

БЕЗОПАСНОСТЬ РЕБЕНКА КАСАЕТСЯ КАЖДОГО

Процедуры регистрации случаев жестокого
обращения с детьми и реагирования на них в
ассоциациях-членах

Март 2016 г. Версия 1.0

МЕЖДУНАРОДНЫЙ МЕТОДИЧЕСКИЙ ДОКУМЕНТ



БЕЗОПАСНОСТЬ РЕБЕНКА КАСАЕТСЯ КАЖДОГО: ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

ОСНОВНЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ

Обязательно для:	всех сотрудников, ассоциированных лиц и партнеров SOS на программном и национальном уровнях.
Рекомендуется для:	ответственных по защите прав детей всех офисов генерального секретариата; международных директоров регионов; административного совета; Международного сената.

СВЯЗАННЫЕ РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ

Базовый регламентирующий документ:	Кто мы
Ключевой регламентирующий документ:	Политика по защите детей от жестокого обращения Программная политика организации «SOS Детские деревни»

СВЯЗАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ, ИНСТРУМЕНТЫ, СИСТЕМЫ

Руководящие указания по альтернативному уходу за детьми
Keeping Children Safe: Child Safeguarding Standards
Кодекс поведения организации «SOS Детские деревни»
Объединяя усилия в защиту детей: функции и обязанности генерального секретариата в процессе регистрации случаев жестокого обращения и реагирования на них (Working together to protect children: Roles and responsibilities of the GSC in the reporting and responding process)
Расследование жестокого обращения с детьми в организации «SOS Детские деревни»

ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЗА СОДЕРЖАНИЕ

Отдел:	международный центр компетенций по программной деятельности и стратегии
Подразделение:	группа по поддержке процессов воспитания и защиты детей

ПРОЦЕСС РАЗРАБОТКИ

Документ утвержден:	административным советом
Процесс разработки:	Разработка настоящего документа была инициирована центром компетенций международного офиса по программной деятельности и стратегии. Разработка документа осуществлялась под руководством рабочей группы, состоящей из сотрудников ассоциаций всех регионов. Получены замечания ответственных по защите прав детей всех международных офисов регионов и соответствующих отделов международного офиса. Запрашивались комментарии директоров программ всех международных офисов регионов. Через коалицию Keeping Children Safe были получены замечания и предложения сторонних экспертов.
Адрес в интранете:	https://intranet.sos-kd.org/areasofwork/PD/Content/Crosscutting/Childprotection/Pages/Child-safeguarding-reporting-and-responding-procedures-in-member-associations.aspx

БЕЗОПАСНОСТЬ РЕБЕНКА КАСАЕТСЯ КАЖДОГО: ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

ОСНОВНЫЕ ВЕРСИИ

Версия	Дата	Изменения
1.0	31.03.2016	Документ утвержден административным советом.

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

ГС	генеральный секретариат
----	-------------------------

БЕЗОПАСНОСТЬ РЕБЕНКА КАСАЕТСЯ КАЖДОГО: ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

