

SAFEGUARDING POLICY

RUBIKON Centra

Zásady pro zajištění ochrany klientů



RUBIKON Centrum, z.ú.
Novákových 439/6, 180 00 Praha 8

Autorky dokumentu: Pavla Aschermannová, Kateřina Jirová, Lenka Ouředníčková, Jana Smiggels
Kavková, Lucie Streichsbierová

Místo a datum schválení dokumentu: Praha, 30. 4. 2021

Osoba zodpovědná za naplňování principů Safeguarding Policy: Kateřina Jirová, garantka pro
safeguarding

Obsah

1. Úvod	3
2. Rozsah safeguardingu	4
3. Legislativní rámec	4
4. Popis možných typů násilí a rizik	5
5. Nábor zaměstnanců	6
5.1 Nábor a nástup zaměstnanců na tréninková místa	7
6. Zaškolování a další vzdělávání zaměstnanců.....	8
7. Zajištění bezpečnosti zaměstnanců.....	10
8. Systém stížností	10
8.1 Podávání stížností.....	11
8.2 Vyřizování stížností	11
9. Struktura pro zajištění safeguardingu v RUBIKON Centru.....	13
9.1 Postup při vyřizování podnětů v oblasti dodržování hodnot organizace a role garanta safeguardingu	14
9.2 Postup při porušení pravidel Safeguarding Policy vůči zaměstnancům	16
10. Intimní vztahy mezi zaměstnanci a klienty.....	16
11. Média a PR ve vztahu ke klientům.....	16
12. Monitoring a evaluace safeguardingu.....	17
13. Zveřejnění Safeguarding Policy	18

1. Úvod

Vize RUBIKON Centra

Justiční systém a neziskový sektor vzájemně spolupracují a vytváří podmínky pro návrat napravených a motivovaných lidí z vězení do společnosti, která se nebojí dát jim druhou šanci.

RUBIKON Centrum pomáhá lidem překročit trestní minulost. Podporujeme je na jejich cestě zpátky do společnosti – v získání a udržení práce, v řešení dluhů a v odpovědnosti vůči sobě, rodině i okolí. Poskytuje jim profesionální služby a podporu ve věznicích i na svobodě. Vytváření bezpečného a podpůrného prostředí je pro nás zásadní. Zajištění ochrany klientů je proto zodpovědností celé organizace a všech jejích zaměstnanců a zaměstnankyň. RUBIKON Centrum důsledně odmítá jakékoliv formy zneužívání či násilí vůči svým klientům, a to jak ze strany svých zaměstnanců a dobrovolníků, tak i partnerů.

Naše činnost vychází z těchto hodnot (viz příloha 1: Etický kodex):

1. Rovný přístup a tolerance k odlišnostem
2. Respekt a otevřenost
3. Rozvoj potenciálu a bezpečné prostředí
4. Obnova narušených vztahů
5. Profesionalita
6. Učíme se ze zkušenosti lidí s trestní minulostí
7. Zodpovědnost a transparentnost
8. Partnerská spolupráce
9. Nulová tolerance k násilí

Každý člověk má právo žít důstojný život v prostředí zajišťujícím ochranu před jakýmkoliv násilím či zneužíváním. Pro vytvoření takového prostředí jsme ustanovili následující opatření:

- Zajišťujeme bezpečné prostředí, které našim klientům umožní rozvíjet svůj potenciál.
- Podporujeme klienty v osobní odpovědnosti za sebe a své okolí, včetně schopnosti vyhodnotit případná rizika a předcházet jim.
- Důsledně zajišťujeme ochranu klientů, jsme citliví na jakékoliv její porušení.
- Zajišťujeme vzdělávání všech našich zaměstnanců tak, aby dodržovali zásady pro zajištění ochrany klientů a věděli, jak se zachovat v případě jejich porušení. Zaměstnanci, kteří pracují přímo s klienty, jsou vyškolení v tom, jak rozpoznat signály, že klient čelí zneužívání či násilí, a jak v těchto případech postupovat.
- Máme systém, který umožňuje všem klientům i zaměstnancům podat stížnost v případě porušení zásad pro práci s klienty.
- Informujeme klienty o jejich právech, o zásadách spolupráce s RUBIKON Centrem včetně možnosti podat stížnost na jejich porušení.
- V případě porušení či nedodržování zásad pro zajištění ochrany klientů neprodleně sjednáme nápravu, a to včetně případných disciplinárních zásahů.
- Zajišťujeme bezpečné a podpůrné prostředí pro všechny své zaměstnance a zaměstnankyně.

- Pravidelně vyhodnocujeme naplňování zásad pro zajištění ochrany klientů.
- V případě potřeby spolupracujeme s dalšími institucemi a organizacemi pro zajištění ochrany a dalších potřeb klientů.

2. Rozsah safeguardingu

Pravidla se vztahují na všechny zaměstnance, stážisty a dobrovolníky RUBIKON Centra. Zaměstnanci procházejí vstupním a průběžným vzděláváním v této oblasti (viz kapitola 5 a 6). RUBIKON Centrum rovněž vyžaduje dodržování těchto zásad a hodnot ze strany svých partnerů a donorů. Jejich porušení tak může být důvodem pro ukončení spolupráce. Safeguarding policy je nedílnou součástí pracovních smluv, má formu interního předpisu, který podepisují všichni zaměstnanci.

3. Legislativní rámec

RUBIKON Centrum se ve své činnosti řídí relevantními předpisy a zákony České republiky a mezinárodními úmluvami. Jedná se především o následující:

- Ústava ČR včetně Listiny základních práv a svobod
- Antidiskriminační zákon
- Zákon o právech příslušníků národnostních menšin
- Trestní zákoník
- Zákon o výkonu trestu odnětí svobody a vazby
- Zákoník práce a Zákon o zaměstnanosti
- Úmluva OSN proti mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání
- Standardní minimální pravidla OSN pro zacházení s vězni
- Evropská vězeňská pravidla Rady Evropy
- Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod
- Mezinárodního pakt o občanských a politických právech

Vycházíme rovněž ze zásadních koncepcí a strategií, které v České republice vznikly pro řešení vybraných témat, bezprostředně souvisejících s činností RUBIKON Centra:

- Koncepce vězeňství do roku 2025 (koncepce schválena Vládou ČR dne 3. února 2016, usnesením č. 79, o Koncepci vězeňství do roku 2025),
- Koncepce rozvoje probace a mediace (koncepce schválena Vládou ČR dne 11. října 2017 usnesením č. 733),
- Akční plán Strategie boje proti sociálnímu vyloučení na období let 2016 až 2020 (usnesení vlády č. 1067 ze dne 28. listopadu 2016),

