

Polityka ochrony małoletnich w Miejskiej Bibliotece Publicznej w Mysłowicach

Miejska Biblioteka Publiczna w Mysłowicach jako miejsce, w którym dzieci zapoznają się z kulturą i spędzają wolny czas, uznaje swoją istotną rolę w promowaniu i przestrzeganiu praw człowieka i dzieci. Biblioteka przyjmuje na siebie odpowiedzialność za promowanie odpowiednich postaw wobec dzieci i szerzenia edukacji w zakresie dzieciństwa wolnego od przemocy.

Rozdział I Słowniczek

§ 1.

1. Pracownikiem biblioteki jest osoba zatrudniona na umowę o pracę.
2. Współpracownikiem organizacji jest osoba zatrudniona na podstawie umowy cywilnoprawnej bądź wolontariusz, a także osoba zatrudniana przez podmiot zewnętrzny do wykonywania usług na rzecz biblioteki.
3. Wolontariuszem może być wyłącznie osoba powyżej 13 roku życia, działająca za zgodą swojego rodzica/opiekuna prawnego.
4. Dzieckiem jest osoba poniżej 18 roku życia.
5. Opiekunem dziecka jest osoba uprawniona do reprezentacji dziecka, w szczególności jego rodzic lub opiekun prawny. W myśl niniejszego dokumentu opiekunem jest również rodzic zastępczy.
6. Zgoda rodzica dziecka oznacza zgodę co najmniej jednego z rodziców dziecka. Jednak w przypadku braku porozumienia między rodzicami dziecka należy poinformować rodziców o konieczności rozstrzygnięcia sprawy przez sąd rodzinny.
7. Przez krzywdzenie dziecka należy rozumieć popełnienie czynu zabronionego lub czynu karalnego na szkodę dziecka przez jakąkolwiek osobę, w tym pracownika organizacji lub zagrożenie dobra dziecka, w tym jego zaniedbywanie.

Rozdział II

Bezpieczne relacje. Bezpieczna rekrutacja

§ 2.

1. Biblioteka w miarę możliwości prowadzi dla dzieci cykliczne zajęcia na temat bezpiecznych relacji z innymi osobami, w tym dorosłymi, oraz konieczności zgłaszania dorosłym wszystkiego, co je niepokoi.
2. W pomieszczeniach biblioteki w miarę możliwości w widocznym miejscu umieszczone są materiały edukacyjne dotyczące bezpiecznych relacji dorosłych z dziećmi i profilaktyki wykorzystywania seksualnego, a także numery telefonów zaufania dla dzieci i młodzieży.
3. Biblioteka ustaliła zasady bezpiecznego kontaktu z dziećmi, których przestrzeganie stanowi obowiązek wszystkich pracowników i współpracowników (załącznik nr 1).

§ 3.

1. Każdy pracownik/współpracownik przed dopuszczeniem do realizacji obowiązków podlega weryfikacji w sposób określony w zasadach rekrutacji (załącznik nr 2).
2. Poza wykonaniem obowiązków określonych w procedurze rekrutacji organizacja dokonuje każdego roku sprawdzenia figurowania pracownika/współpracownika w Rejestrze.
3. Biblioteka zobowiązuje wszystkich pracowników i współpracowników do zapoznania się z niniejszym dokumentem i przestrzegania go pod rygorem zakończenia stosunku prawnego łączącego bibliotekę z tą osobą. Wobec pracowników niniejszy dokument stanowi część Regulaminu pracy.
4. W przypadku korzystania z usług podmiotów trzecich celem organizowania zajęć dla dzieci biblioteka wymaga, aby podmiot ten zaakceptował niniejszy dokument i zobowiązał się (w tym własnych pracowników i współpracowników delegowanych do wykonywania zadań na rzecz biblioteki) do przestrzegania jego zapisów, w szczególności weryfikował niekaralność pracowników podejmujących się działań z dziećmi.

Rozdział III

Interwencja w przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka

§ 4.

1. Zagrożenie bezpieczeństwa dzieci może przybierać różne formy, z wykorzystaniem różnych sposobów kontaktu i komunikowania.
2. Na potrzeby niniejszego dokumentu przyjęto następującą kwalifikację zagrożenia bezpieczeństwa dzieci:
 - a) popełniono przestępstwo na szkodę dziecka (np. wykorzystanie seksualne, znęcanie się nad dzieckiem);
 - b) doszło do innej formy krzywdzenia, niebędącej przestępstwem, takiej jak np. krzyk, kary fizyczne, poniżanie;

- c) doszło do zaniedbania potrzeb życiowych dziecka (np. związanych z żywieniem, higieną czy zdrowiem).
3. Na potrzeby niniejszego dokumentu wyróżniono procedury interwencji w przypadku podejrzenia działania na szkodę dziecka przez:
 - a) pracownika,
 - b) inne osoby trzecie,
 - c) rodziców/opiekunów prawnych,
 - d) inne dziecko.
4. W przypadku podjęcia przez pracownika podejrzenia, że dziecko jest krzywdzone, pracownik ma obowiązek sporządzenia notatki służbowej i przekazania uzyskanej informacji Dyrektorowi biblioteki. Notatka może mieć formę pisemną lub mailową. Podejrzenie krzywdzenia dziecka może zgłosić każdy członek personelu, niezależnie od miejsca w strukturze organizacyjnej biblioteki i typu umowy łączącej go z biblioteką.
5. Dyrektor biblioteki powołuje Koordynatora ds. Ochrony Dzieci, zwanego dalej Koordynatorem, którego zadaniem będzie prowadzenie interwencji.
6. Koordynatorem ds. Ochrony Dzieci w Miejskiej Bibliotece Publicznej w Mysłowicach jest Aleksandra Remin, email: aremin@mbpmyslowice.pl, nr tel.: 32 222 62 66.
7. W przypadku zgłoszenia krzywdzenia ze strony osoby odpowiedzialnej za interwencję, interwencję prowadzi inna, wyznaczona osoba.

§ 5.

W przypadku podejrzenia, że życie dziecka jest zagrożone lub grozi mu ciężki uszczerbek na zdrowiu, należy niezwłocznie poinformować odpowiednie służby (policja, pogotowie ratunkowe), dzwoniąc pod numer 112 lub 998. Poinformowania służb dokonuje pracownik, który pierwszy powziął informację o zagrożeniu i następnie wypełnia kartę interwencji.