ОПРЕДЕЛЕНИЯ ИСПОЛЪЗУЕМЫХ В ДОКУМЕНТЕ ТЕРМИНОВ

Защита детей, охрана детства (англ. child protection)	В наиболее широком смысле под защитой детей подразумеваются действия отдельных лиц, организаций, государств и сообществ, предпринимаемые для защиты детей от жестокого обращения (насилия) и эксплуатации, в т. ч. насилия в семье, детского труда, эксплуатации в коммерческих целях, сексуальной эксплуатации и насилия, ВИЧ-инфекции, физического насилия. Под данным термином также подразумевается деятельность, которую организации предпринимают в рамках того или иного сообщества, окружения или программы, чтобы защитить детей от риска неблагоприятных последствий, связанного с условиями их жизни.
Защита детей от жестокого обращения (англ. child safeguarding)	Защита детей от жестокого обращения охватывает все меры, принимаемые организацией, чтобы ее сотрудники, ее деятельность и программы не наносили детям вреда и не подвергали их риску неблагоприятных последствий и жестокого обращения; чтобы обеспечивалось надлежащее реагирование и эффективное разрешение проблем, связанных с жестоким обращением, и чтобы информация о любых опасениях относительно безопасности детей в программах самой организации или в сообществах, в которых она работает, передавалась в уполномоченные органы.
Случай жестокого обращения	Случай жестокого обращения – ситуация, возникшая в результате нарушения Политики по защите детей от жестокого обращения и/или Кодекса поведения. В рамках одного случая жестокого обращения речь может идти о нескольких пострадавших и нескольких обвиняемых.
Первичная оценка случая	Первоначальный анализ информации о случае жестокого обращения или связанных с этим опасениях, который проводится командой по защите прав детей. Основной задачей является получение ответов на три вопроса: - Существует ли непосредственный риск безопасности ребенка и/или заявителя? - Применимы ли критерии случая, требующего особого внимания? - Имеется ли конфликт интересов на уровне организации, ответственным за рассмотрение случая, в связи с чем случай необходимо передать на рассмотрение на вышестоящий уровень организации?
Комплексная оценка случая	На основании результатов первичной оценки поступившая информация о случае жестокого обращения или связанных с этим опасениях рассматривается более подробно. В зависимости от характера случая комплексная оценка проводится либо на программном, либо на национальном уровне; о результатах оценки всегда уведомляется ответственный национальной ассоциации по защите прав детей. Соответствующая команда по защите прав детей собирает и анализирует всю имеющуюся информацию о случае и наличии риска для пострадавшего, заявителя и/или организации. На основании результатов оценки принимаются решения о дальнейших действиях. Это может предполагать расследование случая или другие корректирующие меры.
Расследование жестокого обращения с ребенком	Для подтверждения или опровержения информации о жестоком обращении или связанных с этим опасениях может быть инициировано расследование. Оно подразумевает четко структурированную процедуру с распределением функций и обязанностей, в ходе которой собираются различные виды доказательств (документы, беседы, видео- и аудиозаписи и т. д.). Общая структура процесса расследования обычно излагается в техническом задании. Итоги расследования, включая рекомендации, обобщаются в отчете по результатам расследования.
Программный уровень	Когда в данном документе идет речь о программном уровне, его следует понимать с точки зрения Программной политики организации «SOS Детские деревни», т. е. под программой подразумеваются все виды помощи, оказываемые ассоциацией в определенной местности. Все эти компоненты, реализуемое в одной местности, составляют единую программу.
Заявитель	Лицо, сообщившее о случае жестокого обращения или наличии связанных с этим опасений, обвинений или подозрений.

СОДЕРЖАНИЕ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	6
1 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ	6
1.1 Назначение ответственных по защите прав детей и команд по защите прав детей	7
1.1.1 Команда по защите прав детей на уровне программы	7
1.1.2 Ответственный национальной ассоциации по защите прав детей	7
1.1.3 Национальная команда по защите прав детей.....	8
1.2 Участие детей и молодежи	8
1.3 Анализ местной ситуации	8
1.4 Оценка и предупреждение риска	9
2 КАТЕГОРИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ.....	9
2.1 Случаи жестокого обращения с детьми внутри организации.....	9
2.2 Случаи жестокого обращения с детьми вне организации.....	10
3 ПРОЦЕДУРА РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ.....	11
3.1 Поступление жалобы.....	12
3.1.1 Анонимные жалобы	12
3.1.2 Последствия невыполнения обязанности сообщать о случаях жестокого обращения	12
3.1.3 Подача ложной или злонамеренной жалобы.....	12
3.2 Регистрация	13
3.2.1 Конфиденциальность	13
3.3 Первичная оценка случая	13
3.3.1 Критерии случая, требующего особого внимания	14
3.3.2 Критерии определения конфликта интересов	14
3.4 Принятие мер	14
3.4.1 Безопасность ребенка и/или заявителя	14
3.4.2 Случай, требующий особого внимания	14
3.4.3 Передача разбирательства на вышестоящий уровень.....	15
3.4.4 Направление случая на ответственный уровень организации	15
3.5 Комплексная оценка случая	15
3.5.1 Обязанности.....	15
3.5.2 Сферы оценки	16
3.5.2.1 Оценка риска.....	16
3.5.3 План действий	17
3.6 Реализация действий	17
3.6.1 Инициирование расследования жестокого обращения	17
3.7 Регулярная проверка хода разбирательства	17
3.7.1 Обычные случаи	17
3.7.2 Случаи, требующие особого внимания	17
4 ЗАКРЫТИЕ СЛУЧАЯ	18
4.1 Решение о закрытии случая	18
4.1.1 Обычные случаи	18
4.1.2 Случаи, требующие особого внимания, другие особые случаи и случаи, рассматриваемые на национальном уровне.....	18
4.2 Итоговый отчет.....	19
4.3 Информирование заявителя	19
4.4 Обобщение полученного опыта.....	19

