

Standardy ochrony małoletnich w My School of English

sierpień 2024 r.

Nota o prawach autorskich do Standardów Ochrony Małoletnich

Standardy Ochrony Małoletnich zostały stworzone we współpracy z Kancelarią radcy prawnego Kingi Konopelko (<http://www.edulegal.pl>). Kopiowanie oraz rozpowszechnianie Standardów bez zgody autora jest zabronione i może podlegać odpowiedzialności zarówno karnej jak i cywilnej

Nasza misja

Celem wszystkich działań podejmowanych przez My School of English jest zapewnienie dzieciom (małoletnim) poniżej 18 r.ż. możliwości rozwoju w poczuciu bezpieczeństwa. Dzięki transparentnym i pisemnym zasadom określonym w Standardach Ochrony Małoletnich (dalej jako Standardy) zobowiązujemy się dokładać wszelkiej staranności, aby małoletni w naszej przestrzeni mogli czuć się swobodnie i byli chronieni przed przemocą. Wprowadzone przez nas Standardy to szczególnie środek ochrony małoletnich przewidziany przez ustawę z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich.

Standardy ochrony małoletnich postrzegamy nie tylko jako wyraz dostosowania się do obowiązku prawnego, ale także podkreślenie tego, że dzieci, które biorą udział w naszych zajęciach, stanowią dla nas najcenniejszy zasób, który chcemy wspierać i chronić.

Realizujemy nasze działania zgodnie z obowiązującym prawem, jak również z uwzględnieniem Wytucznych, których celem jest ochrona dzieci przed krzywdzeniem. Opieramy się także na naszym wykształceniu, doświadczeniu oraz umiejętnościach, które w sposób ciągły doskonalimy, aby jak najefektywniej dostosować się do zmieniających się wymagań i zbudować relacje, które będą trwałe i oparte na zaufaniu.

Wymagania stawiane przez ustawodawcę są wysokie, jednak wierzymy, że poprzez wspólne zaangażowanie jesteśmy w stanie je wypełnić i chronić dzieci oraz młodzież w sposób, który uniemożliwi ich krzywdzenie.

I. Nasze wartości

Poznaj wartości, które pozwalają nam tworzyć otoczenie, w którym nasi Uczniowie mogą rozwijać się bezpiecznie, szczęśliwie i z pełną radością.

- ❖ **Poszanowanie praw dziecka i dbałość o wszelkie standardy**
Dbamy o przestrzeganie praw dziecka, w tym prawo do ochrony przed przemocą i angażujemy się w inicjatywy wspierające nasze wartości. Z chwilą wejścia w życie przepisów mających na celu ochronę dzieci, niezwłocznie podjęliśmy pracę w zakresie wdrożenia Standardów ochrony małoletnich i ściśle współpracujemy z Kancelarią prawną i marką @edulegal, która wspiera nas w byciu na bieżąco ze wszystkimi zmianami prawnymi i dobrymi praktykami.
- ❖ **Bezpieczeństwo jako priorytet**
Bezpieczeństwo postawiliśmy sobie za nasz priorytet. W tym celu dbamy o zapewnienie środków i procedur mających na celu ochronę dzieci przed wszelkimi formami krzywdzenia.
- ❖ **Aktywne słuchanie dzieci**
Dziecko ma prawo do wyrażania swoich myśli, uczuć i obaw, co pomaga nam we wczesnym wykrywaniu sygnałów potencjalnego krzywdzenia dzieci. Dzięki temu dzieci mogą dzielić się z nami problemami, które pojawiają się w ich środowisku szkolnym czy wśród rówieśników, a my możemy na wczesnym etapie informować rodziców o zauważonych sygnałach.
- ❖ **Radosna nauka i zabawa**
Promujemy naukę poprzez zabawę, aby dziecko mogło czerpać radość z odkrywania świata w sposób naturalny i ekscytujący. To pomaga nam tworzyć bezpieczną przestrzeń dla dziecka, w której może być sobą.
- ❖ **Edukacja i świadomość**
Pokazujemy dzieciom, jak ważne jest rozpoznawanie, zapobieganie i zgłaszanie przypadków krzywdzenia. Elementy edukacji i ochrony przed krzywdzeniem wprowadzamy do naszych programów.
- ❖ **Zapewnienie bezpieczeństwa emocjonalnego**
Dbamy o tworzenie atmosfery, w której uczniowie czują się bezpiecznie. Dzięki temu, budujemy obszar zaufania i otwartego wyrażania swoich myśli i uczuć z poszanowaniem innych osób.
- ❖ **Równość i sprawiedliwość oraz otwarcie na potrzeby innych**
Dążymy do tego, aby każde dziecko miało prawo do bycia sobą, niezależnie od swoich zainteresowań, talentów czy cech indywidualnych. Promujemy równe i sprawiedliwe traktowanie dzieci, niezależnie od pochodzenia, płci czy innych cech, aby zapewnić im ochronę.

