



# Tatacara Pengendalian Piawai (SOP) Perlindungan Pencabulan yang Dialami oleh Pelanggan IRC

## Negara/ Nama Pejabat

*Teks pengenalan ini dan apa-apa teks yang lain yang ditulis dalam italics adalah untuk rujukan bagi program negara-negara atau bandar-bandar untuk membuat SOP ini. Teks dalam italics boleh juga bermaksud program negara perlu mengisikan maklumat-maklumat.*

*Templat ini direka untuk membantu memberi panduan kepada negara atau program bandar membentuk SOP yang bersesuaian dan setempat dengan klien masing-masing. Rangka kerja Pengendalian yang dilampirkan bersama-sama akan membantu lebih lanjut dalam rekaan bahan ini.*

*Apabila membentuk SOP, adalah dicadangkan agar anda membiasakan diri dengan bahagian-bahagian berikut:*

- *Draf SOP dengan butiran yang terperinci supaya tiada sesiapa pun yang boleh menggunakaninya. Satu kesilapan yang biasa dibuat semasa mendraf bahan-bahan ini adalah bahan-bahan tersebut ditulis tanpa mengambil kira pertukaran kakitangan atau pengubahan peranan kakitangan;*
- *Bahasa boleh memainkan peranan yang penting, dan pejabat-pejabat tempatan perlu mempertimbangkan jika SOP harus diterjemah untuk konteks operasi;*

SOP menyatakan langkah-langkah pencegahan, melaporkan, dan maklumbalas patut diambil untuk melindungi penderaan yang mungkin dialami oleh klien IRC dalam *nama negara*. SOP ini juga menyatakan garis masa untuk mengemaskini dokumen ini. SOP ini boleh dikongsi dengan rakan kongsi IRC yang lain. *Adalah dicadangkan pelan tindakan ini dilampirkan bersama-sama dengan SOP di peringkat awal pembentukannya.*

### PENCEGAHAN DAN PERSEDIAAN

#### Plan Komunikasi

Pemimpin Pelindungan kami adalah *nama and cara menghubungi pemimpin-pemimpin*.

Disember 2019

Kandungan-kandungan SOP ini, bersama-sama dengan protokol kelakuan IRC semasa berkerja dengan pelanggan adalah disampaikan kepada pelanggan dalam cara-cara berikut:

- *Senaraikan kaedah-kaedah komunikasi seperti melalui Pasukan Fokus Perbincangan, poster, video, spots radio atau kaedah-kaedah kreativiti yang lain*

Kami sudah mengambil tindakan yang khusus untuk berkomunikasi dengan individu-individu dengan taraf pendidikan rendah seperti kanak-kanak:

- *Menyenaraikan keadah-keadah yang diambil untuk mengatasi taraf pendidikan yang rendah, seperti menggunakan kartun atau grafik-grafik*

Kami menyampaikan maklumat-maklumat ini kepada kakitangan dan pelanggan kami seperti berikut:

- *Menyenaraikan beberapa kerap komunikasi ini dibuat, contohnya pada permulaan edaran atau semua mesyuarat kakitangan, melalui pendedahan berterusan seperti poster-poster atau pada pasukan perbincangan fokus suku tahunan*

### Pelan Latihan

Latihan mengenai perlindungan adalah penting dan diberikan kepada kakitangan dan rakan sekutu berikut yang telah berkerja dengan IRC:

- *Senaraikan kepada siapa latihan akan diberikan, termasuk staf, pekerja insentif, penjual dan lain-lain*

Latihan-latihan ini yang terakhir sekali ditawarkan melalui cara-cara berikut:

- *Contohnya, seorang konsultan diupah untuk memberi bahan-bahan latihan IRC, laithan ToT dijalankan melalui staf teknikal atau pengarah penjagaan semasa lawatan sambil belajar*

Tarikh terakhir latihan-latihan perlindungan akan diberi adalah *masukkan tarikh*. Ia merupakan niat kami bahawa latihan-latihan akan diberikan *dicadangkan dua kali untuk CRRD, satu kali untuk RAI setahun, kerana contohnya, kadar pusing ganti yang tinggi atau kestabilan staf yang tinggi* di kawasan kami.