4.5 Обжалование принятых решений и мер.....	19
4.5.1 Национальный комитет по защите прав детей.....	19
4.5.2 Члены комитета по защите прав детей	20
4.5.3 Анонимность заявителя	20
4.6 Периодическая отчетность.....	20
4.6.1 Сводные статистические отчеты.....	20
5 ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ НАЛИЧИИ ИНТЕРЕСА СО СТОРОНЫ СМИ	21
6. Приложения	23
Приложение 1 - Требования к ответственному национальной ассоциации по защите прав детей	23
Приложение 2 - Основные требования к качеству процедур регистрации случаев жестокого обращения с детьми и реагирования на них в ассоциациях-членах	24

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Организация «SOS Детские деревни» ставит своей целью в пределах своих возможностей предупреждать насилие над детьми и пренебрежение их потребностями, а также обеспечивать быстрое и адекватное реагирование при выявлении вызывающих обеспокоенность обстоятельств. Настоящий методический документ в первую очередь призван обеспечить надлежащее реагирование на опасения, связанные с жестоким обращением с детьми, и их эффективное рассмотрение на программном и национальном уровне. Документ обязателен для всех ассоциаций-членов, и описанные в нем процедуры должны применяться во всех программах организации «SOS Детские деревни».

В основе документа лежат следующие принципы.

Принятие мер при возникновении опасений

- Каждый сотрудник, партнер и ассоциированное лицо обязаны защищать детей от всех форм жестокого обращения, оставления без присмотра, эксплуатации, насилия и дискриминации.
- Каждый сотрудник обязан незамедлительно сообщать о любых подозрениях, опасениях, обвинениях или происшествиях, связанных с жестоким обращением с детьми. **ЕСЛИ СОМНЕВАЕТЕСЬ, НЕ МОЛЧИТЕ!**
- Каждый сотрудник обязан действовать без промедления: бездействие может подвергнуть ребенка еще большей опасности.
- Необходимо своевременно привлекать соответствующих сотрудников: о случаях жестокого обращения необходимо сообщать команде по защите прав детей на программном уровне и/или соответствующему линейному руководителю.

Подход, ориентированный на ребенка

- Основное внимание уделяется защите детей.
- Приоритетом является обеспечение здоровья и благополучия ребенка.
- В рамках процесса регистрации жалоб и реагирования на них решения должны приниматься исходя из интересов ребенка.
- Необходимо выяснять мнения и пожелания детей, воспринимать их серьезно и по мере возможности исходить из них при принятии решений.

Своевременное принятие адекватных мер

- Ответственные сотрудники обеспечивают своевременные, эффективные и адекватные меры реагирования на случаи жестокого обращения и связанные с этим опасения.
- Обеспечивается конфиденциальность, и информация разглашается только тем, кому она должна быть известна.
- Процесс реагирования основан на доскональном понимании и полном осознании местного контекста, в том числе местного законодательства и системы защиты детей.
- Важную роль играет взаимодействие с другими организациями, в том числе государственными/ национальными органами по защите детей.

Описанные в настоящем документе процедуры полностью применимы по всем детям¹ и совершеннолетним молодым людям в программах SOS. В случае совершеннолетних молодых людей старше 18 лет решения принимаются совместно с ними.

Настоящий методический документ дополняет документы «[Объединяя усилия в защиту детей: функции и обязанности генерального секретариата в процессе регистрации случаев жестокого обращения и реагирования на них](#)» и «[Расследование жестокого обращения с детьми в организации "SOS Детские деревни"](#)», но не заменяет их.

1 Подготовка к работе

Процессы регистрации и реагирования, описанные в настоящем документе, относятся ко всем ассоциациям-членам, работающим с детьми. Каждая ассоциация должна приспособить эти процедуры к местной системе защиты детей и местному нормативно-правовому контексту. В этом отношении Политика SOS о защите детей от жестокого обращения служит нашим внутренним законом.

¹ Согласно Конвенции ООН о правах ребенка, ребенком является «каждое человеческое существо до достижения 18-летнего возраста, если по закону, применимому к данному ребенку, он не достигает совершеннолетия ранее».

