سلامة الطفل

شأنٌ يهم الجميع

الإبلاغ عن الأمور المتعلقة بحماية الأطفال

وإجراءات الاستجابة لها في المنظمات الأعضاء

مارس/ آذار 2016 – النسخة 1.0

وثيقة الدعم الدولي للسياسات

المستخدمون الأساسيون

الوثيقة إلزامية بالنسبة إلى	جميع الموظفين في منظمة إس أو إس، المشاركون والشركاء في البرامج وعلى المستوى الوطني.
موصى بها بالنسبة إلى	المنسقون المعنيون بحماية الطفل في جميع مكاتب الأمانة العامة، والمدراء الدوليون في المنطقة، ومجلس الإدارة، والمجلس الدولي الأعلى.

السياسات ذات الصلة

السياسة الأساسية:	من نحن
السياسة الجوهرية:	سياسة حماية الطفل الخاصة بمنظمة إس أو إس سياسة برنامج قرى الأطفال (إس أو إس)

الوثائق والأدوات والأنظمة ذات الصلة

إرشادات الأمم المتحدة للرعاية البديلة للطفل
الحفاظ على الأطفال آمنين: معايير حماية الأطفال
مدونة السلوك في قرى الأطفال (إس أو إس)
العمل معا لحماية الأطفال. أدوار ومسؤوليات الأمانة العامة في عملية إعداد التقارير والاستجابة
تحقيقات حماية الطفل في قرى الأطفال (إس أو إس)

المسؤولون عن المحتوى

الوظيفة:	مركز الكفاءة الدولية: البرنامج والاستراتيجية
القسم:	دعم الرعاية والحماية

عملية التطوير

تمت الموافقة من قبل:	مجلس الإدارة
عملية التطوير:	تم تطوير هذه الوثيقة أولياً بواسطة مركز الكفاءة البرامجية والاستراتيجية في المكتب الدولي. وقد تم إعداد المسودة بقيادة مجموعة عمل مكونة من موظفين عاملين في منظمة إس أو إس من المنظمات الأعضاء من جميع المناطق. وقد تم الحصول على التغذية الراجعة من منسقي حماية الطفل في جميع مناطق المكاتب الدولية، ومن ذوي المناصب ذات الصلة في المكتب الدولي. كما طُلب من مديري البرامج في جميع مناطق مكاتبنا الدولية أن يقدموا مدخلاتهم. كما تم الحصول على رأي الخبراء عن طريق منظمة الحفاظ على الأطفال آمنين.
عنوان الإنترنت:	https://intranet.sos-kd.org/areasofwork/PD/Content/Crosscutting/Childprotection/Pages/Child-safeguarding-reporting-and-responding-procedures-in-member-associations.aspx

تاريخ التغيير

النسخة	التاريخ	التغييرات
1.0	2016/3/31	تمت الموافقة عليها من مجلس الإدارة

المصطلحات الواردة في الوثيقة

COO	Chief Operating Officer	الرئيس التنفيذي للعمليات
CS	Child safeguarding	حماية الطفل
ECOM	External Communications	الاتصالات الخارجية
GSC	General Secretariat	الأمانة العامة
HROD	Human Resources and Organisation Development	تطوير الموارد البشرية والمنظمة
IDR	International Director of Region	المدير الدولي للمنطقة
IG	Individual Giving	العطاء الفردي
IO	International Office	المكتب الدولي
IOR	International Office Region	منطقة المكتب الدولي
MA	Member Association	المنظمة العضو
ND	National director	المدير الوطني

تعريف المصطلحات الواردة في الوثيقة

حماية الطفل	في أوسع نطاقٍ لها، فإن حماية الطفل مصطلح يستخدم لوصف الأفعال التي يقوم بها الأفراد والمنظمات والدول والمجتمعات لحماية الأطفال من الأفعال التي تدخل تحت نطاق إساءة معاملة أو التي تعرضهم للخطر، مثل: العنف المنزلي، عمالة الأطفال، الإساءة التجارية والجنسية أو التعريض للخطر تجارياً وجنسياً، فيروس نقص المناعة، العنف الجسدي، وهذا على سبيل المثال لا الحصر. كما يستخدم هذا المصطلح لوصف العمل الذي تقوم به المنظمات في المجتمعات أو البيئات أو البرامج من أجل حماية الطفل من مخاطر الضرر الناجم عن الوضع الذين يعيشون فيه. وبالنسبة إلى قرى الأطفال (إس أو إس)، تتضمن حماية الطفل سائر الأنشطة التي تقوم بها المنظمة لضمان أن العاملين فيها وعملياتها وبرامجها لا تتسبب في أي ضرر للأطفال، ولا يعرضهم لخطورة إلحاق الضرر أو الإساءة بهم، ولضمان تفعيل الاستجابات الملائمة والإدارة الفاعلة للمخاوف المتعلقة بحماية الطفل، ولضمان الإبلاغ عن أي مخاوف تحملها المنظمة تجاه سلامة الأطفال وأمانهم في برامجها الخاصة وضمن المجتمعات المحلية التي تعمل فيها، وذلك للسلطات الملائمة المختصة.
واقعة متعلقة بحماية الطفل	الواقعة المتعلقة بحماية الطفل هي الموقف الذي يتم فيه انتهاك سياسة حماية الطفل و/أو مدونة السلوك. ومن الممكن وجود عدد من الضحايا والمعتدين الضالعين في أي واقعة متعلقة بحماية الطفل.
التقييم الأولي للواقعة	يقوم فريق حماية الطفل بإجراء تحليل أولي لأي واقعة أو مخاوف تتعلق بحماية الطفل. ويركز على الإجابة عن ثلاثة أسئلة: – هل يوجد أي خطر مباشر على سلامة الطفل و/أو الشخص المبلغ؟ – هل تنطبق المعايير الخاصة بالواقعة البارزة؟ – هل يوجد أي تعارض في المصالح على مستوى المنظمة المسؤولة عن التعامل مع الواقعة، الأمر الذي يتطلب التصعيد إلى المستوى الإداري التالي الأعلى؟
التقييم الكامل للواقعة	حسب نتائج التقييم الأولي للواقعة، فسوف يتم البحث بشكل أكبر في البلاغ الخاص بالواقعة أو المخاوف المتعلقة بحماية الطفل. من الممكن إجراء التقييم الكامل للواقعة إما على مستوى البرنامج أو على المستوى الوطني، وذلك بناءً على طبيعة تلك الواقعة. على أي حال، يتم دوماً إبلاغ المنسق الوطني لحماية الطفل بمخرجات التقييم. يعمل الفريق حماية الطفل المعني على جمع أي معلومات متوافرة وتحليلها فيما يتعلق بالوقائع، بالإضافة إلى أي مخاطر قد تحدق بالضحايا و/أو المبلغين و/أو المنظمة. وبناءً على نتائج التقييم، يتم اتخاذ قرار بشأن القيام بالمزيد من الخطوات. يمكن أن يتضمن ذلك التحقيق في حماية الطفل، أو أي تدابير تصحيحية أخرى.
التحقيق الخاص بحماية الطفل	من أجل التأكيد على الواقعة/ المخاوف أو رفضها، يمكن التفويض بإجراء تحقيق خاص بحماية الطفل. وفي هذا الإجراء الممنهج جيداً مع أدوار ومسؤوليات محددة، يتم جمع الأدلة بمختلف أشكالها (الوثائق المكتوبة، المقابلات، التسجيلات الصوتية والمرئية... إلخ). ويكون الإطار العام لسائر عملية التحقيق محدداً من خلال البنود المرجعية. وفي النهاية، يتم تلخيص نتائج التحقيق الخاص بحماية الطفل في تقرير التحقيق، بما في ذلك التوصيات.
مستوى البرنامج	عندما تتحدث هذه الوثيقة عن مستوى البرنامج، فإن هذا يكون من منظور سياسة برنامج قرى الأطفال التابع لمنظمة إس أو إس. أي أن "البرنامج" يعني سائر أنواع التدخلات التي تقدمها المنظمة العضو في موقع واحد. ويشكل البرنامج الواحد من هذه العناصر الخاصة المتعلقة به والمتواجدة معاً في موقع واحد.
المبلغ	الشخص الذي يقوم بالإبلاغ عن واقعة أو مخاوف أو ادعاءات أو شكوك تتعلق بحماية الطفل.

الملخص التنفيذي 6
1 البداية... 6
1-1 تعيين منسقي حماية الطفل وفرق حماية الطفل..... 6
1-1-1 فريق حماية الطفل على مستوى البرنامج..... 7
1-1-2 المنسق الوطني لحماية الطفل..... 7
1-1-3 الفريق الوطني لحماية الطفل..... 7
2-1 إشراك الأطفال والشباب اليافعين..... 7
3-1 رسم الخرائط المحلية..... 8
4-1 تقييم الخطر والتخفيف منه..... 8
2 تعريف الواقعة المتعلقة بحماية الطفل. 9
1-2 الوقائع الداخلية لحماية الأطفال..... 9
2-2 الوقائع الخارجية لحماية الأطفال..... 9
3 تقديم البلاغات وعملية الاستجابة ضمن المنظمات الأعضاء..... 10
1-3 الإبلاغ..... 11
1-1-3 الإبلاغ مجهول الهوية..... 11
2-1-3 عدم الإبلاغ وتبعاته..... 11
3-1-3 البلاغ الكاذب أو الكيدي..... 11
2-3 التسجيل..... 11
1-2-3 الخصوصية والسرية..... 12
3-3 التقييم الأولي للواقعة..... 12
1-3-3 معايير الوقائع البارزة..... 12
2-3-3 معايير تعارض المصالح..... 12
4-3 الإجراءات المتخذة..... 12
1-4-3 سلامة الطفل و/أو المبلغ..... 13
2-4-3 الواقعة البارزة..... 13
3-4-3 التصعيد..... 13
4-4-3 الإحالة إلى المستوى المسؤول..... 13
5-3 التقييم الكامل للواقعة..... 13
1-5-3 المسؤوليات..... 14
2-5-3 نواحي التقييم..... 14
1-2-5-3 تقييم المخاطر..... 14
3-5-3 خطة العمل..... 15
6-3 تنفيذ الإجراءات..... 15
1-6-3 التكليف بإجراء تحقيق يتعلق بحماية الطفل..... 15
7-3 المراجعة الدورية..... 15
1-7-3 الوقائع العادية..... 15
2-7-3 الوقائع البارزة..... 15

