakt***

- Kao opći princip zaposlenicima/ama/volonterima-kama savjetujemo da ne dolaze u nepotreban fizički kontakt s mladim osobama. Naravno, ponekad može biti potrebno i prikladno da se ponudi utjeha i ohrabrenje u nekom određenom trenutku.

➤ ***Smjernice koje se odnose posebne potrebe***

Ponekad može biti neophodno da zaposlenici/e obavi stvari osobne prirode za mlade osobe, pogotovo ako su veoma mladi ili imaju invaliditet. Ovi bi se poslovi trebali da obavljati samo uz puno razumijevanje i pristanak te mlade osobe i roditelja/skrbnika/ca. U hitnim slučajevima koji zahtijevaju ovakvu vrstu pomoći, roditelji/skrbnici/ce trebaju biti obaviješteni čim to bude

razumno moguće. U takvim situacijama je važno da zaposlenici/e osiguraju razumijevanje prema djetetu i da obavljaju te poslove osobne prirode s najvećom diskrecijom.

➤ **Sankcije**

Nepoštovanje politika i procedura Organizacije Status:M može dovesti do primjene sljedećih sankcija:

- Disciplinski postupak za zaposlenike/ce Organizacije Status:M. Disciplinski postupak treba biti na snazi i uključen sukladno važećem Zakonu o radu.
- Ugovori će biti raskinuti s partnerskim organizacijama kao i osobama koje su zaposlene kao vanjski suradnici/ce ili savjetnici/ce a koje ne poštuju standard i principe rada Organizacije Status:M.
- Mogućnosti za volontiranje će biti povučene volonterima/kama koji se ne pridržavaju politika i procedura Organizacije Status:M.
- Djeca i mlade osobe koji se ne pridržavaju sporazuma o programu, posebno u pogledu izlaganja drugih mladih osoba riziku mogu biti zamoljeni da napuste program. Ovo može biti korišteno samo u krajnjoj nuždi i učinit će se svi naponi da se pruži podrška mladim osobama da završe program.
- Informacije koje se odnose na sankcije su uključene u Informacije za roditelje (Prilog 1).

5. Razmjena informacija

Organizacija Status:M je otvorena i spremna na razmjenu informacija o našim aktivnostima, politikama i procedurama za zaštitu djeteta, sa zaposlenicima/ama, volonterima/kama, djecom i mladima, roditeljima/skrbnicima/ama i partnerskim organizacijama.

- Djeca, mladi i mlade odrasle osobe zajedno s roditeljima i skrbnicima/ama dobivaju informacije na početku programa putem Informativnog paketa koje se odnose na nacrt programa, očekivanja, imena osoba koje su odgovorne za vođenje programa i mjesto održavanja, kao i vrijeme trajanja. Ovi informativni paketi (Prilog 1 i 6) također sadrže kratki pregled naše politike i procedura za zaštitu djece, mladih i mladih odraslih osoba i žalbenog postupka. U projektnim dokumentima se čuva evidencija potvrda o prijemu politike i procedura Organizacije Status:M za zaštitu djece, mladih i mladih odraslih osoba, koje su potpisali roditelji/skrbnici/ce mladih osoba i mlade odrasle osobe.
- Djeca, mladi i mlade odrasle osobe informirani su o:
 - zakonskoj obavezi koja se odnosi na povjerljivost u fazi ugovaranja novih programa.
 - pozitivnom ponašanju koje trebaju očekivati od zaposlenika/ca i volontera/ki
- Roditeljima i skrbnicima/ama se daje kratak pregled politike za zaštitu djeteta, koja uključuje
 - izjavu Organizacije Status:M o povjerljivosti na početku programa u Informacijama za roditelje/skrbnike/ice (Prilog 1)
 - pozitivno ponašanje koje se očekuje od zaposlenika/ca volontera/ki
- Kao što je navedeno, zaposlenici/e i volonteri/ke će primati informacije putem Uvodnog treninga.
- U evidenciji zaposlenika/ca i volontera/ki se također čuva evidencija o tome da su oni primili i shvatili politiku i procedure Organizacije Status:M za zaštitu djece, mladih i mladih odraslih osoba, uključujući politiku zaštite na radu.

- Potrebno je dobiti pismeni pristanak za sve aktivnosti koje uključuju mlade ispod 18 godina starosti od osoba koje imaju roditeljsku odgovornost u slučaju da pristanak osoba koje imaju roditeljsku odgovornost već nije dan školi unutar koje se provode aktivnosti Organizacije Status:M. Mlade odrasle osobe, oni koji imaju 18 godina i više, također potpisuju ovaj obrazac za pristanak. Evidencija o ovome se čuva u projektnim dokumentima.
- Zaposlenici/e i volonteri/ke upoznaju se s postupkom podnošenja pritužbi / žalbenim postupkom tijekom njihovog uvođenja u program, a djeca, mladi i njihovi roditelji ili skrbnici/ce na početku programa. Ove žalbe se upućuju Izvršnom odboru (vidi Prilog 7).
- Svi povjerljivi podaci su arhivirani u sigurnim prostorijama Organizacije Status:M. U skladu s Principima zaštite podataka ovi podaci se otkrivaju relevantnim donatorima za potrebe monitoringa i socijalnoj službi samo onda kada je to neophodno.

6. Postupak za prijavljivanje navodnog ili otkrivenog zlostavljanja

Organizacija Status:M prihvaća svoje moralne i zakonske odgovornosti u brzom i efikasnom rješavanju prijavljenih sumnji i otkrića u vezi s djecom, mladima i mladim odraslim osobama i navoda protiv određenog zaposlenika/ce ili volontera/ke.

Sumnja se odnosi na:

- mogućnost da dijete, mlada osoba ili mlada odrasla osoba doživi povredu.

Otkrivanje podrazumijeva da:

- dijete, mlada osoba ili mlada odrasla osoba ispriča zaposleniku/ci ili volonteru/ki o zlostavljanju ili povređivanju koje se dogodilo.

