



Mfumo wa Ushughulikiaji wa Kimataifa Kwa Kuzuia na Kukabiliana na Ukiukwaji wa Ulinzi Unaowapata Wateja wa IRC

LENGO

IRC inafafanua ulinzi kama kinga, usalama, na hadhi ya wafanyakazi na wateja. Katika muktadha wa wateja, hii ni pamoja na unyonyaji na unyanyasaji wa watu wazima au watoto, ikiwemo kimwili, kimaneno, kihemko, kiakili, kiuchumi na unyanyasaji wa kijinsia na dhuluma, ambao ni au wanaweza kuwa wateja wa IRC - na wafanyakazi wake, wakandarasi, washirika, wadhamini wadogo, wauzaji, au washirika wengine. Mfumo huu wa Ushughulikiaji hutumika hasa kwa wale ambao ni au wangeweza kuwa wateja wa IRC, wote watu wazima na watoto.

Mfumo huu wa Ushughulikiaji uliandaliwa ili kuhakikisha kuwa ofisi za IRC zinaweza kuchukua hatua za haraka na sahihi kushughulikia ukiukwaji wa ulinzi. Unazisaidia ofisi za nchi –zote za RAI na CRRD – kuhakikisha kuwa hatua zinazozingatia muktadha na za ndani zimepangwa kabla ya matukio kutokea, na pia kusaidia kuzuia matukio kama hayo.

Ofisi zote za IRC zinapaswa kutumia Mfumo huu wa Ushughulikiaji ili kukuza Utaratibu wa Kawaida wa Uendeshaji ("SOP") ambao hufanya kazi kwa mazingira yao ya kazi, kwa lugha ambayo inaeleweka na wafanyakazi wao.¹ Hati hii inaweka viwango vya chini vya kuzuia na kukabiliana na ukiukwaji wa usalama kwa njia zinazokidhi maadili ya msingi, sera za IRC, na ambazo zinazingatia walionusurika. Jinsi hii inatekelezwa inaweza kuonekana tofauti kivitendo kulingana na sheria za ndani na huduma za msaada zinazopatikana hapo.

Hati hii inatumika sawa kwa RAI na CRRD. Ingawa mazingira ya kufanya kazi ya RAI yanaweza kutegemea mifumo ya ndani, iliyoboreshwa zaidi, ofisi hizi bado lazima zihakikishe kuwa michakato ya kuripoti na mwikio na itifaki ziko wazi na kwamba hatua madhubuti za kuzuia zipo tayari.

Mfumo huu wa Ushughulikiaji unatumika kwa wote watu wazima na watoto, ambao wanapitia unyanyasaji na unyonyaji unaotendwa na wafanyakazi wa IRC. Ambapo hatua maalum au vitendo vinatofautiana kwa watoto, hii itaangaziwa kwenye visanduku kwenye maandishi yote. Isipokuwa iwe imebainika, hatua na vitendo vinabaki sawa kwa watu wazima na watoto.

Mahali ambapo IRC inaongoza muungano au ikiwa washirika hawana mifumo sahihi ya kukabiliana na itifaki zilizopo, IRC inaweza kuchangia Mfumo huu wa Ushughulikiaji na SOP yake ya ndani na washirika, na inaweza kuwajumuisha washirika katika itifaki za ulinzi za IRC hadi mshirika atakapoweza kuanzisha zao wenyewe.

Mfumo huu wa Ushughulikiaji ni pamoja na sehemu zifuatazo:

- I. Kuzuia na utayari
 - i. Mawasiliano
 - ii. Mafunzo
- II. Kuripoti
- III. Ripoti kuongezeka na hatua za uchunguzi
- IV. Hatua za kukabiliana na huduma za msaada
- V. Kujifunza na kutafakari

KUZUIA NA UTAYARI

Uhamasishaji na uelewa juu ya uwepo na yaliyomo katika Mfumo wa Ushughulikiaji, na vilevile "SOPs" zilizojanibiswa au nyaraka zingine zilizoundwa kuhusu ulinzi wa wateja, ni vitu muhimu

¹ Templeti ya SOP inaweza kupatikana <https://rescue.box.com/s/9xuils8skyqirhe9gkcoq3xah9obj8jz>.

kwa kuzuia ukiukaji wa ulinzi. IRC inatarajia uongozi katika ofisi zote kutuma ujumbe kwa wafanyakazi kuhusu aina ya mienendo ambayo inakubalika na isiyokubalika, na pia hatua za zinazopaswa kuchukuliwa wakati kuna ukiukwaji wa maelekezo au maagizo ya sera ya ulinzi ya IRC.² Pia inahakikisha utayari wa kutoa majibu kwa wakati unaofaa na sahihi wakati matukio yanatokea.

Mawasiliano

Mawasiliano ni juu ya kuweka sauti tunayotaka sisi wafanyakazi, pamoja na motisha mara chache, wafanyakazi wa mkataba, au wafanyakazi wa siku, wanaojitolea, washirika, wafanyabiashara, washirika wengine, na wateja kuheshimu. Ni juu ya kuweka matarajio na mipaka, kwa njia wazi, kwa kifupi, na njia inayoeleweka; inathibitisha ni ipi na siyo ipi ni tabia inayokubalika. Tumia viwango vya chini vifuatavyo kuelekeza njia ya ofisi yako kwa kuwasiliana wazi juu ya ulinzi katika IRC:

- Anzisha Wasimamizi wa Ulinzi kwa eneo lako
 - Sio lazima awe mfanyakazi mtalaamu, lakini wanapaswa kuwa watu wanaofaa zaidi kwa jukumu hilo. Kazi za viongozi ni kusaidia uimarishaji wa shughuli za ulinzi, kama uundaji wa "SOP" za kujibu ukiukwaji wa ulinzi dhidi ya wateja. Kiambatisho 1 kimeweka wazi "TOR" inayopendekezwa kwa wasimamizi hao.
 - Daima hakikisha kwamba angalau Msimamizi mmoja wa Ulinzi ni mwanamke, ambayo inachangia kutengeneza njia salama kwa wafanyakazi na wateja wa kike kuripoti, kuomba msaada na kushawishi hatua za ulinzi na ujumbe.
 - Ikiwezekana, teua Wasimamizi wengi wa Ulinzi na ujumuishe mchanganyiko wa jinsia, kuwakilisha maeneo tofauti, kwa mfano, mji mkuu na maeneo ya vijijini.
 - Chagua viongozi kutoka timu za wafanyakazi wa eneo husika kama Wasimamizi wa Ulinzi. Kuwa na watu hawa pia kuwa kwenye Timu ya Usimamizi Mkuu au aina nyingine ya Usimamizi mkuu wa eneo husika au timu ya uongozi hutuma ujumbe wenye nguvu kwamba jukumu lao na ulinzi linazingatiwa kwa dhati katika ngazi ya eneo husika.
- Wasiliana na wafanyakazi na wateja wote kuwa kuna Mfumo wa Ushughulikaji, "SOP", na yaliyomo katika sera za usalama za IRC, na umteue yule atakayepeleka jumbe hizi ukihakikisha kuwa wana mamlaka ya kutosha na kuaminiwa na hadhara inayolengwa kupata mafanikio.
 - Inahitajika kwamba wafanyakazi wa eneo husika, wote wa kike na kiume, wajumuishwe katika mchakato wa kuandaa na kuwasilisha "SOP" kwa wafanyakazi wengine na wateja. Hii inapaswa kujumuisha Wanawake katika vikundi vya Kazi kwa CRRD. Hii ni kuhakikisha kuwa lugha na miktadha ya eneo husika zinazingatiwa.
 - Inahitajika zaidi kuwa mwingiliano wa sekta wa wafanyakazi hao wa eneo hili izingatiwe, zaidi ya jinsia tu, pamoja na kabila lao, dini, au sifa nyingine ambazo zinazoweza kuonyesha uwakilishi mpana wa utofauti wa wafanyakazi wa IRC katika muktadha wa operesheni.
 - Inapendekezwa kuwa programu na wafanyakazi wa programu waliopo watumiwe kama mahali pa kuingia kwa kuzungumza na wateja.
 - Imependekezwa kuwa lugha rahisi na inayoeleweka itumike katika "SOP", na kwamba iandikwe ikizingatiwa kwamba mwandishi anaweza kuhama shirika, kwa hivyo hati hiyo inapaswa kusimama yenyewe bila maelezo zaidi.
 - Tafuta msaada kutoka kwa wataalamu mabingwa kuhusu Ulinzi, Usawa wa Jinsia ("GE"), na Vituo vya Kuzuia na Kukabiliana na Ukatili (VPRU) kama inavyohitajika, kuhakikisha mawasiliano muafaka na mashauriano yanafanywa na wateja.

² Hifadhi hizi za sera za wateja ni: Sera ya Ulinzi wa Mtoto; na Ulinzi wa Manufaa kutoka kwa Unyanyasaji wa Kijinsia na Sera ya Unyanyasaji.

- Baini aina gani za njia za mawasiliano zitakazotumiwa. Chaguo za aina nyingi zipo, pamoja na mawasiliano ya kibinafsi, mabango, matangazo ya redio, na video, kwa kutaja machache tu.