- Aktualizace Strategie politiky zaměstnanosti do roku 2020 v kontextu probíhajících změn na trhu práce (usnesení č. 41 z jednání vlády dne 31. ledna 2018),
- Koncepce boje proti extremismu v ČR na léta 2016 až 2020,
- Koncepce bydlení ČR do roku 2020 (usnesení vlády č. 673 ze dne 27. července 2016),
- Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020 (usnesení vlády č. 366 ze dne 21. května 2014),
- Koncepce sociálního bydlení ČR 2015–2025 (usnesení vlády č. 153 ze dne 12. března 2014),
- Strategie boje proti sociálnímu vyloučení na období 2016 až 2020 (usnesení vlády č. 134 ze dne 17. února 2016),
- Strategie politiky zaměstnanosti do roku 2020 (usnesení č. 835 ze dne 15. října 2014),
- Strategie prevence kriminality v ČR na léta 2016 až 2020 (usnesení vlády č. 66 ze dne 25. ledna 2016),
- Strategie pro práci Policie ČR ve vztahu k menšinám do roku 2020, schválena ministrem vnitra a 8. 1. 2021 prodloužena do konce roku 2021,
- Strategie romské integrace do roku 2020 (usnesení vlády č. 127 ze dne 23. února 2015),
- Strategie sociálního začleňování 2014–2020 (usnesení vlády č. 24 ze dne 8. ledna 2014).

4. Popis možných typů násilí a rizik

Rizika a formy zneužití a diskriminace, která jsou řešena v rámci Safeguarding Policy RUBIKON Centra:

- **Psychické nebo emocionální zneužívání** – jedná se především o zneužívání postavení nebo role v rámci struktury organizace a vztahů mezi zaměstnanci/stážisty/dobrovolníky a klienty ve formě ponižování, dehonestace, psychického nátlaku, manipulace nebo jinak nepřátelského chování. Dále sem patří zasahování do osobních záležitostí všech dotčených bez jejich souhlasu, využívání přístupu k osobním a citlivým informacím k nátlaku.
V případě zaměstnanců se může jednat o tlak či požadování porušování pravidel a práv daných zákoníkem práce a pracovním řádem RUBIKON Centra (např. plnění povinností nad rámec pracovní doby nebo v nevyhovujících podmínkách) nebo nepřiměřené a neodůvodněné vyžadování plnění instrukcí či pokynů nad rámec obvyklého standardu na dané pozici.
- **Fyzické týrání** – jakékoliv projevy fyzického násilí včetně zastrahování či vyhrožování fyzickým násilím.
- **Finanční nebo materiální zneužití** – jedná se především o zneužívání postavení nebo role v rámci struktury organizace a vztahů mezi zaměstnanci/stážisty/dobrovolníky a klienty pro svůj vlastní materiální prospěch, včetně přijímání darů či služeb u služeb a činností, které jsou zdarma.
V rámci služby poskytování materiální podpory (potravinová banka, hrazení nákladů na životní potřeby apod.) ze strany RUBIKON Centra se jedná o zneužívání v případě manipulativního jednání a podmiňování poskytnutí materiální pomoci podle jiných pravidel, než jsou stanovena pro tuto službu.
- **Zanedbávání** – nedostatečná péče a pozornost nebo nerovný přístup k zaměstnancům/dobrovolníkům/stážistům a klientům v rámci poskytování jakékoliv nemateriální či materiální podpory či služeb.

V oblasti práce s klienty se jedná o zanedbání, když pracovník neposkytuje službu v časovém rámci pro danou službu obvyklém, neposkytl klientovi klíčové informace nebo postupoval nesprávně či chybně a jmenovaná pochybení vedla k poškození zájmů klienta, kterým mohl pracovník v opačném případě zabránit.

- **Diskriminace** – znevýhodňování nebo nerovný přístup k zaměstnanci/stážistovi/studentovi a klientovi na základě etnické, náboženské nebo genderové příslušnosti nebo na základě jeho zdravotního či sociálního stavu.
- **Institucionální zneužívání** – jedná se o případy, kdy v rámci činností organizace, které se dotýkají zaměstnanců/dobrovolníků/stážistů a klientů, dochází k systematickému porušování pravidel Safeguarding Policy, a to na základě psaných i nepsaných (ustálených, pravidelně se opakujících) postupů. Jedná se především o případy, kdy má organizace možnost ne/poskytnout určitou materiální i nemateriální pomoc, služby, výhody nebo podporu nebo má nad dotčenými osobami fyzickou nebo jinou moc a toto postavení zneužívá.

5. Nábor zaměstnanců

Nábor zaměstnanců zaštiťuje vždy jejich budoucí liniový manažer (dále LM), který také během celého procesu od sestavení inzerátu až po osobní domluvu k nástupu jedná s ohledem na hodnoty vyplývající z etického kodexu, což pro něj v praxi znamená zejména dodržení těchto interních pravidel:

- Definuje, jaké lidi a pro jaké činnosti a úkoly potřebuje v rámci popisu práce, ze kterého se vychází při přípravě inzerátu, a současně zůstává otevřený jakýmkoliv odlišnostem a respektuje princip nediskriminace.
- Sestavuje inzerát a zajišťuje nábor s důrazem na „férovost“, kterou inspirujeme prostředím zaměstnavatelů i uchazečů o zaměstnání – zveřejnění konkrétního nástupního platu, nevyžadování čistého výpisu z evidence Rejstříku trestů apod.
- Dbá na to, aby inzeráty nebyly diskriminační (rasově, genderově atd.).
- Koordinuje celý proces náboru a výběru (příprava, organizace či vedení assessment centra / plánování a domluva pohovorů) se zajištěním dostatečné ochrany osobních údajů uchazečů a dodržování pravidel GDPR (např. sběr i archivace CV probíhá na základě domluvy s uchazečem), pocitu bezpečí uchazečů (např. AC či skupinové pohovory probíhají jen na základě souhlasu uchazečů).
- Vybírá životopisy, popř. dělá telefonický prescreening s důrazem na transparentnost a rovný přístup – kandidáti jsou informováni předem o nemožnosti adresné informace o ne/zařazení jejich CV do užšího výběru. A naopak, všichni kandidáti zařazení min. do telefonického prescreeningu mají možnost získat adresnou zpětnou vazbu a informaci o konkrétních důvodech pro jejich nepostoupení do dalších kol náboru.
- Osobně a aktivně se účastní výběrového řízení a vede pohovory s kandidáty, aby se vzájemně poznali, a co možná nejotevřeněji prezentuje nabízenou pozici, včetně s ní souvisejících okolností – představení stylu liniového vedení v rámci organizační struktury týmů RUBIKON Centra, hodnoty a zásady pracovního a týmového prostředí apod.
- Ověřuje reference u finálního kandidáta jen na základě souhlasu kandidáta a po otevřené diskuzi ohledně průběhu předání referencí se zajištěním pocitu bezpečí kandidáta a neohrožení jeho současných pracovních vztahů.

