



---

# **STANDARDY OCHRONY MAŁOLETNICH**

wersja dla małoletnich (skrótowa)

## SPIS TREŚCI

I. Wprowadzenie .....	2
II. Zasady zapewniające bezpieczne relacje między małoletnim a personelem – zachowania niedozwolone wobec małoletnich.....	3
III. Zasady bezpiecznych relacji dziecko-dziecko. Zachowania niedozwolone małoletnich .....	4
IV. Zasady korzystania z urządzeń elektronicznych z dostępem do sieci Internet.....	5
V. Ścieżki postępowania małoletniego w przypadku doznawania przez niego krzywdy.....	7
VI. Ważne telefony i adresy.....	10

Dokument ten reguluje procedury ochrony Dzieci przed krzywdzeniem, rozpoznawanie i reagowanie na niepokojące sytuację w określony procedurami sposób postępowania.

1. Ilekroć w niniejszych procedurach jest mowa o:

- 1) **krzywdzeniu Dziecka** należy rozumieć - każde zamierzone lub niezamierzone działanie oraz zaniechanie działań ze strony osoby dorosłej, które ujemnie wpływa na rozwój fizyczny lub psychiczny Dziecka (definicja WHO). Krzywdzenie Dzieci to też bezczynność społeczeństwa lub instytucji, a także rezultat takiej bezczynności, który ogranicza równe prawa Dzieci i zakłóca ich optymalny rozwój. Można wyróżnić następujące wymiary zjawiska krzywdzenia Dziecka:
  - a) **przemoc psychiczna** - przymus, groźby, obrażanie, wyzywanie, krytykowanie, straszenie, szantażowanie, krzyczenie, wyśmiewanie, lekceważenie, karanie ciszą/milczeniem, izolacja itd.,
  - b) **przemoc fizyczna** - szarpanie, kopanie, popychanie, policzkowanie, przypalanie papierosem, bicie ręką przy użyciu przedmiotów, klaps, stosowanie nadmiernej siły przy przytrzymywaniu Dziecka itd.,
  - c) **przemoc seksualna** - gwałt, wymuszanie pożycia seksualnego, wymuszanie nieakceptowanych zachowań seksualnych, przekraczanie granic fizyczności Dziecka, dotyk bez zgody itd.,
  - d) **przemoc ekonomiczna** - unikanie płacenia alimentów, zakazywanie członkowi rodziny pracy lub edukacji w celu zdobycia zatrudnienia, przywłaszczanie do swoich celów wspólnych środków na utrzymanie rodziny itd.,
  - e) **zaniedbanie** - głodzenie, niedostarczanie odpowiedniej ilości jedzenia, nieodpowiednia higiena lub jej brak, niezgłaszanie się z Dzieckiem do lekarza (gdy tego wymaga), brak leczenia mimo zaleceń lekarzy, niedopilnowanie w kwestii edukacji, brak przejawiania zainteresowania, w jaki sposób Dziecko spędza wolny czas, jaki ma zainteresowania, problemy oraz potrzeby,
  - f) **alienacja rodzicielska** - ograniczenie kontaktu i izolowanie Dziecka od drugiego Rodzica, odcinanie drugiego rodzica od informacji dotyczących Dziecka, wymazywanie drugiego Rodzica z życia Dziecka, niszczenie zdjęć i pamiątek, przedstawianie drugiego rodzica w złym świetle, zakazywanie Dziecku swobodnego mówienia i wyrażania miłości do drugiego rodzica;
  - g) **cyberprzemoc** - przemoc z użyciem technologii informacyjnych i komunikacyjnych. Podstawowe formy zjawiska to nękanie, straszenie, szantażowanie z użyciem sieci, publikowanie lub rozsyłanie ośmieszających, kompromitujących informacji, zdjęć, filmów z użyciem sieci oraz podszywanie się w sieci pod kogoś wbrew jego woli;
- 2) **przemocy domowej** - należy przez to rozumieć jednorazowe albo powtarzające się umyślne działanie lub zaniechanie, wykorzystujące przewagę fizyczną, psychiczną lub ekonomiczną, naruszające prawa lub dobra osobiste osoby doznającej przemocy domowej, w szczególności:
  - a) narażające tę osobę na niebezpieczeństwo utraty życia, zdrowia lub mienia,
  - b) naruszające jej godność, nietykalność cielesną lub wolność, w tym seksualną,
  - c) powodujące szkody na jej zdrowiu fizycznym lub psychicznym, wywołujące u tej osoby cierpienie lub krzywdę,