- Inahitajika kwamba wafanyakazi na wateja wanashauriwa juu ya jinsi wangependa kupokea mawasiliano juu ya usalama. Vizuizi vya muktadha wa eneo husika - kwa mfano ukosefu wa huduma ya simu au lugha ambazo ni za mazungumzo tu - vinahitaji kuzingatiwa pia. Hakuna jibu moja sahihi ya jinsi tunavyowasiliana katika miktadha yetu tofauti, na kipengele muhimu si jinsi ujumbe unavyowasilishwa bali jinsi unavyopokewa.

Kumbuka: Watoto na watu wazima wenye elimu ya chini hawataweza kuelewa bango ambalo ni maandishi lote. Tunaweza kuhitaji kuwa wabunifu na kutumia picha, katuni, video, au njia zingine za kuwasilisha ujumbe wetu.

- Uchanganuzi wa jinsia na umri unahitajika kuzingatiwa katika mifumo tofauti ya mawasiliano, na mashauriano na vikundi hivi mahsusi yafanyike kuhakikisha mahitaji yao yamejitokeza katika mbinu za mawasiliano zilizotumiwa.

- Weka vikumbusho vya kila mara na mawasiliano kuhusu Mfumo wa Utunzaji, SOP na nyenzo nyingine zinazohusiana.

- Inapendekezwa kwamba Wasimamizi wa Ulinzi, wakiungwa mkono na wanachama wa usimamizi mkuu, waanzishe njia za kidesturi za kuwasiliana na wafanyakazi wote kuhusu ulinzi wa wateja. Hii inaweza kuwa kuongeza mada za majadiliano katika usimamizi mkuu au katika mikutano yote ya wafanyakazi, kupitia kozi fupi za kila robo mwaka kuhusu mambo tofauti ya ulinzi, au kupitia makala ambayo yanaweza kupatikana ofisini. Mchanganyiko wa mbinu tofauti unaweza kuwa na ufanisi zaidi.

- Inapendekezwa kwamba mwelekezo utafutwe kutoka kwa wataalamu wa Ulinzi, GE, na VPRU unapohitajika, kwani wana maarifa maalum ambayo yanaweza kusaidia maendeleo ya makala mwafaka ya mawasiliano. Kikosi Maalum cha Ulinzi, kikundi cha kazi kilichoundwa IRC mwaka wa 2018 na kilicho na vikundi mbalimbali vya mafundi wataalamu na viongozi wakuu CRRD na RAI, inaunda makala ya ulinzi wa mawasiliano kila miezi miwili yanayoweza kusaidia katika kazi hii.

Mafunzo

Pale ambapo mawasiliano yanahusu kuweka mikakati ya mtazamo na tabia, mafunzo yanahusu wafanyakazi, pamoja na wafanyakazi washawishi, wa mara kwa mara, wa mikataba, au wafanyakazi wa siku na wafanyakazi wa kujitolea, washirika, wauzaji, na washirika wengine walio na maarifa na ujuzi wa kuelewa tabia zinazokubalika kwa undani zaidi. Hasa, hii inatueleza kwa nini- IRC inaamini tabia zingine zinakubalika kwa yeyote anayeshirikishwa na shirika hili- kwa mfano kuchukulia wateja kwa heshima na adhima- na nyingine- kama matumizi ya ajira ya mtoto kuwazuia watoto fursa ya kufikia uwezo wao kamili wa kielimu kwa ukamilifu mafunzo ya elimu- haikubaliki.

Mafunzo pia yanahusu kupeana maarifa na ujuzi unaohitajika ili kuweza kujibu kwa wakati unaofaa, kwa njia ya heshima inayozingatia- manusura wakati wanapopitia ukiukaji wa ulinzi. Hakuna mtu yeyote anayetarajiwa kuelewa kwa urahisi jinsi yakumshughulikia manusura. Katika ofisi zingine za kimaeneo, kunaweza kuwa na wafanyakazi waliopewa mafunzo tayari kuhusu suala hili, hii inawafanya kuwa rasilimali ya thamani, lakini inapowezekana, wafanyakazi wote wanafaa wapewe mafunzo ya jinsi ya kumshugulikiwa manusura. Hatuwezi kujua ni nani anayeweza kuaminika na ufunuzi wa manusura, na sote tunafaa kuwa tayari kuchukua hatua na kusaidia manusura walio na uwezo wa kutoa ripoti.

Kuna ngazi tatu tofauti za mafunzo zinazohitajika kuwasilishwa:

- 1) Kila mtu anafaa ajue jinsi ya kupeana majibu ya mwanzo na ya haraka kwa ufunuzi wa manusura, ikiwepo huduma ya kwanza ya kisaikolojia, kupeana rufaa kwa wafanyakazi wa kesi CRRD au mtoaji huduma wa nje RAI, mambo ya kuweka kwa kumbukumbu/kuripoti na jinsi yakufanya hivyo, kanuni za usiri, na idhini;

- 2) Uongozi na wasimamizi wa ulinzi wanafaa wapewe mafunzo kuhusu yaliyotajwa hapo juu, pia wapewe ujuzi na maarifa ya kutekeleza ufahamu wa mwamko na shughuli za ubadilishaji wa tabia; na
- 3) Wafanyakazi wa kesi wanafaa wapewe mafunzo kuhusu mambo yaliyotajwa hapo juu, pamoja na utoaji wa angalau huduma za chini za mwikio.
 - Kuza mpangokuhakikisha kwamba wafanyakazi, wakiwemo wafanyakazi wa vichochezi, wa mara kwa mara, wa mkataba, au wafanyakazi wa siku, wa kujitolea, washiriki, wachuuzi na washirika wengine wana uelewa wa kina na walimepewa mafunzo kuhusu maudhui ya Muundo wa Utunzaji na SOP, pamoja na mafunzo ya mara kwa mara ili kuhakikisha watu wote wanaoshirikishwa na IRC wana vikumbusho na viburudishi kuhusu tabia zinazokubalika.
 - Jumba pana la mafunzo ya ulinzi linaanzishwa katika kiwango cha hedikwota, kwa kuleta muktadha na utekelezaji katika kiwango cha mitaa. Litakuwa na mafunzo ya kieletroniki na nyenzo za Mkufunzi wa Mkufunzi vilivyoundwa kwa njia ya kujenga maarifa na ujuzi polepole, na kubadilisha tabia kwa muda. Maelezo zaidi kuhusiana na jumba hili la mafunzo na uendelezaji wake yanaweza kupatikana kwa Mkurugenzi wa Ulinzi. Mafunzo haya yameundwa kwa njia ambayo yanaweza kuzungumzia muktadha zote, lakini panapohitajika, ufafanuzi wa muktadha na tafsiri zinafaa kutekelezwe. Yatakapoanzishwa, inahitajika kwamba mafunzo haya yapewe wafanyakazi wote katika maeneo yote.
 - Inapendekezwa kwamba, inapowezekana, ufadhili uombwe kwa uendelezaji wa kujenga uwezo- kama vile kuendelea kujenga uwezo wa wafanyakazi kindani- pamoja na shughuli za ulinzi na zinazohusu uadilifu, kwa wafanyakazi, pamoja na wafanyakazi wanaopewa vishawishi, wa mara kwa mara, wa mkataba, wafanyakazi wa siku, wanaojitolea, washirika, wachuuzi na washirika wengine kuhusu ulinzi. Kwa hivi sasa kuna dalili kwamba ufadhili unaweza kutolewa kwa kiwango cha kibinafsi ambapo utakuwa kwa shughuli maalum, na ambapo unaweza kuunganishwa moja kwa moja na mipango muhimu.
 - Tafuta msaada kutoka kwa wataalamu wa kiufundi juu ya Ulinzi, GE na VPRU, kama inahitajika, kwa uzoefu na uwasilishaji wa nyenzo za mafunzo.

KURIPOTI

Kwa wateja wa IRC, uwezo wa kuripoti kwa shirika kwa njia mwafaka, ya salama, ya uadilifu, ya usiri, na inayozingatia- manusura ni muhimu kwa kuhakikisha kuwa matukio, yanapotokea, yananaswa na kushughulikiwa. Uwepo na utumizi wa njia za kuripoti utatendeka pia kwa muda mrefu kama kikwazo kwa wakosaji watarajiwa, kwani inasaidia kujenga mazingira ya uwazi na mawasiliano.

Njia za kuripoti zitatofautiana kwa muktadha wa uendeshaji, na njia mbali mbali za kutoa ripoti zitolewe ili kuhakikisha upatikanaji kwa wateja wa jinsia na umri tofauti. Hatimaye, kile kinachopatikana ni lazima kifae idadi ya wateja, na wala si kile kinachosaidia shirika tu.³ Pale ambapo mipango ya IRC ya Ulinzi wa Watoto, Ulinzi na Uwezesaji wa Wanawake (WPE) au Ulinzi na Kanuni za Sheria (PRoL) inafanya kazi, utoaji wa ripoti utahimizwa na bila shaka utafanyika katika huduma hizi zilizopo. Mahali ambapo haya hayatendeki, au mahali ambapo kuna huduma zaidi ya hizi, njia zingine zinaweza kuundwa. Kama IRC inajishirikisha katika taratibu za ulalamishi za pamoja au za mashirika, kama vile zile za ulinzi wa Mfaidikaji kutokana na Dhuluma na Unyanyasaji wa Kijinsia (PSEA), wateja wanaweza kutoa ripoti za vitendo vya kidhuluma au unyanyasaji moja kwa moja kupitia njia hizi.

- Anzisha njia za kutoa ripoti ambazo zitafaa idadi ya wateja wako.

³ Miongozo zaidi juu ya mifumo ya kuripoti mteja inaweza kupatikana kutoka kwa Mfumo wa Uwajibikaji wa Wateja au ECU. Rasimu ya sasa ya daftari ya mwongozo, templeti na mazoea mazuri yaliyopo yanaweza kupatikana hapa: <https://rescue.box.com/s/645zwc8mr9xhenbqq0z1hky8cwhthvd>

- Inapendekezwa kwamba, ufanye tathmini na idadi ya wateja wako ili kupata njia wanazopendelea za kutoa ripoti za malalamishi kuhusu programu za IRC, ukiukaji wa uadilifu, au ukiukaji wa ulinzi.
- Kumbuka kwamba njia za kuripoti zinaweza kuchukua mikondo tofauti na bila shaka zinaweza kutofautiana katika mktadha wako wa utendakazi: kwa eneo, umri, dini, vurugu za kikabila na jinsia. Lugha na ufahamu mdogo wa kusoma na kuandika zinaweza kuwa mambo muhimu ambayo yanahitaji kuzingatiwa wakati wa kubuni mifumo ya kuripoti. Zaidi ya hayo, mahitaji ya kuripoti yanaweza kutofautiana ndani ya nchi moja au mpango wa jiji. Tathmini lazima zizingatie tofauti hizi.
- Anzisha mpango wa njia za kuripoti, na hakikisha kwamba uwepo wake unawasilishwa kila mara kwa idadi ya wateja.
 - Inahitajika kwamba mifumo ya kuripoti ibadilishwe kwa kushirikiana na uratibu wa idadi ya wateja. Hii inasaidia kuhakikisha kuwa kuna uaminifu unaoendelezwa katika utaratibu wa kuripoti kutoka mwanzo, na kwa hivyo idadi ya wateja inaelewa kuwa mfumo huo ni kwa matumizi yao.
 - Inahitajika kwamba taswira, sauti na video (kama inavyofaa na kadiri bajeti inavyoruhusu) mawasiliano kuhusu jinsi wateja wanaweza kuripoti yanapatikana kwa urahisi na kwa njia ambazo zinafaa kulingana na utamaduni, lugha maalum na jinsi inavyoonekana na iwezekanavyo kwa watoto na wale walio na elimu ya chini.
 - Tafuta msaada kutoka kwa wataalam wa kiufundi kuhusu Uhifadhi, GE, VPRU na Ufuatiliaji wa Mfuatano na Kujifunza (MEAL) kama inavyohitajika, hakikisha kuwa mifumo ya kuripoti inakidhi mazoea mazuri na mahitaji ya idadi ya watu waliolengwa.
- Anzisha mfumo wa ufuatiliaji katika matumizi ya mfumo wa taarifa na hakikisha kwamba inabaki sawa kwa mahitaji ya idadi ya wateja.
 - Inahitajika kwamba vikao vya maoni mara kwa mara hufanyika na idadi ya wateja kukusanya ripoti na kujaribu ufanisi wa mfumo wa kuripoti.
 - Inapendekezwa kuwa MEAL na wafanyakazi wa programu wanashiriki katika ufuatiliaji wa muda mrefu wa utaratibu wa kuripoti, kwani tayari wanawasiliana moja kwa moja na wateja. Wajibu wa usimamizi wake na uwepo wake uko ndani ya usimamizi wa ngazi za juu.

KUONGEZEKA KWA RIPOTI NA MCHAKATO WA UCHUNGUZI

Kuwa na uwezo wa kukusanya ripoti kwa njia ambayo inalinda usiri na usalama wa mtu anayeripoti, kwa njia inayozingatia aliyenusurika, ni muhimu ikiwa IRC inataka kuunda mazingira ambayo wateja wanajisikia vizuri kuzungumzia mwenendo mbaya wa wafanyakazi wa IRC. Ni muhimu kutambua kuwa katika hali zingine ambapo IRC inafanya kazi kuna hatari kubwa zinazohusiana na jamii au familia pana kuwa na ufahamu kuwa mtu aliye katika mazingira magumu ana ukiukaji wa usalama.

Kuripoti ni eneo ambalo kuna tofauti zinazotamkwa kwa watu wazima, vijana na watoto wadogo. Wakati watoto wanaripoti, usiri wa ripoti zao unahitaji kusawazishwa ili kumfaidi mtoto huyo. Watoto wanapaswa kuwa wakati wote wakifuatana na mtoa utunzaji⁴ wakati wa mchakato wa taarifa na uchunguzi. Kuuliza maswali watoto lazima kuwe ni swala nyeti haswa, ili tuisababishwe madhara mengine. Katika CRRD, inapowezekana, Wafanyakazi wa Ufundu wa Ulinzi wa Watoto wanapaswa kujumuishwa katika mchakato wa kuuliza maswali watoto, kushauri kuhusu njia bora au kushiriki katika kuuliza maswali. Kwa RAI, hii inaweza kuhitaji matumizi ya rasilimali za nje.

Kumbuka: Kuna mahitaji ya lazima wakati ukiukaji wa usalama unahusisha watoto.

⁴ Mtoa utunzaji ni neno linalotumika kuelezea mtu ambaye hufanya mazoezi ya kila siku kwa mtoto. Yeye ni mzazi, jamaa, rafiki wa familia au mlezi mwingine; haimaanishi ni jukumu la kisheria.

Wakati wa kutoa ripoti, wafanyakazi wa IRC wanapaswa kutafuta habari ifuatayo: kilichotokea; mahali na lini tukio linalodaiwa lilifanyika; na ni nani aliyehusika. Haikubaliki kamwe kusema kwamba waandishi wa habari wanaweza kuwa wakisema uwongo au kutengeneza maelezo ya madai yao. Tunapokea ripoti, tunauliza maswali yanayofaa kwa walengwa, tunaamini mwandishi, halafu tunawasilisha habari hiyo kwa ECU kwa uchunguzi.

Idhini⁵ na usiri⁶ ni vitu muhimu vya heshima na utunzaji ambao tunawapa waathirika ambao wanaripti kwa IRC, na lazima vifuatwe kila wakati. IRC hutumia mbinu inayozingatia waathirika. Shauriana na [Miongozo ya IRC ya Njia Inayozingatia Waathirika katika Kuripoti Tabia mbaya ya Ulinzi](#) kwa maelezo zaidi.

Katika hali ambapo mshtakiwa anayedaiwa sio mfanyakazi wa IRC, IRC inaweza kutoa ripoti ndani ya utaratibu uliopo wa mashirika au kwa utekelezaji wa sheria za mitaa kwa uchunguzi zaidi na hatua. Marejeleo kama haya huzingatwa tu wakati watu (waathirika, wafanyakazi na mashahidi) hawangewekwa wazi kwa hatari yoyote au usalama.

- Wasiliana na wafanyakazi wa IRC, wafanyakazi wa kutiwa motisha, wa siku zingine, walio katika mkataba au wafanyakazi wa siku, wanaojitolea, wabia, wauzaji au washirika wengine kuhusu jinsi ya kupokea na kuongeza matukio yaliyoripotiwa au ya sRAI ya kulinda usalama dhidi ya wateja.
 - Inahitajika kwamba jinsi ya kueneza ripoti iwe sehemu muhimu ya mawasiliano na sehemu ya mafunzo ya jinsi IRC inafikia njia ya usalama katika ngazi ya eneo, iliyoundwa kwa kila muktadha wa eneo.
 - Kumbuka kuwa kuripoti kunapaswa kufuata [Miongozo ya Ripoti za Ulimwenguni](#) na [Miongozo ya IRC ya Njia Inayozingatia Waathirika katika Kuripoti Tabia Mbaya ya Usalama](#). Miongozo ya ziada ya jinsi ya kupokea na kuongeza ripoti juu ya ukiukaji wa usalama dhidi ya watoto zinaweza kupatikana katika Kiambatisho 2 cha Mfumo wa Ushughulikiaji.
 - Tafuta msaada kutoka kwa wataalamu wa kiufundi juu ya Ulinzi, Uchunguzi, GE na VPRU kama inahitajika, kuhakikisha kuwa njia inayozingatia waathirika inachukuliwa na wateja wote wanaoripoti.
- Kuza itifaki ya usimamizi wa habari ili kuhakikisha kwamba maombi yote ya timu ya uchunguzi, na vilevile mawasiliano muhimu kwa wahasika wanaoshukiwa, walionusurika na wafadhili, hushughulikiwa kwa usikivu na kama kipaumbele.
 - Inahitajika kwamba uwajibikaji wa mawasiliano kama hayo yawekwe mapema na wasimamizi wakuu, na urekebishwe kama ni lazima kwa kuzingatia hali maalum na mahitaji ya watu kama waathirika.
 - Inahitajika kufanya uchambuzi wa sheria za eneo kwani zinahusiana na ripoti na uwajibikaji wa aina tofauti za ukatili wa kijinsia na kuamuliwa kabla ya ripoti, ili kwamba mapendekezo ya wakati na yanayozingatia waathirika yafanywe.
 - Inapendekezwa kwamba Kiongozi wa Hifadhi ya Ulinzi acheze sehemu muhimu katika mawasiliano na ufuatiliaji.

JIBU NA HUDUMA ZA USAIDIZI

⁵ Katika IRC, idhini inafafanuliwa kama makubaliano ya hiari ya mtu ambaye ana uwezo wa kisheria wa kutoa idhini. Ili kutoa idhini sahihi mtu lazima awe na uwezo na ukomavu wa kujua na kuelewa huduma zinazotolewa na kuwa na uwezo wa kisheria wa kutoa idhini yao. Ili kuhakikisha kuwa idhini ni "yenye ufahamu" watoa huduma lazima watoe habari ifuatayo kwa waathirika: habari zote na chaguzi zinazopatikana kwa mtu huyo ili aweze kufanya uchaguzi; kumjulisha mtu huyo kwamba anaweza kuhitaji kushiriki habari zake na wengine ambao wanaweza kutoa huduma zaidi; kile kitatokea wakati unafanya kazi na yeye; faida na hatari za huduma; kwamba yeye ana haki ya kukataa au kukataa sehemu yoyote ya huduma; na mipaka ya usiri.

⁶ Katika IRC, usiri hufafanuliwa kama kanuni ya maadili ambayo yanahusishwa na fani za huduma za matibabu na kijamii. Kudumisha usiri kunahitaji watoa huduma walinde habari iliyokusanywa kuhusu wateja na wanakubali tu kushiriki habari kuhusu kesi ya mteja na ruhusa yao ya wazi. Habari zote zilizoandikwa zinatunzwa katika sehemu ya siri katika faili zilizofungwa na habari tu isiyo ya kutambua imeandikwa chini kwenye faili za kesi. Kudumisha usiri inamaanisha watoa huduma hawajadili maelezo ya kesi na familia au marafiki, au na wenzako ambao ufahamu wao wa unyanyasaji unachukuliwa kuwa sio wa lazima. Kuna mipaka ya usiri wakati unafanya kazi na watoto.

Wakati ukiukaji wa usalama wa dhuluma unatokea, IRC inahitaji ofisi ziwe na vifaa vya kutoa huduma bora, vya kijinsia na umri, na kwamba huduma za matibabu zipatikane kati ya saa 7⁷ kando na huduma zingine za majibu ya chini kama ilivyoainishwa hapa chini.

Katika ofisi za CRRD ambazo zina programu ya Afya, Ulinzi wa watoto na / au WPE, Sekta hizi zinapaswa kuwa zile zinazoongoza katika kuhakikisha huduma bora za mwikio, pamoja na mazoea bora na viwango vya programu. Hii itajumuisha aina nne pana: usalama; matibabu; kisaikolojia; na katika hali nyingine, huduma za kisheria. Viwango vya chini kwa kila huduma hizi, kwa uundaji wa njia wazi za rufaa, na kwa jinsi tunavyotoa huduma hizi zinaelezewa zaidi katika Kiambatisho 3.

Ni muhimu kutambua hapa kwamba uwasilishaji wa majibu na huduma za msaada utahitaji katika kila kesi maalum ya usalama wa uteuzi wa mfanyakazi wa Ulinzi wa Mtoto au mfanyakazi wa kesi ya WPE, ambaye atahakikisha kuwa manusurika hupata huduma za msaada wa haraka kama inavyohitajika. Mahali kusipokuwa na majukumu hayo, IRC ina wajibu wa kuhakikisha kwamba mbinu mbadala za kutafuta huduma ya usaidizi na njia imara za rufaa, zinazokidhi viwango vyetu, zinafanya kazi.

Kwa RAI, kupatikana kwa huduma za usaidizi katika eneo analoishi mtu kunaweza kufanya rufaa kuwa rahisi sana. Isitoshe, ni muhimu huduma hizi zikidhi viwango vilivyo katika Nyongeza namba 3, ambayo licha ya kubuniwa mahususi kuangazia tofauti za huduma katika programu zetu nyingi za CRRD za nchi, inaweka viwango vilivyo wazi kulingana na utendaji bora. Hata katika RAI, bado tunahitaji huo usalama; matibabu; saikolojia ya jamii; na katika visa fulani, huduma za kisheria kupatikana, na kwamba njia kwa ajili ya rufaa ziwe zimekwisha kuandaliwa.

- Kuandaa mwelekeo au mpango unaoonyesha huduma zifaazo zinazopatikana au zitakazopatikana kabla ya tukio la uvunjifu wa usalama kutokea.
 - Ni takwa [Ikifaa cha kuunganisha huduma ya haraka \(RC's CRRD Rapid Service Mapping Tool\) au kifaa kingine kama hicho](#) kinatumiwa. Kunapokuwa na mabadiliko katika muktadha wa utendaji, uchanganuzi wa huduma unapaswa kufanywa tena ili kuhakikisha huduma zinapatikana pale ambapo wanusurika na wanaowasaidia watakapozihitaji.
 - Kwa CRRD:
 - Ni takwa kwamba mahali pasipo na mpango wa IRC Kuwalinda Watoto, huduma za afya au WPE, na hakuna huduma kutoka nje zilizo karibu au hazina ubora wa kutosha, mipango ipangwe kutumia mtaalam wa ndani na/au kuwajengea uwezo wa watoa huduma wa nje.
 - Inatakiwa kwamba wafanyakazi wanaoshughulikia visa wawe wameshaandaliwa mapema kufanya kazi na manusura wa uvunjifu wa usalama; hao wawe ni wafanyakazi waliopo wa Ulinzi wa Mtoto au WPE, mfanyakazi mwingine IRC mahali pasipo na programu ya Ulinzi wa Mtoto na WPE, au watoa huduma wa nje. Kuhusu wafanya kazi wengine wa IRC au watoa huduma kutoka nje, watahitaji kupatiwa mafunzo yanayostahili.
 - Inapendekezwa kwamba, inapowezekana, njia ya rufaa ijumuishe taarifa za watendaji wasiohusiana na IRC, pale ambalo mnusura aliyeleta mashtaka dhidi ya IRC hajisikii salama kupokea huduma kutoka shirika hili. Ni jukumu la manusura kuamua ni shirika gani au huduma gani zinazopatikana ambazo atakuwa huru kuzifikia ili kupata msaada.
 - Kwa RAI:
 - Hili kwa kawaida litahusisha rufaa kwa watoa huduma wa nje. Japo kunaweza kuwa na wazo la kwamba huduma zinazopatikana Marekani zinaweza kukidhi mahitaji yetu, bado ni muhimu kufikiria mambo kama vile lugha ya huduma na ikiwa watoa huduma wana

⁷ Mapema kuliko saa 72 ni bora, na katika hali zingine, ikijumuisha RAI, huduma za haraka zinaweza kupatikana.

uzoefu wa kushughulika na wakimbizi waliathiriwa na matukio ya kutisha.

- Inapendekezwa kwamba ofisi za mahali husika zihakikishie wafanyakazi wa IRC, wafanyakazi wa motisha, wafanyakazi wa muda, au vibarua, na wafanyakazi wa kujitolea wanaweza kutumia aina tofauti za huduma za msaada ikiwa wamepokea ripoti kuhusu uvunjifu wa usalama, au ikiwa waliwasaidia walioathirika na uvunjifu wa usalama.
- Omba msaada kutoka kwa washauri wa kitaalam wa Afya, Ulinzi wa Mtoto, na/au WPE kuongoza utambuzi na uanzishaji huduma za kutoa usaidizi.

MCHAKATO WA KUJIFUNZA NA KUTAFAKARI

Baada ya uvunjifu wote wa usalama kuripotiwa, mchakato wa kujifunza lazima uchukuliwe ili kujua mapungufu yaliyobakia na tunajifunza nini. Hilo linaweza na huenda likahusisha uchanganuzi zaidi wa jinsi tunavyokabili au tukatafakari mbinu yetu inayozingatia manusura. Pia inaweza kutilia maanani mapendekezo kutoka kwa uchunguzi wa baada ya tukio wa ECU. Kunapokuwa salama kufanya hivyo, maoni kutoka kwa wateja ya jinsi IRC inaweza kuboresha jinsi inavyokabili uvunjifu wa usalama yanapaswa kukusanywa.

Mipango ya utekelezaji inayotegemea habari zilizokusanywa inapaswa kubuniwa na kutekelezwa ili kurekebisha mapungufu yoyote yaliyojitokeza. Kujifunza kutokana na makosa, hata kama si ya kukusudia, ni njia muhimu ya kuboresha shirika.

- Andaa mpango wa kufanya iwe ni kawaida kupitia mchakato wa kujifunza na kutafakari baada ya tukio lolote la uvunjivu wa usalama kuripotiwa na kufanyiwa uchunguzi.
 - Inapendekezwa kwamba uongozi wa juu uongoze mchakato kama huo. Hili linapaswa kuhusisha Viongozi wa Ulinzi.
 - Inapendekezwa kwamba mrejesho kutoka kwa mtaalamu mwenyeji na wateja zijumuishwe katika mchakato wa kujifunza na kutafakari.
 - Inapendekezwa kwamba uongozi wa juu uweke taratibu za kuhakikisha kwamba huu unakuwa ni mchakato muhimu.

Orodha

KINGA NA KUJIANDAA

- Kila ofisi ya mahali husika ihakikishe kwamba angalau washiriki wawili wa uongozi wa juu wanawekwa kuwa Viongozi wa Usalama.
- Wafanyakazi wa IRC, wa motisha, wa muda, wa mkataba, au vibarua, wanaojitolea, washirika, watoa huduma, na washiriki wengine wanapaswa kuwa na uelewa mpana wa Miongozo ya Tabia na SOP ya mahali husika.
- Wateja wa IRC – watu wazima na watoto – wawe na uelewa mpana wa Miongozo ya Tabia na SOP ya mahali husika, iliyotafsiriwa na inayozingatia muktadha kulingana na kiwango chao cha elimu na uelewa.
- Uongozi wa juu uwasiliane mara kwa mara na wafanyakazi kuhusu uwepo wa SOP na vilivyomo ndani yake na Miongozo husika ya Tabia.
- Wafanyakazi wa IRC, wa motisha, wa muda, wa mikataba au vibarua, na wafanyakazi wa kujitolea mara kwa mara waweze kufikia na kupata mafunzo yaliyoboreshwa kuhusu usalama.

KURIPOTI

- Tathmini ya wateja inafanywa ili kujua mbinu wanazopendelea za kuripoti aina yoyote ya malalamiko kuhusu programu za IRC, ufisadi, au uvunjifu wa usalama.
- Njia zilizopo za kuripoti kupitia programu ya kukinga zinaimarishwa na njia mpya za kuripoti zinabuniwa na kutolewa kulingana na mahitaji tofauti yaliobainishwa kwenye tathmini ya wateja.
- Mawasiliano ya kuona, kusikia, na video (kama inavyohusika na kadiri bajeti inavyoruhusu) kuhusu jinsi wateja wanavyoweza kuripoti tayari yanapatikana na katika njia ambazo zinazingatia utamaduni.
- Vipindi vya kawaida vya kupitia matokeo hufanywa kwa kushirikisha makundi ya wateja ili kukusanya ripoti na kupima ufanisi wa mfumo wa kuripoti.

MCHAKATO WA UCHUNGUZI NA KUWASILISHA RIPOTI NGAZI ZA JUU

- Wafanyakazi wa IRC, wa motisha, wa muda, wa mkataba, au vibarua, wafanyakazi wa kujitolea, washirika, watoa huduma, au washirika wengine wanajua jinsi ya kuwasilisha ngazi za juu ripoti au baadhi ya matukio ya uvunjifu wa usalama dhidi ya wateja, kwa kuzingatia *Miongozo Mkuu ya Namna ya Kuripoti (Global Reporting Guidelines)*.
- Namna za kukabili zinazomzingatia mnusura zinaeleweka na kufuatwa. Hii inajumuisha wajibu wa kuripoti tuhuma zozote zinazohusisha watoto.
- Shirikiana vizuri kwenye maombi yote yanayofanya na timu ya uchunguzi, kadiri timu ya wenyeji inavyoweza, ikiwa ni pamoja na kuwasiliana na mtuhumiwa na mnusura kuhusu matokeo ya uchunguzi na hatua zitakazochukuliwa.
- Kuratibu na kuwasiliana na wafadhili, inapofaa, kuhusu uchunguzi na hatua zinazochukuliwa kutokana na matokeo ya ripoti ya uvunjifu wa usalama.
- Ofisi za mahali husika lazima ziwe na mfumo wa taarifa na kuwa na taratibu za kulinda data.

HUDUMA ZA KUKABILI NA KUTOA MSAADA

- Ofisi za mahali husika zinapaswa kuwa na mpango wa utambuzi wa huduma zitolewazo, zikiwa ni pamoja na njia za rufaa na taratibu ya usimamizi wa taarifa zinayokidhi viwango vilivyowekwa na IRC.
- Ofisi za mtaa lazima ziwe zimeteua wafanyakazi wa kesi na kuwa na huduma za chini mahali au kuweza kuelekeza waathirika kwa huduma za usimamizi wa kesi zinazofikia viwango vya ubora wa chini, ikijumuisha mipango ya kuleta uwezo wa ndani wa nyumba au uimarishaji wa watoa huduma wa nje inavyohitajika.

MCHAKATO WA KUSOMA NA KUTAFAKARI

- Masomo yaliyojifunzwa na mapungufu yaliyobaki yanatekwa na wasimamizi wakuu baada ya ripoti ya ukiukaji wa usalama.

- Ofisi za mtaa zinatumia mapendekezo yaliyotolewa na ECU, wafanyakazi wa kiufundi, wateja au watu wengine muhimu.

Kiambatisho 1

TOR Iliyopendekezwa ya Kutoa Usalama kwa Viongozi

Sababu:

Uteuzi wa Uongozi wa Usalama unahitajika kwa ofisi za mitaa ili kuhakikisha uthabiti na maendeleo ya shughuli za usalama. Hii haimaanishi kuwa jukumu la wakati wote. Uongozi utafanya kazi kama hatua ya kuwasiliana kwa ajili ya kuuliza maswali ya shughuli za usalama, kuingia katika muktadha wa shughuli za usalama, na, kama inavyohitajika, kusaidia katika utoaji au usambazaji wa mwongozo wa usalama, templeti, mafunzo au vifaa vingine.

Uteuzi wa Uongozi wa Usalama haupunguzi au kuondoa hitaji la wasimamizi wakuu katika kuchukua umiliki na jukumu la utekelezaji wa shughuli za usalama.

Majukumu Makuu:

Jukumu hili linaweza kushirikiwa kati ya Uongozi wa Usalama, na linaweza kuhama kwa wakati fulani:

- Hufanya kama sehemu ya kuwasiliana na Kikosi cha Kazi cha Ulinzi, Mkurugenzi wa Usalama, au watu wengine kwa visasisho na habari juu ya shughuli za usalama wa eneo lako;
- Hufanya kama hatua ya kuwasiliana na wafanyakazi wa programu ya mitaa kwa maswali au msaada juu ya sera na shughuli za usalama katika nchi na / au kiwango cha ulimwengu;
- Shiriki katika muktadha na ujanibishaji wa mwongozo wa usalama, templeti, mafunzo au vifaa vingine, kama inavyohitajika; na
- Saidia katika utaftaji au usambazaji wa mwongozo wa usalama, templeti, mafunzo au vifaa vingine, kama inavyohitajika.

Asilimia ya Wakati:

Asilimia ya wakati wao uliopendekezwa ni 5%-10%.

Mahitaji ya ofisi ya mtaa:

Angalau kiongozi mmoja lazima awe mwanamke, na katika hali zote usawa wa jinsia unapaswa kuwa _____ ndio _____ lengo. Isipokuwa isiwezekane vinginevyo, uongozi unapaswa kuwa wa wanachama wa wafanyakazi wa eneo hilo na kuwakilisha utofauti wa idadi ya watu.

Tabia:

Uongozi Mzuri wa Usalama unapaswa kuwa na yafuatayo:

- Ujuzi mkali wa mawasiliano;
- Huruma na upendo kwa walionusurika;
- Uelewa wa usiri;
- Kiwango cha msingi cha maarifa kuhusu usalama;
- Kujitolea na shauku ya kuhakikisha usalama wa wateja na wafanyakazi; na
- Kuaminiwa na wafanyakazi na wateja.

Kiambatisho 2

Vidokezo na habari ya kuongea na waathirika wa watoto wa ukiukaji wa usalama

Njia yoyote ya kuingiliana na waathirika wa watoto lazima izingatie hali za kitamaduni na kijamii ambazo zinaweza kuathiri usumbufu wa wateja kutoka kwa aina mbalimbali.

[Angalia PPT iliyoambatishwa](#)⁸ ambayo hutoa mwongozo na habari kuu na ya kina kuhusu yafuatayo:

- Kuelewa Unyanyasaji wa Watoto – slaidi 1-15. Slaidi hizi hutoa ufafanuzi wa aina anuwai ya unyanyasaji wa watoto; kumbuka juu ya ubadilishaji; muhtasari wa ishara za kawaida za unyanyasaji
- Utambuzi wa Uelewa - slaidi 16-21. Slaidi hizi hutoa habari juu ya ufichuzi; athari kwa walezi; mitazamo inayohitajika ya kupendeza watoto na imani za mhudumu
- Kuelewa Kanuni za Kuongoza na maswala muhimu - slaidi 22-37. Slaidi hizi zinatoa muhtasari wa kanuni muhimu za kuongoza na mambo muhimu ya utoaji wa taarifa ya lazima, itifaki za usiri na kuhakikisha riba bora ya mtoto
- Kuelewa Umuhimu wa Mawasiliano Mazuri na Waathirika wa Mtoto-slaidi 38-81. Slaidi hizi hutoa habari kuhusu kuanzisha uhusiano wa kusaidia; mazoea bora ya mawasiliano; matumizi ya mbinu zisizo za maneno; maandishi ya mfano; miongozo ya kuhoji watoto wa rika tofauti na watoto wenye ulemavu; kile cha kufanya wakati huzungumzii au unakanusha dhuluma
- Ufahamu wa Usimamizi wa kesi - slaidi 82-146: Slaidi hizi hutoa habari na mwongozo kuhusu hatua za usimamizi wa kesi pamoja na utangulizi na ushiriki, uchukuaji na tathmini, upangaji wa hatua ya kesi, utekelezaji wa mpango wa kesi, kufuata kesi na kufungwa kwa kesi
- Kuelewa Uingiliaji wa Kisaikolojia kwa Watoto - slaidi 147-152: Slaidi hizi hutoa habari kuhusu kutoa elimu ya uponyaji, mafunzo ya kupumzika, ustadi wa kukabiliana na shida kutatua

Vifaa vifupi vya mwongozo, ikijumuisha mafunzo ya jinsi ya kupokea na kuongeza ripoti za ukiukaji wa usalama, ikiwa zinapokelewa kutoka kwa wenzake, wateja wa watu wazima au watoto, ziko chini ya maendeleo na zinatarajiwa kugawiwa katika IRC mnamo Juni / Julai 2019.

⁸ Hii imechukuliwa kutoka: Miongozo ya Marekebisho ya Usimamizi wa Kesi na Ulinzi wa Mtoto http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG_.pdf na Kujali Waathirika wa Watoto wa Unyanyasaji wa Kijinsia <https://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/>

Kiambatisho 3

Kiambatisho hiki kiliundwa mahsusi kwa hadhira ya CRRD, kwa kutambua kwamba mapungufu katika huduma za muktadha wa CRRD ni tofauti sana kuliko ile ya RAI. Kwa madhumuni ya RAI, tafadhali rejelea tu sehemu ya chini ya huduma.

Utunzaji wa Chini na Mwitikio wa Huduma kwa Waathirika wa Ukiukaji wa⁹ Usalama

Kwa kuongezea njia za kutosha za kuripoti na uchunguzi, IRC imejitolea kutoa kiwango cha chini cha utunzaji na huduma ili kuunga mkono uokoaji wa waathirika.¹⁰ Hati hii inaweka **viwango vya chini vya utunzaji na huduma za mwitikio wa watu wanaopata kila aina ya unyanyasaji na unyonyaji** (kimwili, kihemko, kijinsia) mikononi mwa wafanyakazi wa IRC, wenye kutiwa motisha, wa mkataba au wafanyakazi wa siku, wanaojitolea, wabia, wauzaji na washirika wengine. Hii itahakikisha upeanaji wa msaada unaofaa kwa wakati unaofaa kwa mwathirika ambaye pia ana mwitikio wa kiumri, hatua ya maendeleo na kijinsia.

Ni utunzaji mdogo na mwitikio upi wa huduma ambao IRC inahitaji kuhakikisha waathirika wanapokea?

Baada ya mwaathirika kujifichua, ripoti ya mtu wa tatu (kwa idhini ya mwathirika mtu mzima na vijana wazee wenye uwezo wa kufanya maamuzi yao), au uchunguzi wa moja kwa moja wa dhuluma (kwa idhini ya mwathirika wa watu wazima na vijana wazee) lazima achaguliwe mara moja **mfanyakazi wa kesi**¹¹ ambaye atahakikisha kuwa mwathirika anapata utunzaji na huduma za haraka kama inavyohitajika na kujiingiza katika **ushughulikiaji rahisi wa kesi**¹²

Mfanyakazi wa kesi ndiye mtu ambaye anaingiliana moja kwa moja na mwathirika ili kuhakikisha kuwa mwathirika anapata utunzaji na huduma zinazohitajika. Wahasiri waliofunzwa kawaida hukaa ndani ya timu za programu za Ulinzi uliopo wa Watoto na Uwezeshaji wa Wanawake (WPE). Wakati wowote inapowezekana, viwango vya chini vya mwitikio vinapaswa kutolewa kupitia timu hizo zilizopo na muundo wa programu, kwani zina utaalum na uzoefu katika eneo hili na mara nyingi huwa ndio nafasi ya kuingia katika hali ya kuripoti. Katika maeneo ambayo IRC inafanya kazi lakini haina Ulinzi wa Watoto au uwepo wa programu au WPE, uongozi wa IRC utahitaji kubaini chaguzi zingine kwa kuhakikisha kwamba tunafikia viwango vya chini vya mwitikio (angalia jedwali iliyo hapo chini ya jinsi tunavyofikia viwango vya chini kwa maelezo zaidi).

Mwingiliano wa wafanyakazi wa kesi na mwathirika unapaswa kuongozwa na **kanuni zifuatazo za mwongozo** ambazo pia zinaarifu utoaji wa maamuzi kuhusu huduma, na inahakikisha utunzaji wa jumla wa ubora na ambao unaambatana na huduma ya miongozo ya kati ya kibinadamu:

⁹ Hii inajumuisha Unyanyasaji wa Kijinsia na Unyonyaji na Usalama wa Watoto

¹⁰ Miongozo ya Marekebishi ya Usimamizi wa Kesi na Ulinzi wa Mtoto http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG_.pdf, Kutunza Waathirika wa Watoto wa Unyanyasaji wa Kijinsia <https://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/>; na miongozo ya Usimamizi wa Unyanyasaji wa Kesi ya Unyanyasaji wa Kijinsia <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/>

¹¹ Mfanyakazi wa kesi, kawaida mfanyakazi wa kisaikolojia au wa kijamii, katika kesi ambapo ana jukumu la utunzaji wa mwathirika kutoka kuanza kwa kesi hadi kufungwa kwa kesi. Huyu anapaswa kuwa mfanyakazi aliyefundishwa vizuri na anayesimamiwa ipasavyo. Kwa IRC, kawaida huyu anaweza kuwa mfanyakazi wa Ulinzi wa Watoto au Ulinzi wa Wanawake na Uwezeshaji.

¹² Mchakato ulioandaliwa wa kumsaidia mwathirika kupitia msaada wa aina ya kazi ya kijamii. Inahusisha muigizaji wa huduma ya kisaikolojia au ya kijamii anayechukua jukumu la kuhakikisha kuwa mwathirika anaarifiwa, kwamba maswala yanayomkabili mwathirika yanashughulikiwa, na kumpa mwathirika msaada wa kihemko wakati wote wa mchakato.

| Kwa wanawake na msichana wa ujana waliyonusurika ¹³ | Kwa manusura watoto ¹⁴ | Kwa manusura waume wazima ¹⁵ |
|--|--|---|
| Inayozingatia manusura | Kuendeleza maslahi bora ya mtoto | Inayozingatia manusura |
| Haki ya usalama | Hakikisha usalama wa mtoto | Haki ya usalama |
| Haki ya usiri | Mfariji mtoto | Haki ya usiri |
| Haki ya utu na kujitawala | Hakikisha usiri unaofaa | Haki ya utu na kujitawala |
| Kutobagua | Shirikisha mtoto katika kufanya maamuzi | Kutobagua |
| Usisababishe madhara | Tendea kila mtoto kwa haki na usawa | Usisababishe madhara |
| | Imarisha uwezo wa watoto kuhimili matatizo | |

Mara pale mtoa msaada akiwa amechaguliwa kumsaidia mnusurika, mtoa msaada lazima afuate mchakato mwepesi wa kushughulikia masuala wenye **hatua** zifuatazo:

1. Salimia na fariji mnusurika – hii ni fursa ya kwanza kwa mtoa msaada kuelewana na mnusurika (na kwa upande wa manusura watoto kuelewana na mtoa msaada wao) na kuanzisha uhusiano wa kuaminiana. Hii ni muhimu kwa mnusurika kuhisi anaaminiwa na kutunzwa, na kwa yeye kujieleza kuhusiana na ukatili aliopitia na pia nini anapenda kifanyike.
2. <Pata idhini ya habari (na/au kibali pale wanapohusika manusura watoto na kutegemea na umri na kukua kwa mtoto) – ni vema kwa mnusurika (na kwa upande wa manusura watoto, mtoa huduma wao) kuelewa kinachoenda kutokea, kuelewa mibadala ya uangalizi na huduma na manufaa na hatari yatokanayo navyo, na kupata ruhusa ya kuendelea. Zingatia kwamba kwa kila rufaa ya huduma itakayofuata, idhini ya habari/idhini nyingine inahitajika.
3. Fanya tathmini zifuatazo:
 - i. Mahitaji ya usalama, hivyo kubaini iwapo mnusurika ni salama: kutoka kwa madhara zaidi yatokayo kwa aliyefanya ukatili; kulipiziwa kisasi na wengine; na kutoka kwa unyanyapaa
 - ii. Mahitaji ya kiafya, ambapo itabainishwa iwapo panahitajika matibabu ya kawaida/rufaa kwa dharura/rufaa inahitajika
 - iii. Mahitaji ya kisaikolojia na kisosholojia, hivyo kubaini iwapo hali aliyonayo sasa mnusurika inahitaji tahadhari za kitabibu na/au kiusalama, ikiwa ni pamoja tathmini kuhusu kujidhuru na kujiua
 - iv. Mahitaji ya kisheria/haki, hivyo kubaini iwapo mnusurika (na pale ambapo manusura watoto wanahusika, mwangalizi wao) anataka kuchukua hatua za kisheria kupitia mifumo ya kisheria iliyoko
4. Endelezampango mahususi wa utekelezaji kutegemea na mahitaji makuu na ya haraka kadiri ya mapendekezo ya mnusurika (na kwa upande wa manusura watoto, mwangalizi wao) kuhusu ni huduma zipi zitakazohitajika.
5. Toa au rejelea huduma zinazohitajika ikwenye maendeleo makuu manne ya tathmini huku kipaumbele cha mahitaji na huduma zinazohitajika zikiwa zimekolezwa wino:
 - i. **Ulinzi na usalama** kutoka kwa dhuluma zaidi
 - ii. **Huduma ya afya ya kliniki na matibabu**

¹³ Viwango vya Chini vya viwango vya GBV AOR (inayokuja) na miongozo ya Usimamizi wa Kesi ya Kati ya Ajenti ya GBV <https://gbvresponders.org/response/gbv-case-management/>

¹⁴ Miongozo ya Marekebisha ya Usimamizi wa Kesi na Usalama wa Mtoto http://www.cpcnetwork.org/wp-content/uploads/2014/08/CM_guidelines_ENG_.pdf na Kujali Waathirika wa Watoto wa Unyanyasaji wa Kijinsia <https://gbvresponders.org/response/caring-child-survivors/>

¹⁵ Miongozo wa Waathirika wa Kiume wa Shambulio la Kijinsia wa IRC; Usimamizi wa Kliniki wa WHO wa Waathirika wa Ubakaji <https://www.who.int/reproductivehealth/publications/emergencies/924159263X/en/> na Utunzaji wa Kliniki wa IRC kwa Waathirika wa Shambulio la Kijinsia <https://gbvresponders.org/response/clinical-care-sexual-assault-survivors/>

- iii. **Mara moja** na kwa muda mrefumsaada wa kisaikolojia na kisosholojia
- iv. Upatikanaji wa haki

6. Ufuatiliaji na uangalizi Kuhakikisha mnusurika amepokea misaada inayohitajika na kutathmini afueni yoyote kwenye suala la mnusurika. Mikutano ya ufuatiliaji inamruhusu mnusurika na mtoa msaada "kupeana mrejesho" wa hatua zilizochukuliwa tangia mkutano wa kwanza na kujadili mahitaji na huduma za muda mrefu, miongoni mwa mambo mengine. Mikutano ya ufuatiliaji inatoa pia fursa kwa watoa huduma kutathmini upya usalama wa mnusurika.

Huduma za chini katika maeneo makuu manne yaliyojumuishwa:

Usalama

- o **Mpango wa hatua ya usalama:** Kama wakati wa tathmini ikionekana mnusurika hayuko salama, mtoa huduma aweke kipaumbele akishirikiana na mnusurika juu ya mpango wa hatua za kuchukuliwa ikijumuisha rufaa kwenda kwenye vyombo vya ulinzi na usalama, na kuandaa mpango binafsi wa usalama

Afya

Kuamua ikiwa huduma za matibabu zinahitajika ni muhimu sana katika tathmini ya wanusura ambao wamepata unyanyasaji wa kijinsia au wa kimwili. Uharaka wa huduma za afya utatokana na kuwepo kwa majeraha na/au maelezo ya kuhisi maumivu na/au muda ukatili ulipofanyika na/au aina ya shambulizi na/au ukusanyaji ushahidi. Ikiwa unyanyasaji wa kijinsia umetokea kati ya masaa 120 yaliyopita, huduma za kitabibu za haraka zinahitajika, kwani huu bado ni muda wa fursa ya kutoa tiba inayoweza kuokoa maisha. Ikiwa zaidi ya masaa 120 yamepita, huduma za matibabu bado zinaweza kuwa za haraka na uwepo pamoja na jeraha na maumivu. **Huduma za kitabibu za haraka (mfano, za dharura)** zinaweza kuhitajika kwa:

- o Kuzuia maambukizi ya HIV: Hatari ya maambukizi ya HIV inaweza kupunguzwa iwapo mnusurika atawahishiwa huduma za kitabibu ili apokee dawa za kuzuia maambukizi ndani ya siku 3 (masaa 72).
- o Uzuiaji wa ujauzito: Hatari ya kuwepo kwa ujauzito usiotakiwa inaweza kupunguzwa iwapo mnusurika atawahishwa kupewa huduma za kitabibu za dharura kuzuia ujauzito ndani ya siku 5 (saa 120).
- o Udhambi wa matibabu/matibabu ya kuumia kwa papo hapo au maumivu: Kutegemea na ukubwa na aina ya jeraha (yaani, mifupa iliyovunjika, vidonda au majeraha ya ndani), huduma za dharura za kitabibu zinaweza kutolewa.
- o Mkusanyiko wa ushahidi: kama mnusurika akiomba ushahidi ukusanywe kwa madhumuni ya kisheria, ni muhimu kwamba uchunguzi wa kitabibu uandaliwe na kurekodiwa mapema kadiri inavyoweza (ndani ya masaa 48). Ikiwa mnusura hajaoga au kwenda chooni, mbegu za kiume zinaweza kukusanywa kutoka mdomoni mpaka kufikia masaa 12 na kutoka kwenye kinena mpaka masaa 48. Ikiwa hakukuwa na kuingiliwa, mbegu za kiume zinaweza kupatikana mwilini hadi masaa 6. Majeraha yanapaswa kuandikwa kwa kina.
- o Tafadhali zingatia kwamba baadhi ya majeraha makubwa na yanayotishia maisha hayawezi kubainika kirahisi kwa vile yanaweza kuwa hayaonekani kwa macho au kuhusishwa na maumivu (kama vile, kuvuja damu ndani ya tumbo au ubongo, fistula, n.k.).

Ikiwa mtu huyo hana mwili wa kuumia na maumivu, shambulizi la kingono limetokea zaidi ya saa 120 zilizopita, na/au aina ya shambulizi haikuhusha matumizi ya nguvu, kugusa au kuingiliwa, huduma za kitabibu zinaweza kuwa za manufaa ila siyo dharura. Manusura wahitajio huduma zaidi ya masaa 120 baada ya shambulizi la kingono bado wanaweza kuhitaji matibabu na wasicheleweshwe wala kukatishwa tamaa kutafuta huduma za kitabibu. Huduma za matibabu zisizo za haraka zinaweza kuwa muhimu kwa:

- o Maambukizo ya zinaa, kama vile klamidia, gono na kaswende, shurti yatibiwe kwa dawa za kuua vijidudu; yakiachwa bila kutibiwa, zinaweza kusababisha ugonjwa sugu au utasa.
- o Kukosekana kwa mkojo au kinyesi kunaweza kuonyesha shida kali zinazotokana na jeraha, kama fistula- au uharibifu wa rectal-sphincter, inayohitaji uangalizi wa upasuaji.

- Utunzaji kamili wa utoaji wa mimba, kulingana na mahitaji na matakwa ya mnusura¹⁶.

Kisaikolojia na kisosholojia

- **Tathmini ya kujumiza na kujua na/au kuzuia dharura** : Manusura wanaweza kupitia tafrani kubwa baada ya kufanyiwa ukatili, hasa ukatili wa kingono. Itakuwa muhimu kwa mfanyakazi wa kesi kuwa macho kwa ishara za kuonya kuwa mwathirika yuko katika hatari ya kujumiza au kujiua. Hatua za kuchukuliwa ni pamoja na: upimaji wa fikira za kujidhuru/fikiria za kujiua, upimaji wa madhara, kuongelea fikira hizo na utoaji wa msaada na uundaji wa mipango ya kujikinga kutokana na madhara hayo. Kama mhusika anaonekana katika hali ya kujidhuru, chukua hatua za haraka na mfikishe katika kliniki au mfikishe sehemu salama ambapo anaweza kuangaliwa vyema
- Utoaji faraja: unaweza kutolewa kupitia maongezi kati ya mtaalamu kutoka kituo cha matunzo na mhusika anayehitaji msaada ukiwa na pamoja na kupewa Huduma ya Kwanza ya Kisaikolojia
- Utoaji wa elimu msingi kuhusu unyanyasaji: hii inawasaidia waokokaji kuelewa na kumudu miitikio yao na pia inawapatia habari hususan kuhusu madhara ya unyanyasaji na mbinu za kumudu madhara hayo
- Kusaidia waokokaji wenye matatizo hususa: Kama kwamba waokokaji wamenyanyaswa, kuna hatari ya kutokea kwa madhara mabaya. Katika nyakati nyingine, waokokaji walio watoto wanaweza wasiruhusiwe kurudi mashuleni hususan kama wakigundulika kupata ujauzito kutokana na unyanyasaji. Wanawake ambao hawajaolewa na wasichana wadogo wanaweza kuolewa na mnyanyasaji bila hiyari yao au wanaweza kupewa masharti kutokana na mapatano ya familia zao. Wanawake walioolewa wanapata upinzani kutoka kwenye familia na jamii zao na katika muktadha wanaabudu kuumizana na mauji ya kupanga. Waokokaji wanaweza wakaona aibu kurudi katika sehemu zao za kusalia au hata kuonekana wazi katika jamii, au wanaweza pia wakawa na maswala mengine yanayowasumbua kibinafsi. Mojawapo ya njia bora kwa wale waliopona kutokana na unyanyasaji waliopitia ni kujiendeleza na shughuli mbali mbali kama za kielimu au zilizo salama, kwenda madukani pamoja na ndugu na pia kuhudhuria shughuli za kanisani na za kijamii. Wafanyakazi walio na jukumu la kuwatunza walionyanyaswa wana jukumu la kuunda mbinu ya kuwasaidia ili waweze kuungana na marafiki zao, familia na jamii kwa ujumla.
- Kwa upande wa watoto waliopona kutokana na unyanyasaji, ushauri utolewe kwa watunzaji na wanafamilia wengine. Mtoto aliyenyanyaswa anaathirika kutokana na jinsi anavyotunzwa na ndugu zake baada ya hali hiyo. Wazazi wengi huwa wanaghafirika pale wanapofahamishwa kwamba mtoto wao amenyanyaswa hususan ukiwa unyanyasaji wa kijinsia. Wazazi wanaweza wakawa wamepewa habari zisizo sahihi kuhusu kutendewa vibaya kwa mtoto wao ambapo zinaishia kuwafanya kughafirika na mtoto huyo. Kama hali hii inajulikana, watunzaji wanalazimika kutoa ushauri kwa familia hiyo. Ushauri unatakiwa kuzingatia kuwawezesha watunzaji kuwa wazi (na sio mbele ya mtoto) kueleza jinsia zao kuhusu matendo ya unyanyasaji na jinsi unavyowaathiri na kuwapa ushauri, msaada na elimu watunzaji wa jinsi ya kujilea na kulea mtoto wao.

Sheria

Uamuzi wa kufuatilia haki ni wa muhimu sana, na waathirika (Watunzaji wa watoto walionyanyaswa) Wanahitaji kufahamu habari zote ambazo zitawasaidia kufikiria kuhusu uamuzi huo muhimu. Ni hail ya kawaida kwa waliokoka kutokana na unyanyasaji/na familia kuchukua muda mrefu kufikia muafaka kamili. Wakati wa uamuzi na hatua ya mwanzo, inakubalika kuwawezesha walioathirika kuchagua vipengele vya sheria halafu kuwaruhusu na kuwapa muda wa kujadili vipengele hivyo.

Ni jinsi gani tunapaswa kuhakikisha kwamba walioathirika na vitendo vya unyanyasaji wanapewa huduma na msaada wa kutosha?

¹⁶ <https://rescuenet.rescue.org/Interact/Pages/Section/SubFullOne.aspx?subsection=8528&SearchId=377821>

| Utunzaji wa Msingi na Hatua za Utoaji wa Huduma | Ishara ya kupima mafanikio ya kiwango kidogo | Harakati muhimu za kuhitimisha kiwango kinachohitajika | Thibitisho |
|---|--|--|--|
| Utunzaji wa Msingi na Hatua ya Utoaji wa Huduma #1 Tambua huduma zinazopatikana. | Ramani ya sehemu zenye huduma kamili hukamilishwa kila miezi 6, Ikiwa ni pamoja na afya, GBV na vituo vya kuwalinda watoto vikiwa ni masaa 2 kutoka katika taasisi ya mradi ambapo unapimwa vyema kukidhi mahitaji ya waathirika | <ul style="list-style-type: none"> • Wasiliana na vituo vya huduma za afya, GBV na vituo vya kuwalinda watoto ili kupata maelezo ya jinsi miradi inavyoendeshwa na pia kujua sehemu nyingine zilizo jirani ambazo zinatoa huduma • Ramani ya sehemu zenye huduma kamili, Ikiwa ni pamoja na afya, GBV na vituo vya kuwalinda watoto vikiwa ni masaa mawili kutoka katika taasisi ya mradi ambapo unapimwa vyema kukidhi mahitaji ya waathirika • Fanya uchunguzi kujua muda utakomchukua muathirika kupata huduma kutoka mahali mradi ulipoanzishwa. (Endapo yanazidi masaa 2 muathirika anaweza asipate huduma kwa wakati muafaka kwa hivyo IRC itapaswa kuwekeza kwenye utoaji wa huduma za moja kwa moja - angalia hatua #3) • Pima sifa na ubora wa huduma kwa kutumia xxx. (Endapo huduma hazitoridhisha, IRC inapaswa kuwekeza katika kutoa huduma za moja kwa moja - angalia hatua#3). Zingatia kwamba upimaji wa huduma unahitaji wafanyakazi walioimarishwa | Ramani inapatikana hapa |
| Utunzaji wa msingi na hatua ya utoaji wa huduma #2 teua mfanyakazi | Kama kutatokea jambo mfanyakazi atateuliwa ndani ya masaa 24 kutoka kituo kilicho karibu | <ul style="list-style-type: none"> • Pale ambapo shughuli zinaendeshwa na IRC Ulinzi wa watoto na/au zinaendeshwa na WPE wahudumu wa ulinzi wa watoto au WPE wateuliwe kutoka kwenye vituo hivyo vya kutoa misaada ya kuwakinga waathirika na majanga. Kanuni moja kuu ya kesi zinazohusika na kulinda watoto ni pamoja na kuteua wasaidizi wa kusimamia tabia zinazokiukwa, ambao wanatokea WPE. Pale ambapo wasaidizi hawa/wafanyakazi wanapohusishwa katika kesi, teua msaidizi kutoka katika kundi jingine(hali kadhalika katika kumlinda mtoto, kama msaidizi akiwa amehusishwa, teua msaidizi toka WPE, wa kutoka kundi jingine) • Pale ambapo kuna ukosefu wa vipindi vya kuwalinda watoto vya IRC au WPE, vikundi | <p>Hati inayothibitisha jina na tarehe iliyoahidiwa kwa muathirika ya kukutana na mtoaji huduma wa kila kesi inayoendelea... (bila ya kuhusisha maelezo binafsi kuhusu muathirika)</p> <p>Fomu za mafunzo (mfano tarehe,agenda na orodha ya washiriki) ya shirika la ulinzi lisiloshirikisha watoto /Wahudumu wasaidizi wa WPE/au wahudumu kupitia mashirika ya nje yanayotoa huduma katika...</p> |

| | | | |
|---|--|--|--|
| | | <p>vinavyowasilisha nchi vinapaswa kuchunguza kama wasaidizi wengine wa kutoka vituo hivyo vya IRC wanaweza kuendelea kutoa vipindi kwa watoto (mfano wale wasaidizi walio katika sekta za afya na elimu). Hatua hii inapaswa kuwa imeshajulishwa mwanzoni, ili wafanyakazi wapewe mafunzo (dhana za misingi uthibiti wa kesi nahuduma za matibabu) kwa wakati muafaka. Katika zoezi hili, huduma za kitekinologia zinatakiwa kutolewa na uongozi wa Walinda watoto au washiriki kutoka WPE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pale ambapo kuna ukosefu wa vipindi kutoka vituo vya kulinda watoto IRC au WPE na hakuna msaidizi mwingine toka IRC ambao wanaweza kusaidia, ramani inapaswa kuonyesha kama kuna mfanyakazi mwingine sehemu nyingine za nje zinazotoa huduma. Hatua hii inapaswa kuwa imetambulishwa mwanzoni, ili wafanyakazi wapewe mafunzo (dhana za misingi, uthibiti wa kesi na huduma za matibabu) kwa wakati muafaka. Katika zoezi hili, huduma za kitekinologia zinatakiwa kutolewa na uongozi wa Walinda watoto au washiriki kutoka WPE | |
| <p>Hatua za huduma rahisi #3: Toa au hakikisha kuna usalama & Ulinzi, Zahanati za Afya na Matibabu, na Huduma za Kisaikologia zinazotolewa hapo kwa papo/au rufaa kwa huduma hizo</p> | <p>Upimaji wa Usalama, huduma za afya, huduma za kisaikolojia na haki uliokamilishwa katika muda wa masaa 24- 36 kutoka wakati ambapo mtoa huduma alipoteuliwa</p> <p>Utoaji wa huduma na/au rufaa hufanyika ndani ya saa 24 kutoka kukamilika kwa tathmini</p> <p>Angalau mkutano mmoja wa ufuatiliaji hufanyika wakati wa utoaji wa huduma na/au rufaa</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Mahali programu za Afya ya IRC, Ulinzi wa Mtoto na/au WPE zinatoa huduma za kiwango cha chini katika eneo lilelile, au eneo lililoko katika umbali unaokubalika, mfanyakazi wa kesi atahakikisha kwamba mwathirika anapokea huduma hizi kutoka kwa programu za IRC • Mahali IRC haitoi huduma zingine au zote za kiwango cha chini, au haziko katika umbali unaokubalika katika eneo la mwathirika au mwathirika anatamani kupata huduma za nje ikiwa zinapatikana, ramani inapaswa kuashiria ni huduma zipi za nje zinapatikana, ndani ya umbali na ubora ambao mfanyakazi wa kesi atamuelekezea mwathirika • Mahali IRC haina programu za Afya, Ulinzi wa watoto na/au WPE ili kutoa huduma hizi za chini kwa sasa, na ambapo huduma za chini hazipo, mbali sana au zilizo duni, | <p>Hati inayoonyesha tarehe ya tathmini, tarehe na aina ya utoaji wa huduma na/au rufaa, na tarehe ya mkutano wa ufuatiliaji kwa kila kesi inayopatikana kwenye... (bila habari inayotambulika kuhusu mwathirika)</p> <p>Kwa nchi ambazo hakuna (au haitoshi) Afya, Ulinzi wa Mtoto au programu za WPE, hati ambayo inaonyesha muhtasari wa programu za nchi na bajeti ya ujenzi wa Ulinzi wa Mtoto au mwitikio wa WPE na/au uwezo</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <p>programu ya nchi inahitaji kuleta na kuweka bajeti kwa ukamilifu kwa ajili ya Ulinzi wa Mtoto au mfanyakazi wa kesi ya WPE na/au kufanya bajeti na shughuli za kuimarisha uwezo kwa watoa majibu ya chini (km mafunzo, vifaa)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wasiliana na Ulinzi wa Mtoto na programu ya WPE ili kufikia Taratibu za Uendeshaji kati ya watoa huduma katika itifaki za rufaa na kanuni za usimamizi wa habari. Ikiwa hizi hazipo, au sio kulingana na viwango vya chini, programu za nchi zinahitaji kuhakikisha kuwa hizi ziko katika viwango vinavyofaa | <p>mwingine wa mweitikio (kwa mfano kuleta mfanyakazi wa jamii/mshauri aliyefundishwa, fedha za kusafirisha mwathirika na wafanyakazi wanaoandamana kwenda jiji kubwa) na/au uwekezaji katika mafunzo na vifaa vya uimarishaji wa uwezo wa nje unapatikana kwenye...</p> <p>Rufaa na itifaki za usimamizi wa habari zinapatikana kwenye...</p> |
|--|--|---|--|