Wartości, które opisaliśmy powyżej pomagają nam tworzyć kompleksowe podejście do ochrony przed krzywdzeniem, obejmując zarówno aspekty świadomości społecznej, jak i praktyczne działania mające na celu stworzenie bezpiecznego i wspierającego środowiska dla naszych najmłodszych dzieci (małoletnich).



II. Informacje podstawowe dot. Standardów

Sprawdź, co znajdziesz w Standardach Ochrony Małoletnich.

1. Standardy Ochrony Małoletnich obejmują swoim zakresem cztery obszary:
 - 1) **Polityka Ochrony Małoletnich**, która określa:
 - a) zasady bezpiecznej rekrutacji pracowników,
 - b) zasady bezpiecznych relacji pomiędzy pracownikami a małoletnimi,
 - c) wymogi dotyczące bezpiecznych relacji między małoletnimi, a w szczególności zachowania niedozwolone;
 - d) zasady reagowania w przypadkach, gdy podejrzewa się krzywdzenie małoletniego;
 - e) zasady ochrony wizerunku małoletniego i danych osobowych małoletniego,
 - f) zasady bezpiecznego korzystania z Internetu, w tym z mediów społecznościowych,
 - g) zasady udostępniania Standardów;
 - 2) **Pracownicy** w zakresie:
 - a) przestrzegania zasad bezpiecznej rekrutacji zgodnie z obowiązkiem wskazanym w ustawie;
 - b) uczestnictwa w szkoleniach z zakresu Standardów i zaangażowania w tę tematykę;
 - 3) **Procedury interwencyjne** w zakresie:
 - a) swobodnego dostępu do procedur;
 - b) udziału w szkoleniach obejmujących tematykę rozpoznawania symptomów przemocy;
 - c) znajomości ośrodków zapewniających nieodpłatne wsparcie w tym zakresie;
 - 4) **Monitoring** w zakresie:
 - a) oceny zgodności Standardów z przepisami,
 - b) oceny Standardów pod kątem aktualnych potrzeb,
 - c) zasad dokumentowania z oceny podjętych działań.
2. W trosce o dobro małoletnich, Standardy Ochrony Małoletnich zostały przygotowane m.in. z uwzględnieniem:
 - 1) Konwencji o prawach dziecka przyjętej przez Zgromadzenie Ogólne Narodów Zjednoczonych dnia 20 listopada 1989 r.;
 - 2) Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r.;
 - 3) Ustawy z dnia 25 lutego 1964 r. Kodeks rodzinny i opiekuńczy;
 - 4) Ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zmianie ustawy – Kodeks rodzinny i opiekuńczy oraz niektórych innych ustaw;
 - 5) Ustawy z dnia 13 maja 2016 r. o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczości na tle seksualnym i ochronie małoletnich.
3. W Standardach Ochrony Małoletnich posługujemy się następującymi pojęciami:
 - 1) **Personel/Pracownik** – każda osoba zatrudniona na podstawie umowy o pracę, umowy cywilnoprawnej, umowy wolontariatu lub umowę o staż lub w inny sposób współpracująca z nami;