4 إغلاق ملف الواقعة 16
4-1 قرار إغلاق الواقعة 16
4-1-1 الوقائع العادية 16
4-1-2 الوقائع البارزة وغيرها من الوقائع التي تتطلب اهتماماً خاصاً، والوقائع التي يتم التعامل معها على المستوى الوطني 16
4-2 التقرير النهائي 16
4-3 المعلومات المقدمة للمبلِّغ 17
4-4 الدروس المتعلمة 17
4-5 الاستئناف ضد القرارات والإجراءات المتخذة 17
4-5-1 هيئة أمناء المظالم الوطنية لحماية الطفل 17
4-5-2 أعضاء هيئة أمناء المظالم الوطنية لحماية الطفل 17
4-5-3 مجهولية هوية المبلّغ 18
4-6 المراجعة الدورية 18
4-6-1 التقارير الإحصائية المجمعة 18
5 التعامل مع اهتمام الإعلام 19
6 الملاحق 20
الملحق رقم (1) – توصيف المنسق الوطني لحماية الطفل 20
الملحق رقم (2) – متطلبات الجودة الأساسية لإجراءات الإبلاغ والاستجابة لشؤون حماية الطفل في المنظمات الأعضاء 21

الملخص التنفيذي

تلتزم قرى الأطفال (إس أو إس) بالحماية من الإساءة إلى الأطفال وإهمالهم كلما استطاعت ذلك، كما تلتزم بالاستجابة السريعة بشكل ملائم عند ظهور أي مخاوف. هذه السياسة تدعم الهدف الأساسي للوثيقة الذي يتمثل في ضمان الاستجابات الملائمة والإدارة الفاعلة للمخاوف المتعلقة بحماية الأطفال على مستوى البرنامج وعلى المستوى الوطني. إنها وثيقة ملزمة لسائر المنظمات الأعضاء، ويجب أن تُطبق سائر الإجراءات الموصوفة في جميع برامج قرى الأطفال (إس أو إس).

هذه الوثيقة مبنية على المبادئ التالية:

تصرف وفق مخاوفك

- تقع على كل موظف وكل مشارك وكل شريك مسؤولية حماية الطفل من جميع أنواع الإساءة والهجران والتعريض للخطر والعنف والتمييز.
- تقع على كل موظف مسؤولية الإبلاغ عن أي شكوك أو مخاوف أو ادعاءات أو وقائع تتعلق بحماية الطفل بشكل فوري: **إذا كان لديك شكّ فتكلم.**
- تقع على كل موظف مسؤولية التصرف دون تأخير؛ فعدم التصرف يمكن أن يعرض الطفل لخطر أكبر.
- إشراك الأشخاص المناسبين في الوقت المناسب: يجب تقديم التقارير المتعلقة بحماية الطفل لفريق حماية الطفل على مستوى البرنامج و/أو المدير المباشر المعني.

المنحى المتمركز حول الطفل

- أهم ما يجب مراعاته هو حماية الطفل.
- تُعدّ الاحتياجات الصحية للطفل ومصلحته على أنها الأولوية الأساسية.
- تُبنى القرارات الخاصة بالإبلاغ وعملية الاستجابة وفق "المصلحة العليا للطفل".
- يتم السعي إلى الحصول على وجهات نظر الطفل ورغباته، وأخذها بجدية، ووضعها بالاعتبار ما أمكن عند اتخاذ القرار.

الاستجابة الفورية والملائمة

- على الموظف المسؤول أن يضمن الاستجابة الفورية الفاعلة والملائمة لأي مخاوف و/أو وقائع تتعلق بحماية الطفل.
- ضمان الخصوصية والسرية، ومشاركة المعلومات فقط على أساس "الحاجة إلى المعرفة".
- إن عملية الاستجابة مبنية على الفهم الشامل والإدراك الكامل للسياق المحلي، بما في ذلك القوانين المحلية ونظام حماية الطفل.
- من المهم العمل مع الهيئات الأخرى، بما في ذلك الهيئات القانونية والمحلية، من أجل حماية الطفل.

تنطبق الإجراءات الواردة في هذا التقييم بشكل كامل على جميع الأطفال والشباب اليافعين في برامج منظمة إس أو إس. بالنسبة إلى الشباب اليافعين الذين تزيد أعمارهم عن 18 عاماً، فيجب اتخاذ القرارات بالتحاور معهم.

هذه السياسة متممة لكل من وثيقتي "العمل معا لحماية الأطفال. أدوار ومسؤوليات الأمانة العامة في عملية إعداد التقارير والاستجابة" (*Working together to protect children: Roles and responsibilities of the GSC in the reporting and responding process*) المتوفرة باللغة الإنجليزية و"تحقيقات منظمة إس أو إس الخاصة بحماية الطفل" (*SOS Children's Villages child safeguarding investigations*) المتوفرة باللغتين العربية والإنجليزية، وهي لا تحل محل أي من هاتين الوثيقتين الإرشاديتين.

1 البداية

تنطبق إجراءات الإبلاغ والاستجابة المبينة في هذه الوثيقة على جميع منظماتنا الأعضاء التي تعمل مع الأطفال. يجب على كل منظمة من المنظمات الأعضاء أن تتبنى هذه الإجراءات في سياقها القانوني وسياقها المحلي الخاص بحماية الطفل. وفيما يتعلق بهذا الخصوص، فإن سياسة حماية الطفل الخاصة بمنظمة إس أو إس تشكل قانوننا الداخلي.

1-1 تعيين منسقي حماية الطفل وفرق حماية الطفل

إن المنظمات الأعضاء تحدد قنوات واضحة وفاعلة للإبلاغ عن أي مخاوف أو وقائع تتعلق بحماية الطفل، وذلك من قبل المبلغين الداخليين والخارجيين. وتتم مشاركة طرق الإبلاغ عن أي مخاوف أو وقائع تتعلق بحماية الطفل بشكل منتظم مع جميع الأطفال والشباب والعائلات ممن يشاركون في برامج منظمة إس أو إس، ومع جميع الموظفين والشركاء والمشاركين أيضاً، بالإضافة إلى الأوصياء القانونيين على الأطفال (كالوالدين أو السلطات المعنية بشؤون الطفل... إلخ). وفي الوقت نفسه، يجب أن تكون المعلومات المتعلقة بطرق الإبلاغ عن أي مخاوف أو وقائع خاصة بحماية الطفل متوافرةً ويسهل الوصول إليها في أي وقت.

مثالياً، فإن كل طفلٍ لديه على الأقل شخص واحد يمكنه الوثوق به في حال شعوره بعدم الأمان في موقفٍ ما. ويتوقف تحديد ذلك الشخص على الطفل نفسه، ولا يمكن بناء ذلك على "تعيين" شخص أو التوصية به من قبل المنظمة. على أي حال، يجب إعلام الطفل بسائر قنوات الإبلاغ المتاحة.

إذا شارك الطفل بأي معلومات تعلق بواقعة مزعومة لحماية الطفل مع أي موظف أو شريك في منظمة إس أو إس، فيجب أن يقوم ذلك الشخص بالإبلاغ عن الواقعة خلال 24 ساعة للموظف المكلف بالتعامل مع القضايا الخاصة بحماية الطفل.

1-1-1 فريق حماية الطفل على مستوى البرنامج

وفقاً لسياسة حماية الأطفال في منظمة إس أو إس، فعلى كل منظمة من المنظمات الأعضاء أن تعين موظفين في جميع البرامج وفي المكتب الوطني يمكن إبلاغهم بأي وقائع تتعلق بحماية الطفل.

ويتضمن فريق حماية الطفل على مستوى البرنامج ثلاثة موظفين مسؤولين عن:

- زيادة الوعي بالمبادئ الخاصة بسياسة حماية الطفل في منظمة إس أو إس.
- تطوير استراتيجية محلية لتنفيذ سياسة حماية الطفل في منظمة إس أو إس.
- الوقاية من المخاطر المحتملة المتعلقة بحماية الطفل والتخفيف منها.
- الاستجابة إلى سائر المخاوف والوقائع الخاصة بحماية الطفل في البرنامج.

يتم تعيين أفراد فريق حماية الطفل على مستوى البرنامج من قبل المدير الوطني بالتشاور مع المنسق الوطني لحماية الطفل، وذلك بناءً على ترشيحات مقدمة من البرنامج. كما يتم السعي للحصول على ترشيحات المشاركين في البرنامج من الأطفال والشباب اليافعين والعائلات، وأخذ ترشيحاتهم بالاعتبار. على أقل تقدير، يمكن طلب رأيهم من خلال صندوق اقتراع بحيث تظل الهوية مجهولة، ولا يطلب منهم مشاركة تلك الترشيحات بشكل علني مع الناس أبداً. كما أن مدير البرنامج يعد تلقائياً عضواً من أعضاء فريق حماية الطفل، ويعمل على تنسيق عمل الفريق، واتخاذ القرارات المتعلقة بالإجراءات اللازمة، ومشاركة المعلومات الخاصة بالإبلاغات المتعلقة بالمخاوف والوقائع الخاصة بحماية الطفل مع المنسق الوطني لحماية الطفل.

يكون مدير البرنامج مسؤولاً عن تنظيم التنفيذ المتعلق بحماية الطفل والدفع باتجاهه، والإجراءات المتعلقة بحماية الطفل على مستوى البرنامج، ويتضمن ذلك مشاركة المعلومات حول الوضع الحالي في تنفيذ السياسية الخاصة بحماية الطفل مع المنسق الوطني لحماية الطفل.

2-1-1 المنسق الوطني لحماية الطفل

على المستوى الوطني، يتم تعيين منسق لحماية الطفل بحيث يكون مسؤولاً عن:

- التنسيق المتعلق بالتطورات والأولويات في الإجراءات الوطنية لحماية الطفل عند إجراء التخطيط السنوي.
- تنسيق الأنشطة التي تتناول التوعية بحماية الطفل والوقاية من الضرر.
- متابعة البلاغات الخاصة بالمخاوف والوقائع المتعلقة بحماية الطفل مع فريق حماية الطفل على مستوى البرنامج.
- الاحتفاظ بالسجل الوطني لوقائع حماية الطفل (انظر الفصل 3-2).
- تحسين إجراءات الإبلاغ والاستجابة الحالية.

ينعكس منصب المنسق الوطني لحماية الطفل وإجراءات الإبلاغ والاستجابة في البنية التنظيمية للمنظمة العضو. ويكون منسق حماية الطفل عضواً في الفريق الوطني لحماية الطفل.