Navod protiv zaposlenika/ce ili volontera/ke može uključiti:

- sumnju o njihovom ponašanju prema djeci, mladima ili mladim odraslim osobama.

Povjerljivost

Pravni princip da je "dobrobit djeteta najvažnija" znači da ne bi trebalo dozvoliti da uvažavanje povjerljivosti nadjača pravo djece, mladih i mladih odraslih osoba da budu zaštićeni od povređivanja.

Također postoji i zakonska obaveza o prenošenju informacija koje se tiču navodnog ili stvarnog zlostavljanja djeteta, mlade osobe ili ranjive odrasle osobe. Svaki propust da se to uradi čini tog zaposlenika/cu zakonski odgovornim.

Odgovornost

Prilikom prvog kontakta s mladim osobama zaposlenici/e i volonteri/ke bi trebali:

- Podijeliti informativne pakete kako mladim osobama tako i roditeljima (Prilog 1 i 6) ističući sljedeće
 - Politike i procedure za zaštitu djece, mladih i mladih odraslih osoba – Izjava; i
 - Jasno dati do znanja da postoji zakonska obaveza da se prenesu informacije koje se odnose na navodno ili stvarno zlostavljanje.
- Razgovarati i potvrditi kakva se to ponašanja očekuju od:
 - Djece, mladih i mladih odraslih osoba jednih prema drugima
 - Zaposlenika/ca i volontera/ki prema djeci, mladima i mladim odraslim osobama.

Ako se pojave informacije koje se odnose na navodno ili stvarno zlostavljanje, zaposlenik/ca ili volonter/ka bi trebali jasno dati do znanja osobi povezanoj s tom informacijom da će ta informacija biti prenesena zaduženoj osobi unutar organizacije, u skladu s postupkom za prijavljivanje kao što je opisano u nastavku.

Postupak za prijavljivanje sumnji u vezi s navodnim ili otkrivenim zlostavljanjem

1. Navod/sumnja navedeni i dokumentirani u Obrascu razloga za sumnju – vidjeti Prilog 7 (zaposlenici/e se upoznaju s ovim obrascem tijekom uvođenja u program i treninga o zaštiti djece). **Ovaj obrazac treba biti popunjen što je prije moguće nakon incidenta. Molimo vas da pokažete razumijevanje prema mladoj osobi povezanoj s incidentom posebno u pogledu prijavljivanja njegove/njene priče.**

2. Odmah obavijestite vašu nadređenu osobu. Ako su on/ona nedostupni obavijestite zaduženu osobu – vidi ispod:

- **Leila Younis – predsjednica – broj mobilnog telefona +385 95 838 9010 (Molimo vas da pošaljete SMS poruku, ako ne odgovori na poziv)**

3. Zadužena osoba konzultira se s predsjednikom/com i, ako se smatra potrebnim, prijavljuje socijalnoj službi mlade osobe do 18 godina starosti i ranjive odrasle osobe do 30 godina starosti, u skladu s važećim zakonskim propisima.

U hitnim slučajevima, ako se ne možete obratiti nijednoj od gore navedenih osoba molimo pozovite brojeve navedene u nastavku.

Zemlja	Policija	Hitna Pomoć	Vatrogasci	Hitni slučajevi
Srbija	+381 192	+381 194	+381 193	/
Bosna i Hercegovina	+387 122	+387 124	+381 123	/
Albanija	+355 129	+355 127	+355 128	+355 112
Hrvatska	+385 192	+385 194	+385 193	+385 112
Kosovo	+383 504 604 /lokal 5059	+383 38 500 600	+383 93	+383 38 500 094 +383 38 542 404
Crna Gora	+382 122	+382 124	+382 123	/

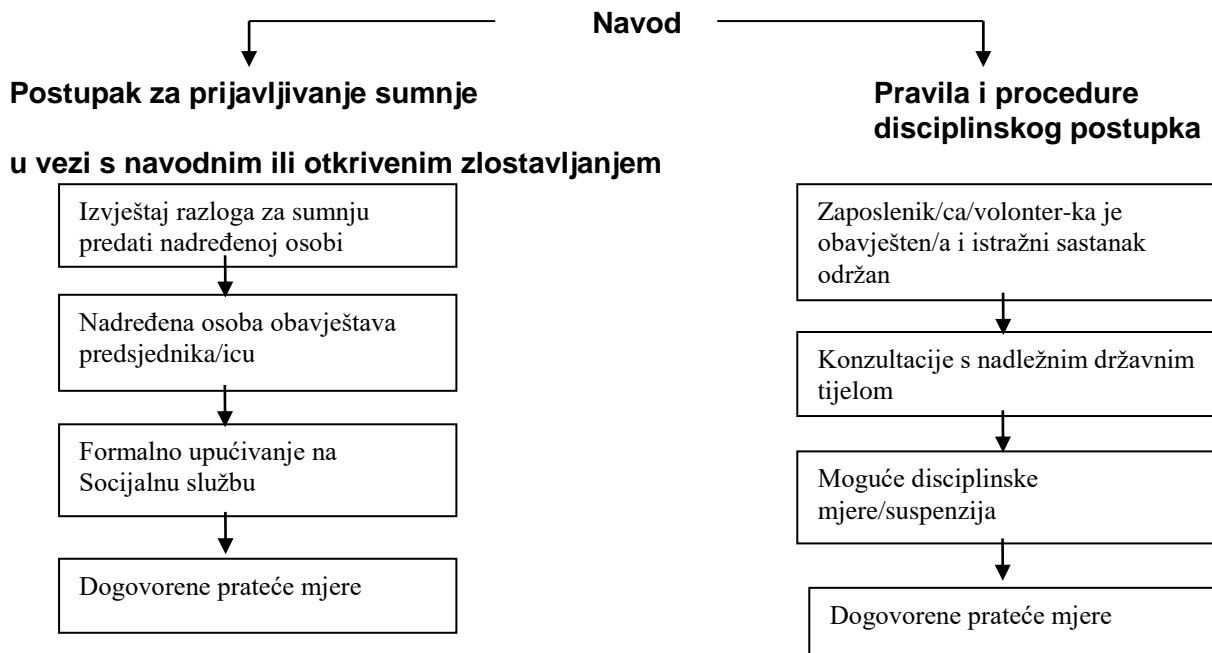
Postupak prijavljivanja u vezi navoda protiv zaposlenika/ca ili volontera/ki