- d) ograniczające lub pozbawiające tę osobę dostępu do środków finansowych, lub możliwości podjęcia pracy, lub uzyskania samodzielności finansowej,
  - e) istotnie naruszające prywatność tej osoby lub wzbudzające u niej poczucie zagrożenia, poniżenia lub udręczenia, w tym podejmowane za pomocą środków komunikacji elektronicznej;
- 3) **rodzic** - oznacza także opiekuna prawnego dziecka oraz osobę lub podmiot sprawujący pieczę zastępczą nad dzieckiem.

### **1. Przemoc emocjonalna, psychiczna lub werbalna**

Przemoc emocjonalna ma miejsce, gdy osoba dorosła nieustannie krytykuje dziecko, grozi mu lub je wyklucza z pewnych aktywności, obniżając jego poczucie wartości. Krytyka nie jest zabroniona. Krytyka jest ważna dla nauki, rozwoju i doskonalenia dzieci. Podobnie, żarty i śmiech pomagają tworzyć więzi między ludźmi i poczucie wspólnoty. Różnica pomiędzy przemocą psychiczną, a krytyką polega na tym, iż w przemocy psychicznej wykorzystywanie emocjonalne idzie za daleko. Krytyka przestaje być motywująca, a żarty nie są śmieszne. Przemoc emocjonalna może ranić i powodować szkody, podobnie jak przemoc fizyczna.

### **2. Zachowania niedozwolone w komunikacji z małoletnimi:**

- ❖ Pracownikowi nie wolno poniżać, zawstydząć, upokarzać, lekceważyć i obrażać dziecka;
- ❖ Pracownikowi nie wolno ujawniać informacji poufnych dotyczących dziecka wobec osób nieuprawnionych, w tym wobec innych dzieci;
- ❖ Pracownikowi nie wolno zachowywać się w obecności dzieci w sposób niestosowny. Obejmuje to używanie wulgarnych słów, gestów i żartów, czynienie obraźliwych uwag, nawiązywanie w wypowiedziach do aktywności bądź atrakcyjności seksualnej oraz wykorzystywanie wobec dziecka relacji władzy lub przewagi fizycznej (zastraszanie, przymuszanie, groźby);
- ❖ Pracownikowi nie wolno używać języka agresywnego, ironicznego lub poniżającego;
- ❖ Pracownikowi nie wolno naśmiewać się z dziecka i zachęcać do tego innych;
- ❖ Pracownik zobowiązany jest szanować prawa Dziecka do wyrażania swojej odrębności w każdej sferze. Dotyczy to zarówno wyznania, jak i orientacji seksualnej, poglądów oraz wyglądu Dziecka;
- ❖ Pracownik zobowiązany jest szanować prawa Dziecka do prywatności. Jeśli konieczne jest odstępnie od zasady poufności, aby chronić Dziecko, wyjaśnij mu to najszybciej jak to możliwe.

### **3. Przemoc fizyczna**

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, płęć, 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.

#### **4. Zachowania niedozwolone w kontaktach z małoletnimi**

- 1) Pracownikowi nie wolno bić, szturchać, popychać ani w jakikolwiek sposób naruszać integralności fizycznej dziecka.
- 2) Pracownikowi nie wolno dotykać dziecka w sposób, który może być uznany za nieprzyzwoity lub niestosowny.
- 3) Pracownikowi nie wolno angażować się w takie aktywności jak łaskotanie, udawane walki z dziećmi czy brutalne zabawy fizyczne.