3-1-1 الفريق الوطني لحماية الطفل

يتكون الفريق الوطني لحماية الطفل من شخصين إلى 4 أشخاص، ويرتبط بفريق الإدارة الوطني بشكل قوي. يتولى المدير الوطني تلقائياً منصب رئاسة الفريق الوطني لحماية الطفل. وتناط به المسؤولية الكاملة عن تنفيذ سياسة حماية الطفل الخاصة بمنظمة إس أو إس في المنظمة العضو. بالإضافة إلى المدير الوطني والمنسق الوطني لحماية الطفل، فإن الفريق يتكون من شخصين آخرين كحد أقصى من فريق الإدارة الوطني. ويتم تعيين أفراد فريق حماية الطفل من قبل المدير الوطني.

2-1 إشراك الأطفال والشباب اليافعين

عند تنفيذ سياسات حماية الأطفال والدفاع عن تدابير وإجراءات حماية الطفل ذات الصلة، فمن المهم تضمين وجهات النظر الخاصة بالأطفال والشباب اليافعين المشاركين في البرامج. يمكن القيام بذلك بطرق مختلفة، الأمر الذي يعتمد أيضاً على السياق الثقافي والتجهيزات التنظيمية للمنظمة العضو. على

أي حال، يتم تشجيع الجو الذي يتسم بالنقاش المنفتح والصادق مع الأطفال واليافعين بشكل كبير عبر الاتحاد ككل.

يلعب مدير البرنامج دوراً مهماً في تعزيز مشاركة الأطفال في إجراءات حماية الطفل، إذ إن المدير مسؤول عن تنظيم سياسة حماية الطفل وتنفيذها على مستوى البرنامج. كما يعمل فريق حماية الطفل على مستوى البرنامج على تنظيم أنشطة وقائية منتظمة للأطفال والشباب اليافعين. إن سائر الأطفال واليافعين في برامجنا يعرفون المبادئ الواردة في سياسة حماية الطفل، والعمليات ذات الصلة من إبلاغ واستجابة. ويتم تشجيعهم على طرح الأسئلة وتقديم اقتراحات التطوير كلما رأوا ذلك ضرورياً. ونحن نعمل أيضاً على تقديم الدعم باستمرار لمبادرات الأطفال في مناقشة المسائل المتعلقة بحماية الطفل في المواقف الأخرى الرسمية وغير الرسمية، مثل نوادي الأطفال والمراهقين. ينبغي أيضاً أن يحصل الأطفال والشباب اليافعون على الفرصة لتقديم اقتراحاتهم بصورة مجهولة الهوية؛ مثل تقديمها في صناديق الاقتراحات الموجودة في البرامج. ويُبلّغ فريق حماية الطفل بشكل دوري بالمدخلات التي يقدمها الأطفال والشباب اليافعون، والتي يتم أخذها بالاعتبار في أثناء عملية التخطيط السنوي لأنشطة حماية الطفل على المستويات المختلفة من المنظمة.

كما يتم أيضاً تشجيع الأطفال والشباب اليافعين على الإبلاغ عما ينهى إلى علمهم من وجود أي مخاوف أو وقائع خاصة بحماية الطفل. بالإضافة إلى ذلك، فإن هنالك تعميماً كبيراً وواسعاً للمعلومات التي تبين من هم أفراد فريق حماية الطفل على مستوى البرنامج، وكيف يمكن إبلاغهم بأي وقائع تتعلق بحماية الطفل. ويجب أيضاً أن تكون هنالك فرصة لتقديم البلاغات بشكل مجهول الهوية؛ وذلك مثلاً عن طريق بريد إلكتروني محدد أو عن طريق صناديق البلاغات الموجودة في البرامج. كما يتم إعلام الأطفال والشباب اليافعين بالشركاء الخارجيين الذين يمكنهم اللجوء إليهم في حال شعورهم بعدم الأمان، مثل الخطوط الساخنة لمساعدة الأطفال.

3-1 رسم الخرائط المحلية

يتمثل أحد العناصر المهمة في الاستجابة بشكل ملائم وفاعل للمخاوف المتعلقة بحماية الطفل في وجود صورة واضحة للسياق المحلي لحماية الطفل، بحيث تكون الاستجابة متسقة مع المعطيات القانونية والمصلحة الاجتماعية. ويُطلب من جميع المنظمات الأعضاء إجراء التمرين الخاص برسم الخرائط المحلية كما هو مبين أدناه.

تتم عملية رسم الخرائط بواسطة جميع فرق حماية الطفل على مستوى البرنامج، وذلك لتأسيس الروابط مع السلطات المحلية المختصة. بالنسبة إلى الفريق الوطني لحماية الطفل، فإن المنسق الوطني لحماية الطفل يقود الفريق في العمل على إتمام رسم الخرائط من خلال تغطية المستوى الوطني، مع وجود عمليات وروابط مفيدة للمنظمة العضو بأكملها. بعد ذلك، تكون نتائج التمرين الخاص برسم الخرائط متاحة لجميع فرق حماية الطفل وأفراد الإدارة العليا للمنظمات الأعضاء.

تصبح نتاجات التحليل إحدى المدخلات الأساسية لوضع مسودة الإجراءات الخاصة بحماية الطفل على المستوى الوطني ومستوى البرنامج. كما يتم تحديث رسم الخرائط كل 3 إلى 5 سنوات، أو عندما يحدث تغيير كبير في السياق الوطني لحماية الطفل. توجد النماذج الخاصة برسم خرائط السياق المحلي وعلى المستوى الوطني في وثيقة منفصلة (الأداتان رقم 1 و 2).

4-1 تقييم الخطر والتخفيف منه

من المهم إدارة المخاطر المتعلقة بحماية الطفل والتقليل منها، والتي ترتبط بالعمليات والممارسات في مختلف مناطق العمل على جميع مستويات المنظمة. ولتحديد هذه المخاطر، يجب على كل منظمة شريكة أن تجري تقييم المخاطر الخاص بحماية الطفل. وينبغي إجراء هذا التقييم مرةً في السنة على الأقل، وتُستخدم نتائجه كمدخلات لعملية التخطيط السنوي.

تُناط مسؤولية إجراء التقييم بفريق حماية الطفل في كل برنامج. كما يعمل الفريق الوطني لحماية الطفل بقيادة المنسق الوطني على إتمام تقييم المخاطر من خلال تغطية المستوى الوطني. ثم يتم إدراج نتائج تقييم المخاطر ضمن السجل الوطني لمخاطر حماية الأطفال. ويتم الاحتفاظ بذلك السجل لدى المنسق الوطني لحماية الطفل.

يجب التعامل مع كل خطر من المخاطر المحددة لحماية الأطفال والتخفيف من أثره، وذلك باتخاذ إجراء وقائي مناسب. وتتم مراجعة نتائج الإجراءات الوقائية بشكل منتظم من قبل فريق حماية الطفل على المستوى المعني في المنظمة. كما تُشارَك نتائج هذه المراجعة مع المنسق الوطني لحماية الطفل، والذي يعمل على تحديث "السجل الوطني لمخاطر حماية الطفل" تبعاً لها.

توجد نماذج لأداة تقييم المخاطر وللسجل الوطني للمخاطر المتعلقة بحماية الأطفال في وثيقة منفصلة (الأداة رقم 3 و4). وقد تم تطوير أداة تقييم المخاطر في الأصل من قبل منظمة "الحفاظ على الأطفال آمنين"، وذلك كجزء من معايير حماية الأطفال.

2 تعريف الواقعة المتعلقة بحماية الطفل

إن الواقعة المتعلقة بحماية الطفل هي الموقف الذي يتم فيه انتهاك سياسة حماية الطفل و/أو مدونة السلوك. ووفق سياسة حماية الطفل الخاصة بمنظمة إس أو إس، فإن أي مخاوف أو وقائع يتم الإبلاغ عنها تؤخذ بجدية كبيرة، ويتم الاستماع إليها جيداً. هناك عدد من التصنيفات لدينا لوقائع حماية الطفل:

2-1 الوقائع الداخلية لحماية الأطفال

تعتبر الواقعة على أنها واقعة داخلية لحماية الطفل إذا انطبق عليها أحد المعيارين التاليين:

- ضلوع أحد الأطفال الواقعين تحت الرعاية المباشرة لمنظمة إس أو إس في واقعة مبلغ عنها لحماية الأطفال، سواءً كضحية أو معتدٍ.
- ضلوع أحد الموظفين أو المشاركين في منظمة إس أو إس في واقعة مبلغ عنها لحماية الأطفال كمعتدٍ.

على المنظمة أن تتعامل مع أي مخاوف أو واقعة داخلية تتعلق بحماية الطفل، حتى لو قررت السلطات الخارجية (مثل سلطات حماية الطفل، أو الشرطة، أو المحكمة) بأنها لا تتعارض مع القانون المحلي. إن سياسة حماية الطفل الخاصة بمنظمة إس أو إس ومدونة السلوك تعتبران إطاران لعملنا الداخلي، ويجب اتباعهما باستمرار.