БЕЗОПАСНОСТЬ РЕБЕНКА КАСАЕТСЯ КАЖДОГО: ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

1.1 Назначение ответственных по защите прав детей и команд по защите прав детей

Ассоциации предусматривают ясные и эффективные каналы, позволяющие лицам внутри организации и за ее пределами сообщить о случаях жестокого обращения или связанных с этим опасениях. Информация о том, как сообщить об опасениях или случае жестокого обращения, регулярно доводится до сведения всех детей, молодых людей и семей, участвующих в программах SOS; а также до сведения сотрудников, ассоциированных лиц и партнеров и законных представителей детей (родителей, органов опеки и т. п.). В то же время информация о том, как сообщить об опасениях или случае жестокого обращения, всегда должна быть легкодоступной.

Желательно, чтобы у каждого ребенка был по крайней мере один человек, которому ребенок доверяет и к которому он может обратиться, если в той или иной ситуации он чувствует себя в опасности или неуютно. Кто будет этим человеком, ребенок решает сам, и это решение не может приниматься на основании «предложения» или рекомендации организации. При этом ребенок должен располагать информацией обо всех имеющихся каналах подачи жалоб.

Если ребенок сообщает о случае жестокого обращения сотруднику SOS или ассоциированному лицу, этот человек обязан в течение 24 часов сообщить об этом случае сотруднику, уполномоченному рассматривать вопросы, связанные с защитой детей от жестокого обращения.

1.1.1 Команда по защите прав детей на уровне программы

В соответствии с Политикой SOS по защите детей от жестокого обращения, во всех программах и в национальном офисе каждой ассоциации назначаются сотрудники, уполномоченные принимать жалобы о случаях жестокого обращения.

Команда по защите прав детей на уровне программы состоит из трех сотрудников. Они отвечают за:

- повышение уровня осведомленности о принципах, изложенных в Политике SOS по защите детей от жестокого обращения;
- разработку местной стратегии реализации Политики SOS по защите детей от жестокого обращения;
- предупреждение и снижение потенциального риска жестокого обращения с детьми;
- реагирование на все сообщения, поступающие в рамках программы относительно случаев жестокого обращения или связанных с этим опасений.

Члены команды по защите прав детей на уровне программы назначаются национальным директором из числа кандидатов, предложенных программой, по согласовании с ответственным национальной ассоциации по защите прав детей. При этом следует заслушать и принять во внимание мнения и предложения детей, молодых людей и семей, участвующих в программе. По меньшей мере они должны иметь возможность выразить свою позицию в анонимной анкете; от участников программ ни в коем случае не должны требовать публично разглашать информацию о предложенных ими кандидатах. Директор программы автоматически является членом команды по защите прав детей. Он координирует деятельность команды, принимает решения относительно порядка действий и передает информацию обо всех жалобах относительно жестокого обращения ответственному национальной ассоциации по защите прав детей.

Директор программы отвечает за организацию работы по реализации Политики по защите детей от жестокого обращения и руководство этим процессом, а также за реализацию мер по защите от жестокого обращения на уровне программы, в том числе передачу информации о текущей ситуации с реализацией Политики по защите детей от жестокого обращения ответственному национальной ассоциации по защите прав детей.

1.1.2 Ответственный национальной ассоциации по защите прав детей

На национальном уровне назначается ответственное лицо по защите прав детей, которое отвечает за:

- координирование процесса разработки национальных мероприятий по защите детей от жестокого обращения в рамках процесса ежегодного планирования и определение их приоритетности;
- координирование деятельности по повышению осведомленности о защите от жестокого обращения, профилактике жестокого обращения;
- контроль рассмотрения поступивших жалоб относительно жестокого обращения командой по защите прав детей на уровне программы;

БЕЗОПАСНОСТЬ РЕБЕНКА КАСАЕТСЯ КАЖДОГО: ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

- ведение национального журнала регистрации случаев жестокого обращения с детьми (см. раздел 3.2);
- совершенствование существующих процедур регистрации жалоб и реагирования на них.

Должность ответственного национальной ассоциации по защите прав детей, а также процедуры регистрации случаев жестокого обращения и реагирования на них отражаются в организационной структуре ассоциации. Ответственный по защите прав детей является членом национальной команды по защите прав детей.

1.1.3 Национальная команда по защите прав детей

Национальная команда по защите прав детей состоит из 2–4 человек; она тесно связана с руководством национальной ассоциации. Председателем команды по защите прав детей автоматически является национальный директор. Он несет главную ответственность за реализацию в ассоциации Политики SOS по защите детей от жестокого обращения. Помимо национального директора и ответственного лица национальной ассоциации по защите прав детей в национальную команду по защите прав детей входит не более двух членов руководства национальной ассоциации. Члены национальной команды по защите прав детей назначаются национальным директором.