§ 6.

1. Z przebiegu każdej interwencji sporządza się kartę interwencji, której wzór stanowi załącznik nr 3. do niniejszej Polityki. Kartę umieszcza się w segregatorze interwencji.
2. Wszyscy pracownicy organizacji i inne osoby, które w związku z wykonywaniem obowiązków służbowych podjęły informację o krzywdzeniu dziecka lub informacje z tym związane, są zobowiązane do zachowania tych informacji w tajemnicy, wyłączając informacje przekazywane uprawnionym instytucjom w ramach działań interwencyjnych.
3. W przypadku gdy podejrzenie zagrożenia bezpieczeństwa dziecka zgłosili opiekunowie dziecka, a podejrzenie to nie zostało potwierdzone, należy o tym fakcie poinformować opiekunów dziecka na piśmie.

§ 7.

Krzywdzenie ze strony pracownika/współpracownika

1. W przypadku gdy zgłoszono krzywdzenie dziecka przez pracownika lub współpracownika osoba ta zostaje natychmiast odsunięta od wszelkich form kontaktu z dziećmi (nie tylko dzieckiem pokrzywdzonym) do czasu wyjaśnienia sprawy.
2. Koordynator przeprowadza rozmowę z dzieckiem i innymi osobami, mającymi lub mogącymi mieć wiedzę o zdarzeniu i o sytuacji osobistej (rodzinnej, zdrowotnej) dziecka, w szczególności z jego opiekunami, pracownikiem/współpracownikiem podejrzanym o krzywdzenie oraz stara się ustalić przebieg zdarzenia. Ustalenia są spisywane na karcie interwencji (załącznik nr 3).
3. Dyrektor biblioteki wspólnie z Koordynatorem organizuje spotkanie/a z opiekunami dziecka, którym przekazuje informacje o zdarzeniu oraz o możliwości skorzystania ze specjalistycznego wsparcia, w tym u innych organizacji lub służb.
4. W przypadku, gdy wobec dziecka popełniono przestępstwo, Koordynator sporządza zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa i przekazuje je do właściwej miejscowo policji lub prokuratury – wzór stanowi załącznik nr 4.
5. W przypadku, gdy z rozmowy z opiekunami wynika, że nie są oni zainteresowani pomocą dziecku, ignorują zdarzenie lub w inny sposób nie wspierają dziecka, które doświadczyło krzywdzenia, Koordynator sporządza wniosek o wgląd w sytuację rodziny, który kieruje do właściwego sądu rodzinnego (załącznik nr 5).
6. Dalszy tok postępowania leży w kompetencji uprawnionych instytucji.
7. W przypadku gdy pracownik dopuścił się wobec dziecka innej formy krzywdzenia niż popełnienie przestępstwa na jego szkodę, Koordynator powinien zbadać wszystkie okoliczności sprawy, w szczególności wysłuchać pracownika podejrzanego o krzywdzenie, dziecko oraz innych świadków zdarzenia. W sytuacji gdy naruszenie dobra dziecka jest znaczne, w szczególności gdy doszło do dyskryminacji lub naruszenia godności dziecka, należy rozważyć rozwiązanie stosunku prawnego z osobą, która dopuściła się krzywdzenia. Jeżeli pracownik lub współpracownik który dopuścił się krzywdzenia, nie jest bezpośrednio zatrudniony przez bibliotekę, lecz przez podmiot trzeci, wówczas należy zarekomendować zakaz wstępu tej osoby na teren biblioteki, a w razie potrzeby rozwiązać umowę z instytucją współpracującą.

§ 8.

Krzywdzenie przez inne osoby trzecie

1. W przypadku gdy zgłoszono krzywdzenie dziecka przez osobę trzecią (obcą, bądź spokrewnioną) Koordynator przeprowadza rozmowę z dzieckiem i innymi osobami mającymi lub mogącymi mieć wiedzę o zdarzeniu i o sytuacji osobistej (rodzinnej,

- zdrowotnej) dziecka, w szczególności z jego opiekunami oraz stara się ustalić przebieg zdarzenia. Ustalenia są spisywane na karcie interwencji (załącznik nr 3).
2. Dyrektor biblioteki wspólnie z Koordynatorem organizuje spotkanie/a z opiekunami dziecka, którym przekazuje informacje o zdarzeniu oraz o możliwości skorzystania ze specjalistycznego wsparcia, w tym u innych organizacji lub służb.
 3. W przypadku, gdy wobec dziecka popełniono przestępstwo, Koordynator sporządza zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa i przekazuje je do właściwej miejscowo policji lub prokuratury.
 4. W przypadku, gdy z rozmowy z opiekunami wynika, że nie są oni zainteresowani pomocą dziecka, ignorują zdarzenie lub w inny sposób nie wspierają dziecka, które doświadczyło krzywdzenia, Koordynator sporządza wniosek o wgląd w sytuację rodziny, który kieruje do właściwego sądu rodzinnego (załącznik nr 5).
 5. Dalszy tok postępowania leży w kompetencji instytucji, o których mowa w punktach poprzedzających.
 6. Dyrektor wspólnie z Koordynatorem organizuje spotkanie/spotkania z opiekunami dziecka krzywdzonego, którym przekazuje informacje o zdarzeniu oraz o możliwości skorzystania ze specjalistycznego wsparcia.

§ 9.

Krzywdzenie ze strony rodziców/opiekunów

1. W przypadku gdy zgłoszono krzywdzenie dziecka przez rodziców/opiekunów, Koordynator przeprowadza rozmowę z dzieckiem i innymi osobami mającymi lub mogącymi mieć wiedzę o zdarzeniu i o sytuacji osobistej (rodzinnej, zdrowotnej) dziecka oraz stara się ustalić przebieg zdarzenia. Ustalenia są spisywane na karcie interwencji (załącznik nr 3).
2. W przypadku gdy wobec dziecka popełniono przestępstwo, Koordynator sporządza zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa i przekazuje je do właściwej miejscowo policji lub prokuratury.
3. W przypadku gdy z przeprowadzonych ustaleń wynika, że opiekun dziecka zaniedbuje jego potrzeby psychofizyczne lub rodzina jest niewydolna wychowawczo (np. dziecko chodzi w nieadekwatnych do pogody ubraniach, opuszcza miejsce zamieszkania bez nadzoru osoby dorosłej), rodzina stosuje przemoc wobec dziecka (rodzic/inny domownik krzyczy na dziecko, stosuje klapsy lub podobne rodzajowo kary fizyczne), Koordynator informuje właściwy ośrodek pomocy społecznej (wzór pisma w załączniku nr 6) lub sąd rodzinny (wzór wniosku o wgląd w sytuację rodziny w załączniku nr 5) o potrzebie interwencji.
4. Dalszy tok postępowania leży w kompetencji instytucji, o których mowa w punktach poprzedzających.