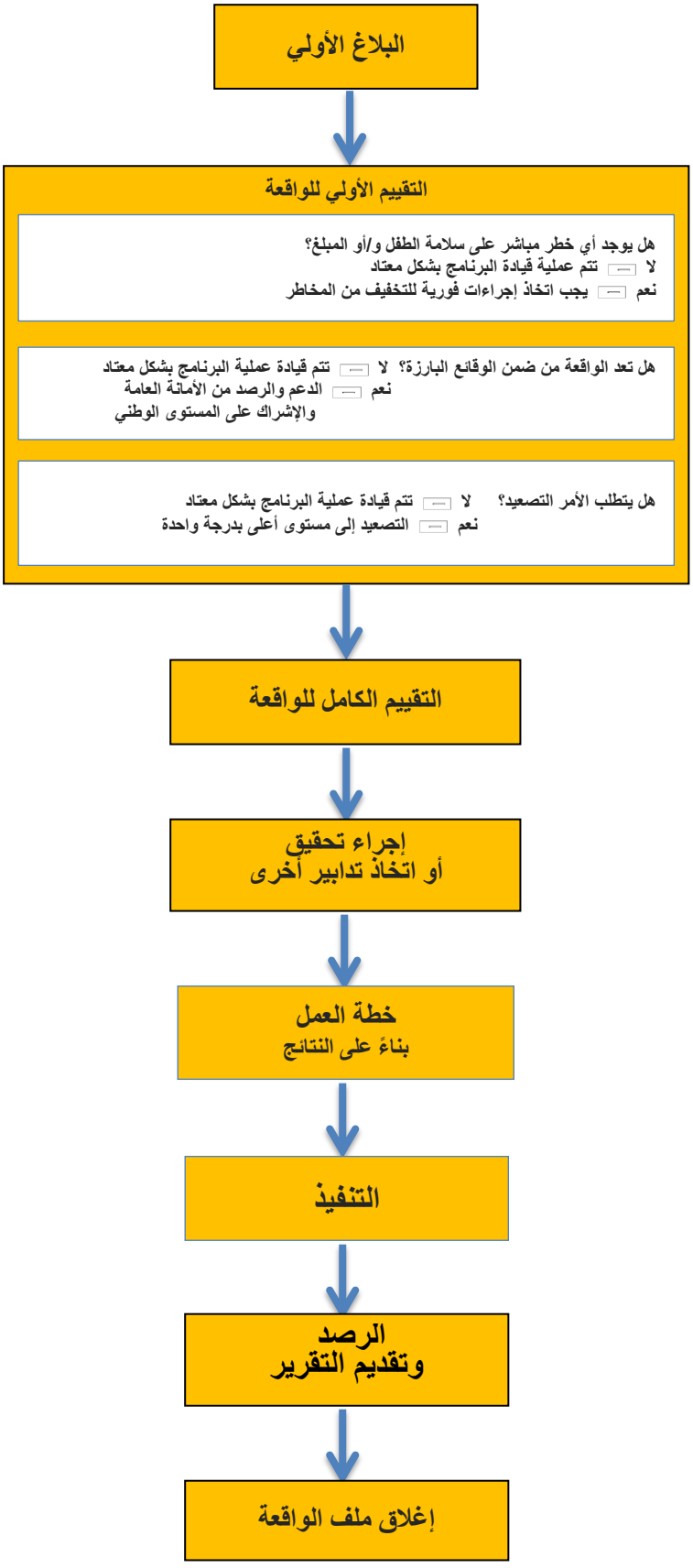
2-2 الوقائع الخارجية لحماية الأطفال

تعتبر الواقعة على أنها واقعة خارجية لحماية الطفل إذا لم يكن الطفل تحت الرعاية المباشرة لمنظمة إس أو إس، ولم يكم المعتدي مرتبطاً بمنظمتنا أو مشاركاً معها.

تُحتسب الواقعة الخارجية فقط عندما تكون قرى الأطفال (إس أو إس) ضالعة في التعامل مع الواقعة (أي من خلال تقديم و/أو دعم البلاغات للسلطات الخارجية المسؤولة).

يجب أن تقوم المنظمة بالإبلاغ عن الواقعة "الخارجية" في إلى السلطات الخارجية المسؤولة (مثل سلطات حماية الطفل، أو الشرطة، أو المحكمة)، وأن تقدم المزيد من التعاون لتلك السلطة الخارجية في أي وقت يُطلب فيه التعاون. على أي حال، فإن قرى الأطفال (إس أو إس) لا تقوم بالتحقيق بنفسها بشكل أكبر.

3 تقديم البلاغات وعملية الاستجابة ضمن المنظمات الأعضاء



1-3 الإبلاغ

عندما يتم الإبلاغ عن واقعة أو أي مخاوف متعلقة بحماية الطفل إلى أحد الموظفين على مستوى البرنامج، فيجب أن يشارك ذلك البلاغ خلال 24 ساعة مع فريق حماية الطفل في البرنامج المعني، ويتم تسجيل تفاصيل الواقعة المبلغ عنها في "نموذج الإبلاغ الأولي". وإذا لم يكن بالإمكان التواصل مع أي شخص من فريق حماية الطفل في البرنامج، فإن الإبلاغ يقدم بشكل مباشر إلى المنسق الوطني لحماية الطفل.

عند الإبلاغ عن واقعة أو مخاوف تتعلق بحماية الطفل إلى أحد الموظفين على المستوى الوطني، فيجب أن يشارك ذلك البلاغ خلال 24 ساعة مع المنسق الوطني لحماية الطفل الذي يقوم بإبلاغ الفريق الوطني لحماية الطفل بشأن الواقعة المبلغ عنها، ويتم تسجيل تفاصيلها. وإذا كانت تلك الواقعة مرتبطة ببرنامج محدد، فعلى المنسق الوطني أن يشارك هذه المعلومات مع فريق حماية الطفل في البرنامج المعني إلا لو كان هنالك تعارض في المصالح. في مثل هذه الأحوال، يقرر الفريق الوطني لحماية الطفل الخطوات التالية لكيفية التعامل مع الواقعة.

إذا لم يكن بالإمكان التواصل مع المنسق الوطني لحماية الطفل، فيجب تقديم البلاغ إلى أي عضو آخر في الفريق الوطني لحماية الطفل، والمدير الوطني باعتباره رئيس الفريق الوطني. وإذا لم يكن ذلك ممكناً لأي سبب من الأسباب، فيجب مشاركة البلاغ مع منسق حماية الطفل في منطقة المكتب الدولي.

كما يمكن إرسال أي معلومات خاصة بالوقائع أو المخاوف المتعلقة بحماية الطفل أيضاً إلى الأمانة العامة بشكل سري من خلال نموذج الإبلاغ المتوافر على موقع منظمة قرى الأطفال الدولية إس أو إس. يوجد نموذج للإبلاغ في وثيقة منفصلة (الأداة رقم 5).

1-1-3 الإبلاغ مجهول الهوية

في كل منظمة من المنظمات الأعضاء، يجب أن يكون بالإمكان تقديم بلاغ مجهول الهوية حول أي واقعة أو مخاوف تتعلق بحماية الطفل، سواءً من قبل المبلغين الداخليين أو الخارجيين، وذلك مثلاً من خلال بريد إلكتروني أو صناديق الإبلاغ الموجودة في البرنامج. يجب أن تؤخذ البلاغات مجهولة الهوية بالجدية التي تؤخذ بها البلاغات التي يُعرف اسم مقدمها، رغم أن مدى التحقيق فيها قد يكون محدوداً. يجب أيضاً أن توفير ما يلزم للأطفال والشباب اليافعين لتقديم بلاغات بالوقائع أو المخاوف المتعلقة بحماية الطفل بصورة مجهولة الهوية، مثل صندوق الشكاوى مثلاً.

2-1-3 عدم الإبلاغ وتبعاته

يجب على كل موظف أن يبلغ عن أي واقعة أو مخاوف تتعلق بحماية الطفل تنهى إلى علمه. هذا الالتزام مدرج في عقود التوظيف لسائر الموظفين والشركاء في منظمة إس أو إس. يجب تقديم البلاغات حتى لو لم تكن هوية المعتدي معروفة. في حال عدم الإبلاغ، يمكن أن يتسبب ذلك في اتخاذ إجراءات ضد الموظف أو الشريك المعني. إن جميع الموظفين والشركاء والمشاركين بحاجة إلى أن يحصلوا على المعلومات بشكل جيد فيما يتعلق بتبعات عدم الإبلاغ عن أي واقعة أو مخاوف تتعلق بحماية الطفل.

3-1-3 البلاغ الكاذب أو الكيدي

قد تحدث حالات من الادعاءات الكاذبة أو الكيدية. على أي حال، فمن غير الممكن التمييز بين الادعاءات الحقيقية وتلك الكاذبة أو الكيدية من دون متابعتها عبر إجراء تقييم الواقعة، وإجراء تحقيق رسمي في النهاية. إن عدم الاستجابة إلى المخاوف المتعلقة بحماية الطفل يمكن أن تتسبب في المزيد من المخاطر المحيطة بالأطفال و/أو الاستمرار في الشك تجاه أحد الموظفين بحيث يحرمه ذلك من الحصول على فرصة لتبرئة نفسه من تلك الشكوك.

لن يتم اتخاذ أي إجراءات ضد أي شخص يقدم بلاغاً خاصاً بحماية الطفل من منطلق النية الحسنة، حتى لو تبين من خلال التحقيقات أنه لا صحة لها. ولكن إذا قدم الموظف بلاغاً كاذباً أو معلومات كيدية تتعلق بموظف آخر قصداً وعمداً، فسيتم اتخاذ إجراءات تأديبية بحقه.

إن مناقشة آليات الإبلاغ والاستجابة مع الأطفال والشباب اليافعين تساعدهم في فهم مسؤولياتهم في عدم إساءة استخدام هذه الآليات لأي أغراض أخرى. في حال وُجِد أن الطفل أو الشاب اليافع قد أبلغ عن مخاوف أو وقائع في البرنامج وكان ادعاؤه كيدياً، فيجب التعامل مع ذلك في المقام الأول من قبل فريق من الخبراء الذين يدعمون الطفل أو الشاب اليافع وأسرته. من الممكن إيقاع العقوبة على الطفل أو الشاب اليافع الذي قدم ادعاءً كيدياً حسب القانون الوطني، وعلى المنظمة أن تتجنب اتخاذ أي إجراءات تأديبية داخلية صارمة، مثل إخراج الطفل أو الشاب من البرنامج.

2-3 التسجيل

يجب تسجيل أي وقائع أو مخاوف تتعلق بحماية الطفل تجاه أي موظف في المنظمة العضو في "**السجل الوطني لوقائع حماية الطفل**". ويحتفظ المنسق الوطني لحماية الطفل بهذه الأداة لرصد التقدم في سائر الوقائع المبلغ عنها[1].

[1] يحتوي السجل الوطني لوقائع حماية الطفل على البيانات بطريقة مجهولة الهوية، بحيث لا يتم الكشف عن أي معلومات تتعلق بالضحايا أو المعتدين المزعومين.

يتضمن السجل المعلومات المرتبطة بالوقائع التي تم تلقيها من خلال القناتين التاليتين:

- وقائع حماية الطفل المبلغ عنها بشكل مباشر إلى المكتب الوطني أو المقدمة من منطقة المكتب الدولي.
- جميع وقائع حماية الطفل المبلغ عنها على مستوى البرنامج.

ويقوم المنسق الوطني لحماية الطفل بتحديث معلومات السجل بشكل منتظم، وذلك على الأقل بعد كل مراجعة للواقعة (انظر الفصل 3–7) أو وفق أهمية التطورات الخاصة بالواقعة. يوجد نموذج لسجل الوقائع الخاصة بحماية الطفل في وثيقة منفصلة (الأداة رقم 6).