#### **5. Kontakty poza godzinami pracy**

Co do zasady kontakt z dziećmi powinien odbywać się wyłącznie w godzinach pracy i dotyczyć celów edukacyjnych lub wychowawczych.

- 1) Pracownikowi nie wolno zapraszać dzieci do swojego miejsca zamieszkania ani spotykać się z nimi poza godzinami pracy.
- 2) Jeśli zachodzi taka konieczność, właściwą formą komunikacji z dziećmi i ich rodzicami lub opiekunami poza godzinami pracy są kanały służbowe (e-mail, telefon służbowy, dziennik elektroniczny).

#### **1. Zachowania negatywne:**

- ❖ Nie wolno Ci krzyczeć na koleżanki, kolegów, lekceważyć, obrażać, wyśmiewać, wykluczać z grupy;
- ❖ Nie wolno Ci używać języka nienawiści ani tzw. hejtu;
- ❖ Nie wolno Ci bić, szturchać, popychać ani w inny sposób naruszać nietykalność fizyczną koleżanki/kolegi, ani używać jakiegokolwiek przemocy fizycznej;
- ❖ Nie wolno Ci nagrywać ani rozpowszechniać wizerunku kolegi/koleżanki bez ich jego/jej wyraźnej zgody;
- ❖ Nie wolno Ci wyrażać negatywnych, prześmiewczych komentarzy na temat zachowania, pracy, wyglądu kolegów/koleżanek;
- ❖ Nie wolno Ci pożyczać rzeczy innych bez ich zgody;
- ❖ Nie wolno Ci zabierać, ukrywać rzeczy innych osób;
- ❖ Nie wolno Ci spożywać alkoholu, wyrobów tytoniowych ani nielegalnych substancji, ani zachęcać do ich spożycia kolegów/koleżanek.

## 2. Zachowania pozytywne:

- ❖ Dzieci komunikują się w sposób pozytywny, wyrażając swoje myśli i uczucia w jasny sposób. Są otwarte na wysłuchiwanie innych dzieci i szanują ich opinie.
- ❖ Dziecko wykazuje zrozumienie i współczucie wobec uczuć innych dzieci. Potrafi utożsamiać się z ich perspektywą i reagować w empatyczny sposób.
- ❖ Dzieci wspierają się nawzajem, aby tworzyć pozytywne środowisko. Pomagają sobie w trudnych sytuacjach, dzięki czemu relacje są oparte na wzajemnym wsparciu.
- ❖ Dzieci dzielą się pomysłami i doświadczeniami. Dzielenie się pomaga w budowaniu więzi i wzmacnianiu poczucia wspólnoty.
- ❖ Dzieci oferują sobie wzajemną pomoc w sytuacjach trudnych, ucząc się od siebie nawzajem i budując wzajemne zaufanie.
- ❖ Dzieci uczą się być uczciwe i szczerze wyrażać swoje potrzeby i oczekiwania w relacji z innymi dziećmi.
- ❖ Dzieci wzmacniają pozytywne poczucie własnej wartości u swoich rówieśników, komplementując ich osiągnięcia i wyrażając wsparcie.

**Jeżeli będziesz świadkiem jakiegokolwiek z wyżej opisanych zachowań, sytuacji ze strony innych dorosłych lub dzieci, zawsze poinformuj o tym pracownika Biblioteki.**

1. Na terenie Biblioteki Publicznej w Gołdapi obowiązują następujące zasady korzystania z telefonów komórkowych i innych urządzeń elektronicznych z dostępem do sieci Internet:
  - ❖ Należy szanować prywatność innych – nieodpuszczalne jest nagrywanie, fotografowanie czy udostępnianie informacji bez zgody zainteresowanych;
  - ❖ Użytkownicy są odpowiedzialni za swoje działania on-line. Należy unikać publikowania, udostępniania lub rozpowszechniania nieodpowiednich treści;
  - ❖ Należy przestrzegać zasad bezpieczeństwa on-line. Nie należy udostępniać prywatnych danych, hasła oraz innych informacji;
  - ❖ Zakazuje się dostępu do publikowania i rozpowszechniania treści pornograficznych, nielegalnych, obraźliwych, dyskryminujących lub w inny sposób naruszających zasady etyki i prawa;
  - ❖ Zakazuje się wszelkich form cyberprzemocy, takich jak zastraszanie, szkalowanie czy atakowanie innych dzieci on-line.