- 2) Osoba odpowiedzialna – osoba wskazana w załączniku nr 1 jako osoba odpowiedzialna za wprowadzenie Standardów, przyjmowanie zgłoszeń, składanie zawiadomień, dokonywanie aktualizacji oraz realizację innych obowiązków opisanych w Standardach Ochrony Małoletnich;
- 3) Dziecko – Małoletni, tj. dziecko, które nie ukończyło 18 roku życia;
- 4) Rodzic/ Opiekun małoletniego (dalej jako Rodzic) – osoba, która jest uprawniona do reprezentacji dziecka, m.in. rodzic lub opiekun prawny, w tym rodzic zastępczy;
- 5) Przemoc – wszelkie czynności zabronione lub karalne, podejmowane względem małoletniego, w tym w szczególności polegające na ignorowaniu lub nieprzestrzeganiu Standardów przez Pracowników, Opiekunów lub innych małoletnich; czynności te mogą mieć formę m.in. psychiczną, fizyczną lub polegać na zaniedbywaniu;

III. Zasady bezpiecznych relacji

Poznaj zasady bezpiecznych relacji i współpracy, którymi kierujemy się w naszej społeczności i które są kluczowe dla zapewnienia ochrony dzieci i młodzieży.

ZASADY BEZPIECZNYCH RELACJI POMIĘDZY PERSONELEM A MAŁOLETNIAMI

1. Komunikacja pomiędzy pracownikami a małoletnimi służy budowaniu bezpiecznych i pozytywnych relacji. Naszej komunikacji towarzyszy szacunek, cierpliwość oraz wyrozumiałość.
2. W relacjach pomiędzy personelem a małoletnimi kierujemy się przede wszystkim uważnością i ukierunkowaniem na dobro każdego dziecka, stawiając je w centrum naszych działań z poszanowaniem jego godności, granic i zapewniając mu bezpieczeństwo.
3. Personel zobowiązany jest do podejmowania działań, które są adekwatne do danej sytuacji, mając na uwadze specyfikę pracy z małoletnimi. Sposób naszego postępowania jest transparentny i otwarty, dając poczucie równego traktowania wszystkich dzieci.
4. Niedopuszczalne jest stosowanie przemocy w jakiegokolwiek formie, a w przypadku jej wystąpienia, w szczególności ze strony pracownika względem małoletniego, zobowiązujemy się do podjęcia działań, mających na celu maksymalną ochronę małoletniego.
5. Pracownik jest świadomy swojej roli jako opiekuna i mentora, odpowiedzialnego za przewodzenie dzieciom w bezpieczny sposób.
6. Współpraca z rodzicami lub opiekunami jest kluczowa dla zrozumienia potrzeb i oczekiwań dziecka.
7. Każdy pracownik, przed podjęciem pracy zapoznaje się z zasadami określonymi w Standardach, w tym w zakresie bezpiecznych relacji, które szczegółowo określają zasady bezpiecznych relacji między personelem a małoletnimi i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
8. Szczegółowe zasady bezpiecznych relacji pomiędzy pracownikami a małoletnimi znajdują się w **załączniku nr 2**.

ZASADY BEZPIECZNYCH RELACJI POMIĘDZY MAŁOLETNIAMI

9. Relacje między małoletnimi są równie istotne jak relacje pomiędzy małoletnimi a pracownikami.
10. Małoletni mają swobodny dostęp do zasad bezpiecznych relacji oraz do wersji skróconej Standardów.
11. Dzieci uczą się szacunku dla czasu i przestrzeni innych, zarówno w kontekście zabawy, jak i rozmowy. Nauka empatii i gotowość do pomocy to ważne elementy budowania zdrowych relacji.
12. Niedopuszczalne są zachowania agresywne, w tym takie, które mają intencję wyrządzenia komuś przykrości lub krzywdy.
13. Niedopuszczalne jest naruszanie godności innego dziecka, w tym m.in. poprzez poniżanie, wyśmiewanie lub nieszanowanie granic.
14. Małoletni wiedzą, do kogo mogą zgłosić się w przypadku, gdy wystąpi sytuacja z udziałem innych małoletnich, w której będą odczuwać dyskomfort. W zakresie dostosowanym do ich rozwoju psychofizycznego, mają także wiedzę na temat bezpłatnego wsparcia oferowanego przez różne ośrodki, w tym numery bezpłatnych telefonów zaufania dla dzieci i młodzieży.
15. Szczegółowe zasady bezpiecznych relacji pomiędzy małoletnimi znajdują się w **załączniku nr 3**.

IV. Zasada ochrony wizerunku i danych

Poznaj zasady ochrony wizerunku i danych osobowych dzieci i młodzieży.