3-2-1 الخصوصية والسرية

يجب معاملة جميع المعلومات المتعلقة بقضايا حماية الأطفال بسرية تامة، بما في ذلك المعلومات الخاصة بالضحايا المزعومين والشهود والمعتدين المزعومين. هذا يعني التعامل مع المعلومات بحرص واحترام، وتزويدها فقط للأشخاص الذين يحتاجون حقاً إلى معرفتها. في المعتاد، يكون فريق حماية الطفل المعني الذي يتعامل مع الواقعة المبلغ عنها والمنسق الوطني لحماية الطفل فقط هم المخولون بالوصول إلى سائر المعلومات. **هذا لا يعني الاحتفاظ بالأسرار**. يجب دوماً تقديم المعلومات الخاصة بالإساءة الفعلية أو المحتملة إلى الأطفال.

يجب بذل كل جهد ممكن لضمان الخصوصية والسرية لتلك الملفات (تأمين خزانة الملفات، حماية الملفات الإلكترونية بكلمة سر... إلخ)، حتى عند تمرير المعلومات بشكل شفوي، أو بواسطة البريد الإلكتروني، أو باستخدام وسائط إلكترونية محمولة لنقل المعلومات.

3-3 التقييم الأولي للواقعة

يجب توافر بعض المعلومات الأساسية من أجل تحديد طبيعة الواقعة أو المخاوف المتعلقة بحماية الطفل بالتحديد، ولاتخاذ القرارات بشأن الخطوات التالية. بالتالي، على فريق حماية الطفل في المستوى المعني أن ينظر في إجابات الأسئلة التالية:

- هل يوجد خطر مباشر على **سلامة الطفل** و/أو المبلغ الضالع في البلاغ؟ (التقييم الأولي للمخاطر)
- هل تنطبق معايير **الواقعة البارزة**؟
- هل يوجد أي **تعارض في المصالح** على مستوى المنظمة المسؤولة عن التعامل مع الواقعة مما يتطلب التصعيد إلى مستوى أعلى بدرجة واحدة؟

يمكن أن يتضمن التقييم الأولي للواقعة معلوماتٍ أساسية بشأن الضحايا و/أو المعتدين المزعومين من خلال ملفاتهم الشخصية التي تحتفظ بها المنظمة، أو السجلات الطبية، أو سجلات الشرطة الخاصة بالواقعة، أو التغطية الإعلامية الأولية... إلخ. من المهم عدم الاجتماع بالمعتدي المزعوم أو إبلاغه بأي شيء في هذه المرحلة؛ إذ يمكن أن يعرض ذلك الطفل أو الأطفال للخطر، وأن يقلل من شأن أي تحقيقات لاحقة تجريها الشرطة أو تتم داخلياً.

إذا كانت الواقعة أو المخاوف المبلغ عنها ترتبط ببرنامج معين، فسيتم إجراء هذا التقييم الأولي من قبل فريق حماية الطفل على مستوى البرنامج. إذا كان من غير الممكن ربط المخاوف أو الوقائع المبلغ عنها ببرنامج محدد، فسيتم التقييم من قبل الفريق الوطني لحماية الطفل.

يتم إجراء التقييم الأولي للواقعة خلال 48 ساعة من الحصول على الإبلاغ، وتُشارك المعلومات التي تم جمعها مع المنسق الوطني لحماية الطفل. إن نتائج التقييم الأولي للواقعة لا تهدف إلى تأكيد الواقعة المبلغ عنها أو إلى رفضها، بل تعمل كأساس لتخطيط الخطوات التالية .

3-3-1 معايير الوقائع البارزة

تعد واقعة حماية الطفل من الوقائع البارزة إذا تحقق أحد المعايير التالية على الأقل:

- إساءة المعاملة أو الإهمال أو أي فعل آخر مؤذٍ يمكن أن يؤدي إلى تبعات صحية شديدة، أو إلى محاولة الانتحار أو وفاة الطفل أو الشاب اليافع المشمول في أحد برامجنا.
- توجد تغطية إعلامية كبيرة و/أو اهتمام من المانحين و/أو العامة، أو خطورة التعرض لذلك.
- تصعيد واقعة حماية الطفل من المنظمة العضو نفسها أو الأمانة العامة نفسها خلال خمس سنواتٍ ماضية.

3-3-2 معايير تعارض المصالح

يشير مصطلح "تعارض المصالح" في الاستجابة إلى حماية الطفل إلى المواقف التي يكون فيها:

- الادعاء يتضمن الإدارة الخاصة بمكتب محدد أو بمنظمة معينة.
- هناك دليل على إهمال المنظمة العضو أو مكتب الأمانة العامة في تلبية المتطلبات التنظيمية في التعامل مع الواقعة.

3-4 الإجراءات المتخذة

فيما يلي مجموعة من الخطوات التالية التي يجب اتخاذها بناءً على نتائج التقييم الأولي للواقعة.

3-4-1 سلامة الطفل و/أو المبلغ

عندما يبين التقييم الأولي للواقعة وجود خطورة مباشرة على سلامة الطفل و/أو المبلغ، فيجب توضيح هذه الخطورة للمستوى الإداري المسؤول في المنظمة، ويجب اتخاذ إجراءات فورية للتخفيف من الخطورة. وكإجراء محتمل، من الممكن إيقاف المعتدي المزعوم أو إبعاده عن البرنامج إلى أن يتم تقييم الادعاء بشكل كامل، وتحديد المزيد من الإجراءات.

3-4-2 الواقعة البارزة

بناءً على نتائج التقييم الأولي للواقعة، فسيقرر المنسق الوطني لحماية الطفل، باستشارة منسق حماية الطفل في مكتب المنظمة الدولي، إن كانت الواقعة بارزة أم لا. إذا كانت الواقعة أو المخاوف ترتبط ببرنامج معين، فيجب على المنسق الوطني لحماية الطفل أن يستشير فريق حماية الطفل في البرنامج المعني قبل اتخاذ أي قرار.

إذا تم اعتبار الواقعة واقعةً بارزة، فعلى المنسق الوطني لحماية الطفل إبلاغ منسق حماية الطفل في مكتب المنظمة الدولي من خلال تقديم تقرير بالوضع الحالي، ويمكن أن يستفسر منسق حماية الطفل في مكتب المنظمة الدولي بشأن تقييم الواقعة من المنسق الوطني لحماية الطفل. كما أن الوقائع البارزة تأخذ الأولوية في المعاملة، وتتطلب المزيد من التقارير الدورية المتعلقة بتقدم الواقعة.

يوجد نموذج لتقرير الوضع الحالي للوقائع البارزة لحماية الطفل في وثيقة مستقلة (الأداة رقم 7).

3-4-3 التصعيد

في حال وجود تعارض في المصالح على مستوى البرنامج، يمكن للمدير الوطني أن يقرر تصعيد الواقعة إلى المستوى الوطني. إذا كان هنالك خلاف بين فريق حماية الطفل الذي يجري التقييم الأولي للواقعة والمدير الوطني بشأن تعارض المصالح، فعلى المنسق الوطني لحماية الطفل أن يستشير منسق حماية الطفل في مكتب المنظمة الدولي.

3-4-4 الإحالة إلى المستوى المسؤول

بناءً على نتائج التقييم الأولي للواقعة، يقوم فريق حماية الطفل الذي يجري التقييم باتخاذ قرار بشأن المستوى الذي سيتعامل مع الواقعة بشكل أكبر في المنظمة. يمكن للمنسق الوطني لحماية الطفل أن يستفسر عن القرار من الفريق المعني. كما يمكن أن يتغير القرار بناءً على تطور الواقعة ونتائج التقييم الكامل للواقعة.

ورغم أن بعض الوقائع لا تعد بارزة، إلا أنه لا يمكن التعامل معها على مستوى البرنامج فقط. هذا يتضمن الوقائع ذات الخلفية الجنائية، والوقائع التي وُجد فيها تعارض في المصالح على مستوى البرنامج.

الوقائع العادية:

- يتم التعامل مع الوقائع من قبل فريق حماية الطفل في البرنامج.
- يتم إعلام المنسق الوطني لحماية الطفل بشأن تطورات إحدى الوقائع، فيقدم المزيد من الدعم والنصح لفريق حماية الطفل في البرنامج في حال طُلب منه ذلك.
- يتم اتخاذ القرارات من قبل مدير البرنامج، ويتم إعلام المنسق الوطني لحماية الطفل بذلك.

الوقائع البارزة والوقائع الأخرى التي تتطلب اهتماماً خاصاً:

- يتم التعامل مع الوقائع من قبل فريق حماية الطفل في البرنامج.
- يتم إشراك المنسق الوطني لحماية الطفل، بحيث يقدم الدعم والنصح لفريق حماية الطفل، ويعمل على رصد التطورات في الواقعة، ويقوم بإعلام الفريق الوطني لحماية الطفل.
- في حال وجود الحاجة إلى اتخاذ أي قرار، يتم اتخاذ القرارات من قبل مدير البرنامج.

إذا لم يكن بالإمكان ربط الواقعة المبلغ عنها ببرنامج محدد، فيجب التعامل مع الواقعة على مستوى الفريق الوطني لحماية الطفل.

3-5 التقييم الكامل للواقعة

على المستوى التنظيمي الذي تمت إحالة واقعة حماية الطفل إليه (حسب نتائج التقييم الأولي للواقعة) أن يتولى المسؤولية عن التقييم الكامل للواقعة والخطوات التالية اللاحقة. إن الهدف من التقييم الكامل للواقعة هو مراجعة التفاصيل الخاصة بجميع البلاغات المتاحة حتى تاريخه، وجمع المعلومات

المتعلقة بالواقعة عندما يكون ذلك ضرورياً، والاتفاق على طبيعة المخاوف، واتخاذ قرار بشأن الإجراءات الفورية والخطوات اللاحقة. كما يتم استخدام التقييم الكامل للواقعة أيضاً كإطار للمراجعة اللاحقة للواقعة (النظر الفصل 3-7).

يوجد نموذج للتقييم الكامل للواقعة في وثيقة منفصلة (الأداة رقم 8).

3-5-1 المسؤوليات

الوقائع العادية:

تُقيّم الوقائع العادية من قبل فريق حماية الطفل في البرنامج. ويمكن أن يتضمن الفريق أيضاً مشاركين آخرين يستطيعون دعم النقاش واتخاذ القرار، وذلك بناءً على معرفتهم وخبرتهم أو مسؤوليتهم فيما يتعلق بالطفل المعني أو الأسرة الضالعة في الواقعة.