- Aktivně se podílí na přípravě nástupu zaměstnance a nejpozději v tento moment s ním otevírá téma hodnot a principů RUBIKON Centra.
- Zaškoluje nového zaměstnance a nastavuje mu cíle na zkušební dobu. Součástí zapracování je tzv. „souznění s firemní kulturou“, jejímž obsahem je široká škála témat z oblasti safeguardingu, kterou musí nový zaměstnanec nejdéle do konce zkušební doby poznat a přijmout jako předpoklad pro své další setrvání v RUBIKON Centru.

5.1 Nábor a nástup zaměstnanců na tréninková místa

Výběrové řízení na tréninková místa¹ (dále TM) vede vedoucí TM. Podklady, tj. CV a hodnocení kandidáta od odborného poradce, který klienta doporučuje na TM. Od tohoto momentu nábor probíhá obdobně (viz výše) se zohledněním aspektů kandidáta s trestní minulostí a účelu tréninkového místa, což pro vedoucího TM v praxi znamená zejména dodržení těchto interních pravidel:

- Definuje, jaké lidi a pro jaké minimální činnosti a úkoly může na TM přijmout – v rámci popisu práce, ze kterého se vychází při přípravě inzerátu (ten vytipovaným klientům s potřebou TM představuje jejich odborný poradce). Současně zůstává otevřený jakýmkoliv odlišnostem, respektuje princip nediskriminace a možnosti využití tzv. přenositelných kompetencí jako dalšího zdroje pro úpravu popisu práce
- Sestavuje inzerát a zajišťuje jeho šíření s důrazem na „férovost“, kterou inspirujeme prostředím zaměstnavatelů i uchazečů o zaměstnání – zveřejnění konkrétního nástupního platu, nevyžadování čistého výpisu z evidence Rejstříku trestů apod.
- Koordinuje celý proces náboru a výběru (plánuje a domlouvá pohovory) spolu s poradcem klienta, který zůstává v roli case managera a pomáhá se zajištěním dostatečné ochrany osobních a citlivých údajů uchazečů (např. sběr i archivace CV probíhá na základě domluvy s uchazečem), pocitu bezpečí uchazečů (např. skupinové pohovory probíhají zcela výjimečně a jen na základě souhlasu uchazečů).
- Záměrně se osobně aktivně účastní výběrového řízení a vede pohovory s kandidáty, aby se vzájemně poznali, a co možná nejotevřenější prezentuje nabízeného tréninkového místa, včetně s ní souvisejících okolností – představení stylu vedení v rámci tréninkového místa, oddělení role vedoucího TM a poradce, pracovního a týmového prostředí s důrazem na otevření tématu společného pracoviště s dalšími klienty a možností ošetření rizik s tím spojených apod.
- Vybírá životopisy, popř. dělá telefonický prescreening s důrazem na transparentnost a rovný přístup – kandidáti jsou současně klienty, a proto jsou již při ne/zařazení jejich CV do užšího výběru všichni informováni o možnosti získání adresné zpětné vazby a konkrétních důvodů pro jejich nepostoupení do dalších kol náboru,
- Ověřuje (nikoliv osobně – prostřednictvím poradce) reference u finálního kandidáta jen na základě souhlasu kandidáta a po otevřené diskuzi ohledně průběhu předání referencí se zajištěním pocitu bezpečí kandidáta a neohrožení jeho práva na nesdílení informace o jeho spolupráci s RUBIKON Centrem s kýmkoliv dalším, vyjma subjektů daných zákonem (Policie ČR, PMS, soudy apod.)

¹ Tréninková místa jsou nástrojem pro nábivku měkkých i tvrdých pracovních dovedností, které jsou potřebné pro udržitelný vstup na volný trh práce. Mohou být součástí systému tzv. dostupného zaměstnání, ve kterém klient prochází například od šicí dílny ve věznici přes 6měsíční tréninkové místo po propuštění (realizace přímo v RUBIKON Centru – např. na zahradě přidruženého komunitního centra či u jiného spolupracujícího zaměstnavatele) až do nástupu na volný trh práce.

- Aktivně se podílí na přípravě nástupu a nejdéle v tento moment spolu s poradcem otvírá s kandidátem téma hodnot a principů RUBIKON Centra se zvláštním zřetelem na kandidátovy potřeby, vyplývající z jeho vlastního sociálního znevýhodnění, a současně i případné ohrožení v prostředí běžného zaměstnání a prostředí s kumulací obdobné cílové skupiny, z jaké je on sám.
- Po přijetí zaměstnance/klienta na tréninkové místo dochází ke skrytí jeho záznamů v databázi RUBIKON CENTRA tak, aby byla chráněna citlivá data o předchozí spolupráci klienta a odborným poradcem. Za skrytí dat odpovídá poradce. Klient nastupující na TM je o tomto informován, včetně faktu, že o charakteru jeho TM má informace pouze LM a příslušný odborný poradce.
- V průběhu zkušební doby probíhají pravidelné schůzky mezi zaměstnancem na TM, jeho liniovým manažerem a odborným poradcem. Na schůzkách dochází k hodnocení pracovního tréninku a k plánování dalšího postupu. Pracovník na TM zde má možnost předat zpětnou vazbu, jak mu pracovní trénink vyhovuje; k jejímu předání je aktivně vybízen.

6. Zaškolení a další vzdělávání zaměstnanců

Zaškolení pro výkon práce vyplývající z pozice spolu s dalším onboardingem nastavuje u každého nového zaměstnance jeho liniový manažer pomocí standardizovaného formuláře Cíle na zkušební dobu a plán zaškolení. Tyto cíle a plán společně LM a zaměstnanec během zkušební doby pravidelně (min. 1x měsíčně) reflektují, aktualizují a vyhodnocují pomocí konstruktivní zpětné vazby. S koncem zkušební doby je společné zhodnocení tohoto plánu stěžejním milníkem pro domluvu o ne/pokračování v pracovním poměru, příp. o změně pracovní pozice. Možnost změny pracovní pozice stejně jako styl vedení hodnocení plánu vychází z principu uplatňování individuálního přístupu ke všem zaměstnancům, kdy hledáme prostor pro využití jejich osobnostních i profesních schopností a předpokladů. Věříme v hodnotu týmové spolupráce a společného učení.