1. Każdy małoletni ma prawo do prywatności i ochrony swoich dóbr osobistych, dlatego respektujemy je jako nadrzędne reguły w tym zakresie.
2. Uczestnicy zajęć lub ich rodzice / opiekunowie prawni nie mogą utrzymywać, wykorzystywać i rozpowszechniać wizerunku innych małoletnich bez wyrażenia zgody przez nas, jak również opiekunów / rodziców tych małoletnich oraz samych małoletnich.
3. W przypadku gdy decydujemy się na wykorzystanie wizerunku m.in. w naszych social mediach, na naszej stronie internetowej lub w portfolio, zawsze następuje to z uwzględnieniem poniższych zasad:
 - 1) Dbłość o zgodę na wizerunek – zgodę uzyskujemy uprzednio od opiekuna małoletniego, ale także o ile jest to możliwe, od niego samego; w przypadku, gdy małoletni lub jego opiekun nie wyrażają zgody na utrwalenie jego wizerunku np. na fotografii lub filmiku – zapewniamy mu ochronę uniemożliwiającą rozpoznanie go na materiale audiowizualnym.
 - 2) Nieprzekazywanie danych osobowych małoletnich lub ich opiekunów osobom nieuprawnionym, w tym w szczególności przedstawicielom mediów, bez wiedzy i zgody opiekuna małoletniego.
 - 3) Rozwaga i staranność w selekcji zdjęć lub nagrań – niedopuszczalne jest wykorzystywanie w celach promocyjnych treści z udziałem małoletnich, które propagują zachowania agresywne, poniżające lub takie, które powodują, że

małoletni mają poczucie ukazania w negatywnym kontekście. Zdjęcia / filmiki nie stanowią kluczowego elementu zajęć i nie wykonujemy ich przy okazji każdego kontaktu z małoletnimi (o ile nie wynika to ze specyfiki zajęć i tego, że elementem oferty są nagrania z zajęć).

4. Oprócz wizerunku, dokładamy wszelkich starań, aby chronić dane osobowe małoletnich. W tym celu działamy zgodnie z przepisami RODO oraz zasadami wskazanymi w Standardach.
5. Szczegółowe zasady ochrony wizerunku dziecka i danych osobowych dzieci znajdują się **w załączniku nr 4.**

V. Zasady bezpiecznego korzystania z Internetu oraz procedura ochrony dzieci przed treściami szkodliwymi i zagrożeniami

Poznaj zasady bezpiecznego korzystania z Internetu oraz procedurę dotyczącą ochrony dzieci przed treściami szkodliwymi i zagrożeniami.

1. Istnieje możliwość korzystania z Internetu na urządzeniach naszego podmiotu; w przypadku, gdy małoletni korzystają z naszych urządzeń, pracownik jest zobowiązany do stałego nadzoru przebiegu tego działania; przed pierwszym skorzystaniem, małoletni zapoznaje się z zasadami korzystania z Internetu i przed skorzystaniem ma obowiązek ich akceptacji; w przypadku udostępniania urządzeń przez podmiot, dokonywany jest m.in. przegląd urządzeń pod względem tego, czy nie znajdują się tam treści niespełniające kryterium bezpieczeństwa dla małoletnich. W przypadku znalezienia takich treści, w zależności od okoliczności - treści te należy niezwłocznie usunąć oraz odnotować w Rejestrze incydentów (załącznik nr 9) i/lub zweryfikować czy nie istnieje potrzeba skontaktowania się z rodzicami / opiekunem prawnym małoletniego lub zaangażowania innych służb / instytucji.
2. Nie istnieje możliwość korzystania z Internetu (wi-fi) przez małoletnich poprzez własne urządzenia bez nadzoru naszych pracowników.
3. Promujemy zasady bezpiecznego korzystania z Internetu udostępniając Standardy rodzicom/małoletnim oraz dodatkowe materiały edukacyjne. Listę materiałów można znaleźć w załączniku nr 10 do Standardów.
4. Najważniejsze zasady bezpiecznego korzystania z Internetu to:
 - 1) Nie ufaj bezwarunkowo osobom poznanym w sieci.
 - 2) Unikaj udostępniania zbyt wielu informacji osobistych na publicznych profilach lub w komunikacji z innymi, szczególnie z osobami nieznanymi.
 - 3) Pamiętaj o wpływie treści online na Twoje samopoczucie. Unikaj negatywnych sytuacji i unikaj cyberprzemocy.
 - 4) Chroń swoją prywatność.
 - 5) Szanuj innych w sieci.
 - 6) Korzystaj z Internetu z umiarem.
5. W przypadku udostępnienia małoletnim materiałów elektronicznych przez Personel, jest on zobowiązany do uprzedniego sprawdzenia, czy te materiały są bezpieczne pod kątem korzystania z nich przez dzieci / młodzież. Należy zweryfikować też dany plik poprzez program antywirusowy tak, aby wyeliminować ryzyko zainstalowania