§ 10.

Krzywdzenie rówieśnicze

1. W bibliotece obowiązuje kodeks bezpiecznych relacji dziecko – dziecko, z którym zapoznawane jest każde dziecko zapisujące się do biblioteki lub na zajęcia oferowane przez bibliotekę, który stanowi załącznik nr 1a.
2. W przypadku podejrzenia krzywdzenia dziecka przez inne dziecko uczęszczające do biblioteki (np. na zajęciach grupowych) Koordynator przeprowadza rozmowę z dzieckiem podejrzanym o krzywdzenie oraz jego opiekunami, a także oddzielnie z dzieckiem poddawany krzywdzeniu i jego opiekunami. Ponadto należy porozmawiać z innymi osobami mającymi wiedzę o zdarzeniu. W trakcie rozmów należy dążyć do ustalenia przebiegu zdarzenia. Ustalenia są spisywane na karcie interwencji (załącznik nr 3). Dla dziecka krzywdzącego oraz krzywdzonego sporządza się oddzielne karty interwencji.
3. W toku rozmów opisanych w pkt. 1 dąży się do zmiany zachowania dziecka krzywdzącego i ustalenia sposobu zapewnienia bezpieczeństwa dziecku krzywdzonemu. W przypadku braku możliwości osiągnięcia tych celów dziecko krzywdzące jest wydalone na stałe z zajęć.
4. Dyrektor biblioteki wspólnie z Koordynatorem organizuje spotkanie/a z opiekunami dziecka krzywdzonego, którym przekazuje informacje o zdarzeniu oraz o możliwości skorzystania ze specjalistycznego wsparcia.
5. Jeżeli osobą podejrzaną o krzywdzenie jest dziecko w wieku od 13 do 17 lat, a jego zachowanie stanowi czyn karalny, należy ponadto poinformować właściwy miejscowo sąd rodzinny lub policję poprzez pisemne zawiadomienie.
6. Jeżeli osobą podejrzaną o krzywdzenie jest dziecko powyżej lat 17, a jego zachowanie stanowi przestępstwo, wówczas należy poinformować właściwą miejscowo jednostkę policji lub prokuratury poprzez pisemne zawiadomienie.

Rozdział IV

Zasady bezpiecznego korzystania z internetu i mediów elektronicznych

§ 11.

1. Biblioteka, zapewniając dzieciom dostęp do internetu, jest zobowiązana podejmować działania zabezpieczające dzieci przed dostępem do treści, które mogą stanowić zagrożenie dla ich prawidłowego rozwoju, a także edukować dzieci, w jaki sposób bezpiecznie korzystać z internetu.
2. Na terenie biblioteki dostęp dzieci do internetu możliwy jest:
 - bez nadzoru pracownika lub współpracownika – na przeznaczonych do tego komputerach, znajdujących się na terenie biblioteki (dostęp swobodny),
 - za pomocą własnego urządzenia użytkownika, przez sieć wifi.

3. Biblioteka zapewnia stały dostęp do materiałów edukacyjnych, dotyczących bezpiecznego korzystania z internetu, przy komputerach, z których możliwy jest dostęp swobodny, a także w miarę możliwości prowadzi z tego zakresu edukacyjne zajęcia dla dzieci.

§ 12.

1. Osobą odpowiedzialną w bibliotece za internet jest bibliotekarz systemowy.
2. Bibliotekarz systemowy zapewnia, by na wszystkich komputerach z dostępem do internetu na terenie biblioteki było zainstalowane i regularnie (nie rzadziej niż raz w miesiącu) aktualizowane oprogramowanie zabezpieczające.
3. Bibliotekarz systemowy raz w miesiącu sprawdza, czy na komputerach z wolnym dostępem do internetu nie znajdują się niebezpieczne treści oraz w miarę możliwości stara się ustalić, kto korzystał z komputera w czasie, gdy treści te zostały tam zapisane.
4. Gdy zostanie ustalone dziecko, które korzystało z komputera w chwili zamieszczenia na nim niebezpiecznych treści, należy w przyjazny sposób przeprowadzić z nim rozmowę edukacyjną o zasadach bezpiecznego korzystania z internetu i o szkodliwości takich treści.

Rozdział V

Zasady ochrony wizerunku i danych osobowych dzieci

§ 13.

1. Biblioteka, uznając prawo dzieci do prywatności i ochrony ich dóbr osobistych, zapewnia ochronę wizerunku każdego dziecka.
2. W naszych działaniach kierujemy się odpowiedzialnością i rozważą wobec utrwalania, przetwarzania, używania i publikowania wizerunków dzieci.
3. Dzielenie się zdjęciami i filmami z naszych aktywności służy celebrowaniu sukcesów dzieci, dokumentowaniu naszych działań i zawsze ma na uwadze bezpieczeństwo dzieci. Wykorzystujemy zdjęcia/nagrania pokazujące szeroki przekrój dzieci – chłopców i dziewczęta, dzieci w różnym wieku, o różnych uzdolnieniach, stopniu sprawności i reprezentujące różne grupy etniczne.
4. Dzieci mają prawo zdecydować, czy ich wizerunek zostanie zarejestrowany i w jaki sposób zostanie przez nas użyty.

§ 14.

1. Pracownikowi lub współpracownikowi biblioteki nie wolno umożliwiać przedstawicielom mediów utrwalania wizerunku dziecka (filmowanie, fotografowanie, nagrywanie głosu dziecka) przebywającego na terenie organizacji bez pisemnej zgody rodzica lub opiekuna prawnego dziecka.