يتم إبلاغ المنسق الوطني لحماية الطفل بشأن نتائج التقييم، ويشارك معلوماته مع أعضاء الفريق الوطني لحماية الطفل الآخرين، ويمكن لهم أن يستعلموا منه عن النتائج.

إذا لم يكن بالإمكان ربط الواقعة المبلغ عنها ببرنامج محدد، فيجب التعامل مع الواقعة على مستوى الفريق الوطني لحماية الطفل.

الوقائع البارزة والوقائع الأخرى التي تتطلب اهتماماً خاصاً:

بالنسبة إلى جميع الوقائع البارزة وغيرها من الوقائع التي تتطلب اهتماماً خاصاً، فإن المشاركين في التقييم هم:

- أعضاء الفريق الوطني لحماية الطفل.
- مدير برنامج قرية الأطفال (إس أو إس) و/أو الموظف المدير (مثل مدير القرية) في البرنامج المعني.

عند التعامل مع واقعة بارزة أو واقعة تتطلب اهتماماً خاصاً (انظر الفصل 3-4-4)، فمن الممكن إحضار خبراء آخرين لدعم التقييم. يوصى بطلب النصح من، أو الاستعانة عند الحاجة بـ:

- أعضاء فريق حماية الطفل في البرنامج المعني.
- استشاري/ ممثل الموارد البشرية (للحصول على النصح الخاص بشؤون الموظفين؛ مثل: التوقيف، اعتبارات قانون العمل).
- خبير محلي خارجي في حماية الطفل، أو استشاري في منطقة المكتب الدولي و/أو في المكتب الدولي.
- موظف خارجي للتواصل في المنظمة العضو (أو المدير الإقليمي، أو استشاري التواصل في منطقة المكتب الدولي و/أو في المكتب الدولي).
- آخرين حسب الحاجة، مثل: أعضاء مجلس الإدارة في المنظمة العضو، ممثل قرى الأطفال الدولية.

إذا كان أي الأشخاص الوارد ذكرهم أعلاه هو المعتدي المزعوم، فيجب ألا يكون جزءاً من التقييم.

3-5-2 نواحي التقييم

يقوم الفريق المسؤول بإجراء التقييمات، والتفكر في القرارات، والتخطيط للإجراءات المتعلقة بالأسئلة/ النواحي التالية:

- التدابير الخاصة بالحماية الفورية والرعاية الطبية و/أو العلاجية للطفل.
- إبقاء الطفل على اطلاع على العملية والإجراءات، وسؤاله عن تجاربه التي مر بها.
- هل يمكن إحالة الواقعة إلى الشرطة المحلية من أجل إجراء تحقيق جنائي؟ يجب تدوين أي سبب منطقي لعدم القيام بذلك في حال وجوده.
- هل يمكن إحالة الواقعة إلى الوزارة الحكومية القانونية المحلية المعنية بالتحقيق في شؤون حماية الطفل؟
- كيفية التعاون مع السلطات الخارجية المسؤولة وأفضل الطرق لدعمها.
- إبلاغ العائلة الأصلية للطفل.
- هل هنالك أطراف أخرى –مثل الوصي القانوني و/أو المؤسسة التي تحيل الطفل إلى قرى الأطفال (إس أو إس)، و/أو موظفين آخرين في المنطقة، و/أو مستوى القارة و/أو المستوى الدولي– يجب إعلامها بالواقعة؟
- هل توجد حاجة إلى إجراء تقييم داخلي لحماية الطفل؟

3-5-2-1 تقييم المخاطر

يجب منح اهتمام خاص للمخاطر المحتملة الخاصة بواقعة حماية الطفل، ويكون تقييم تلك المخاطر مبنياً على نتائج التقييم الأولي للواقعة. إن الهدف العام هو التعمق في تحليل تقييم المخاطر مع التركيز على الأسئلة التالية:

- ما هي الخطورة؟
- من المعرض/ون للخطر؟
- ما العوامل التي تضعه في خطر؟

- ما هي التدابير الوقائية المتوافرة؟
- ما هو مستوى خطورة الواقعة (منخفض / متوسط / مرتفع)؟
- ما هي تدابير الحماية الإضافية التي سيتم الاتفاق على توفيرها؟

كلما تم إجراء تغيير كبير في الواقعة، فيجب أن تتم مراجعة المخاطر وتحديث النتائج.

3-5-3 خطة العمل

بناءً على نتائج التقييم الكامل للواقعة، ينبغي وضع خطة عملٍ بالتفصيل بحيث تتضمن المسؤوليات والإطار الزمني للتنفيذ، ويجب تسجيل جميع الإجراءات والنتاجات والقرارت. كما تتضمن القرارات والإجراءات إبلاغَ الأطراف المعنية الأخرى حسب الاقتضاء، مثل: أعضاء مجلس الإدارة في المنظمة العضو المعنية، ممثل منظمة قرى الأطفال العالمية، ومنسق حماية الطفل في منطقة المكتب الدولي. وينبغي أيضاً عرض تقديم الدعم النفسي و/أو الإرشاد النفسي وإتاحته لكل من الضحية والمعتدي المزعوم[2].

يوجد نموذج لخطة العمل في وثيقة منفصلة (الأداة رقم 9).

6-3 تنفيذ الإجراءات

بالنسبة إلى واقعة حماية الطفل التي يتم التعامل معها على مستوى البرنامج، فإن مدير البرنامج يحتاج إلى الموافقة على الإجراءات المقترحة، وهو مسؤول عن تنفيذها بشكل كامل وفق الإطار الزمني الموضوع. وبالنسبة إلى وقائع حماية الطفل التي يتم التعامل معها على المستوى الوطني، فإن المدير الوطني يجب أن يوافق على الإجراءات المقترحة، وهو المسؤول عن تنفيذها بشكل كامل وفق الإطار الزمني الموضوع.

1-6-3 التكليف بإجراء تحقيق يتعلق بحماية الطفل

يمكن أن تكون إحدى نتائج التقييم الكامل للواقعة متمثلة في وجوب إجراء التحقيق الداخلي لحماية الطفل. ويجب أن يقوم المدير المباشر المعني بالتكليف بإجراء جميع تحقيقات حماية الطفل.

يمكن الحصول على المعلومات التفصيلية بشأن مبادئ التحقيقات الخاصة بحماية الطفل في قرى الأطفال (إس أو إس) في ملف "تحقيقات حماية الطفل في منظمة إس أو إس" (SOS Children's Villages child safeguarding investigations).

7-3 المراجعة الدورية

1-7-3 الوقائع العادية

تتم مراجعة الوقائع العادية بشكل ربع سنوي على الأقل من قبل المنظمة العضو المعنية. وتركز المراجعة على الطريقة التي تم التعامل بها مع الواقعة، واتخاذ الإجراءات اللازمة بالفعل، ومشاركة المعلومات مع الموظفين ذوي الصلة.

- في حال تم التعامل مع الواقعة مع فريق حماية الطفل في البرنامج، فينبغي إجراء المراجعة من قبل فريق حماية الطفل على مستوى البرنامج والمنسق الوطني لحماية الطفل.
- في حال تم التعامل مع الواقعة على المستوى الوطني، فينبغي إجراء المراجعة من قبل الفريق الوطني لحماية الطفل.

بعد الانتهاء من المراجعة، يقوم المنسق الوطني لحماية الطفل بتحديث "السجل الوطني لوقائع حماية الطفل" بإدراج النتائج والخطوات التالية المخطط لها.

2-7-3 الوقائع البارزة

تتم مراجعة الوقائع البارزة وفق تطوراتها، ولكن يجب أن يتم ذلك مرة كل أسبوعين على الأقل.

يقوم المنسق الوطني لحماية الطفل بمناقشة نتائج التقييم الكامل مع منسق حماية الطفل في منطقة المكتب الدولي (مبدأ العيون الأربعة). وبعد كل مراجعة، يقوم المنسق الوطني لحماية الطفل بمشاركة النتائج في تقرير الوضع الحالي (الأداة رقم 7) مع منسق منطقة المكتب الدولي لحماية الطفل، والذي يقوم بتحديث "السجل الإقليمي لوقائع حماية الطفل" بناءً عليه، ويضع تصنيفاً لونياً للواقعة.

[2] الشخص بريء حتى تثبت إدانته. ويمكن أن يكون الاتهام بالإساءة إلى طفل أمراً مدمراً.

التصنيفات اللونية لوقائع حماية الطفل

أخضر

المنظمة العضو تأخذ زمام القيادة، وتقوم بشكل كامل باتباع سائر الخطوات والإجراءات المحددة في سياسة حماية الطفل لمنظمة إس أو إس وفي جميع الوثائق ذات الصلة الداعمة للسياسة. تتم مشاركة المعلومات المطلوبة بين الموظفين المسؤولين ضمن المنظمة العضو، ومع المستويات المختلفة من الأمانة العامة في الوقت المحدد.

أصفر

المنظمة العضو تأخذ زمام القيادة، وبشكل عام، يتم التعامل مع الواقعة وفق سياسة حماية الطفل لمنظمة إس أو إس وجميع الوثائق ذات الصلة الداعمة للسياسة، ولكن المنظمة العضو لا تتمكن من إتمام الخطوات اللازمة و/أو الإجراءات في بعض النواحي، وهناك نواحٍ أخرى تتطلب الدعم من الأمانة العامة أو من شركاء خارجيين.

والمعيار الآخر الذي يستدعي التصنيف باللون الأصفر هو وجود التأخيرات و/أو المشكلات في تدفق التواصل بين المنظمة العضو والمستويات المختلفة من الأمانة العامة.

أحمر

هنالك مخاوف جادة بشأن الطريقة التي تقود بها المنظمة العضو مسألة الواقعة، وتوجد أسس للتصعيد. إن الخطوات والإجراءات الواردة في سياسة حماية الطفل لمنظمة إس أو إس غير متبعة و/أو يوجد مشكلات كبيرة في تدفق التواصل بين الموظفين المسؤولين في المنظمة العضو والمستويات المختلفة من الأمانة العامة. يجب تصعيد الأمر لمستوى أعلى بدرجة واحدة.