➤ Navodi protiv člana/ica osoblja

1. Navod protiv zaposlenika/ca dokumentira se na Obrascu razloga za sumnju – vidi Prilog 7. Zaposlenici/e koji prime navode koji se odnose na njih, sami/e su dužni/e popuniti ovaj obrazac i da ga prosljede svojoj nadređenoj osobi koja to treba proslijediti predsjedniku/ci. Ovaj obrazac treba biti popunjen što je prije moguće nakon primanja navoda.
2. Zaposlenik/ca se obavještava i održava se istražni sastanak s nadređenom osobom, predsjednikom/icom i Izvršnim odborom.
3. Informacije se prosljeđuju socijalnoj službi potvrđujući zaključke istražnog sastanka i prateće mjere, ako su potrebne.
4. Moguća suspenzija / disciplinski postupak.

5. Nakon gore navedenog postupka i u zavisnosti od toga je li navod potkrijepljen dokazima ili ne, nadređena osoba treba dogovoriti prateće mjere s predsjednikom/com.

Dvostruka odgovornost u pogledu mlade osobe i zaposlenika/ce na koga se navod odnosi je prikazana u nastavku:



➤ **Navodi protiv volontera/ki**

1. Navod protiv volontera/ki se dokumentira na Obrascu razloga za sumnju – vidi Prilog 7. Ovaj obrazac treba biti popunjen što je prije moguće nakon primanja navoda.
2. Volonter/ka se obavještava i održava se istražni sastanak s nadređenom osobom, predsjednikom/com i Izvršnim odborom.
3. Informacije se prosljeđuju socijalnoj službi potvrđujući zaključke istražnog sastanka i prateće mjere, ako su potrebne.
4. Moguće ukidanje mogućnosti za volontiranje.
5. Nakon gore navedenog postupka i ovisno od toga je li navod potkrijepljen dokazima ili ne, neposredni nadređeni/a treba dogovoriti prateće mjere s predsjednikom/icom.

7. Uključivanje i izbor zaposlenika/ca i volontera/ki

Organizacija Status:M se zalaže za efikasno upravljanje zaposlenicima/ama i volonterima/kama. Sveobuhvatna politika zaposlenih osoba uključena je u naš Pravilnik o radu.

Ona uključuje sljedeće:

- Uvođenje

Za vrijeme uvođenja u program zaposlenike/ce i volonteri/ke dobivaju primjerak politike i procedura za zaštitu djece, mladih i mladih odraslih osoba. Oni također potpisuju potvrdu o tome da su primili i shvatili ovu politiku. Ova potpisana potvrda o pročitanoj dokumentu se čuva u dokumentima o zaposlenim osobama, kao i u evidenciji zaposlenika/ca.

- Mogući period probnog rada (zaposlenici/ce) / probni period (volonteri-ke)

Ako je potrebno, zaposlenici/ce i volonteri/ke imat će period probnog rada te nakon uspješnog završetka biti imenovani na poziciju.

- Podrška i nadzor

Ovo omogućava zaposlenicima/ama i volonterima/kama da identificiraju potrebe za obukom i da dobiju pristup podršci za rješavanje teških pitanja.

- Procjena učinka

Ovo pruža sredstvo za poboljšanje podrške i nadzora kako bi se istakle buduće potrebe podrške i obuke.

8. Partnerske organizacije

Organizacija Status:M zahtjeva da se partnerske organizacije upoznaju s dokumentom o zaštiti djece i potpišu izjavu da su upoznati s politikom o zaštiti djece i da će je poštovati tijekom realizacije svojih aktivnosti. Izjava može biti sastavni dio partnerskog ugovora ili njegov aneks.

Partnerske organizacije su također u mogućnosti da:

- ◆ Preuzmu dokument i prilagode ga osobnom poslovanju
- ◆ Dobiju savjete i podršku u pogledu razvoja njihove politike za zaštitu djeteta

Ako partnerska organizacija ima već svoju politiku o zaštiti djece, tada samo potpisuje izjavu da je upoznata s politikom zaštite djece Organizacije Status:M i da će je poštovati.

U prilogu 8 su primjeri izjava za Status:M i partnerske organizacije

Prilozi

- 1 Informacije za roditelje/skrbnike/ce**
- 2 Procjena rizika**
- 3 Smjernice za suradnju**
- 4 Smjernice za studijska putovanja**
- 5 Obrazac izvještaja o nezgodi**
- 6 Informacije za sudionike/ce**
- 7 Obrazac razloga za sumnju**
- 8 Primjeri izjava/potvrda**

INFORMACIJE O PROGRAMU ZA RODITELJE/SKRBNIKE/CE

NAZIV PROJEKTA

Kontakt osobe:

Lokacija provedbe projekta:

Cilj projekta:

Očekivanja za mlade osobe koje sudjeluju u projektu:

Trajanje:

Praćenje i vrednovanje projekta:

OBRAZAC ZA INFORMACIJE O SUDIONIKU/CI**(SUDIONICI/CE UZRASTA OD 7-18 GODINA ili RANJIVE ODRASLE OSOBE)***Opće informacije o djetetu/mladoj osobi****(molimo popunjavajte ŠTAMPANIM SLOVIMA)**

IME: _____ PREZIME: _____

PREZIME RODITELJA AKO SE RAZLIKUJE: _____

PUNA ADRESA: _____

POŠTANSKI BROJ: _____

BROJ KUĆNOG TELEFONA: _____

BROJ MOBILNOG TELEFONA: _____

DOB: _____

DATUM I GODINA ROĐENJA: _____

Zdravstvene i druge korisne informacije o djetetu/mladoj osobi

1. Dijete/mlada osoba je cijepljena po zakonskoj proceduri i praksi u Republici Hrvatskoj (molimo zaokružite odgovor):

DA / NE

Ako je odgovor ne, molimo Vas da napišete protiv čega Vaše dijete/mlada osoba nije cijepljena:

2. Ima li dijete/mlada osoba zdravstvene probleme?

DA / NE

Ako je odgovor da, molimo Vas da napišete o kojim je zdravstvenim problemima riječ:

3. Postoji li još nešto čega bismo trebali biti svjesni/e (kao što je disleksija) što može utjecati na sudjelovanje mlade osobe u programu?