2. Pracownik lub współpracownik biblioteki nie może upubliczniać wizerunku dziecka w jakiegokolwiek formie (fotografia, nagranie wideo) bez pisemnej zgody rodzica lub opiekuna prawnego dziecka.
3. Pisemna zgoda rodzica/opiekuna prawnego dziecka powinna zawierać wskazanie, gdzie będzie wykorzystywany wizerunek dziecka (np. celem publikacji w serwisach społecznościowych).
4. Jeżeli wizerunek dziecka stanowi jedynie szczegół całości, takiej jak: zgromadzenie, krajobraz, publiczna impreza, zgoda rodzica lub opiekuna prawnego na utrwalanie i upublicznienie wizerunku dziecka nie jest wymagana.

Rozdział VI

Monitoring stosowania polityki

§ 15.

1. Dyrektor biblioteki wyznacza Specjalistę ds. pracowniczych i socjalnych jako osobę odpowiedzialną za Politykę ochrony małoletnich.
2. Osoba, o której mowa w punkcie poprzedzającym, jest odpowiedzialna za monitorowanie realizacji Polityki, za reagowanie na sygnały naruszenia Polityki oraz za proponowanie zmian w Polityce.
3. Osoba, o której mowa w pkt. 1 niniejszego paragrafu, przeprowadza wśród pracowników organizacji, raz na 24 miesiące, ankietę monitorującą poziom realizacji Polityki. Wzór ankiety stanowi załącznik nr 7 do niniejszej Polityki.
4. W ankiecie pracownicy mogą proponować zmiany Polityki oraz wskazywać naruszenia Polityki w organizacji.
5. Osoba, o której mowa w pkt. 1 niniejszego paragrafu, dokonuje opracowania wypełnionych przez pracowników ankiet. Sporządza na tej podstawie raport z monitoringu, który następnie przekazuje Dyrektorowi biblioteki.
6. Dyrektor biblioteki wprowadza do Polityki niezbędne zmiany i ogłasza pracownikom nowe brzmienie Polityki.

Rozdział VII

Przepisy końcowe

§ 16.

1. Polityka wchodzi w życie z dniem jej ogłoszenia.
2. Polityka obowiązuje wszystkich pracowników i współpracowników organizacji, niezależnie od obywatelstwa, jak i szczebla zatrudnienia.
3. Ogłoszenie polityki następuje poprzez jej wywieszenie w miejscu ogłoszeń dla pracowników, przesłanie jej tekstu drogą elektroniczną oraz umieszczenie na stronie internetowej biblioteki
4. Na stronie internetowej biblioteki, a także w jej pomieszczeniach fizycznych udostępniona jest również wersja skrócona tego dokumentu, opracowana w formie przyjaznej dla dzieci.

Załącznik nr 1. Zasady bezpiecznego kontaktu pracowników z dziećmi

Naczelną zasadą wszystkich czynności podejmowanych przez pracowników jest działanie dla dobra dziecka i w jego najlepszym interesie. Personel traktuje dziecko z szacunkiem oraz uwzględnia jego godność i potrzeby. Niedopuszczalne jest stosowanie przemocy wobec dziecka w jakiegokolwiek formie. Pracownicy realizując te cele działają w ramach obowiązującego prawa, przepisów wewnętrznych organizacji oraz swoich kompetencji. Zasady bezpiecznych relacji personelu z dziećmi obowiązują wszystkich pracowników, współpracowników, stażystów i wolontariuszy, a także każdą dorosłą osobę mającą kontakt z dziećmi znajdującymi się pod opieką biblioteki, jeśli kontakt ten odbywa się za zgodą instytucji i/lub na jej terenie. Znajomość i zaakceptowanie zasad są potwierdzone podpisaniem oświadczenia.

§1. Relacje pracowników z dziećmi

1. Każdy pracownik biblioteki jest zobowiązany do utrzymywania profesjonalnej relacji z dziećmi w bibliotece i każdorazowego rozważenia, czy jego reakcja, komunikat bądź działanie wobec dziecka są adekwatne do sytuacji, bezpieczne, uzasadnione i sprawiedliwe wobec innych dzieci.
2. Każdy pracownik zobowiązany jest działać w sposób otwarty i przejrzysty dla innych, aby zminimalizować ryzyko błędnej interpretacji swojego zachowania i każdorazowego rozważenia, czy reakcja, komunikat bądź działanie wobec dziecka małoletniego są adekwatne do sytuacji, bezpieczne, uzasadnione i sprawiedliwe wobec innych dzieci/mołoletnich.

§2. Komunikacja personelu z dziećmi

3. W komunikacji z dziećmi zachowuj cierpliwość i szacunek.
4. Słuchaj uważnie dzieci i udzielaj im odpowiedzi adekwatnych do ich wieku i danej sytuacji. Komunikując się z dzieckiem staraj się, by Twoja twarz była na poziomie twarzy dziecka.
5. informuj dziecko o podejmowanych decyzjach jego dotyczących, biorąc pod uwagę oczekiwania dziecka.
6. Szanuj prawo dziecka do prywatności. Jeśli konieczne jest odstępnie od tej zasady, aby chronić dziecko, wyjaśnij mu to.
7. Zapewnij dzieci, że jeśli czują się niekomfortowo w jakiejś sytuacji, wobec konkretnego zachowania czy słów, mogą o tym powiedzieć Tobie lub innej osobie, przy której czują się bezpieczne i mogą oczekiwać pomocy.
8. Zadbaj o to, aby być w zasięgu wzroku lub słuchu innych pracowników, kiedy prowadzisz aktywności z dziećmi. W wyjątkowych i uzasadnionych sytuacjach, kiedy musisz zostać z dzieckiem sam na sam, zawsze powiadom o tym pozostałych pracowników i wolontariuszy oraz poinformuj, w którym dokładnie miejscu będziesz przebywać wraz z dzieckiem.

9. Nie komunikuj się z żadnym dzieckiem bez wiedzy jego rodziców lub opiekunów prawnych, w szczególności za pomocą mediów społecznościowych. Używaj do kontaktu służbowych narzędzi komunikacji i zapraszaj dziecko do kontaktu w godzinach Twojej pracy. W przypadku komunikacji internetowej, korzystaj z grupowych czatów, nie wiadomości prywatnych.
10. Unikaj zbędnego ryzyka. Pracując z dziećmi upewnij się, że sprzęt i wyposażenie są używane w odpowiedni sposób, a otoczenie jest bezpieczne.