1.2 Участие детей и молодежи

При реализации Политики по защите детей от жестокого обращения и формулировании связанных с этим мер и шагов очень важно учитывать мнения детей и молодых людей, участвующих в наших программах. Это можно обеспечить разными способами, которые в том числе зависят от культурного контекста и организационной структуры ассоциации. Тем не менее создание атмосферы открытого и честного диалога с детьми и молодежью активно стимулируется во всей федерации.

Ключевую роль в создании условий для участия детей в защите от жестокого обращения играет директор программы, так как он отвечает за организацию реализации Политики по защите детей от жестокого обращения на программном уровне и руководство данным процессом. Команды по защите прав детей на уровне программы регулярно организуют профилактические мероприятия с участием детей и молодежи. Все дети и молодые люди в наших программах ставятся в известность о принципах Политики по защите детей от жестокого обращения и связанных с ней процессов регистрации и реагирования. Создаются условия, позволяющие им задать интересующие их вопросы и предложить усовершенствования, если они видят в этом необходимость. Всегда поддерживаются детские мероприятия по обсуждению вопросов защиты от жестокого обращения в рамках других формальных и неформальных мероприятий, например в детско-юношеских клубах. Дети и молодые люди также должны иметь возможность внести свои предложения анонимно, например при помощи ящиков для замечаний и предложений, предусмотренных в программах. Национальная команда по защите прав детей регулярно ставится в известность о комментариях, поступающих от детей и молодежи. Эти комментарии учитываются в рамках ежегодного планирования мероприятий по защите детей от жестокого обращения на различных уровнях организации.

Для детей и молодежи также создаются условия, позволяющие им сообщать о любых случаях жестокого обращения или вызывающих беспокойство обстоятельствах, о которых им становится известно. Широко распространяется информация о том, кто входит в состав команды по защите прав детей на уровне программы и как сообщить им о случае жестокого обращения. Также должна предусматриваться возможность подачи анонимных жалоб, например при помощи специально предназначенного адреса электронной почты или ящиков для подачи жалоб, размещаемых в программах. Кроме того, дети и молодые люди должны располагать информацией о партнерских организациях, таких как детский телефон доверия, в которые они могут обратиться, если они почувствуют себя в опасности.

1.3 Анализ местной ситуации

Ключевым элементом в обеспечении эффективного и адекватного реагирования на опасения, связанные с жестоким обращением, является доскональное понимание местной системы защиты детей, которое позволяет обеспечить соответствие мер реагирования специфике нормативно-правовой базы и системы социальной защиты. Все ассоциации должны провести анализ местной ситуации в соответствии с изложенными ниже указаниями.

Анализ местной ситуации проводится всеми командами по защите прав детей на уровне программ с целью наладить связи с ответственными местными органами власти. Национальная команда по

БЕЗОПАСНОСТЬ РЕБЕНКА КАСАЕТСЯ КАЖДОГО: ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

защите прав детей под руководством ответственного национальной ассоциации по защите прав детей проводит анализ данных, охватывающих национальный уровень, включая процессы и взаимосвязи, имеющие отношение ко всей ассоциации. Результаты анализа доводятся до сведения всех команд по защите прав детей и руководящих работников ассоциации.

Результаты анализа являются одной из отправных точек для разработки мероприятий по защите от жестокого обращения на национальном и программном уровне. Анализ местной ситуации пересматривается каждые 3–5 лет или при существенном изменении национального контекста в сфере защиты детей. Формы документов для проведения анализа ситуации на местном и национальном уровнях приводятся отдельно (см. материалы и формы документов, документы № 1 и № 2).

1.4 Оценка и предупреждение риска

Важной задачей является контроль и предупреждение факторов риска жестокого обращения, связанных с процессами и методами, применяемыми в различных сферах деятельности на всех уровнях организации. Чтобы выявить эти факторы риска, каждая ассоциация проводит оценку риска жестокого обращения. Данная оценка проводится не реже раза в год, и ее результаты учитываются в рамках ежегодного планирования.

Оценка риска проводится каждой командой по защите прав детей. Национальная команда по защите прав детей под руководством ответственного национальной ассоциации по защите прав детей проводит оценку риска, охватывающую национальный уровень. Результаты оценки риска вносятся в национальный журнал учета факторов риска жестокого обращения с детьми. Национальный журнал учета факторов риска жестокого обращения ведет ответственный национальной ассоциации по защите прав детей.