2. W przypadkach wystąpienia incydentu naruszenia bezpieczeństwa, zwłaszcza wobec naruszenia prawa, działania Biblioteki Publicznej cechuje otwartość w działaniu, szybka identyfikacja problemu — określenie szkodliwych lub niezgodnych z prawem zachowań i jego rozwiązywanie adekwatnie do poziomu zagrożenia, jakie wywołało w Bibliotece Publicznej. Dyrektor Biblioteki Publicznej oraz Instruktorzy w swoich działaniach uwzględniają kontekst indywidualnych przypadków, środowiskowe tło oraz reagują adekwatnie do poziomu odpowiedzialności i winy Dziecka.
3. Informacja o tym, że w Bibliotece Publicznej doszło do cyberprzemocy, może pochodzić z różnych źródeł i może być anonimowa. Osobą zgłaszającą fakt prześladowania może być **poszkodowany Małoletni**, jego **Rodzice** lub inni Małoletni – **świadkowie zdarzenia**.

#### 4. Sposób postępowania:

- ❖ Osoba posiadająca wiedzę o zajściu cyberprzemocy wobec małoletniego uczestnika zajęć w Bibliotece Publicznej w Gołdapi powinna przekazać tę informację do Dyrektora Biblioteki Publicznej w Gołdapi ;
- ❖ Dyrektor wspólnie z pracownikiem powinni dokonać analizy zdarzenia i zaplanować dalsze postępowanie;
- ❖ Do zadań Biblioteki Publicznej w Gołdapi należy także ustalenie okoliczności zdarzenia i ewentualnych świadków;
- ❖ Dyrektor wraz z pracownikiem, o ile to możliwe, zabezpiecza dowody i ustala tożsamość sprawcy cyberprzemocy.

#### 5. Zabezpieczenie dowodów:

- ❖ Wszelkie dowody cyberprzemocy powinny zostać zabezpieczone i zarejestrowane. Należy zanotować datę i czas otrzymania materiału, treść wiadomości oraz, jeśli to możliwe, dane nadawcy (nazwę użytkownika, adres e-mail, numer telefonu komórkowego itp.) lub adres strony www, na której pojawiły się szkodliwe treści czy profil;
- ❖ Zabezpieczenie dowodów nie tylko ułatwi dalsze postępowanie dostawcy usługi (odnalezienie sprawcy, usunięcie szkodliwych treści z serwisu), ale również stanowi materiał, z którym powinny zapoznać się osoby, których zaangażowanie w sprawę jest niezbędne, z poszanowaniem prawa do prywatności i intymności Dziecka;
- ❖ Należy bezwzględnie skontaktować się z Policją, w przypadku, gdy zostało złamane prawo.

#### 6. Działania wobec sprawcy cyberprzemocy:

- W przypadku, gdy sprawca cyberprzemocy jest znany i jest on uczestnikiem zajęć Biblioteki Publicznej w gołdapi, pracownik (instruktor) powinien podjąć następujące działania:
- ❖ Poinformować o tym fakcie Dyrektora oraz rodziców dziecka (sprawcę);
  - ❖ przeprowadzić rozmowę z dzieckiem (sprawcą), której celem jest ustalenie okoliczności zajścia, wspólnie zastanowić się nad jego przyczynami i poszukać rozwiązania sytuacji konfliktowej;