§3. Działania z dziećmi

1. Doceniaj zaangażowanie się dzieci w podejmowane działania, wspieraj je. Traktuj równo. Unikaj faworyzowania dzieci.
2. Nie wolno Ci zawstydyzać, upokarzać, lekceważyć i obrażać dziecka oraz podnosić głosu na dziecko w sytuacji innej niż wynikająca z bezpieczeństwa dziecka lub innych dzieci.
3. Nie wolno Ci ujawniać informacji wrażliwych dotyczących dziecka wobec osób nieuprawnionych, w tym wobec innych dzieci; obejmuje to wizerunek dziecka, informacje o jego sytuacji rodzinnej, ekonomicznej, medycznej, opiekuńczej i prawnej.
4. Zabrania się zachowywania w obecności dziecka w sposób niestosowny; obejmuje to używanie wulgarnych słów, gestów i żartów, czynienie obraźliwych uwag oraz wykorzystywanie wobec dziecka relacji władzy lub przewagi fizycznej (zastraszanie, przymuszanie, gróźb).
5. Zabrania się nawiązywania z dzieckiem jakichkolwiek relacji romantycznych lub seksualnych, składania mu propozycji o nieodpowiednim charakterze; obejmuje to także seksualne komentarze, żarty, gesty oraz udostępnianie nieletnim treści erotycznych i pornograficznych bez względu na ich formę.
6. Wszystkie ryzykowne sytuacje, które obejmują zauroczenie dziecka przez członka personelu lub członka personelu przez dziecko, muszą być raportowane kierownictwu. Jeśli jesteś ich świadkiem reaguj stanowczo, ale z wyczuciem, aby zachować godność osób zainteresowanych,
7. Zabrania się proponowania nieletniemu alkoholu, wyrobów tytoniowych, nielegalnych substancji, jak również używania ich w obecności małoletnich.
8. Zabrania się przyjmowania pieniędzy, prezentów od nieletnich, od rodziców/opiekunów dziecka oraz wchodzenia w relacje jakiegokolwiek zależności wobec dziecka lub rodziców/opiekunów dziecka, zachowywania się w sposób mogący sugerować innym istnienie takiej zależności i prowadzący do oskarżeń o nierówne traktowanie bądź czerpanie korzyści majątkowych.

§4. Kontakt fizyczny z dziećmi

1. Każde przemocowe działanie wobec dziecka jest niedopuszczalne. Istnieją jednak sytuacje, w których fizyczny kontakt z dzieckiem może być stosowny i spełnia zasady bezpiecznego kontaktu: jest odpowiedzią na potrzeby dziecka w danym momencie, uwzględnia wiek dziecka, etap rozwojowy, płeć, kontekst kulturowy i sytuacyjny. Nie

można jednak wyznaczyć uniwersalnej stosowności każdego takiego kontaktu fizycznego, ponieważ zachowanie odpowiednie wobec jednego dziecka może być nieodpowiednie wobec innego. Kieruj się zawsze swoim profesjonalnym osądem, słuchając, obserwując i odnotowując reakcję dziecka, pytając je o zgodę na kontakt fizyczny (np. przytulenie) i zachowując świadomość, że nawet przy Twoich dobrych intencjach taki kontakt może być błędnie zinterpretowany przez dziecko lub osoby trzecie.

2. Nie wolno Ci bić, szturchać, popychać ani w jakikolwiek sposób naruszać integralności fizycznej dziecka.
3. Nigdy nie dotykaj dziecka w sposób, który może być uznany za nieprzyzwoity lub niestosowny.
4. Zawsze bądź przygotowany na wyjaśnienie swoich działań.
5. Nie angażuj się w takie aktywności jak łaskotanie, udawane walki z dziećmi czy brutalne zabawy fizyczne.
6. Zachowaj szczególną ostrożność wobec dzieci, które doświadczyły nadużycia i krzywdzenia, w tym seksualnego, fizycznego bądź zaniedbania. Takie doświadczenia mogą czasem sprawić, że dziecko będzie dążyć do nawiązania niestosownych bądź nieadekwatnych fizycznych kontaktów z dorosłymi. W takich sytuacjach powinieneś reagować z wyczuciem, jednak stanowczo i pomóc dziecku zrozumieć znaczenie osobistych granic.
7. Kontakt fizyczny z dzieckiem nigdy nie może być niejawnym bądź ukrywanym, wiązać się z jakąkolwiek gratyfikacją ani wynikać z relacji władzy. Jeśli będziesz świadkiem jakiegokolwiek z wyżej opisanych zachowań i/lub sytuacji ze strony innych dorosłych lub dzieci, zawsze poinformuj o tym osobę odpowiedzialną i/lub postąp zgodnie z obowiązującą procedurą interwencji.
8. W sytuacjach wymagających czynności pielęgnacyjnych i higienicznych wobec dziecka, unikaj innego niż niezbędny kontaktu fizycznego z dzieckiem. Dotyczy to zwłaszcza pomagania dziecku w ubieraniu i rozbieraniu, jedzeniu, myciu, przewijaniu i w korzystaniu z toalety. Zadbaj o to, aby w każdej z czynności pielęgnacyjnych i higienicznych asystowała Ci inna osoba z instytucji. Jeśli pielęgnacja i opieka higieniczna nad dziećmi należą do Twoich obowiązków, zostaniesz przeszkolony w tym kierunku.

§5. Bezpieczeństwo online

1. Bądź świadom cyfrowych zagrożeń i ryzyka wynikającego z rejestrowania Twojej prywatnej aktywności w sieci przez aplikacje i algorytmy, ale także Twoich własnych działań w internecie. Dotyczy to lajkowania określonych stron, korzystania z aplikacji randkowych, na których możesz spotkać dzieci, z którymi prowadzisz zawodowe działania, obserwowania określonych osób/stron w mediach społecznościowych i ustawień prywatności kont, z których korzystasz. Jeśli Twój profil jest publicznie dostępny, dzieci i ich rodzice/opiekunowie będą mieć wgląd w Twoją cyfrową aktywność.