Каждый выявленный фактор риска жестокого обращения необходимо рассмотреть и смягчить путем принятия соответствующих профилактических мер. Результаты принятия профилактических мер регулярно проверяются командой по защите прав детей соответствующего уровня организации. Итоги этой проверки передаются ответственному национальной ассоциации по защите прав детей, который вносит соответствующие данные в национальный журнал учета факторов риска жестокого обращения.

Формы оценки риска и национального журнала учета факторов риска жестокого обращения приводятся отдельно (см. материалы и формы документов, документы № 3 и № 4). Форма оценки риска изначально была разработана коалицией Keeping Children Safe в рамках стандартов защиты детей от жестокого обращения.

2 Категории случаев жестокого обращения с детьми

Случай жестокого обращения с ребенком – ситуация, возникшая в результате нарушения Политики по защите детей от жестокого обращения и/или Кодекса поведения. В соответствии с Политикой SOS по защите детей от жестокого обращения, все сведения об опасениях, обвинениях и инцидентах, связанных с жестоким обращением с детьми, воспринимаются всерьез и тщательно выслушиваются. Выделяются следующие категории случаев жестокого обращения с детьми.

2.1 Случаи жестокого обращения с детьми внутри организации

Случай считается произошедшим внутри организации, если удовлетворяется хотя бы один из следующих критериев:

- в зарегистрированном случае жестокого обращения с детьми в качестве пострадавшего либо виновного фигурирует ребенок, находящийся на непосредственном попечении SOS;
- в зарегистрированном случае жестокого обращения с детьми в качестве виновного фигурирует сотрудник SOS или ассоциированное с организацией лицо.

Организация должна рассмотреть все жалобы, касающиеся жестокого обращения с детьми внутри организации, даже если уполномоченный орган (например, орган опеки, органы охраны правопорядка, суд) постановил, что случай не является нарушением национального законодательства. Во всех случаях соблюдаются Политика SOS по защите детей от жестокого обращения и Кодекс поведения, которые являются нашей внутренней нормативной базой.

БЕЗОПАСНОСТЬ РЕБЕНКА КАСАЕТСЯ КАЖДОГО: ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

2.2 Случаи жестокого обращения с детьми вне организации

К случаям жестокого обращения с детьми вне организации относятся случаи, когда ребенок не находится на непосредственном попечении SOS, а виновный не имеет какого-либо отношения к нашей организации.

Случаи вне организации учитываются только в том случае, если организация «SOS Детские деревни» участвует в разбирательстве (т.е. как сторона, сообщившая о случае и/или оказывающая содействие компетентному органу).

Организация обязуется сообщать о «внешних» случаях в соответствующий уполномоченный орган (орган опеки, орган охраны правопорядка, суд) и в дальнейшем по мере необходимости оказывать этому органу содействие. При этом дальнейшего расследования случая организация «SOS Детские деревни» не проводит.

3 Процедура регистрации жалоб и реагирования на них в ассоциациях



БЕЗОПАСНОСТЬ РЕБЕНКА КАСАЕТСЯ КАЖДОГО: ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

3.1 Поступление жалобы

Если информация о случае жестокого обращения или связанных с этим опасениях поступает сотруднику на уровне программы, этот сотрудник в течение 24 часов передает полученные сведения команде по защите прав детей соответствующей программы. Сведения о поступившей жалобе вносятся в форму первичного отчета. Если возможность связаться с кем-либо из членов команды по защите прав детей в данной программе отсутствует, информация направляется напрямую ответственному национальной ассоциации по защите прав детей.

Если информация о случае жестокого обращения или связанных с этим опасениях поступает сотруднику на национальном уровне, этот сотрудник в течение 24 часов передает полученные сведения ответственному национальной ассоциации по защите прав детей, который ставит в известность о поступившей жалобе национальную команду по защите прав детей. Сведения о поступившей жалобе отражаются в документации. Если поступившая жалоба касается конкретной программы, ответственный национальной ассоциации по защите прав детей передает эту информацию команде по защите прав детей этой программы, за исключением случаев конфликта интересов. В таких случаях национальная команда по защите прав детей принимает решение о том, каким образом будет проводиться дальнейшее разбирательство.

Если связаться с ответственным национальной ассоциации по защите прав детей не представляется возможным, поступившая жалоба передается любому другому члену национальной команды по защите прав детей, например национальному директору как ее председателю. Если по каким-либо причинам отсутствует и эта возможность, жалоба передается ответственному по защите прав детей международного офиса региона.