**Sve rubrike ovog obrasca mora popuniti roditelj/skrbnik-ica sudionika/ce, zatim potpisati, navesti datum i predati projektnom radniku/ci koji je zadužen/a za program*

Suglasnost za fotografiranje i korištenje fotografija

Ja, _____ (ime i prezime), kao zakonski/a roditelj/skrbnik/ca djeteta, _____ (ime i prezime), ovime dajem dozvolu Organizaciji Status:M, **OIB:** 96065912144, za fotografiranje mog djeteta s ciljem promocije aktivnosti i programskih ciljeva projekta *[IME PROJEKTA]* koje uključuju edukaciju i kampanju. Svojim potpisom dajem suglasnost da se fotografije objavljuju na web stranicama, društvenim mrežama i medijima te se odričem bilo kakvih potraživanja i zahtjeva u vezi s time. Pročitao/la sam ovaj dokument i razumijevajući ga u potpunosti, svojim vlastoručni potpisom potvrđujem sve prije navedeno.

Potpis roditelja/skrbnika/ce: _____

ZAŠTITA DJECE, MLADIH I MLADIH ODRASLIH OSOBA – IZJAVA O POLITICI

ORGANIZACIJA STATUS:M se zalaže za praksu rada s mladima koja štiti dobrobit sve djece, mladih i mladih odraslih osoba koje imaju 30 godina ili manje, i ranjivih odraslih osoba koje imaju 30 godina ili manje, kako bi ih zaštitili od fizičkog, seksualnog i emocionalnog povređivanja i zanemarivanja.

1. Kodeks ponašanja

Kodeks ponašanja ima za cilj davanje jasnog pravca zaposlenicima/ama i volonterima/kama kako bi se osigurali dobri standardi prakse rada s mladima u čitavoj organizaciji u radu s djecom, mladima i ranjivim odraslim osobama.

2. Opća sigurnost i upravljanje aktivnostima

Detaljan popis smjernica koje se odnose na sigurnost i upravljanje aktivnostima je također uključen.

3. Razmjena informacija

Organizacija Status:M je posvećena razmjeni informacija o našim aktivnostima, politikama i procedurama za zaštitu djeteta, sa zaposlenicima/ama, volonterima/kama, djecom i mladima, roditeljima/skrbnicima/cama i našim partnerima/icama. Svi povjerljivi podaci su arhivirani u sigurnim prostorijama Organizacije Status:M. U skladu s Principima zaštite podataka ovi se podaci otkrivaju relevantnim donatorima za potrebe monitoringa samo onda kada je to neophodno.

4. Prijavljivanje sumnje o zlostavljanju**Povjerljivost**

Svi u našoj organizaciji, uključujući djecu i mlade osobe su upoznati s time da postoje neke situacije u kojima je potrebno narušiti povjerljivost; naročito, ako ste zabrinuti da je neka osoba u opasnosti, bilo po sebe ili po nekog drugog, ili se sumnja da je došlo do zlostavljanja i da je počinjen neki prekršaj.

Stoga postoji zakonska obaveza za sve koji prihvate odgovornost da za djecu i mlade osobe pruže adekvatnu brigu ili prenesu informacije koje se tiču navodnog ili stvarnog zlostavljanja djeteta. Svaki propust da se to učini može ih učiniti zakonski odgovornim.

Zaposlenici/e i volonteri/ke Organizacije Status:M su upoznati s procedurama za prijavljivanje navodnog ili otkrivenog zlostavljanje kroz proces uvođenja, obuke i nadzora.

5. Upravljanje zaposlenicima/ama i volonterima/kama

Organizacija Status:M se zalaže za efikasno upravljanje zaposlenicima/ama i volonterima/kama. Ovo se odvija kroz sljedeće:

- Uvođenje
- Mogućeg period probnog rada (zaposlenici/e) / probni period (volonteri/ke)
- Podrška i nadzor
- Procjena učinka

6. Odgovornosti zaposlenika/ca

Zaposlenik/ca Organizacije Status:M je odgovoran/na za preuzimanje vodeće uloge u osiguravanju toga da su usvojene procedure u potpunosti implementirane, pregledane, evidentirane i ažurirane kada je to potrebno.

OVO JE PREGLED POLITIKE I PROCEDURA ORGANIZACIJE STATUS:M ZA ZAŠTITU DJECE NAMIJENJEN RODITELJIMA/SKRBNICIMA/AMA DJECE, MLADIH I RANJIVIH ODRASLIH OSOBA KOJI SUDJELUJU U NAŠIM PROGRAMIMA.

ORGANIZACIJA STATUS:M ŽALBENI POSTUPAK

Organizacija Status:M ima žalbeni postupak koji omogućava da se na odgovarajući način rješavaju sumnje ili pritužbe koje dolaze od djece, mladih, ranjivih odraslih osoba i njihovih roditelja ili skrbnika/ica. Ovaj postupak je objašnjen u nastavku. Žalbe će se rješavati na razini osobe koje radi s mladima, predsjednika/ce, Izvršnog i Upravnog odbora organizacije, na broj telefona +385 1 2300 447 ili preko e-mail adrese: status-m@status-m.hr.