Obsah plánu zmíněného výše se skládá jednak z části specifické (tj. vyplývající z náplně práce a pracovních zkušeností/vzdělání zaměstnance), ale také z univerzálního onboardingu, který je součástí zaškolení do všech pozic v RUBIKON Centru.

Univerzální onboarding v RUBIKON Centru obsahuje min. provedení po pracovišti spolu s LM a seznámení s kolegy (spolu s podporou při seznamování a nastavení domluvy k oslovování/tykání s jednotlivými kolegy) a následující workshopy či jiné formy seznámení s tématy:

1. Bezpečnost práce
2. Workshop „Seznamte se s RC“ (historie, strategie a organizační struktura RUBIKON Centra)
3. Workshop Safeguarding Policy (úvod do SG Policy, etický kodex, firemní kultura, principy a hodnoty při práci s klienty)
4. Úvod do práce s databází Salesforce (práce s evidencí a evaluací dat z poradenství pro klienty)
5. Seznámení s Manuálem pro zaměstnance (interní směrnice, pravidla pro docházku...)

Všechny odborné pozice spadající pod oddělení Poradenství pro klienty mají jako součást univerzálního onboardingu také další části:

1. Workshop Klient s trestní minulostí (seznámení s tzv. ekosystémem klienta s trestní minulostí – nejčastější možná síť aktérů kolem klienta a jeho zdrojů i potřeb)
2. Workshop Poradenství pro klienty v RUBIKON Centru (seznámení se strategií Poradenství pro klienty v RC, obsahem témat a postupů v rámci odborného poradenství, stylem práce s klienty v RC se zaměřením na „poradenství očima klienta“, case management a hledání zdrojů motivace klienta pro udržitelnou životní změnu)
3. Workshop práce ve věznici (seznámení se s principy práce RC ve VTOS včetně upozornění na specifika vězeňského prostředí a rizik, kterým zde mohou být klienti vystaveni; seznámení se s rolí odborných pracovníků ve věznicích, probrání bezpečnostních pravidel, která platí při návštěvách věznic, seznámení se s dokumenty, které se vězeňství týkají, a to jak externích – zákonné úpravy, koncepce vězeňství, tak interních – principy spolupráce s klienty ve VTOS, bezpečnostní pravidla, atd.)
4. Workshop finanční gramotnost (seznámení se strategií Programů pro řešení dluhů v RUBIKON Centru, obsahem témat a postupů v rámci dluhového poradenství)
5. Workshop Pracovní agentura RUBIKON (seznámení se strategií Programů pro zaměstnanost v RUBIKON Centru, obsahem témat a postupů v rámci pracovního poradenství včetně měkkých témat jako „jak být férovým zaměstnavatelem a jít příkladem v prostředí volného trhu práce“ či „bezpečné předávání citlivých témat klienta směrem k potenciálnímu zaměstnavateli“)
6. Náslechy u konzultací mezi poradci a klienty na pobočkách i ve věznicích, stínování vytipovaných kolegů z týmu či jiných týmů, rotování po týmech.
7. Workshop Projekty (představení systému výzev a financování ESF, aktuální projekty v poradenství pro klienty)

Délka fáze onboardingu se liší dle výše odbornosti pozice. Další fází je průběžný rozvoj zaměstnance, který probíhá jako:

1. Samostudium – rozsah je dán pozicí a odborností, minimum není nijak stanoveno a souvisí s bodem 2).
2. Práce se zpětnou vazbou a na ni navazující individuální i týmový rozvoj – zaměstnanci procházejí min. 1x ročně tzv. hodnocením, jehož součástí je i rozvojový plán a předání zpětné vazby k vnímaným potřebám i zdrojům dalšího rozvoje od liniového manažera (viz obrázek níže). Se zpětnou vazbou (za účelem rozvoje jednotlivých zaměstnanců ale i celého RC) pracují LM i teamleadeři kontinuálně při všech týmových schůzkách i individuálních konzultacích a prostředí RC je nakloněno konceptu tzv. učící se organizace.

Hlavní principy rozvoje v RUBIKON Centru:

- LM řídí a podporuje rozvoj lidí ve svém týmu
- zodpovědnost za rozvoj je na každém zaměstnanci
- rozvoj je z cca **70 %** při práci, z **20 %** s někým, z **10 %** v rámci kurzů a samostudia

7. Zajištění bezpečnosti zaměstnanců

Bezpečí na pobočkách je stěžejní téma již při náboru manažera pobočky během osobních pohovorů. Jdeme individualizovanou cestou, kde „nic není špatné“, a bezpečnost na pobočkách je zajištěna dle potřeb jejich jednotlivých pracovníků s tím, že minimum bezpečí platí vždy a všude, tj:

- Poradce nikdy není na pobočce s klientem sám.
- Poradce má právo odmítnout/předat klienta, se kterým se necítí bezpečně či komfortně.
- Poradce nesedí v místnosti s klientem nikdy tak, aby vchodové dveře byly za zády klienta.
- Poradce má vždy u sebe pracovní telefon.
- Na všech pobočkách je s klienty komunikován zákaz vnášení zbraní do prostor RC.

8. Systém stížností

Stížnost je podání nebo sdělení, které někdo podá veřejnoprávní nebo soukromoprávní osobě nebo orgánu, pokud je předmětem nějaký nedostatek, nesprávné jednání nebo nečinnost adresáta nebo osoby, vůči níž má adresát nějakou pravomoc nebo odpovědnost, zejména nemá-li takové podání podle zvláštních právních předpisů jiný název.

RUBIKON Centrum má vytvořenu směrnici s daným postupem pro vyřizování stížností v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb. (Správní řád), viz příloha 2: Směrnice pro vyřizování stížností.

Směrnice upravuje, kdo je oprávněn stížnost podat, jakým způsobem lze stížnost podat a jaký je postup během přijetí a vyřizování stížnosti.

Proč to děláme?

Všichni pracovníci RUBIKON Centra se zavázali dodržovat Etický kodex organizace. Přesto se může stát, že v práci s klienty dojde k pochybení. Nejde nám o to chyby nedělat nebo se tvářit, že se to nemůže stát. Také není cílem někoho exemplárně potrestat, a tím ostatní strašit. Cílem je učit se z chyb. Aby to bylo možné, potřebujeme se o nich dozvědět.

Podání stížnosti nesmí způsobit újmu osobě, která ji podala, nebo klientovi, jehož se stížnost týká.

O projednaných stížnostech je ředitelka povinna informovat správní radu organizace nejpozději jednou ročně na jejím zasedání.