Любые сведения о случаях жестокого обращения или связанных с этим опасениях также могут быть конфиденциально переданы при помощи формы на сайте международной организации «SOS Детские деревни». Образец формы первичного отчета приводится отдельно (см. материалы и формы документов, документ № 5).

3.1.1 Анонимные жалобы

В каждой ассоциации должна быть предусмотрена возможность приема анонимных жалоб относительно жестокого обращения от лиц внутри организации или за ее пределами, например при помощи специально предназначенного адреса электронной почты или ящиков для подачи жалоб, размещенных в программе. Анонимные жалобы должны восприниматься с той же серьезностью, что и «подписанные» жалобы, хотя возможности для их расследования могут быть ограниченными. Обязательно должна быть предусмотрена возможность приема анонимных жалоб, касающихся жестокого обращения, от детей и молодежи – например, при помощи ящика для жалоб.

3.1.2 Последствия невыполнения обязанности сообщать о случаях жестокого обращения

Каждый сотрудник обязан сообщать любую ставшую ему известной информацию о случаях жестокого обращения или связанных с этим опасениях. Это обязательство отражается в трудовых контрактах всех сотрудников SOS и ассоциированных лиц. Сообщать необходимо даже в том случае, если личность виновного неизвестна. Невыполнение этой обязанности может привести к принятию мер в отношении сотрудника или ассоциированного лица. Все сотрудники, ассоциированные лица и партнеры должны быть надлежащим образом поставлены в известность о возможных последствиях невыполнения обязанности сообщать о случаях жестокого обращения или связанных с этим опасениях.

3.1.3 Подача ложной или злонамеренной жалобы

Могут иметь место ложные или злонамеренные обвинения. Отличить обоснованное обвинение от ложного или злонамеренного можно только после проведения комплексной оценки случая, а впоследствии и официального расследования. Непринятие мер при поступлении информации об опасениях, связанных с жестоким обращением, может повергнуть детей еще большей опасности и/или привести к сохранению подозрений в адрес того или иного сотрудника, лишая его возможности восстановить свое доброе имя.

В отношении лиц, правомерно сообщивших об опасениях, связанных с жестоким обращением, не применяется каких-либо санкций, даже если расследование показало их беспочвенность. Если же сотрудник умышленно и намеренно подает ложную жалобу или сообщает заведомо ложную информацию о другом сотруднике, применяются дисциплинарные меры.

БЕЗОПАСНОСТЬ РЕБЕНКА КАСАЕТСЯ КАЖДОГО: ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

Обсуждение механизмов регистрации жалоб и реагирования на них с детьми и молодежью поможет им осознать ответственность за использование этих механизмов исключительно по назначению. Если обвинения, поступившие в программе от ребенка или молодого человека, оказались злонамеренными, на эту ситуацию в первую очередь должна отреагировать группа специалистов, оказывающих поддержку ребенку или молодому человеку и его семье. Меры наказания в отношении ребенка или молодого человека, выступившего со злонамеренными обвинениями, применяются в соответствии с национальным законодательством; организация избегает серьезных внутренних дисциплинарных мер, таких как исключение ребенка или молодого человека из программы.

3.2 Регистрация

Все жалобы относительно жестокого обращения, полученные сотрудниками ассоциации, вносятся в **национальный журнал регистрации случаев жестокого обращения с детьми**. Этот документ ведет ответственный национальной ассоциации по защите прав детей для отслеживания хода рассмотрения поступивших жалоб о случаях жестокого обращения².

Журнал регистрации содержит все сведения, относящиеся к жалобам, поступившим по следующим каналам:

- жалобы о случаях жестокого обращения, поступившие непосредственно в национальный офис или переданные международным офисом региона;
- все жалобы о случаях жестокого обращения, поступившие на уровне программ.

Ответственный национальной ассоциации по защите прав детей регулярно заполняет журнал, т. е. не реже чем после каждой проверки хода разбирательства (см. раздел 3.7) или по мере возникновения важных обстоятельств. Форма журнала регистрации случаев жестокого обращения с детьми приводится отдельно (см. материалы и формы документов, документ № 6).