- ❖ omówić z dzieckiem (sprawcą) skutki jego postępowania i poinformować o konsekwencjach regulaminowych, które zostaną wobec niego zastosowane;
  - ❖ zobowiązać sprawcę do zaprzestania swojego działania i usunięcia z Sieci szkodliwych materiałów;
  - ❖ ustalić ze sprawcą sposób zadośćuczynienia wobec ofiary cyberprzemocy;
- Jeśli w zdarzeniu brała udział większa grupa dzieci, należy rozmawiać z każdym z nich z osobna, zaczynając od lidera grupy;
- Nie należy konfrontować sprawcy i ofiary cyberprzemocy;
- Rodzice sprawcy zostają poinformowani o przebiegu zdarzenia i zapoznani ze zgromadzonym materiałem, a także z decyzją w sprawie dalszego postępowania i podjętych przez Bibliotekę środków dyscyplinarnych wobec ich Dziecka;
- We współpracy z rodzicami można opracować projekt kontraktu dla Dziecka, określającego zobowiązania Dziecka, Rodziców i przedstawiciela Biblioteki Publicznej oraz konsekwencje nieprzestrzegania przyjętych wymagań i terminy realizacji zadań zawartych w umowie.

## 7. Działania wobec ofiary cyberprzemocy:

- Podczas rozmowy z dzieckiem – ofiarą cyberprzemocy należy zapewnić go, że dobrze zrobił mówiąc pracownikowi o tym, co go spotkało. Pracownik Biblioteki Publicznej w Gołdapi powinien zapewnić dziecko o tym, że w Bibliotece Publicznej w Gołdapi nie jest tolerowana żadna forma przemocy oraz że zostanie uruchomiona procedura interwencyjna;
- Pracownik (Instruktor) podczas rozmowy z dzieckiem powinien poradzić, aby:
- ❖ Nie utrzymywał kontaktu ze sprawcą, nie odpowiadał na maile, telefony itp.,
  - ❖ Nie kasował dowodów: e-maili, SMS-ów, MMS-ów, zdjęć, filmów i przedstawił je Tobie lub innej osobie dorosłej,
  - ❖ Zastanowił się nad zmianą swoich danych kontaktowych w komunikatorach, zmianą adresu e-mail, numeru telefonu komórkowego itp.,
  - ❖ Jeśli korzysta z komunikatora, to ustawił go tak, żeby nikt spoza listy kontaktów nie mógł się z nim połączyć;
- Po zakończeniu interwencji Dyrektor wraz z Instruktorem monitorują sytuację dziecka sprawdzając, czy nie są wobec niego podejmowane dalsze działania przemocowe bądź odwetowe ze strony sprawcy.
8. Osoby uczestniczące w wyjaśnieniach zdarzenia (Instruktor, Dyrektor) zobowiązane są do sporządzenia notatki służbowej z rozmów ze sprawcą, poszkodowanym, ich rodzicami oraz świadkami zdarzenia (wzór notatki stanowi **Załącznik nr 2** do niniejszych standardów).
9. Jeśli zostały zabezpieczone dowody cyberprzemocy, należy je również włączyć do dokumentacji (wydruki, opis itp.).

### **1. Procedura interwencyjna – znęcanie się, przemoc fizyczna, słowna, psychiczna stosowana wobec małoletniego**

- 1) Jeśli nie czujesz się bezpiecznie, powiedz o tym pracownikowi. Przedstaw mu sytuację, jeśli masz świadków przemocy stosowanej wobec Ciebie, poinformuj o tym pracownika. Poproś o reakcję, wsparcie i pomoc. Poinformuj także rodziców o tym, co Cię spotyka.
- 2) Pracownik, do którego się zgłosiłeś, podejmie działania, mające na celu wyjaśnienie zaistniałej sytuacji. Działania te może podjąć we współpracy z rodzicami, jeśli wyrażą oni wolę uczestniczenia w postępowaniu wyjaśniającym.
- 3) Po wyjaśnieniu okoliczności i ustaleniu rodzaju zachowań przemocowych wobec Ciebie, wysłuchaniu wyjaśnień ich sprawcy/sprawców przemocy pracownik podejmie stosowne działania.
- 4) Jeśli sytuacja nie ulegnie zmianie i w dalszym ciągu ktoś będzie się nad Tobą znęcał, ponownie poinformuj o tym swoich rodziców.