4 إغلاق ملف الواقعة

4-1 قرار إغلاق الواقعة

عندما تحقق خطة العمل أهدافها، يقوم المدير المباشر المسؤول بإغلاق ملف الواقعة من خلال توقيع إشعار بالإغلاق بناءً على التوصيات التي يقدمها منسق حماية الطفل المعني. إذا أحيلت الواقعة إلى السلطات الخارجية فلا يمكن إغلاق الملف إلا بعد أن تقوم السلطات رسمياً بإغلاق ملف الواقعة.

4-1-1 الوقائع العادية

في حال تمت إدارة الواقعة من قبل فريق حماية الطفل في البرنامج، فسيتم اتخاذ قرار الإغلاق من قبل مدير برنامج قرية الأطفال (إس أو إس)، ويتم إعلام المنسق الوطني لحماية الطفل بذلك القرار. ويمكن للمنسق أن يستعلم عن إغلاق ملف الواقعة من مدير البرنامج في حال وجود الحاجة إلى ذلك.

4-1-2 الوقائع البارزة وغيرها من الوقائع التي تتطلب اهتماماً خاصاً، والوقائع التي يتم التعامل معها على المستوى الوطني

في حال تمت إدارة الواقعة من قبل الفريق الوطني لحماية الطفل وفي جميع الوقائع البارزة وغيرها من الوقائع التي تتطلب اهتماماً خاصاً (انظر الفصل 3-4)، فسيتم اتخاذ قرار الإغلاق من قبل المدير الوطني.

في حال إحالة الواقعة والواقعة البارزة من قبل منطقة المكتب الدولي، فسيقوم المنسق الوطني لحماية الطفل بإبلاغ منسق حماية الطفل في منطقة المكتب الدولي بشأن قرار إغلاق الواقعة في تقرير الوضع الحالي (الأداة رقم 7). ويمكن لمنسق حماية الطفل في منطقة المكتب الدولي أن يستعلم عن إغلاق ملف الواقعة من المنسق الوطني لحماية الطفل في حال وجود الحاجة إلى ذلك.

4-2 التقرير النهائي

بمجرد إغلاق ملف الواقعة، يقوم فريق حماية الطفل المعني بإعداد تقرير نهائي. ويقوم المنسق المحلي لحماية الطفل بإدراج التقرير النهائي في كل واقعة من وقائع حماية الطفل في المنظمة العضو في "السجل الوطني لوقائع حماية الطفل"، بحيث يتضمن التقرير النتائج الختامية والإجراءات ذات الصلة بالإضافة إلى الملاحظات الختامية.

في الوقائع البارزة وتلك المحولة من قبل منطقة المكتب الدولي، على المنسق الوطني لحماية الطفل أن يشارك التقرير مع منسق حماية الطفل في منطقة المكتب الدولي. يوجد نموذج للتقرير الختامي في وثيقة منفصلة (الأداة رقم 10).

3-4 المعلومات المقدمة للمبلِّغ

بمجرد إغلاق ملف الواقعة، على المنسق المحلي لحماية الطفل أن يعلم المبلّغ بالملخص النهائي الذي يتضمن النتائج الأساسية والإجراءات المتخذة والمتعلقة بادعاءات المبلغ. ويتم تعديل هذا التقرير بحيث يحمي سائر الأشخاص الضالعين فيه. كما يتم إعلام المبلغ أيضاً بخياره في الاستئناف ضد النتيجة الخاصة بواقعة حماية الطفل بما يتوافق مع الإجراءات الوطنية.

بالنسبة إلى الوقائع التي أبلغت لمنطقة المكتب الدولي، فإن منسق حماية الطفل في المنطقة هو الذي يعلم المبلغ بالنتائج والإجراءات المتخذة والمتعلقة بادعاءاته.

4-4 الدروس المتعلمة

عندما يُغلق ملف إحدى الوقائع، فمن المهم جمع الدروس المتعلمة من أجل توفير المعلومات اللازمة لتغذية التحديثات في الإجراءات والممارسة، بالإضافة إلى تحديد الاحتياجات التدريبية المستقبلية على مستوى البرنامج وعلى المستوى الوطني. يتم جمع الدروس ذات الصلة من قبل فريق حماية الطفل المعني الذي تعامل مع الواقعة في التقرير، وتتم مشاركتها مع المنسق الوطني لحماية الطفل.

وبناءً على الدروس المتعلمة، يقوم المنسق الوطني لحماية الطفل بتحديث "السجل الوطني لمخاطر حماية الطفل" (انظر الفصل 1-4). كما أنه يشارك التقرير مع المدير المباشر ومجلس إدارة المنظمة العضو. تُقدم الدروس المتعلمة كتغذية راجعة لجميع البرامج، كما تتم مشاركتها ومناقشتها في الشبكات ذات الصلة على المستويات المختلفة من المنظمة.

5-4 الاستئناف ضد القرارات والإجراءات المتخذة

يمكن للمبلغ أن يستأنف ضد النتائج التي تم التوصل إليها في واقعة حماية الطفل إذا لم يكن راضياً عن طريقة التعامل مع الواقعة. في حال قام المبلّغ بالاستئناف أمام المنظمة العضو، فعلى الموظف الذي يتلقى الاستئناف أن يشاركه مع المنسق الوطني لحماية الطفل خلال 24 ساعة. ويقوم المنسق بالتشاور مع فريق المنظمة العضو المعني، ويقومون معاً بتقديم اقتراحاتٍ بالخطوات التالية للمدير الوطني. وفي الوقت نفسه، يجب على المنسق إبلاغ منسق حماية الطفل في منطقة المكتب الدولي بشأن الوضع الحالي للاستئناف.

1-5-4 هيئة أمناء المظالم الوطنية لحماية الطفل

تبين لنا الخبرة أن الوقائع المبلغ عنها لحماية الطفل يتم الإبلاغ عنها مرة أخرى لأن المبلّغ لا يكون راضياً عن طريقة التعامل مع الواقعة من قبل المنظمة العضو، رغم اتباع عمليةٍ جيدة في التقييم. إن هذه الفرصة جيدة للمنظمة لتطلب من مراجع خارجي أن يبين إن كانت الاستجابة قد تمت بشكل جيد تجاه الواقعة أو مخاوف حماية الطفل. إن المراجع الخارجي يدعم المنظمة في حال تجدد الوقائع وظهورها على السطح مرة أخرى، ويوفر الفرصة لتصويب الأخطاء في حال ارتكابها. كما أن ذلك يمكن أن يدعم المنظمة فيما يتعلق بالإعلام والاستعلامات الحكومية.

هنالك سيناريو آخر تتم فيه الاستعانة بالمراجع الخارجي، وذلك عندما يستأنف المبلغ أمام المنظمة العضو ولا يمكن التعامل مع ذلك الاستئناف من قبل المدير الوطني، أو في حال وجود تعارض في المصالح.

في حال ظهور مثل هذه المواقف، ربما يتم تشكيل هيئة أمناء المظالم الوطنية لحماية الطفل. وتعتمد الحاجة إلى تأسيس الهيئة على وجود مصلحة الطفل والأنظمة القضائية الملائمة في الدولة بحيث تتعامل مع الخلاف المتعلق بالنتائج. يمكن جمع هذه المعلومات وتحليلها في تمرين رسم الخرائط المحلية (انظر الفصل 1-3).

تقوم هيئة أمناء المظالم الوطنية لحماية الطفل بمراجعة سائر العملية المتعلقة بالطريقة التي أدار بها فريق حماية الطفل المعني تلك الواقعة. هذا يتضمن طريقة إجراء التحقيق، ومراجعة تقرير التحقيق، ومراجعة خطة العمل، والإجراءات المنفذة لدعم الضحايا في حال وجودها. وبناءً على نتائج المراجعة والمعلومات الإضافية التي يقدمها المبلغ والمنظمة العضو، تقرر الهيئة إما اتخاذ المزيد من الإجراءات أو إغلاق ملف الواقعة، ويكون قرارها ملزماً لسائر الأطراف المعنية.

بعد ذلك، يتم إبلاغ القرار لكل من المبلغ والمنظمة العضو المعنية، إضافة إلى منسق حماية الطفل في منطقة المكتب الدولي.

2-5-4 أعضاء هيئة أمناء المظالم الوطنية لحماية الطفل

يجب على الهيئة أن تكون مستقلة ومكونة من ثلاثة خبراء خارجيين من ذوي المعرفة الكبيرة في مجال حماية الطفل ومصلحته، ويتم تعيينهم من قبل مجلس الإدارة. يجب أن تجتمع الهيئة خلال 60 يوماً من تلقي المعلومات المتعلقة بالواقعة. وتكون القرارات التي تتخذها هذه الهيئة نهائية.

4-5-3 مجهولية هوية المبلّغ

يمكن للمبلغ أن يختار أن يبقى مجهول الهوية، بغض النظر عن القناة التي اختارها لتقديم الاستئناف. يمكن للمبلّغ أيضاً أن يختار أن يبقى مجهول الهوية بالنسبة إلى المنظمة العضو المعنية في حين يكشف عن هويته أمام هيئة أمناء المظالم الوطنية لحماية الطفل. في حال أراد المبلغ أن يبقى مجهول الهوية، فعلى الهيئة أن تتبع سائر الخطوات اللازمة لحماية خصوصيته أمام سائر الأطراف المعنية الضالعة في الواقعة وفي مراجعاتها.

4-6 المراجعة الدورية

يتم تسجيل سائر الوقائع على مستوى المنظمة التي تتعامل مع الواقعة. ويحتفظ المنسق الوطني لحماية الطفل بمراجعة محدثة حتى تاريخه فيما يتعلق بالوضع الحالي لجميع وقائع حماية الطفل المبلغ عنها في البرنامج وعلى المستوى الوطني، أو تلك المحولة من منسق حماية الطفل في منطقة المكتب الدولي، ويدرجها جميعاً في "السجل الوطني لوقائع حماية الطفل" (انظر الفصل 3-2).

يقوم المنسق الوطني لحماية الطفل بتحضير التقرير السنوي لحماية الطفل، بحيث يغطي الفترة الزمنية الواقعة بين يناير/ كانون الثاني وديسمبر/ كانون الأول من العام، ويقدم التقرير إلى المدير الوطني. يجب أن يتضمن التقرير: عدد وقائع حماية الطفل المبلغ عنها وتلك المؤكدة، إضافةً إلى الدروس المتعلمة التي تم جمعها من وقائع حماية الطفل والتي تعاملت معها المنظمة العضو خلال العام المنصرم. ويقوم المدير الوطني بمشاركة التقرير مع مجلس الإدارة.