Při zahájení spolupráce s klientem je pracovník RC povinen informovat klienta o možnosti podání stížnosti na poskytovanou službu – formulář je k dispozici v klientských místnostech, na vyžádání u pracovníků RC a na webových stránkách organizace.

Co je stížnost?

Pokud klient nebo někdo další, koho se poskytování služeb RC dotýká, označí své sdělení či podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je její obsah jakýkoliv. Stížnost se může týkat jak kvality poskytované služby, tak i pracovníků RC. Stížnost neopravňuje pracovníky k udělení jakýchkoli sankcí v neprospěch klienta.

Co je anonymní stížnost?

Anonymní stížností se rozumí stížnost, která neobsahuje údaje podstatné pro identifikaci osoby stěžovatele (tj. jméno, příjmení, adresu), tzn., že stěžovatel je neznámý. Za anonymní stížnost se považuje také stížnost, u které je dodatečně zjištěno, že došlo k uvedení neexistující adresy, popř. došlo ke zneužití jména a adresy jiné osoby.

8.1 Podávání stížností

Stížnost je možné:

- podat písemně na vytištěném formuláři nebo formou vlastního dopisu, kde stěžovatel vlastními slovy popíše stav, na který si stěžuje,
- zaslat elektronickou poštou, datovou schránkou,
- osobně doručit a/nebo ji ústně předat přítomnému pracovníkovi, který ji pomůže sepsat do protokolu.

Klienti jsou informováni (ústně během první schůzky s pracovníkem RC) o možnosti podat stížnost. Je jim předán návod, jakou formou lze stížnost podat, jsou informováni o tom, že si mohou k vyřizování stížnosti přizvat nezávislého zástupce či blízkou osobu.

Kdo podává stížnost: Stížnosti mohou podávat klienti a též další osoby, které jsou v případě zainteresovány.

Jakým způsobem lze stížnost podat: Stížnost může být podána ústně nebo písemně. Stížnost lze podat rovněž prostřednictvím webových stránek www.rubikoncentrum.cz

Jak se stížnost přijímá: K přijetí ústní stížnosti je oprávněn jakýkoli pracovník RC, nejlépe v přítomnosti dalšího pracovníka, je-li přítomen. Pracovník předá stížnost ředitelce RC nebo ředitelce poradenství pro klienty a ta ji zapíše do formuláře „Stížnost“.

Archivace stížností: Formuláře „Stížnost“ jsou číslovány a ukládány do složky „Stížnosti“.

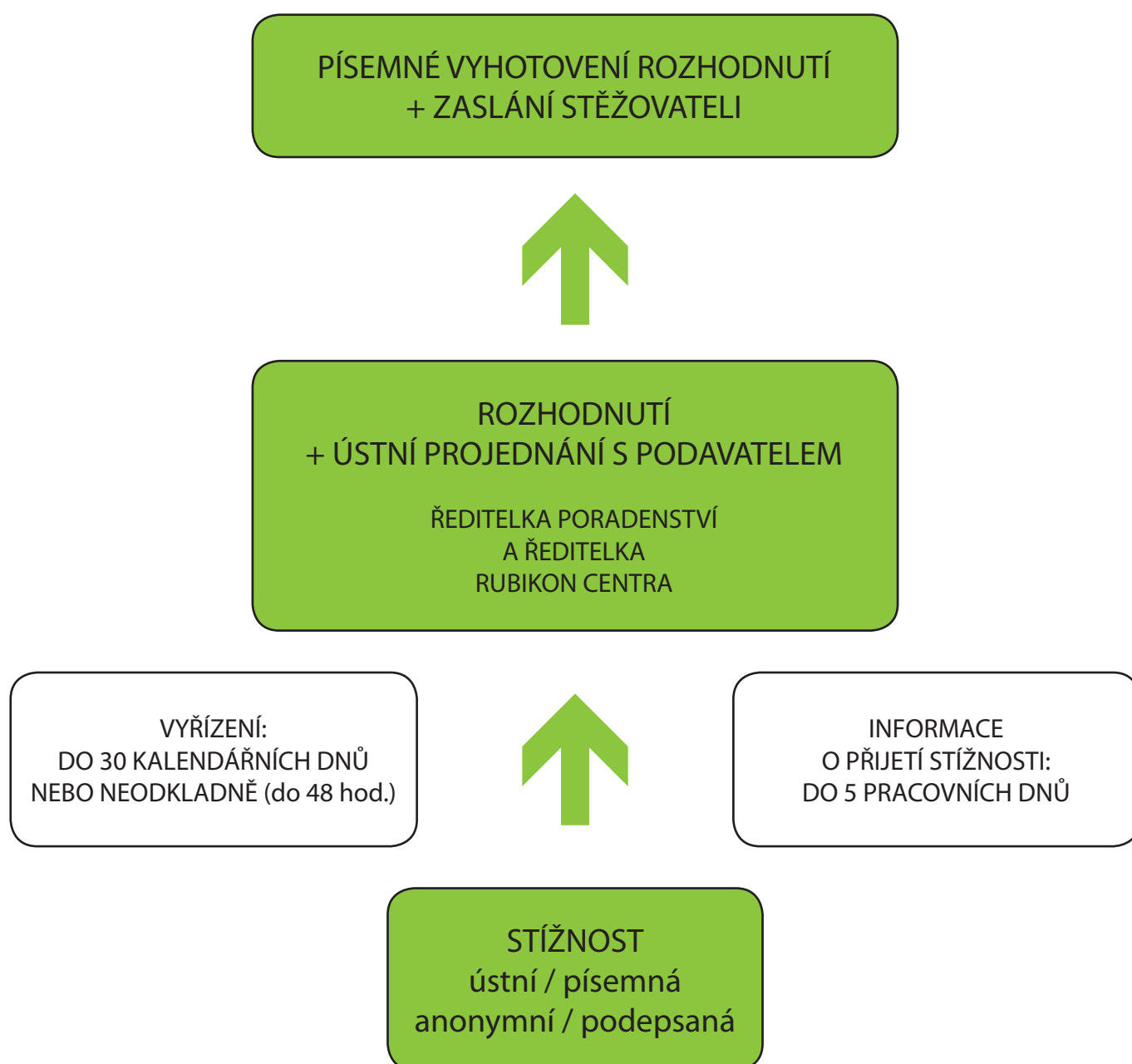
8.2 Vyřizování stížností

Jak se stížnost vyřizuje: Povinností ředitelky a ředitelky poradenství pro klienty RC je každou stížnost projednat a vyřídit, v případech oprávněných stížností pak také sjednat nápravu. Vyřizování stížnosti je oprávněn účastnit se klient, případně jeho zástupce, kterého si může klient zvolit, dále pracovník, který provádí kontrolu a nápravná opatření. Konfrontace je brána jako krajní prostředek, pokud s ní obě strany souhlasí. Požádá-li o to klient, je třeba zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti. Stížnost nevyřizuje pracovník, jehož se stížnost týká.