### **2. Procedura interwencyjna – celowe niszczenie lub kradzież rzeczy małoletniego**

- 1) Zgłoś zdarzenie kradzieży lub zniszczenia Twoich rzeczy pracownikowi i przedstaw mu, kiedy, gdzie i w jakich okolicznościach to się stało. Poinformuj o ewentualnych świadkach zdarzenia.
- 2) Powiedz o tym zdarzeniu swoim rodzicom.
- 3) Jeżeli sprawca celowego zniszczenia lub kradzieży Twojej rzeczy został ustalony, lub wskazany, Biblioteka Publiczna w Gołdapi informuje o tym jego rodziców, podejmuje działania wyjaśniające zaistniałą sytuację oraz informuje o nich i ich wyniku rodziców sprawcy.
- 4) Biblioteka Publiczna w Gołdapi zobowiązuje sprawcę do oddania Ci skradzionej rzeczy lub w uzgodnieniu z jego rodzicami - do ewentualnego pokrycia kosztów skradzionej lub zniszczonej rzeczy.
- 5) Jeśli w wyniku postępowania wyjaśniającego nie jest możliwe ustalenie sprawcy kradzieży, Biblioteka Publiczna w Gołdapi poinformuje Twoich rodziców o kradzieży lub zniszczeniu należącej do Ciebie rzeczy oraz przekaze rodzicom informację o możliwości zgłoszenia tego faktu policji.

### **3. Procedura interwencyjna – przemoc domowa stosowana wobec małoletniego**

- 1) Możesz ujawnić pracownikowi, do którego masz zaufanie, że dzieje Ci się krzywda i poprosić go o pomoc w tej trudnej dla Ciebie sytuacji. Może wystąpić również przypadek, że pracownik, obserwując Cię, podejrzewa, że jesteś krzywdzony, chociaż mu tego nie zgłosiłeś. W tej sytuacji pracownik przeprowadza rozmowę z Tobą oraz Twoimi rodzicami, w celu zweryfikowania podejrzeń.
- 2) W przypadku uzyskania informacji o krzywdzeniu Ciebie lub potwierdzenia się podejrzeń, że jesteś krzywdzony, pracownik zgłasza problem szkole, do której uczęszczasz lub ośrodkowi pomocy społecznej.
- 3) W sytuacjach bezpośrednio zagrażających Twojemu zdrowiu lub życiu pracownik powiadamia policję lub prokuraturę rejonową.

#### **4. Procedura interwencyjna – nierówne traktowanie – dyskryminacja małoletniego**

- 1) Porozmawiaj z pracownikiem - powiedz szczerze o tym, czego, z jakiego powodu i od kogo doświadczyłeś. To trudna dla Ciebie sytuacja, więc nie obawiaj się poprosić pracownika o pomoc i interwencję w tej sprawie.
- 2) Poinformuj także swoich rodziców o całej sytuacji, przedstaw im wszystkie okoliczności zdarzenia.
- 3) Twoi rodzice i Ty możecie zwrócić się pomoc także do organizacji pozarządowych zajmujących się problematyką praw dziecka/ praw człowieka.

#### **5. Procedura interwencyjna – cyberprzemoc, nawiązywanie przez małoletniego niebezpiecznych kontaktów w Internecie**