Postupak

Ovaj postupak je osmišljen kako bi se uspostavili odgovarajući koraci koje treba slijediti prilikom ispitivanja i rješavanja pritužbi. Postupak sadrži tri faze. Međutim, cilj ovog postupka je rješavanje problema što je prije moguće i na najnižoj odgovarajućoj razini odlučivanja unutar organizacije.

Faza 1 – Podnošenje pritužbi

Kada se roditelj/skrbnik/ca ili mlada osoba osjeća nezadovoljno po bilo kom pitanju ona/on bi trebao prvo razgovarati o ovom problemu s osobom koja radi s mladima odgovornim/om za program. Oni će pokušati riješiti ovaj problem, savjetujući se gdje je to potrebno i s ostalim članovima/cama organizacije. Međutim, radnik/ca bi trebao odgovoriti na žalbu što je prije moguće, a u svakom slučaju u roku od tri radna dana od trenutka kada je pritužba prvi put podnesena.

Faza 2 – Uključivanje predsjednika/ce

Ukoliko roditelj/skrbnik/ca ili mlada osoba koja je podnijela pritužbu nije zadovoljna odgovorom osobe koja radi s mladima ili nije dobila odgovor u roku od tri radna dana, on/ona može tražiti od osobe koja radi s mladima da podigne ovo pitanje na razinu predsjednika/ce organizacije.

Po prijemu takvog zahtjeva predsjednik/ca će organizirati sastanak s podnositeljem/icom kako bi saslušao/la pritužbe. Odgovornost je predsjednika/ce da organizira sastanak za saslušanje u roku od deset radnih dana od trenutka kada mu/joj je podnesena pritužba.

Faza 3 – Uključivanje Izvršnog odbora

Ukoliko roditelj/skrbnik/ca ili mlada osoba koja je podnijela pritužbu nije zadovoljna odgovorom osobe koja radi s mladima i predsjednika/ce ili nije dobila odgovor u roku od tri radna dana, odnosno saslušanje u roku od deset radnih dana, on/ona može tražiti od osobe koja radi s mladima da ovo pitanje podigne na razinu Izvršnog odbora.

Po prijemu takvog zahtjeva Izvršni odbor će organizirati sastanak s podnositeljem/icom kako bi saslušali pritužbe. Odgovornost je Izvršnog odbora da organizira sastanak za saslušanje u roku od deset radnih dana od trenutka kada im je podnesena pritužba.

Faza 4 – Uključivanje Upravnog odbora

Ukoliko roditelj/skrbnik/ca ili mlada osoba koja je podnijela pritužbu nije zadovoljna odgovorom osobe koja radi s mladima, predsjednika/ce i Izvršnog odbora ili nije dobila odgovor u roku od tri radna dana, odnosno saslušanje u roku od deset radnih dana od strane predsjednika/ce i Izvršnog odbora, on/ona može tražiti od osobe koja radi s mladima da ovo pitanje podigne na razinu Upravnog odbora.

Po prijemu takvog zahtjeva Upravni će odbor organizirati sastanak s podnositeljem/icom kako bi saslušali pritužbe. Odgovornost je Upravnog odbora da organizira sastanak za saslušanje u roku od deset radnih dana od trenutka kada im je podnesena pritužba.

Upućivanje na Upravni odbor je završna faza žalbenog postupka.

PROCJENA RIZIKA – AKCIJSKI PLAN

<u>Područje rizika</u>	Razina rizika (visok ili nizak)	Kontrole u primjeni	Predložene akcije	Akciju produzima	Poduzeta akcija
Mlada osoba povrijeđena	Visok	Ugovorom/sporazumom dogovoreno ponašanje	Prihvatanje i praćenje rizika	Osoba koja radi s mladima	
Krađa	Nizak	Adekvatan broj zaposlenika/ca: broj mladih osoba Oprema i vrijedne stvari osigurani u automobilu	Prihvatanje i praćenje rizika	Osoba koja radi s mladima	

Smjernice za suradnju

Ove smjernice dopunjuju Politiku za zaštitu djeteta naše organizacije i svakom suradničkom sporazumu ovu politiku treba učiniti transparentnom u očuvanju dobrobiti sve djece i mladih osoba koji će biti uključeni tijekom partnerstva.

Politika se odnosi na suradnju:

- (1) S mladim osobama
- (2) S agencijama / partnerskim organizacijama / grupama u zajednici / mentorima/icama / umjetnicima/ama
- (3) Sa suradnicima/cama (na praktičnoj razini)

Dobra praksa rada s mladima potvrđuje da je mladim osobama potrebno imati osjećaj vlasništva u programima u koje su uključeni. Ovo može početi s jasnom suradnjom koja potiče mlade osobe da preuzmu odgovornost za svoje postupke i poštuju prava drugih. Ovo također pomaže da se stvori sigurno okruženje gdje mlade osobe vrednuju jedni druge i gdje su tretirani s poštovanjem i dostojanstvom. **Suradnja se odnosi na stvari o kojima se može dogovarati.**

Suradnja može uključivati međusektorski rad ili zajedničko partnerstvo između agencija. Partnerstvo podrazumijeva da se dvije ili više organizacija udruže u realizaciji zajedničkog projekta ili programa rada.

Partnerstvo može postati pravna osoba samo po sebi, s formalnim strukturama za zastupanje i upravljanje; ili ono može biti manje formalan dogovor između uključenih partnera, s fleksibilnijom radnom strukturom. Partneri u projektu trebaju sastaviti i dogovoriti "ugovor" za projekt, kojim se definiraju dogovorene uloge, odgovornosti i protokoli. Predviđeno je da ovo bude neformalni ali obavezujući sporazum, a ne pravna obaveza.

Partnerstvo i suradnja imaju mnoge prednosti, kao što su:

- ~ Efikasnija realizacija
- ~ Manje zabuna u vezi s pružanjem usluga
- ~ Pozitivno i ugodno iskustvo za sve uključene
- ~ Sposobnost da se maksimiziraju raspoložive vještine i resursi

Važno je zapamtiti da rad u partnerstvu ne predstavlja "brzo rješenje" već dugoročno rješenje za probleme.