Do kdy se stížnost vyřídí a co její vyřízení obsahuje: Každá osoba, která je v podané stížnosti identifikována, má právo být informována o obdržení informací do 5 pracovních dnů. Stížnost je vyřízena ve lhůtě do 30 dnů nebo neodkladně (nejpozději do 48 hodin) v případech, kdy by časové hledisko způsobilo újmu nebo poškození zájmů stěžovatele. V tomto případě mohou být také ředitelky zastoupeny (např. v době dovolené) svými zástupci.

O vyřízení stížnosti je vypracováno písemné rozhodnutí. Každá evidovaná stížnost obsahuje datum přijetí, datum vyřízení stížnosti, přijatá opatření k nápravě, přijatá preventivní opatření, jméno člověka, který stížnost přijal, jméno osoby, která stížnost vyřizovala a výsledek šetření oprávněnosti či neoprávněnosti stížnosti. Toto písemné rozhodnutí je vždy zasláno stěžovateli.

Co se děje dále: Všechny stížnosti jsou projednány ústně se stěžovatelem, je také předána vypracovaná zpráva/rozhodnutí o vyřízení stížnosti. Pokud je stížnost shledána oprávněnou, je sjednána okamžitá náprava, klientovi se omluví pracovník, jehož se stížnost týká a ředitelka, popř. vedoucí služeb RC.



9. Struktura pro zajištění safeguardingu v RUBIKON Centru

Safeguarding je průřezové téma, které má vliv na většinu procesů v rámci života RUBIKON Centra. Výchozími dokumenty pro uplatňování této agendy v organizaci jsou:

- Etický kodex
- Manuál zaměstnance
- Pravidla spolupráce s klienty – ve výkonu trestu odnětí svobody/na svobodě
- Odkaz na dokumentaci k bezpečnosti práce
- Směrnice pro vyřizování stížností
- Souhlas s poskytnutím osobních údajů a využitím audiovizuálního materiálu

Pro zajištění bezpečného prostředí a péči o hodnoty v RUBIKON Centru jsou v organizaci nastavené postupy a určeny zodpovědné osoby za tuto agendu:

A) Směrem ke klientům:

Zodpovědná osoba: ředitelka poradenství pro klienty, dále viz předchozí kapitola Systém stížností

B) Směrem k zaměstnancům, partnerům, stážistům/dobrovolníkům:

Zodpovědná osoba: garant pro oblast safeguardingu – dodržování hodnot, zneužívání a diskriminace.

Zodpovědná osoba za bezpečnost práce – zaměstnanci: vedoucí provozu.

Současně všichni zaměstnanci organizace mají jako součást náplně práce vzhledem ke své pozici povinnost upozorňovat a být citliví na všechny projevy porušování hodnot organizace, zneužívání nebo diskriminace. Vedoucí jednotlivých týmů jsou zodpovědní za nastavování procesů a sladování práce svých týmů v souladu s kulturou a hodnotami organizace.

Tyto osoby mají dostatečné pravomoci a kompetence:

- navrhovat a po schválení řízením organizace implementovat postupy pro ochranu bezpečí a hodnot organizace,
- řešit podněty všech dotčených osob,
- navrhovat řešení pro konkrétní případy,
- chránit dotčené osoby v případě, že je potřeba, aby jejich anonymita byla zachována, aby nedošlo k dalšímu zvyšování rizika zneužívání nebo diskriminace.

Garant pro safeguarding svou roli vykonává nezávisle na hierarchii a struktuře organizačního řízení, tak aby měl zajištěnou nezávislost a možnost ochrany dotčených osob bez střetu zájmů.

Současně jsou pracovníci zastávající tyto role součástí širšího týmu řízení, tak aby měli přístup k informacím o plánování a rozhodování v celé organizaci a mohli účinně prosazovat rozhodnutí týkající se Safeguarding Policy v organizaci, případně připomínkovat a ovlivňovat další procesy a návrhy, které budou mít na bezpečí a ochranu hodnot v organizaci vliv.

Širší tým řízení vykonává svou roli především formou porad tohoto týmu, což je prostor, kde je možné projednávat a rozhodovat o změnách v struktuře ochrany bezpečí a hodnot organizace na podnět kohokoliv z tohoto týmu. V případech, kdy je to vhodné a není to v rozporu se zachováním bezpečí dotčených osob, se zde také projednávají případy zneužívání či diskriminace nebo systémového porušování hodnot v rámci procesů v organizaci.

Popis jednotlivých pozic v rámci struktury safeguardingu – předpoklady a role v organizaci:

Ředitelka poradenství: jedná se o odbornou pozici zastávanou zaměstnancem, který je svým vzděláním a praxí připravený k metodickému a manažerskému vedení týmu poradců RUBIKON Centra. Jeho zodpovědností je především zajišťovat kvalitu poskytovaných služeb, což obsahuje také dodržování bezpečí a etických pravidel. Ze své pozice má pravomoc nastavovat a zavádět procesy, které podporují bezpečné a etické prostředí, a předcházet případům jejich porušování. Má personální pravomoci (je nadřízeným) vůči poradcům nebo vedoucím jednotlivých poboček, má tedy pravomoc rozhodovat v oblasti procesních i personálních postihů či změn v případech porušování Safeguarding Policy v organizaci v rámci práce s klienty.

Tým širšího řízení: je poradní skupina manažerů a odborníků, kteří zastupují všechna oddělení činnosti organizace. Jejich činnost vychází z firemní kultury organizace jako celku – podpora demokratického a zodpovědného řízení procesů, dialogu a hledání nejlepšího řešení formou konsenzu. Členy týmu jsou zkušení pracovníci s vysokou znalostí jak problematiky, tak fungování organizace, a proto mají dostatečnou erudici pro rozhodování i v rámci procesů v Safeguarding Policy. Současně se jedná o liniové manažery a vedoucí jednotlivých oddělení a jejich informovanost a zodpovědnost za řízení dalších pracovníků zajišťuje aplikaci hodnot, pravidel a procesů Safeguarding Policy do všech částí struktury organizace.

Vedoucí provozu: má zkušenosti z oblasti HR procesů a má pravomoci a zkušenosti k jednotnému a správnému zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v rámci celé organizace. Současně se jedná o členku užšího řízení organizace, proto má pravomoc k rozhodování a kontrole pravidel v této oblasti.