4-6-1 التقارير الإحصائية المجمعة

تلخص التقارير الإحصائية المجمعة عدد وقائع حماية الطفل، وطبيعتها، والوضع الراهن لها، ويتم تقديمها ليراجعها منسق حماية الطفل على المستوى الأعلى بدرجة واحدة، وذلك بشكل سنوي بحيث تغطي الفترة الزمنية الواقعة بين يناير/ كانون الثاني وديسمبر/ كانون الأول.

وفي التقارير الإحصائية المجمعة، يتم جمع المعلومات التالية:

1) عدد وقائع حماية الطفل المبلغ عنها وتلك المؤكدة.
2) عدد الأطفال و/أو البالغين المعتدين الضالعين في جميع وقائع حماية الطفل.
3) عدد الأطفال والشباب اليافعين المتأثرين كضحايا في جميع وقائع حماية الطفل.

يوجد نموذج للتقارير الإحصائية المجمعة في وثيقة منفصلة (الأداة رقم 11).

أمثلة على **الوقائع الداخلية لحماية الطفل:**

- قامت إحدى الأمهات في إس أو إس بارتكاب إساءة جسدية تجاه 3 أطفال في أسرة إس أو إس الخاصة بها.

عدد وقائع حماية الطفل	عدد الضحايا	عدد المعتدين
1	3	1

- قام موظفان في إس أو إس بالإساءة إلى 5 أطفال في المجتمع المحلي المحيط.

عدد وقائع حماية الطفل	عدد الضحايا	عدد المعتدين
1	5	2

أمثلة على **الوقائع الخارجية لحماية الطفل:**

- علم أحد موظفي إس أو إس بأن طفلين يشاركان في برنامج تمكين الأسر تعرضا للإساءة من قبل والدهما. وقد قامت المنظمة العضو بالإبلاغ عن هذه الواقعة للسلطات المسؤولة.

عدد وقائع حماية الطفل	عدد الضحايا	عدد المعتدين
1	2	1

- طلبت الشرطة دعماً من إحدى المنظمات الأعضاء في الإبلاغ عن واقعة للإساءة الجنسية لطفلٍ من المجتمع المحلي المحيط، والتي تتم في أحد البرامج التعليمية التابعة لمنظمة إس أو إس. وهناك معتديان مزعومان من المجتمع المحلي.

عدد وقائع حماية الطفل	عدد الضحايا	عدد المعتدين
1	1	2

5 التعامل مع اهتمام الإعلام

في حال حدوث واقعةٍ من الإساءة أو الإهمال في أحد برامجنا وأصبحت معروفة للعامة، فمن الضروري الحذر في التواصل مع الإعلام، بحيث لا يتم التسبب بإلحاق ضرر إضافي بالأشخاص الضالعين في الواقعة وبسمعة المنظمة. بالتالي، فإن كل واقعة تؤخذ بجدية أيضاً فيما يتعلق بالإعلام.

في حال استثارت إحدى الوقائع اهتمام الإعلام، وأصبحت تعد بالتالي من الوقائع البارزة، فعلى المدير الوطني أن يعين أحد الموظفين لكي يدير اهتمام الإعلام والتواصل المتعلق بالأزمة. هذا الشخص جزء من الفريق الوطني لحماية الطفل. كما يجب اتخاذ الخطوات الملائمة حسب وثيقة دعم سياسة التواصل في الأزمات (Crisis Communications Policy Support Document).

هنالك بعض المبادئ التي يجب مراعاتها وتطبيقها دائماً:

- التواصل بشأن الأزمة لا يستبدل أو يوجه أو يحل محل أي من التدابير أو الإجراءات الخاصة بحماية الطفل.
- في مواقف الأزمات، يبقى الطفل هو محور اهتمام إجراءات حماية الطفل.
- إننا لا نخفي أي حقائق تتعلق بوقائع حماية الطفل. إننا ندرك بأن عدم الشفافية من الممكن أن يؤدي إلى إلحاق الضرر بسمعة المنظمة بشكل أكبر بكثير من تقديم بيان صادق.
- يجب أن يتسم التواصل بشأن واقعة حماية الطفل بالشفافية على المستويين الداخلي والخارجي. من الممكن أن يؤدي عدم الشفافية إلى إلحاق الضرر بعلامتنا التجارية بشكل أكبر.
- إن منسقي حماية الطفل مسؤولون عن إجراءات حماية الطفل، كما أن فرق التواصل مسؤولة عن التواصل بشأن الأزمة. إننا نشجع التعاون عن كثب بقوة في أثناء مواقف الأزمات.

6 الملاحق

الملحق رقم (1)

توصيف المنسق الوطني لحماية الطفل

يجب تعيين منسق لحماية الطفل على المستوى الوطني. هذا الشخص مسؤول عن:

- إتمام رسم الخرائط المحلية على المستوى الوطني.
- الاحتفاظ بالسجل الوطني لمخاطر حماية الطفل.
- تنسيق تطوير الإجراءات الوطنية لحماية الطفل وأولوياتها في أثناء التخطيط السنوي.
- تنسيق الأنشطة في مجال زيادة الوعي والوقاية.
- متابعة مخاوف ووقائع حماية الطفل المبلغ عنها مع فريق حماية الطفل في البرنامج.
- الاحتفاظ بالسجل الوطني لوقائع حماية الطفل.
- تحسين الإجراءات الحالية للإبلاغ والاستجابة.

يظهر منصب المنسق الوطني لحماية الطفل في البنية التنظيمية للمنظمة العضو، وفي إجراءات الإبلاغ والاستجابة لحماية الطفل الخاصة بالمنظمة. كما أن منسق حماية الطفل يكون عضواً في الفريق الوطني لحماية الطفل.

يجب أن يحقق المنسق الوطني لحماية الطفل المتطلبات التالية:

- خمس سنوات على الأقل من الخبرة في ميدان الرعاية البديلة للأطفال.
- الالتزام برؤية ومهمة منظمة قرى الأطفال العالمية (إس أو إس)، وتعزيز الحقوق والعافية لدى الأطفال والشباب اليافعين من ذوي الخلفيات الأقل حظاً.
- الخبرة العملية في إحدى مجالات التدخلات البرامجية في قرى الأطفال العالمية (إس أو إس).
- العمل ضمن فريق مع وجود مهارات ممتازة في التواصل والقدرة على التحليل.
- مهارات التيسير والتفاوض والحديث أمام الجمهور والدبلوماسية.
- مهارات التنسيق والتنظيم الجيدة، بما في ذلك القدرة على التخطيط والتنظيم وتقديم النتائج.
- القدرة على العمل تحت ضغوط المواعيد النهائية.
- القدرة على ترتيب الأولويات والتعامل مع قدر هائل من المعلومات.
- القدرة على التنقل ضمن البلد.

الملحق رقم (2)

متطلبات الجودة الأساسية لإجراءات الإبلاغ والاستجابة لشؤون حماية الطفل في المنظمات الأعضاء

	تمت تلبيته	غير ملبى
1. تم تعيين فرق حماية الطفل في جميع البرامج وفي المكتب الوطني.	☐	☐
2. تم تعيين منسق وطني لحماية الطفل.	☐	☐
3. يتم سماع أصوات الأطفال والشباب اليافعين من أجل وضع وتحسين الإجراءات والتدابير الخاصة بحماية الطفل على مستوى البرنامج. هذا يتضمن احتمالية تقديم بلاغات بالمخاوف أو الاقتراحات الخاصة بحماية الطفل بشكل مجهول الهوية.	☐	☐
4. يتم إجراء تقييم مخاطر حماية الطفل بشكل سنوي، ويتم إدراج ذلك في السجل الوطني لمخاطر حماية الطفل من قبل المنسق الوطني لحماية الطفل.	☐	☐
5. تم إجراء تمرين رسم الخرائط المحلي، ويتم تحديث نتائجه بشكل دوري كل 3 إلى 5 سنوات أو عند حدوث تغيير مهم في السياق الوطني لحماية الطفل.	☐	☐
6. تم إعداد السجل الوطني لوقائع حماية الطفل، ويتم الاحتفاظ به من قبل المنسق الوطني لحماية الطفل.	☐	☐
7. يتم تدوين سائر الوقائع أو المخاوف المبلغ عنها بشأن حماية الطفل في السجل الوطني لوقائع حماية الطفل.	☐	☐
8. يتم تقييم كل واقعة أو مخاوف مبلغ عنها بشأن حماية الطفل بشكل يتسم بالحرص، وبناءً على نتائج التقييم الكامل للواقعة، يتم إعداد خطة عمل تفصيلية تتضمن المسؤوليات والإطار الزمني.	☐	☐
9. تتم مراجعة كل واقعة مبلغ عنها بشأن حماية الطفل بشكل دوري، ويقوم المنسق الوطني لحماية الطفل بتحديث السجل الوطني لوقائع حماية الطفل بالنتائج والخطوات التالية التي تم التخطيط لها.	☐	☐
10. بالنسبة إلى سائر الوقائع البارزة، يقوم المنسق الوطني لحماية الطفل بمشاركة النتائج الخاصة بكل مراجعة دورية في تقرير الوضع الحالي مع منسق حماية الطفل في منطقة المكتب الدولي.	☐	☐

	تمت تلبيته	غير ملبى
11. كل واقعة تعاملت معها المنظمة العضو بشأن حماية الطفل قد أغلقت من قبل المدير المباشر المسؤول، وذلك بتوقيع إشعار بالإغلاق بناءً على توصيات منسق حماية الطفل المعني.	☐	☐
12. بعد إغلاق ملف واقعة حماية الطفل، يتم تحضير تقرير نهائي من قبل فريق حماية الطفل المعني. ويقوم المنسق الوطني لحماية الطفل بوضع الملف النهائي في السجل الوطني لوقائع حماية الطفل.	☐	☐
13. يتم إيصال ملخصٍ نهائي يتضمن النتائج الأساسية والإجراءات المتخذة المتعلقة بادعاءات المبلغ إلى الشخص المبلغ نفسه من قبل المنسق الوطني لحماية الطفل.	☐	☐
14. عند إغلاق ملف أي واقعة، يتم جمع الدروس المتعلمة لتقديم معلوماتٍ لتحسين الإجراءات والممارسات، بالإضافة إلى تحديد الاحتياجات التدريبية المستقبلية.	☐	☐
15. يقوم المدير الوطني بتقديم التقرير السنوي لحماية الطفل إلى مجلس الإدارة.	☐	☐