Osnovni principi suradnje odnose se na:

- Transparentnost
- Komunikaciju
- Odgovornost (pregled, evaluacija, itd)
- Uzajamno poštovanje

Stvari koje treba uzeti u obzir prilikom suradnje:

1. Suradnja s mladim osobama

- Od samog početka, transparentnost vrijednosne osnove, misije, internih politika Organizacije Status:M npr. Politika za zaštitu djeteta / transparentnost vrijednosne osnove partnerske organizacije i potreba mladih osoba.
- Kodeks ponašanja treba biti dogovoren s mladim osobama i uključen u inicijalni ugovor/sporazum.
- Žalbeni postupak također treba biti priopćen mladim osobama.
- Jasnost uloga i odgovornosti (mladih osoba i radnika/ca)
- Jasnost svrhe i cilja projekta
- Dogovor o vremenskom okviru
- Identificiranje očekivanih rezultata
- Uspostavljanje primjene raznovrsnih metoda učenja / biti inovativan/na i kreativan/na
- Na početku posvetiti pažnju evaluaciji projekta
- Uspostavljanje prihvatljivih granica (sigurno okruženje, pušenje, osobno ponašanje, itd.)
- Profiliranje i informiranje drugih o razvoju projekta, npr. forum u zajednici, imenovanje supervizora/ice, donatori, mentori/ice, zaposlenici/e unutar vlastite organizacije, mediji, itd.
- Mehanizmi za uključivanje mladih osoba u planiranje, realizaciju i nadgledanje (donošenje odluka / podjela ovlaštenja) / pažnju posvetiti zastupljenosti mladih osoba na drugim mjestima
- Predviđanje eksternih faktora koji mogu utjecati na projekt (npr. ispiti, praznici, prosvjedi, financiranje, festivali itd.)
- Predvidjeti održivost i izlazne strategije u okviru projekta
- Uvrstiti redovnu reviziju sa svim zainteresiranim stranama
- Prepoznavanje relevantnih vještina među onima koji rade na implementaciji projekta
- Identificiranje potreba za obukom kako mladih osoba tako i radnika/ca

- Postavljanje osobnih ciljeva i izazova
- Dogovaranje prihvatljivih granica u vezi s pitanjima kao što su alkohol, droga, jezik, seksualna aktivnost i bilo koje drugo potencijalno sporno ponašanje

Suradnja s agencijama / partnerskim organizacijama / grupama u zajednici / mentorima/icama / umjetnicima/cama

- Osnovne informacije o projektu, kao što su kultura / povijest grupe, faza razvoja, iskustvo, itd.
- Jasno i empirijsko identificiranje potrebe, uključujući procjenu postojeće razine zadovoljavanja te potrebe
- Identificiranje mogućnosti za komunikaciju s drugima / izgradnju odnosa sa značajnim ljudima
- Od samog početka, transparentnost vrijednosne osnove, misije, internih politika Organizacije Status:M npr. Politika za zaštitu djeteta / transparentnost vrijednosne osnove partnerske organizacije i potreba mladih osoba.
- Jasnoća uloga (mladih osoba i radnika/ca)
- Sporazum u vezi uloga i odgovornosti između organizacija / grupa ili s vanjskim suradnicima/ama
- Jasnoća svrhe i cilja projekta
- Dogovor o vremenskom okviru
- Identificiranje očekivanih rezultata
- Jasnoća resursa (mjesto, sredstva, zaposlenici/e, oprema)
- Na početku posvetiti pažnju evaluaciji projekta
- Uspostavljanje prihvatljivih granica (sigurno okruženje, pušenje, osobno ponašanje, itd.)
- Profiliranje i informiranje drugih o razvoju projekta, npr. forum u zajednici, imenovanje supervizora/ica, donatori, mentori/ica, zaposlenici/e unutar vlastite organizacije, mediji, itd.
- Dogovoriti i postaviti jasne odgovornosti nadređenih osoba za osobe na projektu (podrška i supervizija)
- Mehanizmi za uključivanje mladih osoba u planiranje i realizaciju (donošenje odluka / podjela odgovornosti) / pažnju posvetiti zastupljenosti mladih osoba na drugim mjestima
- Predviđanje eksternih faktora koji mogu utjecati na projekt (npr. ispiti, praznici, prosvjedi, financiranje, festivali, itd.)

- Predvidjeti održivost i izlazne strategije u okviru projekta
- Uvrstiti redovnu reviziju sa svim zainteresiranim stranama
- Voditi računa o drugim (potencijalnim) partnerstvima / novim mogućnostima i iskustvima za mlade osobe koji su uključeni u program
- Prepoznavanje relevantnih vještina među onima koji rade na implementaciji projekta
- Identificiranje potreba za obukom kako mladih osoba tako i radnika/ca
- Dogovaranje prihvatljivih granica u vezi s pitanjima kao što su alkohol, droga, jezik, seksualna aktivnost i bilo koje drugo potencijalno sporno ponašanje

3. Suradnja sa suradnicima/cama

- Osnovne informacije o projektu, kao što su kultura / povijest grupe, faza razvoja, iskustvo, itd.
- Od samog početka, transparentnost vrijednosne osnove, misije, internih politika Organizacije Status:M npr. Politika za zaštitu djeteta / transparentnost vrijednosne osnove partnerske organizacije i potreba mladih osoba.
- Jasnoća uloga (mladih osoba i radnika/ca)
- Jasnoća svrhe i cilja projekta
- Dogovor o vremenskom okviru
- Identificiranje očekivanih rezultata
- Uspostavljanje primjene raznovrsnih metoda učenja / biti inovativan i kreativan
- Jasnoća resursa (mjesto, sredstva, zaposlenici/e, oprema)
- Na početku posvetiti pažnju evaluaciji projekta
- Profiliranje i informiranje drugih o razvoju projekta, npr. forum u zajednici, imenovanje supervizora/ica, donatori, mentori/ica, zaposlenici/ce unutar vlastite organizacije, mediji, itd.
- Dogovoriti i postaviti jasne odgovornosti nadređenih osoba za osobe na projektu (podrška i supervizija)