2. Nie wolno Ci nawiązywać kontaktów z z dziećmi znajdującymi się pod opieką instytucji poprzez przyjmowanie bądź wysyłanie zaproszeń w mediach społecznościowych.
3. W trakcie zajęć czy innych aktywności prowadzonych przez instytucji osobiste urządzenia elektroniczne powinny być wyłączone lub wyciszone, a funkcjonalność bluetooth wyłączona.

Załącznik nr 2. Zasady bezpiecznej rekrutacji

1. Poznaj dane kandydata/kandydatki, które pozwolą Ci jak najlepiej poznać jego/jej kwalifikacje, w tym stosunek do wartości takich jak ochrona praw dzieci i szacunek do ich godności:
 - a) biblioteka musi zadbać, aby osoby przez nią zatrudnione (w tym osoby pracujące na podstawie umowy zlecenie, stażyści, praktykanci oraz wolontariusze) posiadały odpowiednie kwalifikacje do pracy z dziećmi oraz były dla nich bezpieczne. Aby sprawdzić powyższe, w tym stosunek osoby zatrudnianej do dzieci i podzielenia wartości związanych z szacunkiem wobec nich oraz przestrzegania ich praw, zapytaj kandydata/kandydatkę o te kwestie,
 - b) w każdym przypadku biblioteka musi posiadać dane pozwalające zidentyfikować osobę przez nią zatrudnioną, niezależnie od podstawy zatrudnienia. Te dane będą Ci też potrzebne do dalszej weryfikacji kandydata/kandydatki. Biblioteka powinna zatem znać:
 - imię (imiona) i nazwisko,
 - datę urodzenia,
 - dane kontaktowe osoby zatrudnianej,
 - c) nie jest dopuszczalne, aby z dziećmi pracowała osoba znana np. wyłącznie z imienia, przyjęta do realizacji obowiązków z uwagi na swoje dobre chęci (np. animatorka Krysia, która zgłosiła się do pomocy na zasadzie wolontariatu).
2. Poproś kandydata/kandydatkę o referencje z poprzednich miejsc zatrudnienia.

Biblioteka może prosić kandydata/kandydatkę o przedstawienie referencji od poprzedniego pracodawcy lub o podanie kontaktu do osoby, która takie referencje może wystawić. Podstawą dostarczenia referencji lub kontaktu do byłych pracodawców jest zgoda kandydata/kandydatki. Niepodanie takich danych w świetle obowiązujących przepisów nie powinno rodzić dla tej osoby negatywnych konsekwencji w postaci np. odmowy zatrudnienia wyłącznie w oparciu o ten fakt. Biblioteka nie może samodzielnie prowadzić tzw. screeningu osób ubiegających się o pracę, gdyż ograniczają ją w tym zakresie przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych oraz Kodeksu pracy. Biblioteka może jednak poznać dane dotyczące:

 - wykształcenia,
 - kwalifikacji zawodowych,
 - przebiegu dotychczasowego zatrudnienia kandydata/kandydatki.
3. Pobierz dane osobowe kandydata/kandydatki, w tym dane potrzebne do sprawdzenia jego/jej danych w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym.

Przed dopuszczeniem osoby zatrudnianej do wykonywania obowiązków związanych z opieką nad małoletnimi biblioteka jest zobowiązana sprawdzić osobę zatrudnianą w Rejestrze Sprawców Przestępstw na Tle Seksualnym – rejestr z dostępem ograniczonym oraz Rejestr osób w stosunku do których Państwowa Komisja do spraw przeciwdziałania wykorzystaniu seksualnemu małoletnich poniżej lat 15 wydała postanowienie o wpisie

w Rejestrze. Rejestr dostępny jest na stronie: rps.ms.gov.pl. By móc uzyskać informacje z rejestru z dostępem ograniczonym, konieczne jest uprzednie założenie profilu biblioteki.

Aby sprawdzić osobę w Rejestrze biblioteka potrzebuje następujących danych kandydata/kandydatki:

- imię i nazwisko,
- data urodzenia,
- pesel,
- nazwisko rodowe,
- imię ojca,
- imię matki.

Wydruk z Rejestru należy przechowywać w aktach osobowych pracownika lub analogicznej dokumentacji dotyczącej wolontariusza/osoby zatrudnionej w oparciu o umowę cywilnoprawną.

4. Pobierz od kandydata/kandydatki informację z Krajowego Rejestru Karnego o niekaralności w zakresie przestępstw określonych w rozdziale XIX i XXV Kodeksu karnego, w art. 189a i art. 207 Kodeksu karnego oraz w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii (Dz. U. z 2023 r. poz. 172 oraz z 2022 r. poz. 2600), lub za odpowiadające tym przestępstwom czyny zabronione określone w przepisach prawa obcego. Jeżeli osoba posiada obywatelstwo inne niż polskie wówczas powinna przedłożyć Ci również informację z rejestru karnego państwa obywatelstwa uzyskiwaną do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z dziećmi, bądź informację z rejestru karnego, jeżeli prawo tego państwa nie przewiduje wydawania informacji dla w/w celów.
5. Pobierz od kandydata/kandydatki oświadczenie o państwie/ach zamieszkiwania w ciągu ostatnich 20 lat, innych niż Rzeczypospolita Polska i państwo obywatelstwa, złożone pod rygorem odpowiedzialności karnej (obowiązek dotyczy również obywateli polskich).
6. Jeżeli prawo państwa, z którego ma być przedłożona informacja o niekaralności nie przewiduje wydawania takiej informacji lub nie prowadzi rejestru karnego, wówczas kandydat/kandydatka składa pod rygorem odpowiedzialności karnej oświadczenie o tym fakcie wraz z oświadczeniem, że nie była prawomocnie skazana w tym państwie za czyny zabronione odpowiadające przestępstwom określonym w rozdziale XIX i XXV Kodeksu karnego, w art. 189a i art. 207 Kodeksu karnego oraz w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii oraz nie wydano wobec niej innego orzeczenia, w którym stwierdzono, iż dopuściła się takich czynów zabronionych, oraz że nie ma obowiązku wynikającego z orzeczenia sądu, innego uprawnionego organu lub ustawy, stosowania się do zakazu zajmowania wszelkich lub określonych stanowisk, wykonywania wszelkich lub określonych zawodów albo działalności, związanych z wychowaniem, edukacją, wypoczynkiem, leczeniem, świadczeniem porad psychologicznych, rozwojem duchowym,

uprawianiem sportu lub realizacją innych zainteresowań przez małoletnich, lub z opieką nad nimi.

7. Pod oświadczeniami składanymi pod rygorem odpowiedzialności karnej składa się oświadczenie o następującej treści: Jestem świadomy/świadoma odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia. Oświadczenie to zastępuje pouczenie organu o odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.
8. Osoby zatrudniane w bibliotece – samorządowej instytucji kultury na stanowisko bibliotekarskie na podstawie umowy o pracę, wyboru, powołania muszą przedstawić przed zatrudnieniem aktualne zaświadczenie o niekaralności z Krajowego Rejestru Karnego.

Załącznik 2a WZORY OŚWIADCZEŃ

OŚWIADCZENIE O NIEKARALNOŚCI

.....

miejsce i data

Ja,.....,

nr PESEL/ nr paszportu ,

oświadczam, że w państwie nie jest prowadzony rejestr karny/ nie wydaje się informacji z rejestru karnego.

Oświadczam, że nie byłam / nie byłem prawomocnie skazana / skazany w państwie

..... za czyny zabronione odpowiadające przestępstwom określonym w rozdziale XIX i XXV Kodeksu karnego, w art. 189a i art. 207 Kodeksu karnego oraz w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o przeciwdziałaniu narkomanii oraz nie wydano wobec mnie innego orzeczenia, w którym stwierdzono, iż dopuściłam/em się takich czynów zabronionych, oraz że nie nałożono na mnie obowiązku wynikającego z orzeczenia sądu, innego uprawnionego organu lub ustawy, stosowania się do zakazu zajmowania wszelkich lub określonych stanowisk, wykonywania wszelkich lub określonych zawodów albo działalności, związanych z wychowaniem, edukacją, wypoczynkiem, leczeniem, świadczeniem porad psychologicznych, rozwojem duchowym, uprawianiem sportu lub realizacją innych zainteresowań przez małoletnich, lub z opieką nad nimi.

Jestem świadomy/świadoma odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.

.....

Podpis

....., dnia..... r.

OŚWIADCZENIE O KRAJACH ZAMIESZKANIA

Oświadczam, że w okresie ostatnich 20 lat zamieszkiwałem/zamieszkiwałam w następujących państwach, innych niż Rzeczypospolita Polska i/lub państwo obywatelstwa:

1.

2.

oraz jednocześnie przedkładam informację z rejestrów karnych tych państw uzyskiwaną do celów działalności zawodowej lub wolontariackiej związanej z kontaktami z dziećmi / informację z rejestrów karnych.

Jestem świadomy / świadoma odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.

.....

Podpis

Załącznik nr 3. – Karta interwencji

| | | |
|--|---|----------------|
| 1. Imię i nazwisko dziecka | | |
| 2. Przyczyna interwencji (forma krzywdzenia) | | |
| 3. Osoba zawiadamiająca o podejrzeniu krzywdzenia | | |
| 4. Opis podjętych działań, innych niż interwencja | Data | Działanie |
| | | |
| | | |
| 5. Spotkania z opiekunami dziecka | Data | Opis spotkania |
| | | |
| | | |
| 6. Forma podjętej interwencji (zakreślić właściwe) | <ul style="list-style-type: none"> • zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa, • wniosek o wgląd w sytuację dziecka/rodziny, • inny rodzaj interwencji. Jaki? <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> | |
| 7. Dane dotyczące interwencji (nazwa organu, do którego zgłoszono interwencję) i data interwencji | | |
| 8. Wyniki interwencji: działania organów wymiaru sprawiedliwości, jeśli organizacja uzyskała informacje o wynikach działania własnego/działania rodziców | Data | Działanie |
| | | |
| | | |
| | | |

Załącznik nr 4 – Wzór zawiadomienia o możliwości popełnienia przestępstwa

Miejscowość, dnia r.

Prokuratura Rejonowa
w¹

L.Dz.

Zawiadamiający: *Imię i nazwisko lub nazwa instytucji*
reprezentowana przez:
adres do korespondencji:

Zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa

Niniejszym składam zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę małoletniego(imię i nazwisko, data urodzenia) przez (imię i nazwisko domniemanego sprawcy).

Uzasadnienie

W trakcie wykonywania przez (imię i nazwisko pracownika) czynności służbowych dziecko (imię i nazwisko) ujawniło niepokojące fakty dotyczące

Dalszy opis podejrzenia popełnienia przestępstwa.....

PODPIS

¹ Zawiadomienie należy złożyć do Prokuratury Rejonowej lub jednostki Policji właściwej ze względu na miejsce popełnienia przestępstwa.

Załącznik nr 5 – Wzór wniosku do sądu rodzinnego o wgląd w sytuację rodziny/dziecka

Miejscowość, dnia

Sąd Rejonowy

W

Wydział Rodzinny i Nieletnich²

L.Dz.....

Wnioskodawca: *Imię i nazwisko lub nazwa instytucji*

reprezentowana przez:

adres do korespondencji:

Uczestnicy postępowania:(imiona i nazwiska rodziców)

ul.....

.....(adres zamieszkania)

rodzice małoletniego:(imię i nazwisko dziecka, data urodzenia)

Wniosek o wgląd w sytuację dziecka

Niniejszym wnoszę o wgląd w sytuację małoletniego (imię i nazwisko dziecka, data urodzenia³) i wydanie odpowiednich zarządzeń opiekuńczych.

Uzasadnienie

Opis sytuacji zagrożenia dobra

dziecka.....

Mając powyższe fakty na uwadze można przypuszczać, że dobro małoletniego

..... jest zagrożone, a rodzice nie wykonują właściwie władzy rodzicielskiej.

Dlatego wniosek o wgląd w sytuację rodzinną małoletniego i ewentualne wsparcie rodziców jest uzasadniony.

PODPIS

² Wniosek należy złożyć do sądu właściwego ze względu na miejsce zamieszkania dziecka, nie zameldowania.

³ Należy zawsze podać imię i nazwisko dziecka i adres jego pobytu. Tylko w takim wypadku sąd może skutecznie pomóc, m.in. poprzez wysłanie do rodziny kuratora na wywiad.

Załącznik nr 6 – Wzór wniosku do ośrodka pomocy społecznej

.....

miejsowość, data

Ośrodek Pomocy Społecznej w

Adres OPS-u właściwego z uwagi na miejsce zamieszkania/pobytu
dziecka

Wnioskodawca: (imię nazwisko osoby zgłaszającej/dane
instytucji zgłaszającej)

adres osoby zgłaszającej/instytucji zgłaszającej

Dotyczy dziecka /

rodziny zamieszkałej pod adresem:

Dane umożliwiające identyfikację dziecka (imię i nazwisko,
adres zamieszkania/pobytu, dane rodziców/opiekunów)

Wniosek o sprawdzenie sytuacji małoletniego

Wnoszę o sprawdzenie sytuacji małoletniego (dane
umożliwiające identyfikację dziecka np. (imię i nazwisko dziecka, imiona i nazwiska
rodziców/opiekunów, adres zamieszkania/pobytu) poprzez przeprowadzenie wywiadu
środowiskowego oraz udzielenie pomocy dziecku w przypadku stwierdzenia zagrożenia jego
dobra.

Uzasadnienie

*Tutaj należy opisać niepokojące sytuacje, co sprawiło, że zdecydowaliśmy się na podjęcie
interwencji, dlaczego uważamy, że dobro dziecka jest zagrożone. Pamiętaj, że im więcej
informacji podasz, tym jest większa szansa na skuteczną interwencję.*

PODPIS

Polityka ochrony małoletnich w Miejskiej Bibliotece Publicznej w Mysłowicach. Wersja skrócona dla małoletnich

Miejska Biblioteka Publiczna w Mysłowicach jako miejsce, w którym poznajesz kulturę i spędzasz wolny czas, uznaje swoją istotną rolę w promowaniu i przestrzeganiu Twoich praw. Biblioteka przyjmuje na siebie odpowiedzialność za promowanie odpowiednich postaw wobec Ciebie i szerzenia edukacji w zakresie dzieciństwa wolnego od przemocy.

1. Osoby, które kontaktują się z Tobą w bibliotece, powinny zachowywać się kulturalnie i grzecznie, z poszanowaniem Twoich potrzeb.
2. Nikomu nie wolno Cię krzywdzić, w jakikolwiek sposób. Nie ma znaczenia czy osoba, która Cię krzywdzi, to dorosły czy dziecko – nie bój się o tym powiedzieć.
3. Masz prawo być traktowany/a tak samo jak wszystkie inne dzieci. Pracownicy nie powinni nikogo faworyzować.
4. Traktuj innych z szacunkiem tak, jak sam/a chciał/a/byś, aby Cię traktowano. Nie obrażaj innych, nie krzycz, nie szturchaj, nie wyzywaj, nie używaj wulgarnych słów, nie wyśmiewaj itd.
5. Masz prawo do zadawania pytań pracownikom biblioteki i otrzymywania na nie wyczerpujących odpowiedzi.
6. Pracownikom nie wolno na Ciebie krzyczeć ani stosować wobec Ciebie przemocy.
7. Masz prawo do informacji i prawo do prywatności. Pracownikom biblioteki nie wolno przekazywać informacji o Tobie innym dorosłym ani dzieciom, z wyjątkiem Twoich rodziców lub opiekunów.
8. Masz prawo do informacji o wszystkich decyzjach, które są w stosunku do Ciebie podejmowane i wyjaśnienia dlaczego takie są.
9. Gdy korzystasz w bibliotece z internetu, zachowaj ostrożność. Nie instaluj samodzielnie żadnych programów, nie odwiedzaj stron dla dorosłych, a jeśli przypadkiem trafisz na treści, które wzbudzą Twój niepokój, poinformuj o tym dyżurującego bibliotekarza.
10. Pracownikom nie wolno bez zgody Twojej i Twoich rodziców lub opiekunów robić Ci zdjęć czy nagrywać filmów.
11. Pracownikom nie wolno proponować Ci alkoholu, papierosów ani nielegalnych substancji, ani używać ich w Twojej obecności.
12. Pracownikom wolno Cię dotykać tylko za Twoją zgodą lub w sytuacji zagrożenia zdrowia lub życia.
13. Pracownikom nie wolno Cię bić, szturchać, popychać ani dotykać Cię w jakikolwiek inny sposób, którego nie chcesz lub czujesz się źle.

14. Pracownicy mogą się z Tobą kontaktować wyłącznie w czasie swojej pracy i w związku z ich pracą.
15. Pracownikom nie wolno nawiązywać z Tobą jakichkolwiek relacji romantycznych.
16. Pracownikom nie wolno zapraszać Cię do ich miejsca zamieszkania, spotykać się z Tobą poza biblioteką ani kontaktować się z Tobą w mediach społecznościowych lub przez prywatny telefon.
17. Pracownikom nie wolno zachowywać się w Twojej obecności niewłaściwie, używać wulgarnych słów, gestów lub żartów, obrażać kogokolwiek, nawiązywać w wypowiedziach do Twojej atrakcyjności.
18. Pamiętaj! Zawsze kiedy czujesz się niekomfortowo w jakiejś sytuacji, ktoś robi Ci krzywdę lub zachowuje nieodpowiednio, możesz powiedzieć o tym innemu pracownikowi biblioteki, który Cię wysłucha i pomoże.

**Jeśli znasz kogoś, kto potrzebuje pomocy lub sam/a znajdujesz się w trudnej sytuacji możesz zwrócić się o pomoc do rodziców, dyrektora biblioteki lub innego dorosłego dostępnego na terenie biblioteki. Zawsze reaguj!
Wezwij Policję dzwoniąc na numer alarmowy 112.**

Możesz też skontaktować się z instytucjami niosącymi pomoc dzieciom, takimi jak:

Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży tel.: 116 111

Dziecięcy telefon zaufania, prowadzony przez Rzecznika Praw Dziecka tel.: 800 121 212

Ogólnopolski telefon dla ofiar przemocy w rodzinie "Niebieska Linia" tel.: 800 120 002

Ogólnokrajowa Linia Pomocy Pokrzywdzonym tel.: +48 222 309 900

Policyjny telefon zaufania dla osób doznających przemocy domowej tel.: 800 120 226