- 1) Postaraj się zabezpieczyć dowody przemocy w sieci stosowanej wobec Ciebie.
- 2) Zgłoś ten fakt pracownikowi Biblioteki Publicznej.
- 3) Pracownik wysłucha Cię, przeanalizuje dowody, które dostarczysz.
- 4) Jeśli masz świadków doświadczanej przez Ciebie cyberprzemocy, powiedz o nich pracownikowi. Identyfikacja sprawcy często jest możliwa dzięki zebranych materiałom – wynikom rozmów z osobą zgłaszającą, z ofiarą cyberprzemocy, analizie zebranych dowodów z sieci.
- 5) Pracownik wspólnie z Tobą oceni, czy zdarzenie wyczerpuje znamiona cyberprzemocy, czy jest np. niezbyt udanym żartem.
- 6) Po dokonaniu analizy dowodów i ustaleniu okoliczności cyberprzemocy pracownik podejmie działania mające na celu ustalenie sprawcy cyberprzemocy.
- 7) Pracownik może też o zaistniałym zdarzeniu cyberprzemocy poinformować Twoich rodziców lub nawet policję – decyzję w tej sprawie podejmie wspólnie z Tobą, rodzicami i dyrektorem.

#### **6. Procedura interwencji - w sytuacji krzywdzenia dziecka przez pracownika jednostki**

- 1) Osoba podejrzewająca krzywdzenie Dziecka przez pracownika w Bibliotece Publicznej w Gołdapi zgłasza problem Dyrektorowi;
- 2) Dyrektor zapoznaje się z okolicznościami zdarzenia, prowadzi rozmowę wyjaśniającą z pracownikiem podejrzanym o krzywdzenie, Dzieckiem, jego Rodzicami.
- 3) Odsuwa pracownika od bezpośredniej pracy z Dziećmi do czasu wyjaśnienia zdarzenia.
- 4) Wszystkie czynności dokumentowane są protokołem, który składa się z wyjaśnień uczestników postępowania.

- **Telefon Zaufania** – tel. 116 111 (linia dostępna 24 godziny na dobę i przez siedem dni w tygodniu);
- **Linia Pomocy Pokrzywdzonym** – tel. +48 222 309 900. Infolinia jest dostępna całodobowo, w tym w języku angielskim, rosyjskim i ukraińskim;
- **Dziecięcy Telefon Zaufania Rzecznika Praw Dziecka** – tel. 800 12 12 12 (linia dostępna 24 godziny na dobę i przez siedem dni w tygodniu);
- ❖ **Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia”** – tel. 800 120 002 (linia dostępna 24 godziny na dobę i przez siedem dni w tygodniu) oraz e-mail: niebieskalinia@niebieskalinia.info;
- ❖ **Ogólnopolskie Pogotowie dla Ofiar Przemocy w Rodzinie „Niebieska Linia” Instytutu Psychologii Zdrowia** – tel. (22) 668 70 00 oraz 116 123 (linia dostępna 24 godziny na dobę i przez siedem dni w tygodniu);
- ❖ **Fundacja Feminoteka** - Telefon przeciwpromocowy dla kobiet doświadczających przemocy (w tym kobiet transseksualnych) – tel. 888 88 33 88 (telefon czynny od poniedziałku do piątku w godz. 11 – 19);
- ❖ **Centrum Praw Kobiet** – tel. 800 107 777 (telefon interwencyjny czynny całą dobę; po połączeniu należy wybrać 1 i potem 3);
- ❖ **Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę** – Telefon zaufania dla Dzieci i Młodzieży – tel. 116 111 (linia dostępna 24 godziny na dobę i przez siedem dni w tygodniu) oraz Telefon dla rodziców i nauczycieli, którzy potrzebują wsparcia i informacji w zakresie przeciwdziałania i pomocy psychologicznej Dzieciom przeżywającym kłopoty i trudności takie jak: agresja i przemoc w szkole – tel. 800 100 100 (linia czynna od poniedziałku do piątku, w godz. 12 – 15);
- ❖ **Anonimowa Policyjna Linia Specjalna „Zatrzymaj Przemoc”** – tel. 800 120 148 – (bezpłatna linia dostępna 24 godziny na dobę i przez siedem dni w tygodniu);
- ❖ **Ośrodek Pomocy Społecznej w Gołdapi** – tel. 87 615 04 81;
- ❖ **Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Gołdapi** – tel. 87 615 24 73;
- ❖ **Komenda Powiatowa Policji w Gołdapi** – tel. 47 735 74 00.