- Mehanizmi za uključivanje mladih osoba u planiranje i realizaciju (donošenje odluka / podjela odgovornosti) / pažnju posvetiti zastupljenosti mladih osoba na drugim mjestima
- Predviđanje eksternih faktora koji mogu utjecati na projekt (npr. ispiti, praznici, prosvjedi, financiranje, festivali itd.)
- Predvidjeti održivost i izlazne strategije u okviru projekta
- Uvrstiti redovnu reviziju sa svim zainteresiranim stranama
- Voditi računa o drugim (potencijalnim) partnerstvima / novim mogućnostima i iskustvima za mlade osobe koje su uključene u program
- Prepoznavanje relevantnih vještina među onima koji rade na implementaciji projekta
- Identificiranje potreba za obukom kako mladih osoba tako i radnika/ca
- Postavljanje osobnih ciljeva i izazova
- Dogovaranje prihvatljivih granica u vezi s pitanjima kao što su alkohol, droga, jezik, seksualna aktivnost i bilo koje drugo potencijalno sporno ponašanje

Smjernice za studijska putovanja

Postoje nesumnjive koristi koje se mogu ostvariti od studijskih putovanja: koristi za organizaciju u pomaganju ispunjavanja svojih ciljeva i koristi za djecu i mlade u njihovom emocionalnom, fizičkom i duhovnom razvoju.

Okruženje u kojem se izvodi studijsko putovanje može u značajnoj mjeri ubrzati proces izgradnje tima / povezivanja grupe i razvoja svrsishodnih i sadržajnih odnosa, što bi u suprotnom bilo teško postići za vrijeme redovnih sastanaka.

Međutim, studijska putovanja ne treba gledati kao "mrkvu" kojom će se ohrabriti mlada osoba za sudjelovanjem već kao sastavni dio našeg stalnog posla. Studijska putovanja su prilika za stvaranje opuštenije atmosfere, možda za aktivnosti grupnog rada koje se ne uklapaju tako lako u redovni program.

Studijska putovanja mogu imati različite formate, uključujući lokalne, regionalne i međunarodne. Kako bi izvukli najviše koristi bitno je da se sve pažljivo i temeljno isplanira; ne samo u organizacijskim aspektima studijskog putovanja, već je također potrebno posvetiti dovoljno vremena za razmišljanje o njihovoj svrsi. Također, možda bi bilo primjerenije organizirati studijska putovanja na samom početku rada s grupom ili na početku aktivnosti kada je svrha da se mladi ljudi uključe.

Nadamo se da će smjernice u nastavku biti od značajne pomoći za provođenje dobro organiziranih, uspješnih i ugodnih studijskih putovanja.

Ključne stvari koje treba razmotriti:

i. Pripremni radovi i planiranje

- Razgovarati s odgovornom osobom o procjeni rizika i dogovoriti tko će "voditi" studijsko putovanje
- Svrha studijskih putovanja / zašto ih organizirati? (Uklopiti u cjelokupni projekt)
- Pogodnost mjesta izvođenja studijskog putovanja
- Kultura u mjestu izvođenja studijskog putovanja
- Politike u okviru centara (npr. zaštita zdravlja i sigurnost)
- Grupno osiguranje
- Dogovaranje programa / proces revizije
- Provjera zaposlenika/ca centra
- Brojnost zaposlenika/ca – brojnost mladih osoba (procjena rizika iskustva / kvalifikacije zaposlenika/ca / volontera/ki koji "vode" studijska putovanja)
- Pripremne posjete / telefonski pozivi / upiti
- Popis opreme (mali komplet prve pomoći koji mora posjedovati svaki tim za studijska putovanja)
- Naše dužnosti prema politici brige / pitanjima koja se odnose na zaštitu djeteta / djelovanje umjesto roditelja (In Locus Parentus¹)

¹ In Locus Parentus znači "djelovati onako kako bi brižan roditelj to činio"

- Razgovarajte o svom programu s centrom / instruktorima-icma / drugim korisnicima-cama
- Upućivanje na relevantnu dokumentaciju, ako postoji
- Istraživanje domaćina / politike domaćina
- Drugi korisnici/ce centra
- Prijevoz

Posebne napomene

- Potrebe grupe bi trebalo istražiti i precizno identificirati unaprijed, npr. zdravstveno stanje, prehrambene potrebe, raspon dobnih raspon u grupi. Mora postojati potpuno priznavanje različitosti, npr. religijske/etničke/kulturološke/prema sposobnostima, razlike/seksualna orijentacija/rod.
- O prepoznatljivim razlikama između rada s grupama mlađim od 18 godina i s grupama starijim od 18 godina bi trebalo jasno razmisliti kako kada je riječ o sadržaju programa tako i u smislu povezanih zakonskih / organizacijskih / stručnih odgovornosti.
- U slučaju bilo kakvih specifičnih problema trebalo bi se pozvati na Politiku za zaštitu djeteta.

ii. **Suradnja**

- Odgovarajuće ponašanje zaposlenika/ca (alkohol, droge, seks, jezik)
- Odgovarajuće ponašanje mladih osoba (alkohol, droge, seks, jezik)
- Suradnja s grupom
- Uloge mladih osoba i zaposlenika/ca (jasno razumijevanje prava i odgovornosti)
- Aktivnosti - poticati, ali ne i nepotrebno nametati / dogovoriti tijekom suradnje
- Droge su nezakonite i nisu prihvatljive na studijskim putovanjima ili u programima
- Alkohol je nezakonit za mlađe od 18 godina i nije prihvatljiv. Odgovornost za alkohol i osobe starije od 18 godina se mora dogovoriti ugovorom/sporazumom prije studijskog putovanja.

iii. **Granice**

Moraju uključiti razmatranje razlika u vezi grupa starijih od 18 godina i grupa mlađih od 18 godina, npr. pitanja koja se odnose na seks, privatnost, trudnoću i pretpostavljenu heteroseksualnost.