niebezpiecznego oprogramowania na urządzeniu należącym do małoletniego lub jego rodziców / opiekunów.

6. W przypadku gdy w ramach współpracy z nami, tworzone są grupy/ kanały do wewnętrznej komunikacji, przeznaczone dla małoletnich, treści te są przez nas monitorowane.
7. **Personel jest zobowiązany do zgłaszania niepokojących sygnałów, w szczególności takich, które mogą świadczyć o niebezpieczeństwie grożącym małoletnim.**

VI. Zasady bezpiecznej rekrutacji Personelu

Poznaj zasady bezpiecznej rekrutacji, które pozwalają nam wybierać najlepszych nauczycieli/ekspertów/ innych współpracowników dla naszych Uczniów.

ZASADY BEZPIECZNEJ REKRUTACJI

1. Nasz podmiot prowadzi proces rekrutacji pracowników poprzez rzetelne kryteria oceny pozwalające ocenić umiejętności, doświadczenie i kompetencje do pracy z małoletnimi lub opieki nad małoletnimi. Zależy nam na wysokiej jakości nauczania na równi z bezpieczeństwem dzieci i młodzieży, która znajduje się w czasie zajęć pod naszą opieką.
2. Personel, jak również każda osoba aplikująca na dane stanowisko przed zatrudnieniem, zostaje zapoznana ze Standardami ochrony małoletnich, w tym zasadami bezpiecznej rekrutacji mającymi na celu ochronę dzieci przed krzywdzeniem.
3. W ramach rekrutacji realizujemy także obowiązki ustawowe wskazane w Ustawie o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich dotyczące weryfikacji personelu w Rejestrze Sprawców Przystępstw na Tle Seksualnym.
4. Szczegółowe zasady bezpiecznej rekrutacji pracowników **znajdują się w załączniku nr 5.**

VII. Zasady i procedury interwencyjne

Zapewnienie bezpieczeństwa małoletnich to dla nas priorytet. Określiśmy procedury, które pomogą nam rozpoznawać symptomy wskazujące na krzywdzenie dziecka oraz pomogą nam podejmować odpowiednie działania w celu ochronę małoletnich.

1. Podkreślamy z całą stanowczością, że będziemy traktować poważnie każde zgłoszenie dotyczące doświadczenia przemocy, w tym w szczególności te przekazane nam przez samych małoletnich, biorąc każdorazowo pod uwagę także indywidualne okoliczności danej sytuacji.
2. Zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz dobrymi praktykami, określiliśmy cztery procedury związane z podejrzeniem krzywdzenia lub powzięciem informacji o krzywdzeniu małoletniego przez:
 - 1) nasz personel,

- 2) osoby trzecie (osoby spokrewnione lub obce, mające kontakt z małoletnim), niebędące rodzicami/opiekunami prawnymi małoletnich),
 - 3) rodzica lub opiekuna prawnego;
 - 4) innych małoletnich.
3. Szczegółowe zasady i procedury interwencyjne znajdują się w załączniku nr 7.

VIII. Zasady przeglądu, aktualizacji i dostępności Standardów

Poznaj zasady monitorowania przez nas Standardów i zasady dostępności, które pozwalają nam dostosowywać procedury do potrzeb dzieci i młodzieży.

1. Osobą odpowiedzialną za wprowadzenie Standardów, monitorowanie realizacji Standardów, w tym aktualizacje wynikające z przepisów prawa czy propozycji zgłoszonych przez małoletnich, ich rodziców/opiekunów oraz pracowników jest osoba wskazana w załączniku nr 1. Dokument ten wskazuje także m.in. osobę odpowiedzialną za przyjmowanie zgłoszeń o zdarzeniach zagrażających małoletniemu i udzielenie mu wsparcia, a także za składanie zawiadomień o możliwości popełnienia przestępstwa, zawiadamianie sądu opiekuńczego
2. Osoba odpowiedzialna jest zobowiązana do zadbania o przechowywanie dokumentów dotyczących poszczególnych małoletnich, w tym przechowywania ujawnionych lub zgłoszonych incydentów lub zdarzeń zagrażających dobru małoletniego, z należytą starannością tak, aby nie miały do nich dostępu osoby nieuprawnione. Dokumenty są objęte poufnością i są udostępniane wyłącznie osobom upoważnionym.
3. Zgodnie z obowiązkiem ustawowym, Osoba odpowiedzialna jest zobowiązana co najmniej raz na dwa lata dokonywać oceny Standardów w celu zapewnienia ich dostosowania do aktualnych potrzeb oraz zgodności z obowiązującymi przepisami. Wnioski z przeprowadzonej oceny będą pisemnie udokumentowane.
4. W celu przygotowania do stosowania standardów osoby wskazane w Rejestrze szkoleń (załącznik nr 8) uczestniczą w szkoleniach, w tym m.in. szkoleniach z zakresu wdrożenia Standardów przeprowadzonych przez Kancelarię radcy prawnego Kingi Konopelko lub w innych szkoleniach dotyczących ochrony małoletnich przed krzywdzeniem.
5. Standardy ochrony małoletnich udostępniane są rodzicom albo opiekunom prawnym lub faktycznym oraz małoletnim poprzez stronę internetową podmiotu.
6. Standardy ochrony małoletnich [są także wywieszane w naszym lokalu w widocznym miejscu, z którego małoletni oraz ich rodzice i opiekunowie mogą skorzystać podczas obecności w naszym podmiocie.](#)
7. Z uwagi na to, że nasz podmiot stawia na relacje, a dobro małoletnich jest dla nas kluczowe, zapewniamy materiały edukacyjne, które są przeznaczone zarówno dla małoletnich, jak i rodziców / opiekunów. Wykorzystujemy je podczas zajęć i podejmujemy działania mające na celu zapoznanie z nimi rodziców. Materiały te obejmują w szczególności informacje dot. ośrodków wsparcia oraz nr kontaktowe do służb / instytucji udzielających wsparcia i pomocy, w szczególności w sytuacji, gdy małoletni doświadczają przemocy. Lista materiałów znajduje się w załączniku nr 10.

IX. Podsumowanie

Wierzymy, że dzięki wspólnemu zaangażowaniu sprostamy wymaganiom, które stanowią realizację obowiązku ustawowego, ale przede wszystkim mają za zadanie spełnić podstawowy cel: zapewnienie ochrony małoletnich, stąd z góry dziękujemy Państwu za zaufanie i wybór naszego podmiotu, który będzie się przyczyniać do rozwoju Państwa dziecka w sposób bezpieczny, legalny i efektywny.

Dziękujemy także personelowi, którzy współtworzy z nami przestrzeń umożliwiającą rozwój naszych uczniów, których codziennie z dumą obserwujemy.

X. Załączniki

Załącznik nr 1 – Osoby odpowiedzialne

Załącznik nr 2 – Zasady bezpiecznych relacji między personelem a małoletnimi

Załącznik nr 3 – Zasady bezpiecznych relacji między małoletnimi

Załącznik nr 4 – Zasady ochrony wizerunku i danych osobowych małoletniego

Załącznik nr 5 – Zasady bezpiecznej rekrutacji i współpracy z personelem

Załącznik nr 6 – Oświadczenia dla Personelu

Załącznik nr 7 – Procedury podejmowania interwencji w sytuacji podejrzenia krzywdzenia lub posiadania informacji o krzywdzeniu małoletniego

Załącznik nr 8 – Rejestr szkoleń

Załącznik nr 9 – Rejestr incydentów

Załącznik nr 10 – Lista materiałów dodatkowych oraz ważnych miejsc wsparcia