

ZARZĄDZENIE WEWNĘTRZNE NR 20/2024
DYREKTORA POWIATOWEGO CENTRUM POMOCY RODZINIE
W GOSTYNIU

z dnia 22 lipca 2024 r.

**w sprawie ustalenia Procedury zgłaszania nieprawidłowości i ochrony
sygnalistów w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Gostyniu**

Na podstawie Dyrektywy Parlamentu Europejskiego Rady (UE) 2019/1937 z dnia 23 października 2019 r. w sprawie ochrony osób zgłaszających naruszenia prawa Unii Europejskiej zarządzam, co następuje :

§ 1. Ustala się Procedurę zgłaszania nieprawidłowości i ochrony sygnalistów w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Gostyniu, w brzmieniu stanowiącym załącznik Nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zobowiązuje się wszystkich pracowników Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Gostyniu do zapoznania się z treścią niniejszej Procedury i przestrzegania zasad w niej zawartych.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

DYREKTOR
Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie
w Gostyniu

mgr Mirosław Sobkowiak

Załącznik nr 1 do zarządzenia wewnętrznego
Nr 20/2024

Dyrektora Powiatowego Centrum Pomocy
Rodzinie w Gostyniu

z dnia 22 lipca 2024 r.

Procedura zgłaszania przypadków nieprawidłowości oraz ochrony osób dokonujących zgłoszeń (tzw. sygnalistów) w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Gostyniu

Celem procedury jest:

- stworzenie kompleksowej regulacji problematyki ujawniania przypadków nieprawidłowości oraz ochrony osób dokonujących zgłoszeń,
- poprawa społecznego postrzegania działań osób zgłaszających przypadki nieprawidłowości jako aktywności wątpliwej moralnie,
- ochrona osób zgłaszających przypadki nieprawidłowości,
- ochrona Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Gostyniu poprzez wczesne wykrycie i usunięcie zgłoszonych przypadków nieprawidłowości,
- propagowanie postawy obywatelskiej odpowiedzialności.

Procedura:

- umożliwia jawne lub poufne dokonywanie zgłoszeń,
- gwarantuje rzetelne, obiektywne i terminowe sprawdzanie zgłoszeń,
- zapewnia ochronę osób dokonujących zgłoszeń i osób z nimi związanych.

§ 1. Przez użyte w procedurze określenia rozumie się:

1. PCPR w Gostyniu – Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Gostyniu,
2. dyrektor – Dyrektor Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Gostyniu,
3. pracownik – wszystkie osoby zatrudnione w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Gostyniu na podstawie umowy o pracę lub umowie cywilnoprawnej

4. komisja – komisja odpowiedzialna za prowadzenie postępowań wyjaśniających dotyczących zgłoszeń – powoływana każdorazowo przez Pracodawcę, po złożeniu zgłoszenia – w celu rozpatrzenia,

5. działania odwetowe – bezpośrednie lub pośrednie działanie lub zaniechanie, związane z dokonaniem zgłoszeniem nieprawidłowości, którego celem lub skutkiem jest pogorszenie sytuacji osoby dokonującej zgłoszenia,

6. działania następne – działania podjęte przez odbiorcę zgłoszenia w celu oceny prawdziwości zarzutów zawartych w zgłoszeniu oraz, w stosownych przypadkach, w celu zaradzenia naruszeniu będącemu przedmiotem zgłoszenia, w tym poprzez takie działania, jak dochodzenie wewnętrzne, postępowanie wyjaśniające, działania podejmowane w celu odzyskania środków lub zamknięcie procedury;

7. zgłoszenie – należy przez to rozumieć ustne lub pisemne zgłoszenie wewnętrzne lub zgłoszenie zewnętrzne dotyczące potencjalnych nieprawidłowości w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Gostyniu;

8. kontekst związany z pracą – obecne lub przyszłe działania związane z pracą, w ramach których – niezależnie od charakteru tych działań – osoby mogą uzyskać informacje na temat naruszeń i doświadczyć działań odwetowych w przypadku zgłoszenia takich informacji,