Vežano za razdvajanje na rodnoj osnovi mora postojati jasnoća i transparentnost u smislu toga zašto se to radi. (Svrha rada s jednim rodnom).

- Bilo koja diskusija u pogledu granica mora priznati i uključiti raznolikost koja postoji među mladim osobama s kojima radimo.

iv. **Smještaj / prijevoz / prehrana**

- Prijevoz (objašnjeno na strani 9)
- Brojnost zaposlenika/ca – brojnost mladih osoba (vidi zaštita zdravlja i sigurnost – poglavlje Nadzor) – Procjena rizika – Liderstvo
- Obitelj domaćini / smještaj tijekom studijskog putovanja

- Lista za izbor smještaja tijekom studijskog putovanja bit će sastavljena tako da obuhvaća smještaj koji je u skladu sa zakonskim zahtjevima i zahtjevima osiguranja

- v. **Svijest o pitanjima politike**
- Politike u okviru centara (npr. zaštita zdravlja i sigurnost, osiguranje od odgovornosti)
 - Jasna podjela politika između organizacija (partnera)
 - Kodeks prakse centra
 - Razgovarajte o pitanjima zaštite zdravlja i sigurnosti s mladima
- vi. **Specifični obrasci za pristanak / prateći program**
- Brojevi najbližih dežurnih službi za hitne slučajeve, npr. policija, hitna pomoć, socijalna služba
 - Jezik (praktična razmatranja)
 - Valuta (praktična razmatranja)
 - Klima (politička, društvena, vremenska)
 - Vjerski zahtjevi
 - Kontakt
- vii. **Kontrolna lista prije posjete**
- Razgovarajte o svom programu s centrom / instruktorima-icama / drugim korisnicima-cama
 - Obrasci za pristanak
 - Popis opreme
 - Popis imena sudionika/ca / kontakt podaci
 - Prva pomoć / dnevnik nezgoda / izvještaj
 - Plan za izvanredne situacije u hitnim slučajevima / kontakt osoba u hitnim slučajevima
 - Dopisivanje s roditeljima / skrbnicima/ama (kontakt podaci)
 - Potrebe grupe (zdravstvene, zahtjevi vezani za dobni raspon, vjerske, etičke, invaliditet)
 - Program
 - Sredstva (novac, osoblje, sitan novac)
 - Brojnost zaposlenika/ca – brojnost mladih ljudi
 - Program
 - Prijevoz
- viii. **Završetak / zatvaranje**
- Izvještaj o posjeti
 - Evaluacija s mladim osobama

PODSJETNIK ZA STUDIJSKA PUTOVANJA

Jeste li pažljivo prošli kroz preliminarni rad i planiranje?

Jeste li pažljivo prošli kroz suradnju?

STATUS



CENTAR

Jeste li održali orijentacijske sastanke s mladima?

Jeste li pažljivo prošli kroz organizaciju smještaja / prijevoza / prehrane?

Jeste li pažljivo prošli kroz paket obrazaca?

Jeste li pažljivo prošli kroz Kontrolnu listu prije posjete?

Jeste li osigurali sve detalje aranžmana putovanja, programa aktivnosti i smještaja za potrebe osiguranja?

INFORMACIJE O PROGRAMU ZA SUDIONIKE/CE

NAZIV PROJEKTA

Kontakt osobe:

Lokacija provedbe projekta:

Cilj projekta:

Očekivanja za mlade osobe koje sudjeluju u projektu:

Trajanje:

Praćenje i vrednovanje projekta:

OBRAZAC RAZLOGA ZA SUMNJU

Kada se ovaj obrazac popuni prosljedite ga **ODMAH** (u roku od 24 sata) sljedećoj odgovarajućoj / dostupnoj osobi, nadređenoj osobi ⇒ predsjedniku/ci ⇒ Izvršnom odboru ⇒ Upravnom odboru

Podaci o zaposleniku/ci

Ime i prezime:

Pozicija:

Detalji o mladoj osobi

Ime i prezime:

Adresa:

Datum rođenja :

Telefonski broj:

Naziv projekta / grupe:

Roditelj / skrbnik/ca:

Bilo koji drugi relevantni detalji:

Navedite detalje Vašeg "razloga za sumnju"

tj. zašto sumnjate na zlostavljanje? Kako ste došli do ove informacije? Šta je zapravo mlada osoba rekla i napravila? Sve druge relevantne informacije?

Je li potrebna bilo kakva medicinska pomoć? Navedite detalje.

Prema Vašem mišljenju, kakve je buduće mjere potrebno poduzeti?

Potpis

Datum

**Partnerska organizacija/zaposlenici/e Organizacije Status:M/
Vanjski suradnici/ce angažirani/e na Status:M/partnerskim
projektima**

**(Izabrati samo jedno od ponuđenog u naslovu prema specifičnoj situaciji, dijelove izjave koji su vam potrebne zadržati a druge obrisati)*

Ja _____ (Ime i prezime), kao predstavnik/ca
_____ (Organizacije Status:M ili partnerske
organizacije, vanjski/a suradnik/ca itd.) potvrđujem da sam pročitao/la Politiku o
zaštiti djece Organizacije Status:M i da razumijem vrijednosti, principe, standarde i
opisane procedure.

Izjavljujem da ću poštovati i primjenjivati procedure o zaštiti djece u svojem radu.

Također izjavljujem da nisam bio/bila pod bilo kakvom sumnjom ili istražnim
postupkom i da nisam nikad bio/bila osuđivan/na za kršenje zakona vezano za
zlostavljanje djece ili bilo koje neprikladno ponašanje prema djeci.

Mjesto/Datum

Ime i prezime:

Potpis: