ПАЛАЖЭННЕ ІНІЦЫЯТЫВЫ FREE BELARUS CENTER
АБ НАДАННІ ДАПАМОГІ

1. Агульныя палажэнні

1.1. Гэтае Палажэнне вызначае асноўныя прынцыпы, працэдуру і крытэрыі прадастаўлення індывідуальнай дапамогі ініцыятывы Free Belarus Center (далей – FBC) беларускім грамадзян(к)ам, якія сутыкнуліся з рызыкамі, рэпрэсіямі або цяжкасцямі ў сувязі з іх грамадзянскай пазіцыяй, грамадскай, валанцёрскай або прафесійнай дзейнасцю. Дапамога аказваецца ў межах дзейнасці FBC у Польшчы, Украіне і Беларусі.

1.2. Мэтай дакумента з’яўляецца забеспячэнне справядлівага, празрыстага і эфектыўнага выкарыстання рэсурсаў FBC на карысць тых, хто найбольш мае патрэбу ў падтрымцы.

1.3. Палажэнне рэгламентуе:

- прыярытэты ў аказанні дапамогі з улікам сітуацыі заяўніка;
- формы і віды даступнай дапамогі (юрыдычнай, псіхалагічнай і бухгалтарскай);
- парадак падачы і разгляду зваротаў;
- крытэрыі адбору і прыняцця рашэнняў;
- працэсы кантролю, маніторынгу і ацэнкі якасці працы;
- прынцыпы супрацоўніцтва з партнёрскімі арганізацыямі;
- рызыкі і меры па іх змяншэнні;
- падыходы да бяспекі і канфідэнцыйнасці.

2. Мэтавая аўдыторыя

2.1. Мэтавай аўдыторыяй службы юрыдычнай, псіхалагічнай і бухгалтарскай дапамогі FBC з’яўляюцца беларускія грамадзян(к)і, якія маюць патрэбу ў прафесійнай падтрымцы ў сувязі з іх грамадзянскай, грамадска-палітычнай, валанцёрскай або журналісцкай дзейнасцю. Асаблівая ўвага надаецца тым, хто пацярпеў ад палітычна матываваных рэпрэсій з боку беларускіх уладаў.

2.2. **Катэгорыі прыярытэтнасці.**

2.2.1. Асобы, якія пацярпелі ад палітычных рэпрэсій і якія былі вымушаныя пакінуць Беларусь і ўжо знаходзяцца на тэрыторыі або плануюць пераехаць да Польшчы або Украіны:

- затрыманыя, асуджаныя, ахвяры катаванняў, пагроз, пераследу з боку сілавых структур або спецслужбаў за палітычную ці грамадскую дзейнасць;
- родныя і блізкія палітвязняў і пераследуемых па палітычных прычынах, якім патрэбная дапамога.

2.2.2. Журналісты, медыяпрацаўнікі, праваабаронцы, актывісты і валанцёры, якія працягваюць выконваюць прафесійную або грамадска значную працу ва ўмовах рызыкі у Беларусі:

- не маюць магчымасці атрымаць незалежную і бяспечную прафесійную кансультацыю;
- маюць патрэбу ў дыстанцыйнай дапамозе, якая не ставіць пад пагрозу іх бяспеку.

2.2.3. Журналісты, медыяпрацаўнікі, праваабаронцы, актывісты і валанцёры, якія выконваюць прафесійную або грамадска значную працу за межамі Беларусі ва ўмовах вымушанай эміграцыі, якія:

- не маюць рэсурсаў для атрымання платнай юрыдычнай, бухгалтарскай або псіхалагічнай дапамогі.

2.2.4. Іншыя ўразлівыя групы як у Беларусі, так і за яе межамі:

- асобы ў складанай псіхалагічнай або сацыяльна-эканамічнай сітуацыі;
- маладыя людзі, ЛГБТК+ асобы, людзі з інваліднасцю, якія ўдзельнічаюць у грамадскай дзейнасці.

2.3. Прыярытэт у аказанні дапамогі надаецца тым, хто знаходзіцца ў неадкладнай або крызіснай сітуацыі, не мае доступу да іншых крыніц дапамогі (у тым ліку дзяржаўных або некамерцыйных), здольны прадставіць дакументы або сведчанні, якія пацвярджаюць патрэбу. Асаблівы прыярытэт надаецца грамадзянам, якія знаходзяцца на тэрыторыі Беларусі пад пагрозай рэпрэсій.

3. Віды дапамогі

3.1. FBC аказвае тры асноўныя віды экспертнай дапамогі:

- юрыдычную,
- псіхалагічную,
- бухгалтарскую.

3.2. Дапамога прадастаўляецца праз уласных спецыялістаў або пры падтрымцы незалежных экспертаў. Кожны запыт разглядаецца індывідуальна, з улікам складанасці сітуацыі і магчымасцяў FBC.

3.3. **Юрыдычная дапамога.**

3.3.1. Юрыдычная дапамога прадастаўляецца ў межах дзейнасці FBC і можа ўключаць наступныя формы:

- аказанне індывідуальных кансультацый у дыстанцыйнай форме (анлайн);

- правядзенне групавых кансультацый у анлайн- або афлайн-фармаце (у залежнасці ад характару запытаў і актуальнасці тэматыкі);
- арганізацыя інфармацыйна-адукацыйных мерапрыемстваў: анлайн- і афлайн-семінары, адкрытыя лекцыі, спецыялізаваныя навучальныя сесіі;
- падрыхтоўка юрыдычных дакументаў для падачы ў дзяржаўныя або міжнародныя інстанцыі, уключаючы міграцыйныя і праваахоўныя органы, судовыя інстанцыі, органы сацыяльнай абароны і інш.;
- прадстаўленне інтарэсаў заяўнікаў у судовых і іншых працэсуальных органах, уключаючы падрыхтоўку пазоваў, скаргаў, заяў, апеляцый і інш.;
- распрацоўка і распаўсюд інфармацыйна-прававых матэрыялаў у тэкставым і відэа фармаце праз афіцыйныя анлайн-рэсурсы FBC.

3.3.2. Юрыдычныя кансультацыі прадастаўляюцца ў межах беларускага заканадаўства па такіх галінах права, як:

- крымінальнае,
- адміністрацыйнае і
- грамадзянскае права,

калі пытанне звязана з рэпрэсіямі, а таксама з парушэннем правоў чалавека.

3.3.3. Юрыдычныя кансультацыі прадастаўляюцца ў межах польскага заканадаўства па наступных пытаннях:

- іміграцыйнае права,
- міжнародная абарона,
- легалізацыя знаходжання замежнікаў у Польшчы,
- працоўнае заканадаўства з боку работнікаў, супрацьдзеянне мобінгу,
- афармленне дакументаў,
- сацыяльнае забеспячэнне ў Польшчы,
- барацьба з дыскрымінацыяй.

3.3.4. Юрыдычныя кансультацыі прадастаўляюцца ў межах украінскага заканадаўства па наступных пытаннях:

- іміграцыйнае права,
- міжнародная абарона,
- легалізацыя знаходжання замежнікаў ва Украіне,
- афармленне дакументаў.

3.3.5. У першую чаргу юрыдычная дапамога надаецца асобам, якія маюць складанасці з легалізацыяй знаходжання, працаўладкаваннем, доступам да асноўных сацыяльных і грамадзянскіх правоў, а таксама тым, хто знаходзіцца пад пагрозай дэпартацыі або пазбаўлены эфектыўных сродкаў прававой абароны.

3.4. **Псіхалагічная дапамога.**

3.4.1. Псіхалагічная дапамога аказваецца з мэтай забеспячэння псіхалагічнай устойлівасці асобаў, якія пацярпелі ад стрэсу, траўмы, пераследу або вымушанай міграцыі. Дапамога прадастаўляецца ў наступных фарматах:

- індывідуальныя кансультацыі ў анлайн- або афлайн-фармаце (з магчымасцю асабістага візіту ў Варшаве),
- групавыя тэрапеўтычныя або падтрымліваючыя сесіі, якія праводзяцца анлайн або афлайн (у Варшаве),
- доступ да інфармацыйных матэрыялаў псіхалагічнага характару праз анлайн-рэсурсы FBC.

3.4.2. Псіхалагічная падтрымка накіравана на зніжэнне негатыўных наступстваў перажытых крызісаў і на ўмацаванне ўнутраных рэсурсаў асобаў, што працягваюць грамадскую ці прафесійную актыўнасць.

3.4.3. Адна асоба можа атрымаць індывідуальныя псіхалагічныя кансультацыі на бясплатнай аснове ў колькасці, якая не перавышае 5 сеансаў. Працягласць аднаго сеансу складае 50 хвілін.

3.5. **Бухгалтарская дапамога.**

3.5.1. Бухгалтарская дапамога прадастаўляецца грамадзянам, што сутыкаюцца з падатковымі або фінансавымі абавязацельствамі ў Польшчы. Фарматы ўключаюць:

- індывідуальныя кансультацыі (анлайн),
- групавыя кансультацыі і тэматычныя вебінары (анлайн),
- распрацоўку і распаўсюд навучальных і інфарматыўных матэрыялаў у тэкставым фармаце праз анлайн-рэсурсы FBC.

3.5.2. Асноўныя тэмы бухгалтарскай падтрымкі:

- парадак падачы гадавой падатковай дэкларацыі (PIT-37, PIT-36),
- дэклараванне замежных даходаў і прымяненне міжнародных пагадненняў аб пазбяганні падвойнага падаткаабкладання (у т.л. праз дадатак PIT/ZG),
- працэдура атрымання сямейнай дапамогі (800+), у тым ліку для замежных грамадзян,
- парадак вядзення нерэгістраванай дзейнасці, уключаючы даходныя абмежаванні і абавязкі па ўліку.

4. **Працэдура прыёму і разгляду запытаў**

4.1. Падача заяўкі на атрыманне індывідуальнай або групавой кансультацыі можа ажыццяўляцца праз наступныя каналы камунікацыі:

- запаўненне адпаведнай рэгістрацыйнай формы, размешчанай на афіцыйным вэб-сайце FBC;

- накіраванне звароту праз афіцыйныя каналы FBC у сацыяльных сетках (Telegram, Facebook, Instagram);
- непасрэдны кантакт са спецыяліст(к)амі FBC, якія ажыццяўляюць прыём зваротаў.

4.2. Незалежна ад спосабу першаснага кантакту, усе звароты на атрыманне дапамогі фіксуюцца ў адмысловых унутраных дакументах для ўліку і маніторынгу дзейнасці кансультацыйнай службы FBC. Звесткі пра звароты за псіхалагічнай дапамогай падлягаюць апрацоўцы ў ананімізаванай форме. Ідэнтыфікацыйная інфармацыя заяўнікаў не фіксуецца ў агульных рэестрах і даступная выключна спецыялістам-псіхолагам, што ажыццяўляюць адпаведную кансультацыю, з захаваннем прынцыпу канфідэнцыяльнасці і прафесійнай таямніцы.

4.3. FBC пакідае за сабой права адмовіць у наданні кансультацый, калі зварот не адпавядае крытэрам і правілам, выкладзеным у дадзеным палажэнні, а таксама ў выпадках, калі заяўнік дэманструе непаважлівыя, зневажальныя або агрэсіўныя паводзіны ў адносінах да супрацоўнікаў(ц) ці іншых удзельнікаў(ц) ініцыятывы.

5. Супрацоўніцтва з іншымі зацікаўленымі бакамі

5.1. У межах аказання юрыдычнай, псіхалагічнай і бухгалтарскай дапамогі FBC ажыццяўляе супрацоўніцтва з іншымі арганізацыямі грамадзянскай супольнасці, у тым ліку:

- няўрадавымі арганізацыямі і ініцыятывамі, што прадстаўляюць інтарэсы беларускіх грамадзян у Польшчы, Украіне і іншых краінах;
- замежнымі і міжнароднымі арганізацыямі, чыя дзейнасць скіраваная на абарону правоў чалавека, падтрымку грамадзянскай супольнасці і дапамогу асобам, якія пацярпелі ад палітычных рэпрэсій;
- прадстаўніцтвамі дэмакратычных сілаў Беларусі — для каардынацыі сумесных дзеянняў, узаемнага абмену інфармацыяй і вызначэння супольных прыярытэтаў падтрымкі;
- дзяржаўнымі і муніцыпальнымі органамі Польшчы і Украіны — у выпадках, калі гэта неабходна для забеспячэння эфектыўнай абароны правоў заяўнікаў, вырашэння пытанняў іх легалізацыі, доступу да сацыяльных гарантый або недапушчэння парушэнняў міжнародных абавязальніцтваў у галіне правоў чалавека.

5.2. Супрацоўніцтва ажыццяўляецца ў межах дзеючага заканадаўства, з захаваннем прынцыпаў канфідэнцыйнасці, незалежнасці і недыскрымінацыі. Пры ўзаемадзеянні з партнёрскімі структурамі FBC імкнецца да павышэння

эфектыўнасці прадстаўлення інтарэсаў мэтавых груп, недапушчэння дублявання функцый і скаардынаванага рэагавання на выклікі.

6. Празрыстасць і кантроль

6.1 **Празрыстасць працэдур.**

6.1.1. FBC забяспечвае максімальна адкрытыя і зразумелыя для бенефіцыяраў працэдуры падачы заяўкі, атрымання дапамогі, а таксама крытэрыі, паводле якіх прымаюцца рашэнні.

6.1.2. Уся ключавая інфармацыя пра парадак аказання дапамогі размяшчаецца на афіцыйных каналах камунікацыі FBC.

6.2. **Улік і дакументаванне.**

6.2.1. Усе звароты рэгіструюцца ў сістэме ўнутранага ўліку.

6.2.2. Для кожнай прадастаўленай кансультацыі ці іншай формы падтрымкі вядзецца кароткі працоўны пратакол (без перадачы персанальных дадзеных трэцім асобам), што забяспечвае магчымасць унутранага аўдыту.

6.3. **Паўторныя звароты.**

6.3.1. Заяўнікі маюць права звяртацца паўторна ў выпадках, калі:

- ранейшая праблема не была вырашана цалкам;
- з’явілася новая праблема, якая адпавядае мандату FBC.

6.3.2. Колькасць паўторных зваротаў можа быць абмежаваная для рацыянальнага размеркавання рэсурсаў, але кожны выпадак разглядаецца індывідуальна.

6.4. **Хуткасць разгляду звароту.**

6.4.1. Першасны зварот апрацоўваецца спецыялістам на працягу 1–3 дзён у працоўны час (працоўным часам лічацца буднія дні з 8:00 да 16:00, выхаднымі — субота, нядзеля і святочныя дні). У выпадку вялікай колькасці зваротаў тэрмін апрацоўкі можа быць падаўжаны да 6 дзён.

6.4.2. У выпадку вялікай колькасці адначасовых зваротаў прыярытэт аддаецца новым заяўкам.

7. Рызыкі і меры па іх змяншэнні

7.1. У дзейнасці, звязанай з аказаннем дапамогі, FBC прызнае наяўнасць шэрагу рызык, якія могуць уплываць на эфектыўнасць, бяспеку і давер да праекта. Для іх прадухілення або змяншэння FBC прымае наступныя меры:

7.2. **Злоўжыванне дапамогай.**

7.2.1. FBC імкнецца прадухіляць злоўжыванне падтрымкай з боку асоб, чые запыты не з’яўляюцца абгрунтаванымі або супярэчаць мэтам арганізацыі.

7.2.2. Усе звароты праходзяць першасную праверку, пры неабходнасці могуць быць запрошаныя дадатковыя звесткі або дакументы. У выпадках выяўлення недакладнай або ілжывай інфармацыі, прадастаўленне дапамогі можа быць прыпынена або адхілена.

7.3. **Бяспека заяўнікаў і спецыялістаў.**

7.3.1. FBC прытрымліваецца высокіх стандартаў інфармацыйнай бяспекі і абароны персанальных дадзеных. Уся інфармацыя, атрыманая падчас падачы заяўкі і прадастаўлення дапамогі, захоўваецца з улікам прынцыпаў канфідэнцыяльнасці і ў адпаведнасці з заканадаўствам аб апрацоўцы персанальных дадзеных у Польшчы і ЕС.

7.3.2. Для забеспячэння бяспекі прымяняюцца наступныя меры:

- прымяненне правілаў бяспечнай камунікацыі (мінімізацыя захавання персанальных дадзеных);
- праводзіцца рэгулярная праверка камп'ютарных і мабільных прыладаў супрацоўнікаў на наяўнасць шкодных праграм, абнаўленне антывіруснага праграмнага забеспячэння і адпаведнасць стандартам бяспекі FBC;
- аказанне дапамогі ананімна або дыстанцыйна, калі ёсць рызыка для фізічнай бяспекі;
- доступ да канфідэнцыйнай інфармацыі маюць толькі адпаведна навучаныя спецыялісты.

7.4. **Псіхалагічнае і эмацыйнае выгаранне спецыялістаў.**

7.4.1. FBC прызнае рызыку эмацыйнага перанапружання і выгарання ў каманды, што працуе са складанымі запытамі. Для яе змяншэння:

- надаецца магчымасць часовага пераразмеркавання запытаў у выпадку перагрузкі;
- праводзяцца рэгулярныя сустрэчы для эмацыйнай падтрымкі і абмену вопытам унутры каманды;
- стымулюецца выкарыстанне адпачынку і гнуткага графіку пры неабходнасці.

8. Маніторынг і зваротная сувязь

8.1. **Унутраны маніторынг.**

8.1.1. FBC вядзе рэгулярны маніторынг дзейнасці кансультацыйнай службы з мэтай ацэнкі эфектыўнасці, своечасовасці і адпаведнасці аказанай дапамогі заявам і патрэбам бенефіцыяраў.

8.1.2. Збіраюцца наступныя дадзеныя:

- колькасць і катэгорыі зваротаў;

- тэматыка запытаў і тып аказанай дапамогі;
- вынікі кансультацый або іншых дзеянняў;
- асноўныя выклікі, што ўзнікаюць у працэсе працы.

8.1.3. Уся інфармацыя абагульняецца і аналізуецца на рэгулярнай аснове (штомесячна і штоквартальна) без фіксацыі персанальных дадзеных.

8.2. **Зваротная сувязь ад бенефіцыяраў.**

8.2.1. Бенефіцыяры маюць магчымасць ананімна або асабіста выказваць свае меркаванні, прапановы і скаргі наконт якасці, даступнасці і эфектыўнасці дапамогі. Зваротная сувязь збіраецца праз:

- онлайн-форму, перыядычна высылаемую бенефіцыярам;
- адрас электроннай пошты, выдзелены для зваротаў.

8.2.2. Зваротная сувязь аналізуецца з мэтай паляпшэння працэсаў і вызначэння напрамкаў для развіцця сэрвісаў.

8.3. **Удасканаленне і адаптацыя.**

8.3.1. На падставе сабраных даных і водгукаў DSF/FBC рэгулярна абнаўляе свае ўнутраныя працэдуры, інструкцыі і фарматы дапамогі. Удасканаленне працы адбываецца з улікам рэальных патрэб мэтавай аўдыторыі, даступных рэсурсаў і зменаў у знешнім кантэксце (прававым, палітычным, сацыяльным).