9. naruszenie – działanie lub zaniechanie, które jest niezgodne z prawem,

10. osoba dokonująca zgłoszenia – (tzw. sygnalista) – osoba fizyczna lub prawna, która zgłasza lub ujawnia publicznie informacje na temat naruszeń uzyskane w kontekście związanym z pracą, niezależnie od zajmowanego stanowiska, formy zatrudnienia czy współpracy – (tj. pracownik, także w przypadku, gdy stosunek pracy już ustał, osoba ubiegająca się o zatrudnienie, która uzyskała informację o naruszeniu prawa w procesie rekrutacji lub negocjacji poprzedzających zawarcie umowy, osoba świadcząca pracę na innej podstawie niż stosunek pracy, w tym na podstawie umowy cywilnoprawnej, stażysta, wolontariusz, praktykant, wykonawca (podwykonawca, dostawca) świadczący usługi na rzecz PCPR w Gostyniu, inne osoby fizyczne mające związek z PCPR w Gostyniu w kontekście związanym z pracą),

11. osoba pomagająca w dokonaniu zgłoszenia – osoba fizyczna lub prawna, która pomaga osobie dokonującej zgłoszenia w tej czynności i której pomoc nie powinna zostać ujawniona,

12. osoba, której dotyczy zgłoszenie – osoba fizyczna lub prawna, która jest wskazana w zgłoszeniu jako osoba, która dopuściła się naruszenia lub która jest z nim powiązana,

13. działanie w dobrej wierze – domniemanie prawne uregulowane w Kodeksie Cywilnym, odnoszące się do intencji danej osoby, niezależnie od rezultatu, jakie przyniosły jej działania. Polega na usprawiedliwionym w danych okolicznościach przekonaniu osoby, że przysługuje jej takie prawo, jakie faktycznie wykonuje,

14. poufne kanały zgłaszania nieprawidłowości – techniczne i organizacyjne rozwiązania umożliwiające dokonanie sygnaliście poufnego zgłoszenia nieprawidłowości,

15. procedura – procedura zgłaszania przypadków nieprawidłowości oraz ochrony osób dokonujących zgłoszeń (tzw. sygnalistów) w PCPR w Gostyniu.

§ 2. 1. Zgłoszenie może dotyczyć naruszeń prawa związanych z funkcjonowaniem PCPR w Gostyniu wyłącznie w obszarach:

1) zamówień publicznych;

- 2) usług, produktów i rynków finansowych;
- 3) zapobiegania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
- 4) bezpieczeństwa produktów i ich zgodności z wymogami;
- 5) bezpieczeństwa transportu;
- 6) ochrony środowiska;
- 7) ochrony radiologicznej i bezpieczeństwa jądrowego;
- 8) zdrowia publicznego;
- 9) ochrony konsumentów;
- 10) ochrony prywatności i danych osobowych;
- 11) bezpieczeństwa sieci i systemów teleinformatycznych;
- 12) interesów finansowych Unii Europejskiej
- 13) rynku wewnętrznego Unii Europejskiej, w tym zasad konkurencji i pomocy państwa oraz opodatkowania osób prawnych
- 14) mobbingu, równego traktowania i niedyskryminowania pracowników;
- 15) zapewnienia bezpiecznych i higienicznych warunków pracy.

2. Postanowienia niniejszej procedury mają zastosowanie wyłącznie do osoby fizycznej, która zgłasza informację o naruszeniu prawa uzyskana w kontekście związanym z pracą w tym do:

1. pracownika, także w przypadku, gdy stosunek pracy już ustał,
2. osoby ubiegającej się o zatrudnienie, która uzyskała informację o naruszeniu prawa w procesie rekrutacji lub negocjacji poprzedzających zawarcie umowy,
3. osoby świadczącej pracę na innej podstawie niż stosunek pracy, w tym na podstawie umowy cywilnoprawnej,
4. stażysty,
5. wolontariusza,
6. praktykanta,

7. wykonawcy (podwykonawcy, dostawcy) świadczącego usługi na rzecz PCPR w Gostyniu,

8. innych osób fizycznych mających związek z PCPR w Gostyniu w kontekście związanym z pracą.

3. Przedmiotem zgłoszenia mogą być naruszenia powszechnie obowiązujących przepisów, w tym w szczególności:

1. naruszenia zasad kodeksu etyki pracowników PCPR w Gostyniu,

2. naruszenia praw człowieka stwarzające lub mogące stwarzać zagrożenia życia, zdrowia lub wolności osobistej,

3. naruszenia praw pracowniczych, w tym mobbing i dyskryminacja oraz wszelkie formy nadużyć stosunku zależności w relacjach pracowniczych lub służbowych,

4. naruszenia stwarzające lub mogące stwarzać zagrożenie dla bezpieczeństwa publicznego lub środowiska,

5. działania o charakterze korupcyjnym, w tym łapownictwo czynne lub bierne, oszustwo, fałszerstwo, wyłudzenie lub użycie poświadczenia nieprawdy, itd.,

6. naruszenia obowiązków publicznoprawnych, w tym podatkowych,

7. działalność zmierzająca do zatajenia któregośkolwiek z naruszeń wymienionych w punktach 1) – 6).

§ 3. Za zapewnienie wdrożenia procedury, w tym zapewnienie zasobów niezbędnych do realizacji zadań wynikających z niniejszej procedury odpowiada Dyrektor.

Za wykonywanie zadań wynikających z procedury odpowiada:

1. Dyrektor, który aktywnie uczestniczy w realizacji niniejszej procedury, w szczególności poprzez:

a.osobiste zaangażowanie w rozwój systemu przeciwdziałania nieprawidłowościom, w tym korupcji,

b.promowanie kultury organizacyjnej opartej na przeciwdziałaniu wszelkim nieprawidłowościom,

c.zapewnienie środków finansowych, organizacyjnych i kadrowych umożliwiających rozwój systemu przeciwdziałania nieprawidłowościom,

d.ustalenie i podział kompetencji pomiędzy pracowników PCPR w Gostyniu, w sposób zapewniający efektywność systemu przeciwdziałania nieprawidłowościom

2. Kierownicy Działów, Zespołów sprawują bezpośredni nadzór nad skutecznością wdrożonego systemu przeciwdziałania nieprawidłowościom, w szczególności poprzez:

a.monitorowanie przestrzegania ustalonych zasad postępowania przez podległych pracowników,

b.promowanie kultury organizacyjnej opartej na przeciwdziałaniu wszelkim nieprawidłowościom,

c.zgłaszanie naruszeń właściwym organom.

3. Kierownik Działu Organizacyjnego realizuje zadania zapewniające sprawne funkcjonowanie systemu przeciwdziałania nieprawidłowościom, w szczególności poprzez:

a.przyjmowanie zgłoszeń/sygnalizacji,

b.prowadzenie rejestru zgłoszeń/sygnalizacji,

c.zapewnienie rozpatrzenia każdego zgłoszenia, tj. prowadzenie postępowań wyjaśniających, a także, w uzasadnionych przypadkach, wnioskowanie do Dyrektora o powoływanie Komisji, których skład umożliwi kompleksowe wyjaśnienie sprawy,

d.spełnienie obowiązku informacyjnego wobec osoby dokonującej zgłoszenia, w szczególności udzielenie odpowiedzi,

e.zapewnienie poufności osobie dokonującej zgłoszenia,

f.zapewnienie bezstronności podczas prowadzonych postępowań,

g.prowadzenie kampanii informacyjnych wśród pracowników PCPR w Gostyniu zmierzających do utrwalenia pozytywnego postrzegania działań w zakresie zgłoszeń/sygnalizacji oraz propagowania postawy obywatelskiej odpowiedzialności,

h.uzgadnianie wniosków o rozwiązanie umowy o pracę z inicjatywy pracodawcy – udzielanie informacji o przysługującej ochronie związanej z działaniami sygnalizacyjnymi.

4. Kierownicy Działów, Zespołów współpracują z Kierownikiem Działu Organizacji w zakresie:

a.monitorowania przestrzegania zasad postępowania przez podległych pracowników,

b.wyjaśniania okoliczności zdarzeń opisanych w zgłoszeniu/sygnalizacji,

c.zapewnienia w podległej komórce organizacyjnej warunków sprzyjających wczesnemu wykrywaniu i usuwaniu nieprawidłowości;

5. pracownicy PCPR w Gostyniu, w szczególności:

a.przestrzegają wartości etycznych i przepisów prawnych przy wykonywaniu powierzonych zadań,

b.dokonują analizy ryzyk i informują bezpośredniego przełożonego o potencjalnych ryzykach w realizowanych zadaniach.

c.na bieżąco zgłaszają wszelkie zauważone nieprawidłowości,

d.udostępniają informacje niezbędne do wyjaśnienia nieprawidłowości,

e.w kontaktach wewnętrznych oraz w kontaktach z klientem zewnętrznym prezentują postawę sprzyjającą przeciwdziałaniu wszelkim nieprawidłowościom.

§ 4. 1. Zgłoszenia dokonywane mogą być poprzez dedykowane poufne kanały zgłoszeń funkcjonujące w PCPR w Gostyniu, w szczególności:

1) za pomocą poczty elektronicznej na adres: kontakt@pcprgostyn.pl w zaszyfrowanym pliku. Szyfr do pliku należy przekazać pracownikowi osobiście lub telefonicznie,

- 2) w formie listownej na adres PCPR w Gostyniu z dopiskiem na kopercie, „zgłoszenie nieprawidłowości - Dyrektor Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w Gostyniu – do rąk własnych”,
- 3) osobiście do Dyrektora (I piętro, pok.204) lub telefoniczne pod numer telefonu – 655727528. Sekretariat po przyjęciu zgłoszenia, dokumentuje zgłoszenie w formie karty informacyjnej, protokołu. Wzór karty informacyjnej stanowi Załącznik Nr 1 do procedury.

2. Zgłoszenie może mieć charakter:

- 1) jawny, gdy osoba dokonująca zgłoszenia zgadza się na ujawnienie swojej tożsamości osobom zaangażowanym w wyjaśnienie zgłoszenia,
- 2) poufny, gdy osoba dokonująca zgłoszenia nie zgadza się na ujawnienie swoich danych i dane podlegają utajnieniu.

§ 5. 1. Zgłoszenie powinno zawierać w szczególności:

1. dane osoby zgłaszającej, tj. imię, nazwisko, stanowisko, miejsce pracy,
2. datę i miejsce sporządzenia,
3. dane osób, które dopuściły się naruszenia prawa, tj. imię, nazwisko, stanowisko, miejsce pracy,
4. opis nieprawidłowości oraz ich daty.

2. Zgłoszenie dodatkowo może zostać udokumentowane zebranymi dowodami i wykazem świadków.

3. Wzór formularza zgłoszenia stanowi załącznik nr 2 do procedury.

§ 6. 1. Zgłoszenia, o których mowa w § 4 rejestrowane są przez Kierownika Działu Organizacji zgodnie z wzorem rejestru określonym w załącznik nr 3 do procedury. Kierownik Działu w terminie 7 dni wysyła osobie dokonującej zgłoszenia potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia.

2. Kierownik Działu dokonuje weryfikacji zgłoszenia, a następnie decyduje o dalszych działaniach następnych.

3. Działanie następne prowadzone jest bez zbędnej zwłoki.

4. Wyniki przedstawiane są w terminie do 3 miesięcy. W uzasadnionych przypadkach termin ten może zostać wydłużony do 6 miesięcy, o czym należy poinformować osobę dokonującą zgłoszenia.

§ 7. 1. Zgłoszenia traktowane są z należytą powagą i starannością w sposób poufny, a przy ich rozpatrywaniu obowiązuje zasada bezstronności i obiektywizmu.

2. Podczas rozpatrywania zgłoszeń wszyscy uczestnicy postępowania są zobowiązani do dołożenia należytej staranności, aby uniknąć podjęcia decyzji na podstawie chybionych i bezpodstawnych oskarżeń, niemających potwierdzenia w faktach i zebranych dowodach oraz z zachowaniem poszanowania godności i dobrego imienia pracowników i osób, których zgłoszenie dotyczy.

§ 8. W wyniku przeprowadzonych działań następczych zgłoszenie, w szczególności, może zostać uznane za:

1. zasadne i wówczas podejmowane są działania naprawcze lub zawiadamia się organy ścigania;

2. bezzasadne (nieznajdujące potwierdzenia) i wówczas oddala się zgłoszenie.

§ 9. 1. Ochronie podlegają osoby, które dokonały zgłoszenia i osoby, które pomagały w dokonaniu zgłoszenia, jeśli działały w dobrej wierze, tj. na podstawie uzasadnionego podejrzenia mającego podstawę w posiadanych informacjach, które obiektywnie uprawdopodobniają zgłaszane nieprawidłowości.

2. Osoby, o których mowa w ust. 1 podlegają ochronie wyłącznie w zakresie dokonanych zgłoszeń.

§ 10. 1. Osobie dokonującej zgłoszenia oraz osobie pomagającej w dokonaniu zgłoszenia pracodawca zapewnia ochronę przed możliwymi działaniami odwetowymi, a także przed szykanami, dyskryminacją i innymi formami wykluczenia lub nękania przez innych pracowników.

2. Zapewniając ochronę, o której mowa w ust. 1 pracodawca, w szczególności:

- 1) podejmuje działania gwarantujące poszanowanie zasady poufności i anonimowości danych, ochronę tożsamości na każdym etapie postępowania wyjaśniającego, jak i po jego zakończeniu, z zastrzeżeniem § 11;
- 2) doprowadza do ukarania, zgodnie z Regulaminem pracy pracowników, którym udowodnione zostało podejmowanie jakichkolwiek działań represyjnych i odwetowych względem osoby dokonującej zgłoszenia oraz osoby pomagającej w dokonaniu zgłoszenia;

Działania, o których mowa w ust. 2 pkt 1, obejmują przede wszystkim:

- 1) ograniczenie dostępu do informacji wyłącznie dla osób uprawnionych w ramach postępowania wyjaśniającego, a także procesu zapewnienia ochrony osobie dokonującej zgłoszenia oraz osobie pomagającej w dokonaniu zgłoszenia,
- 2) odebranie od osób uprawnionych do dostępu do informacji, pisemnych oświadczeń o zobowiązaniu do zachowania w poufności informacji pozyskanych w postępowaniu wyjaśniającym lub w procesie ochrony osoby dokonującej zgłoszenia oraz osoby pomagającej w dokonaniu zgłoszenia,
- 3) ukaranie osób, którym udowodnione zostało, że nie dotrzymały zobowiązania, o którym mowa powyżej, zgodnie z Regulaminem pracy.

§ 11. Osobę dokonującą zgłoszenia należy każdorazowo informować o okolicznościach, w których ujawnienie jej tożsamości stanie się konieczne, np. w razie wszczęcia postępowania karnego.

§ 12. W sprawach nieuregulowanych niniejszą procedurą zastosowanie mają odpowiednie przepisy Dyrektywy Parlamentu Europejskiego Rady (UE) 2019/1937 z dnia 23 października 2019 r. w sprawie ochrony osób zgłaszających naruszenia prawa Unii w sprawie ochrony osób zgłaszających naruszenia prawa Unii Europejskiej, Kodeksu pracy, Kodeksu postępowania karnego i Kodeksu karnego.

DYREKTOR
Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie
w Gostyniu

mgr Mikołaj Sobkowiak

Załącznik Nr 1 do Procedury zgłaszania
przypadków nieprawidłowości oraz
ochrony osób dokonujących zgłoszeń
(tzw. sygnalistów) w Powiatowym
Centrum Pomocy Rodzinie w Gostyniu

POTWIERDZENIE ZGŁOSZENIA NIEPRAWIDŁOWOŚCI

Niniejszym potwierdza się, przyjęcie zgłoszenia nieprawidłowości, które zostało
dokonane przez dnia i dotyczy
nieprawidłowości polegającej

na.....
.....
.....
.....

Niniejszym stwierdza się, że zgłaszającemu nadano/odmówiono nadania
statusu Sygnalisty. Odmowa nadania zgłaszającemu statusu sygnalisty wynika
z następujących względów:

.....
.....
.....
.....
.....

podpis osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie zgłoszenia

Załącznik Nr 2 do Procedury zgłaszania
 przypadków nieprawidłowości oraz
 ochrony osób dokonujących zgłoszeń
 (tzw. sygnalistów) w Powiatowym
 Centrum Pomocy Rodzinie w Gostyniu

WZÓR ZGŁOSZENIA NIEPRAWIDŁOWOŚCI

w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Gostyniu

Data i miejsce zgłoszenia			
Dane osoby zgłaszającej	IMIENNE (właściwe zaznaczyć)		ANONIMOWE (właściwe zaznaczyć)
	Proszę o utajnienie moich danych osobowych TAK/NIE		Nie jest rozpatrywane zgodnie z art. 64 kpa
	Imię i nazwisko		
	Stanowisko		
	Dane kontaktowe		
Opis nieprawidłowości wraz z okolicznościami ich zajścia (miejsce, sytuacja) oraz datami			
Charakter nieprawidłowości	Podejrzenie przygotowania, usiłowania lub popełnienia czynu zabronionego		TAK/NIE
	Niedopełnienie obowiązków lub nadużycia uprawnień		TAK/NIE
	Niezachowania należytej staranności wymaganej w danych okolicznościach		TAK/NIE
	Nieprawidłowości w działalności		TAK/NIE

	podmiotu	
	Naruszenie wewnętrznych standardów i przepisów prawa	TAK/NIE
	Inne (jakie?)	
Opis rzeczywistych i potencjalnych skutków tychże nieprawidłowości		
Dane osoby/ osób które dopuściły się nieprawidłowości będących przedmiotem zgłoszenia (imię, nazwisko, miejsce pracy, stanowisko)		
Działania podjęte w celu eliminacji nieprawidłowości bądź ich skutków (w tym wcześniejsze zgłoszenia np. do przełożonych)		
Dowody na potwierdzenie stanu faktycznego, np. dokumenty, świadkowie		
Załączniki		

OŚWIADCZENIA

Oświadczam, iż mam świadomość możliwych konsekwencji związanych z fałszywym zgłoszeniem nieprawidłowości.

Oświadczam, iż przedmiotowe zgłoszenie składałam w dobrej wierze.

.....

Podpis osoby zgłaszającej nieprawidłowości

Oświadczam, iż żądam wydania pisemnego potwierdzenia złożenia zgłoszenia (brak możliwości przy zgłoszeniu anonimowym)

.....

Podpis osoby zgłaszającej nieprawidłowości

POUCZENIE

W przypadku ustalenia w toku postępowania wyjaśniającego, iż w zgłoszeniu nieprawidłowości świadomie podano nieprawdę lub ją zatajono, zgłaszający będący pracownikiem może zostać pociągnięty do odpowiedzialności porządkowej określonej w przepisach Kodeksu Pracy. Zachowanie takie może być również zakwalifikowane jako ciężkie naruszenie podstawowych obowiązków pracowniczych i jako takie skutkować rozwiązaniem umowy o pracę bez wypowiedzenia.

W przypadku zgłaszającego, świadczącego na rzecz podmiotu usługi lub dostarczającego towary, na podstawie umowy cywilnoprawnej, ustalenie dokonania fałszywego zgłoszenia nieprawidłowości skutkować może rozwiązaniem tejże umowy i definitywnym zakończeniem współpracy pomiędzy stronami.

Niezależnie od skutków wskazanych powyżej, zgłaszający świadomie dokonujący fałszywego zgłoszenia może zostać pociągnięty do odpowiedzialności odszkodowawczej, w przypadku wystąpienia szkody po stronie podmiotu w związku z fałszywym zgłoszeniem.

DATA WPŁYNIĘCIA	PODPIS OSOBY PRZYJMUJĄCEJ ZGŁOSZENIE
-----------------	---

Załącznik Nr 3 do Procedury zgłaszania przypadków nieprawidłowości oraz ochrony osób dokonujących zgłoszeń (tzw. sygnalistów) w Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Gostyniu

REJESTR ZGŁOSZEŃ NIEPRAWIDŁOWOŚCI

Lp.	Imię i nazwisko	Nr zgłoszenia	Stanowisko	Pełniona rola	Sposób kontaktu