Pembayaran untuk latihan-latihan ini boleh diperolehi dari sumber-sumber berikut:

- *Contohnya, dana tidak terhad, permohonan penyumbangan untuk membina kapasiti*

### **MELAPORKAN**

Pelanggan boleh melaporkan melalui cara-cara berikut:

- *Menyenaraikan kaedah-kaedah pelanggan boleh membuat laporan, contohnya kotak-kotak pengaduan, hotline, nombor whatsapp, melalui staf teknikal atau program*

Mekanisme laporan kami adalah dalam bahasa-bahasa seperti berikut:

- *Senaraikan bahasa-bahasa laporan mekanisme sediakan*

Bahan-bahan komunikasi tentang bagaimana pelanggan boleh membuat laporan dikongsi melalui cara-cara berikut:

- *Senaraikan cara-cara anda berkomunikasi bersama pelanggan tentang cara membuat laporan, contohnya seperti menggunakan poster, memberitahu pelanggan secara terus semasa aktiviti, radio*

Mekanisme laporan ini akan dipantau setiap *dicadangkan setiap suku tahun* untuk memastikan mereka sentiasa bersesuaian untuk tujuan keperluan populasi pelanggan kami. Ini boleh dilakukan melalui:

- Senaraikan cara-cara anda memeriksa sistem tersebut, contohnya *pasukan pemantauan dan penilaian untuk memeriksa pelanggan, perbincangan pasukan fokus atau sesi maklum balas, nombor pengujian bagi hotline*

### **PENYAMPAIAN LAPORAN DAN PROSES SIASATAN**

Staf dengan profil berikut telah dilatih untuk menerima dan menyampaikan laporan mengenai perlindungan penderaan:

- *Senaraikan cara-cara staf dilatih untuk menerima dan menyampaikan laporan, contohnya semua staf (mengesyorkan), sukarelawan, pemimpin keselamatan, staf perlindungan kanak-kanak, staf WPE*

Bahan-bahan komunikasi mengenai cara-cara menyampaikan laporan atau apa-apa kebimbangan yang disuarakan, termasuk maklumat-maklumat mengenai laporan mengenai mangsa terselamat, laporan mandatori untuk kanak-kanak atau kebimbangan mengenai kanak-kanak, akan dikongsi menerusi cara-cara berikut:

- *Senaraikan cara-cara perkongsian termasuk bahan-bahan bagi kempen meningkatkan kesedaran. Di mana berkaitan, pastikan nombor telefon tempatan disenaraikan bagi hotline etika atau nombor staf tempatan*

Apabila IRC menerima laporan mengenai organisasi lain dalam konteks operasi kami, kami merujuk laporan itu sebagai contohnya, membuat rujukan kepada badan perundangan yang berkenaan, organisasi yang terlibat, atau melalui kumpulan atau penyeragaman sistem. Kami juga menawarkan untuk merujuk individu melalui saluran perkhidmatan sokongan yang dinyatakan di bawah.

Apabila laporan telah diterima di peringkat setempat, kami meneruskan dengan langkah-langkah berikut:

- *Senaraikan tindakan yang diambil, termasuk siapa secara khusus atau yang perlu dimaklumkan, dan bagaimana butiran mengenai laporan disimpan dan dikongsi secara setempat*
- *Senaraikan tindakan yang diambil untuk memastikan wartawan – sama ada pihak ketiga atau mangsa – adalah orang dewasa yang dirunding dengan sewajarnya dan (kanak-kanak) yang sudah dimaklumkan mengenai tindakan yang diambil dan dirujuk untuk servis respons yang sesuai, sebaiknya melalui IRC WPE atau Perlindungan Kanak-kanak. Senaraikan tindakan berpotensi yang boleh diambil dalam konteks tempatan, termasuk memindahkan individu ke lokasi lain untuk mengurangkan risiko tindak balas*
- *Senaraikan tindakan yang biasa diambil untuk memaklumkan kepada pesalah yang didakwa, termasuk potensi untuk mengambil cuti bergaji atau berpindah ke lokasi lain*

Dalam konteks ini, undang-undang tempatan yang berikut atau kebimbangan harus diambil kira:

- *Senaraikan di sini sebarang undang-undang setempat, seperti laporan mandatori mengenai perlindungan pencabulan, borang yang diperlukan untuk dirujuk kepada mahkamah atau untuk rawatan perubatan yang disediakan, atau undang-undang buruh yang boleh memberi impak kepada kebolehan untuk mengenakan tindakan tatatertib*
- *Senaraikan di sini sebarang tingkah laku setempat atau pendekatan kepada mangsa, mengikut umur, jantina, agama, atau isu-isu yang lain, yang boleh mempengaruhi keselamatan atau sekuriti individu yang tampil kehadapan*

### **RESPONS DAN PERKHIDMATAN SOKONGAN**

*Untuk CRRD*

Disember 2019

Kami sudah menjalankan perkhidmatan pemetaan pantas menggunakan templat berpiawaian *sertakan tarikh dan rancangan* untuk mengemas kini setiap 6 bulan, melainkan jika perkhidmatan tertentu yang dibangkitkan tidak lagi tersedia atau tidak lagi menyediakan kualiti penjagaan yang diperlukan oleh IRC, termasuk kesihatan, GBV dan perkhidmatan perlindungan kanak-kanak dalam tempoh 2 jam bagi tapak projek yang dinilai untuk memenuhi keperluan mangsa. Pemetaan boleh didapati pada yang berikut *pautan kepada folder disertakan di bawah*

Kami telah mengenal pasti WPE, Perlindungan Kanak-kanak dan/atau pekerja kes luar yang akan dilantik dalam tempoh 24 jam setelah menerima insiden perlindungan dan sesiapa yang berada berdekatan atau dalam lingkungan lokasi. Pekerja kes yang dikenal pasti adalah *sertakan nama dan jawatan pekerja dan/atau pembekal perkhidmatan luar*. Pekerja kes telah menerima latihan mengenai SOP dan cara untuk memastikan respons perkhidmatan minimum dipertahankan *sertakan tarikh*.

Kami mempunyai penjagaan kesihatan dan perkhidmatan psikososial yang selamat melalui *sertakan senarai perkhidmatan per lokasi dan jika ia merupakan program IRC dan/atau pembekal perkhidmatan luar*.

Jika kami tidak mempunyai program sedia ada dan pembekal perkhidmatan luar tidak disediakan atau yang dikehendaki (cth disebabkan jarak ke perkhidmatan atau kekurangan peruntukan perkhidmatan), kami mempunyai pelan seperti di bawah. *Senarai pelan dan belanjawan untuk respons dalam negara dan/atau kapasiti respons (cth membawa pekerja sosial terlatih, dana untuk membawa mangsa) dan/atau pelaburan dalam latihan dan keperluan untuk pengukuhan kapasiti luaran*. Pelan terperinci dan belanjawan boleh didapati seperti berikut *pautan folder disertakan di bawah*

#### *Untuk RAI*

Jejak rujukan kami boleh dijumpai pada pautan berikut ke *folder disertakan di bawah*. Ia menyediakan butiran hospital yang terdekat *pusat krisis bersepadu, talian utama atau perancangan servis tempatan lain yang ada*. Perkhidmatan setempat boleh didapati dalam *senarai perkhidmatan bahasa yang disediakan*. Jika pelanggan kami memerlukan perkhidmatan dalam bahasa lain, kami *menyediakan pelan untuk mengakses perkhidmatan terjemahan untuk pelanggan*.

Di bandar kami, kami mesti mematuhi peraturan laporan tempatan *sertakan di bawah peraturan laporan, dan perincikan bagaimana peraturan berkenaan akan dijalankan*.

Jejak rujukan ini dikongsi bersama staf melalui *poster yang ditempatkan di dalam pejabat, peringatan bulanan ringkas dalam perjumpaan staf, atau cara lain*.

Jejak rujukan akan dikemas kini setiap 6 bulan, melainkan jika sebarang perkhidmatan yang dinyatakan tidak lagi tersedia atau tidak lagi menyediakan kualiti penjagaan yang dikehendaki oleh IRC.

#### **PROSES PEMBELAJARAN DAN PENILAIAN**

Selepas kesemua laporan perlindungan pencabulan disiasat dan kes telah ditutup, proses pembelajaran berikut akan dilaksanakan:

- *Senaraikan tindakan untuk diambil, sebagai contoh, melaksanakan cadangan dibuat oleh pihak penyiasat atau staf perlindungan teknikal,*

SOP ini akan dikemas kini *cadangan suku tahunan*, berikut pada *sertakan bulan*.