Garant safeguardingu: roli zastává pracovník, který je součástí týmu širšího řízení, má současně víceletou praxi v organizaci, což zajišťuje znalost firemní kultury, struktury a hodnot a má odbornou kvalifikaci v rámci oblasti působení organizace. Díky této kombinaci má dostatečnou pravomoc a přístup k informacím i rozhodovacím procesům, aby mohl efektivně nastavovat a ovlivňovat procesy v organizaci a řešit jednotlivé případy a podněty.

9.1 Postup při vyřizování podnětů v oblasti dodržování hodnot organizace a role garanta safeguardingu

Každý zaměstnanec, dobrovolník nebo stážista má možnost upozorňovat na nedostatky v rámci procesů v organizaci nebo na jednotlivé případy porušování etického kodexu nebo řešit situaci, pokud se on sám nebo někdo další stal obětí zneužívání či diskriminace v rámci činnosti organizace.

S těmito podněty má možnost se obrátit na osobu ombudsmana/garanta safeguardingu:

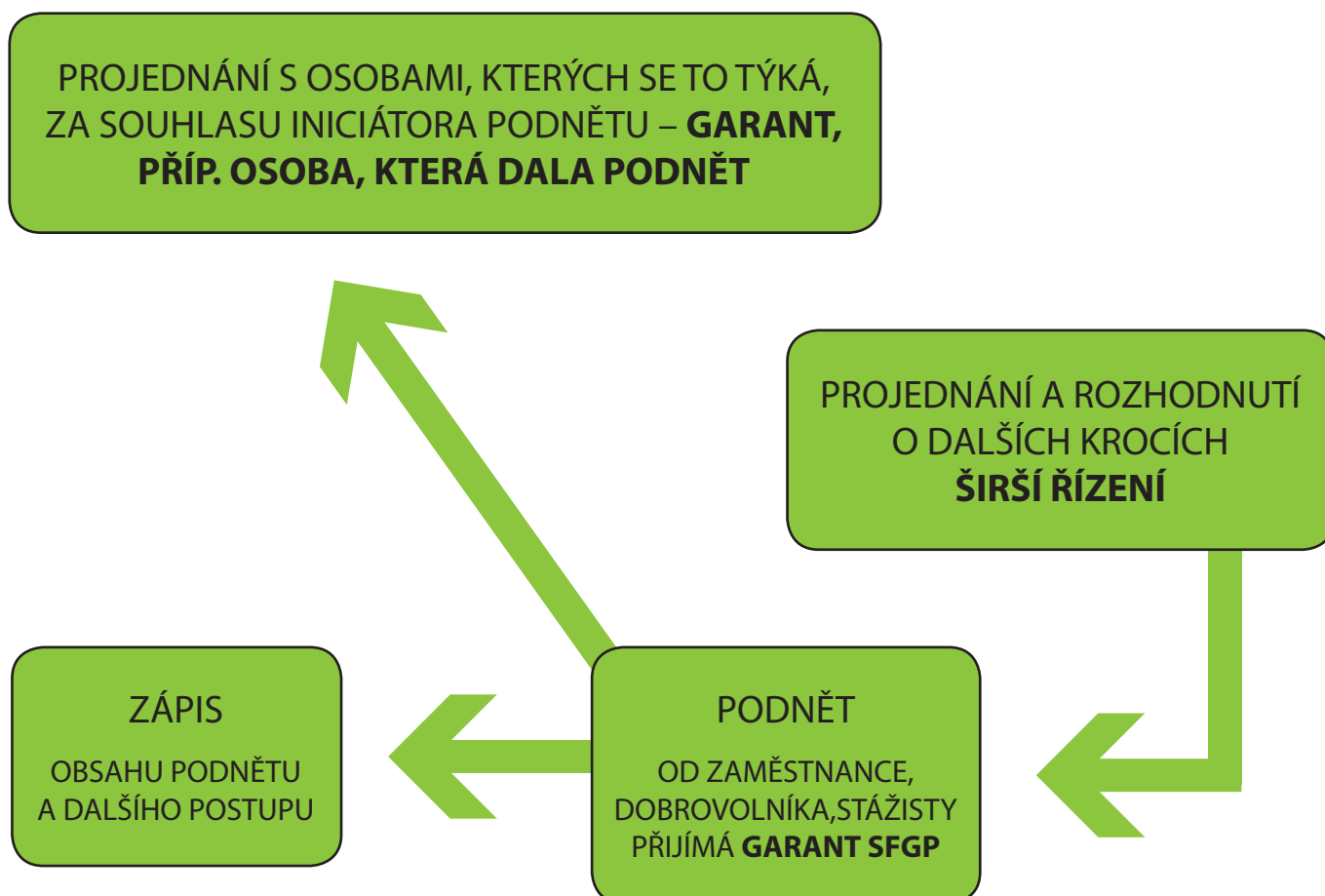
A) Přímě – osobně, telefonicky nebo e-mailem.

Při přímém oslovení je na požádání zajištěno nezveřejnění informace, kdo podnět podal. Postup při řešení podnětů a případů zneužívání nebo diskriminace ombudsmanem/garantem:

1. Bezodkladné projednání s osobou, která podnět dala.
2. Domluva na dalším postupu – návrh řešení podle charakteru daného podnětu včetně domluvy, kdo další bude o dané situaci informován, jaké budou další kroky k ochraně bezpečí dané osoby či osob v případě zneužívání a diskriminace.
3. Zápis shrnující oba kroky, předání zápisu osobě, která podnět dala, ke schválení (zápisy jsou v případě požadavku nezveřejňování k dispozici pouze ombudsmanovi/garantovi a dané osobě).
4. Informování či projednání dané situace či podnětu s dalšími pracovníky podle domluvy s osobou, která podnět podala, případně podnět pro poradu širšího řízení v relevantních případech (změna procesů řízení, změna celoorganizačních dokumentů apod.).
5. Monitoring, zda došlo k nápravě situace nebo k ukončení nežádoucí situace (např. diskriminace apod.).
6. Informování užšího řízení organizace v případech, které vyžaduje platná legislativa ČR (ohlašovací povinnost v případě trestných činů).

B) Nepřímo – formou anonymního podnětu prostřednictvím schránky pro tyto podněty umístěné v centrále organizace společně se schránou pro podněty ze strany klientů. Tyto podněty řeší garant podle jejich charakteru v rámci porady širšího řízení, a to návrhem na změnu dokumentace nebo postupu pro řešení konkrétní situace.

