

إجراءات التشغيل الموحدة (SOP) انتهاكات الحماية التي يتعرض لها عملاء لجنة الإنقاذ الدولية

اسم البلد/المكتب

يتم إدراج هذا النص التمهيدي، وأي نص آخر مكتوب بخط مائل لتعلم برنامج البلد أو المدينة في إنشاء إجراءات التشغيل الموحدة "SOP" تلك. قد يشير النص المائل أيضًا إلى أن البرنامج القُطري يحتاج إلى ملء المعلومات.

يتم تصميم هذا القالب للمساعدة في توجيه برنامج البلد أو المدينة في وضع إجراءات تشغيل موحد "SOP" موضعي وسياقي يعمل للعملاء في سياقات التشغيل الخاصة بك. سوف يساعد إطار المناولة المصاحب في تطوير هذه المواد.

عند إنشاء إجراءات التشغيل الموحدة "SOP"، يوصى بوضع الأمور التالية في الاعتبار:

- قم بصياغة إجراءات التشغيل الموحدة "SOP" بتفاصيل كافية حتى يتمكن أي شخص من استلامه واستخدامه. من الأخطاء الشائعة عند صياغة هذه الأنواع من المواد أنها تكون مكتوبة دون الأخذ في الاعتبار دوران الموظفين أو تغيير أدوار الموظفين؛
- قد تكون اللغة مهمة، ولذا ينبغي على المكاتب المحلية أن تفكر فيما إذا كان ينبغي ترجمة إجراءات التشغيل الموحدة "SOP" لبعض سياقات التشغيل؛

يحدد إجراءات التشغيل الموحدة "SOP" هذا تدابير الوقاية، والإبلاغ، والاستجابة الواجب اتخاذها فيما يتعلق بانتهاكات الحماية التي قد يتعرض لها عملاء لجنة الإنقاذ الدولية في اسم الدولة. يحدد إجراءات التشغيل الموحدة "SOP" هذا الجداول الزمنية لتحديث هذا المستند. يمكن مشاركة إجراءات التشغيل الموحدة "SOP" هذا مع شركاء لجنة الإنقاذ الدولية. يوصى بأن ترافق خطة عمل إجراءات التشغيل الموحدة "SOP" في المراحل الأولى من وضعه.

الوقاية والإعداد

خطة الاتصالات

قادتنا للحماية هم أسماء وتفاصيل الاتصال الخاصة بالقادة.

محتويات إجراءات التشغيل الموحدة "SOP" هذا، بالإضافة إلى بروتوكولات السلوك الخاصة بلجنة الإنقاذ الدولية عند العمل مع العملاء يتم توصيلها إلى العملاء بالطرق التالية:

- اذكر طرق الاتصال، على سبيل المثال من خلال مناقشات المجموعة المركزة، أو الملصقات، أو مقاطع الفيديو، أو مواقع الراديو، أو غيرها من الأساليب الإبداعية
- لقد اتخذنا التدابير التالية على وجه التحديد للتمكن من التواصل مع الأفراد ذوي مهارات القراءة والكتابة المنخفضة، مثل الأطفال:
- اذكر التدابير المتخذة للتعامل مع انخفاض معدل الإلمام بالقراءة والكتابة، مثل استخدام الرسوم الكرتونية أو الجرافيكس

ننقل هذه المعلومات إلى موظفينا وعمالنا وفقًا لما يلي:

- اذكر عدد مرات إجراء هذه الاتصالات، على سبيل المثال في بداية جميع التوزيعات أو جميع اجتماعات الموظفين، من خلال الرؤية المستمرة مثل الملصقات، أو في مناقشات مجموعة التركيز الفصلية

خطة التدريب

تعد التدريبات على الحماية ضرورية وتقدم إلى الأنواع التالية من الموظفين وشركاء العمل الذين يعملون مع لجنة الإنقاذ الدولية:

- اذكر قائمة الأشخاص الذين يتم تقديم التدريبات لهم، بما في ذلك الموظفين، وعمال الحوافز، والبائعين، وما إلى ذلك

تم تقديم آخر هذه التدريبات من خلال المنهجية التالية:

- على سبيل المثال، تم التعاقد مع خبير استشاري لتقديم مواد التدريب الخاصة بلجنة الإنقاذ الدولية أو تدريب المدربين ToT الذي يتم من خلال الكوادر الفنية أو مدير الحماية في زيارة ميدانية

آخر تاريخ تم فيه تقديم التدريبات على الحماية هو أدخل التاريخ . نعتزم تنظيم دورات تدريبية ونقترح أن تكون مرتين لـ CRRD، ومرة واحدة لـ RAI في السنة، مع إدراك أن هناك على سبيل المثال، معدل دوران مرتفع أو استقرار في تركيبة الموظفين في موقعنا.

يأتي التمويل لهذه التدريبات حاليًا من المصادر التالية:

- على سبيل المثال، الأموال غير المقيدة، وخطوط بناء القدرات في طلبات المنح

الإبلاغ

يمكن للعملاء الإبلاغ بالطرق التالية:

- اذكر أنواع الطرق التي يمكن للعملاء من خلالها الإبلاغ، على سبيل المثال صناديق الشكاوى، والخطوط الساخنة، وأرقام whatsapp، من خلال الموظفين التقنيين أو موظفي البرامج

تتوفر آليات الإبلاغ الخاصة بنا حاليًا باللغات التالية:

- اذكر اللغات التي تتوفر بها آلية الإبلاغ

تتم مشاركة مواد التواصل حول إمكانية قيام العملاء بالإبلاغ من خلال الطرق التالية:

- اذكر الطرق التي تتواصل بها مع العملاء حول طرق الإبلاغ، على سبيل المثال استخدام الملصقات، وإخبار العملاء مباشرةً خلال الأنشطة البرنامجية، والبريد الإلكتروني

تتم مراقبة آليات الإبلاغ كل توصية فصلية للتأكد من أنها لا تزال مناسبة لغرض تلبية احتياجات عملائنا. يتم ذلك عن طريق:

- اذكر الطرق التي من خلالها تحقق من النظام، على سبيل المثال، فريق المراقبة والتقييم للتدقيق الفوري مع العملاء، أو مناقشات مجموعة التركيز، أو جلسات التعليقات، أو رقم الاختبار للخط الساخن

تصعيد التقرير وعملية التحقيق

تم تدريب الموظفين الذين لديهم الملفات الشخصية التالية على كيفية تلقي تقرير بشأن انتهاك الحماية وتصعيده بأمان:

- اذكر نوع الموظفين الذين تم تدريبهم على كيفية استلام التقرير وتصعيده بأمان، على سبيل المثال جميع الموظفين (مستحسن)، والمتطوعين، وقادة الأمن، وموظفي حماية الطفل، وموظفي WPE

تتم مشاركة مواد الاتصال حول كيفية تصعيد التقارير التي يتم تلقيها أو المخاوف التي قد تكون لدى المرء، بما في ذلك المعلومات حول التقارير المرتكزة على الناجين، والإبلاغ الإلزامي للأطفال أو المخاوف المتعلقة بانتهاكات حماية الطفل، من خلال الطرق التالية:

- اذكر الطرق التي تتواصل بها مع الموظفين حول طرق إعداد التقارير، والتي يمكن أن تتضمن مواد حملة "الإفصاح عن المخاوف". حيثما كان ذلك مناسبًا، تأكد من إدراج أرقام الهواتف المحلية للخط الساخن للأخلاقيات أو للموظفين المحليين ذوي الصلة

عندما تتلقى لجنة الإنقاذ الدولية تقارير تتعلق بمنظمة أخرى في سياق التشغيل لدينا، فإننا نحيل التقرير عن طريق، على سبيل المثال، إحالة إلى الهيئة القانونية المناسبة، أو المنظمة المعنية، أو من خلال نظام مجموعة أو تنسيق . كما نعرض أيضًا إحالة الفرد من خلال مسارات خدمات الدعم الموضحة أدناه.

عندما يتم استلام التقارير على المستوى المحلي، فإننا نتابع الخطوات التالية:

- اذكر الإجراءات التي يتم اتخاذها، بما في ذلك الأشخاص الذين على وجه التحديد يتم إخبارهم أو ينبغي إخبارهم، والكيفية التي تتم بها مشاركة التفاصيل المحددة للهوية الخاصة بالتقارير ومشاركتها محليًا
- اذكر الإجراءات التي يتم اتخاذها للتأكد من أن المُبلّغين - سواء أكانوا طرفًا ثالثًا أو ناجيًا - يتم استشارتهم بشكل مناسب (البالغين) وإخبارهم (الأطفال) بالإجراءات التي يتم اتخاذها وإحالتهم إلى خدمات الاستجابة المناسبة، ويفضل أن يكون ذلك من خلال WPE الخاص بلجنة الإنقاذ الدولية أو حماية الطفل. اذكر الإجراءات المحتملة التي يمكن اتخاذها في السياق المحلي، بما في ذلك نقل الفرد إلى مكان آخر لتقليل خطر الانتقام
- اذكر الإجراءات التي تُتخذ عادةً لإبلاغ الجناة المزعومين، بما في ذلك إمكانية إعطائهم إجازة إدارية أو النقل إلى مكان آخر

في هذا السياق، يجب مراعاة الشواغل أو القوانين المحلية التالية:

- اذكر هنا أي قوانين محلية، مثل الإبلاغ الإلزامي عن انتهاكات الحماية، والنماذج اللازمة لإحالة الحوادث إلى المحاكم أو لتوفير الرعاية الطبية، أو قوانين العمل التي قد تؤثر على قدرتنا على اتخاذ إجراءات تأديبية
- اذكر هنا أي مواقف أو نُهج محلية للناجين، موزعة حسب العمر، والنوع، والدين وغيرها من الأمور المتداخلة، والتي قد تؤثر على سلامة الأفراد الذين يتقدمون أو أمنهم

خدمات الاستجابة والدعم

بالنسبة لـ CRRD

أجرينا تخطيطاً للخدمة السريعة باستخدام قالب قياسي في أدرج التاريخ ونخطط لتحديثه كل 6 أشهر، ما لم تتم إثارة أن خدمة معينة لم تعد متوفرة أو لم تعد توفر جودة الرعاية التي تتطلبها لجنة الإنقاذ الدولية، بما في ذلك الصحة، والعنف القائم على النوع، وخدمات حماية الطفل في غضون ساعتين من موقع المشروع والتي يتم تقييمها لتلبية احتياجات الناجين بشكل كافٍ. يمكن العثور على التخطيط على الرابط التالي إلى مجلد مربع تم لصقه أدناه.

لقد حددنا WPE، و/أو حماية الطفل، و/أو أخصائي الحالات الخارجيين الذين سيتم تعيينهم في غضون 24 ساعة من تلقي حادثة حماية والذين يقعون في نفس المكان أو بالقرب منه. أخصائيو الحالات المحددة هم أدرج أسماء وعناوين الموظفين و/أو مزود الخدمة الخارجي. لقد تلقى أخصائيو الحالات آخر تدريب على إجراء التشغيل الموحد "SOP" وكيفية ضمان دعم الحد الأدنى من استجابة الخدمات في أدرج التاريخ.

لدينا خدمات صحية ونفسية اجتماعية آمنة من خلال أدرج قائمة بالخدمات لكل موقع وما إذا كانت هذه هي برامج لجنة الإنقاذ الدولية و/أو مزودي خدمات خارجيين.

عندما لا يكون لدينا برامج حالية ولا يكون مزودو الخدمة الخارجيون متاحين أو مرغوبين (على سبيل المثال بسبب المسافة إلى الخدمة أو عدم توفر جودة الخدمة)، لدينا الخطة التالية المعمول بها. اذكر قائمة بالخطة والميزانية لبناء استجابة داخل البلد و/أو قدرة استجابة أخرى (على سبيل المثال استخدام أخصائي اجتماعي مدرب، أموال لنقل الناجين) و/أو الاستثمار في التدريب والإمدادات لتعزيز القدرات الخارجية. يمكن العثور على خطة وميزانية مفصلة على الرابط التالي إلى مجلد مربع تم لصقه أدناه.

بالنسبة لـ RAI

يمكن العثور على مسار الإحالة الخاص بنا على الرابط التالي إلى مجلد صندوق أو تم لصقه أدناه.. وهي تحدد التفاصيل حول أقرب مستشفى متاح، أو مركز أزمات خاص بالاغتصاب المحلي، أو خط ساخن، أو أبوة مخططة، وغيرها من الخدمات المتاحة محليًا. تتوفر الخدمات المحلية من خلال قائمة باللغات التي يمكن تقديم الخدمات بها. عندما يطلب عملاؤنا خدمات بلغة أخرى، فإننا نضع خطة تفصيلية للحصول على خدمات الترجمة للتعامل.

في مدينتنا، يجب أن نلتزم بلوائح الإبلاغ المحلية التالية: ألصق أدناه لوائح الإبلاغ، ووضح بالتفصيل الكيفية التي سيتم بها دعم لوائح الإبلاغ هذه.

تتم مشاركة مسار الإحالة هذا مع الموظفين من خلال ملصقات توضع في المكتب، أو رسائل تذكير شهرية قصيرة في جميع اجتماعات الموظفين، أو بوسائل أخرى.

يتم تحديث مسار الإحالة كل 6 أشهر، ما لم تتم الإشارة إلى أن خدمة معينة لم تعد متوفرة أو لم تعد توفر جودة الرعاية التي تتطلبها لجنة الإنقاذ الدولية.

عملية التعلم والتفكير

- بعد التحقيق في جميع انتهاكات الحماية التي تم الإبلاغ عنها وإغلاق الحالة، سيتم تنفيذ عملية التعلم التالية:
- اذكر الإجراءات التي يتعين اتخاذها، على سبيل المثال، تنفيذ التوصيات المقدمة من فريق التحقيقات أو الموظفين التقنيين للحماية،
- سيتم تحديث إجراءات التشغيل الموحدة "SOP" هذكل ثلاثة أشهر كما هو مقترح، ثم كل شهر في أدرج الشهر.