Schéma projednání podnětů v oblasti dodržování hodnot organizace:



9.2 Postup při porušení pravidel Safeguarding Policy vůči zaměstnancům

1. Pokud se jedná o první případ u daného zaměstnance, řeší toto pochybení domluvou a plánem nápravy (změna postoje/chování, náprava směrem k dotčeným osobám např. omluva, vyrovnání škody apod.)
2. Pokud se jedná o opakované jednání, řeší se pochybení v rámci pracovně právního vztahu výtkou, která může být opakovaná a následně může vést k ukončení zaměstnaneckého poměru.
3. V případě závažného pochybení (fyzické násilí, materiální a jiné zneužívání osob, trestná činnost apod.) paralelně probíhá řešení případu v právní rovině (trestní oznámení, žaloba apod.).

Zodpovědnou osobou v takových případech je liniový manažer daného pracovníka, který jedná na základě výsledku šetření, posouzení a rozhodnutí širšího řízení nebo řízení organizace.

10. Intimní vztahy mezi zaměstnanci a klienty

Zaměstnanci organizace mají zakázáno navazovat intimní vztahy s klienty, kteří aktuálně spolupracují s organizací v rámci poskytovaných služeb. Pokud k těmto vztahům mimo pracoviště dojde, jedná se o porušení pracovního řádu a bude se řešit v rámci pracovně-právních postupů.

Dále není vhodné, aby intimní vztahy byly mezi kolegy v jednom týmu a mezi nadřízeným a podřízeným. V tomto případě lze situaci řešit formou změny pracovní pozice či domluvou na změně pracovní náplně, tak aby nedocházelo ke střetu zájmů.

V rámci tréninkových míst, kdy je daný klient současně zaměstnancem organizace, platí zákaz intimních vztahů i nadále pro odborné pracovníky (zejména poradce), kteří s klientem aktuálně spolupracují v rámci poskytovaných služeb. Pro další vztahy platí stejná pravidla jako pro ostatní zaměstnance organizace.

11. Média a PR ve vztahu ke klientům

V rámci propagačních materiálů a dalších mediálních výstupů vždy dodržujeme zákonná ustanovení týkající se ochrany osobních a citlivých údajů. Pokud pro vlastní PR aktivity nebo ve spolupráci s jinými médii či institucemi chceme využít fotografie, záznamy (video či audiovizuální) nebo osobní či citlivé údaje klientů (např. v písemné podobě), klient vždy musí dát k tomuto využití písemný souhlas, který přesně definuje, jaké informace a jakým způsobem mohou být o něm zveřejněny.

Pro zachování maximální ochrany soukromí a bezpečí klientů se snažíme o možnost autorizace sdělení, citací či jiných výstupů, které obsahují osobní a citlivé údaje klientů.

12. Monitoring a evaluace safeguardingu

Tým RUBIKON Centra se věnoval zjišťování rizik od samého počátku práce na Safeguarding Policy. První analýza proběhla v rámci úvodního semináře, kterého se zúčastnili zástupci všech pozic týmu organizace. Jako oblast s vysokou mírou rizika znevýhodnění či ohrožení byla určena oblast tréninkových míst, kontaktu poradců s klienty ve věznici a zajištění bezpečí na pobočkách. Na základě tohoto vstupního monitoringu byl zahájen proces analýzy osvědčených postupů, které jsou v organizaci již nastaveny, a dopracování postupů a opatření, které chyběly nebo nebyly dostatečné. Do procesu byli opět zapojeni zaměstnanci, kterých se daná oblast týká, zástupci managementu organizace a zástupci potenciálně ohrožených skupin (vč. klientů).

Další kolo monitoringu rizik proběhlo v rámci celoorganizační porady v dubnu 2020, kdy v rámci práce skupin zaměstnanci sami volili témata, kterým je podle jejich názoru potřeba v rámci Safeguarding Policy věnovat pozornost, a prověřovali, zda již nastavené procesy dostatečně vytvářejí rámec a vodítko pro jejich řešení.

Nastavení procesů a monitoring témat Safeguarding Policy byl dále v srpnu 2020 projednán s kolegou Kevinem Barrym, který má specifické znalosti z oblasti probace a vězeňství, působí jako externí expert pro safeguarding a spolupracuje např. s církvemi a sportovními kluby.

V rámci tohoto jednání vyplynulo další specifické téma pro RUBIKON Centrum, a to pravidla pro požadování výpisu z evidence Rejstříku trestů při náboru nových zaměstnanců (doposud nebyl výpis požadován, informace o trestní minulosti byla známa pouze u klientů na tréninkových místech). Tato otázka je v současné době diskutována a připravuje se její řešení.

Management RUBIKON Centra a garant safeguardingu pravidelně monitorují a písemně evidují témata a projednávané podněty. Každých šest měsíců projednává garant safeguardingu řešené podněty s managementem organizace (tým širšího řízení) a poskytuje informaci o skutečnostech, které z přehledu i srovnání s přehledy z minulého období vyplývají.

Monitoring dodržování hodnot, identifikaci rizik a možností realizují všichni vedoucí pracovníci v rámci svých kompetencí v rámci vedení týmů a líniového řízení.

Zvláštní pozornost monitoringu věnují zodpovědní pracovníci (viz kapitola 6), kteří podávají zprávu o svých zjištěních při poradách širšího řízení organizace. Tito pracovníci postupují proaktivně, a to především touto formou:

- připomínkováním a navrhováním změn v písemných dokumentech/pravidlech/manuálech apod. organizace, které se tématu safeguardingu dotýkají,
- zodpovědností za zaškolování a informování všech zaměstnanců o procesech v případě změn (viz kapitola 6),
- namátkovým dotazováním, intervizí procesů formou rozhovorů, účasti na poradách jednotlivých týmů, kontrolou písemných výstupů apod.

Evaluace probíhá strukturovaným a plánovaným monitoringem formou dotazníkového šetření min. dvakrát ročně nebo formou práce ve skupinách v rámci celoorganizační porady RUBIKON Centra.

13. Zveřejnění Safeguarding Policy

Dokument Safeguarding Policy byl zveřejněn na webových stránkách organizace. Dále byl rozeslán všem zaměstnancům v elektronické podobě. Formálně ho také schválila správní rada organizace. Je k dispozici v českém a anglickém jazyce. O vzniku Safeguarding Policy budeme rovněž informovat ve Výroční zprávě za rok 2020, která je určena především donorům a partnerům organizace.

Klienti jsou o možnosti využít systém stížností informováni vždy na první schůzce. Tato informace je obsažena i v tištěných Pravidlech spolupráce, které obdrží písemně.

Příloha 1: Etický kodex

Příloha 2: Směrnice pro vyřizování stížností