3.2.1 Конфиденциальность

При обращении с любой информацией, касающейся жестокого обращения, в том числе сведениями о предполагаемых пострадавших, свидетелях и обвиняемых, **обязательно** должна соблюдаться конфиденциальность. Это означает, что с информацией следует обращаться с осторожностью и уважением и передавать ее только тем, кто действительно должен о ней знать. Обычно полный доступ ко всей информации имеет только команда по защите прав детей, занимающаяся рассмотрением данной жалобы, и ответственный национальной ассоциации по защите прав детей. **Это не значит, что информацию нужно умалчивать.** О предполагаемых или подтвержденных случаях жестокого обращения с детьми всегда следует сообщать.

Для обеспечения сохранности и конфиденциальности этих документов должны приниматься все соответствующие меры (защищенный от несанкционированного доступа сейф, защита электронных файлов паролем и т. п.), в том числе и при передаче информации устно, по электронной почте или при помощи других электронных средств связи или при переносе данных на портативных электронных устройствах.

3.3 Первичная оценка случая

Для определения конкретного характера случая жестокого обращения или связанных с этим опасений и принятия решения о дальнейших мерах требуется некоторая основная информация. Команда по защите прав детей соответствующего уровня рассматривает следующие вопросы:

- Существует ли непосредственный риск **безопасности ребенка** и/или заявителя? (первичная оценка риска)
- Применимы ли критерии случая, **требующего особого внимания**?
- Существует ли на организационном уровне, ответственном за рассмотрение данного случая, **конфликт интересов**, вследствие чего случай необходимо передать на вышестоящий уровень организации?

Первичная оценка случая может предполагать сбор основной информации о предполагаемом пострадавшем и/или обвиняемых из личных дел, которые ведутся организацией; документации медицинских учреждений или правоохранительных органов относительно данного случая;

² Журнал регистрации случаев жестокого обращения с детьми содержит обезличенные данные, поэтому сведения о предполагаемых пострадавших и обвиняемых не раскрываются.

БЕЗОПАСНОСТЬ РЕБЕНКА КАСАЕТСЯ КАЖДОГО: ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

первоначального освещения в СМИ и т. п. На данной стадии важно не обращаться к обвиняемому (обвиняемым) и не сообщать ему о чем-либо, так как это может поставить ребенка (детей) под угрозу и воспрепятствовать дальнейшему расследованию, которое будет проводиться самой организацией или правоохранительными органами.

Если жалоба касается конкретной программы, первичная оценка случая проводится командой по защите прав детей этой программы. Если установить связь между поступившей жалобой и конкретной программой не удастся, оценка проводится национальной командой по защите прав детей.

Первичная оценка случая проводится в течение 48 часов после поступления жалобы, и вся собранная информация передается ответственному национальной ассоциации по защите прав детей. Результаты первичной оценки случая не предназначены для того, чтобы подтвердить или опровергнуть жалобу, а служат основой для планирования дальнейших действий.

3.3.1 Критерии случая, требующего особого внимания

Случай считается требующим особого внимания, если удовлетворяется хотя бы один из следующих критериев:

- Жестокое обращение, пренебрежение нуждами ребенка или иные неправомерные действия привели к тяжелым последствиям для здоровья, попытке самоубийства или смерти ребенка или молодого человека, участвующего в одной из наших программ.
- Случай широко освещается в СМИ; случаем интересуются или могут заинтересоваться доноры, общественность и/или государственные органы.
- За последние пять лет из этой же ассоциации на рассмотрение в генеральный секретариат уже передавался случай жестокого обращения с детьми.

3.3.2 Критерии определения конфликта интересов

В рамках реагирования на случаи жестокого обращения с детьми термин «конфликт интересов» подразумевает ситуации, при которых:

- обвинения затрагивают руководство того или иного офиса или ассоциации;
- имеются признаки халатности со стороны ответственной ассоциации или офиса генерального секретариата в исполнении требований организации при проведении разбирательства по данному случаю.

3.4 Принятие мер

На основании результатов первичной оценки случая предпринимаются следующие шаги.

3.4.1 Безопасность ребенка и/или заявителя

Если при первичной оценке случая был выявлен непосредственный риск безопасности ребенка и/или заявителя, на этот факт обращается внимание ответственного уровня организации, и принимаются незамедлительные меры по минимизации риска. Эти меры могут предполагать отстранение обвиняемого от программы, пока не будет проведена полная оценка обвинений и не будут приняты решения относительно дальнейших действий.

3.4.2 Случай, требующий особого внимания

На основании результатов первичной оценки случая ответственный национальной ассоциации по защите прав детей по согласованию с ответственным международного офиса региона по защите прав детей решает, следует ли отнести данный случай к категории случаев, требующих особого внимания. Если жалоба касается конкретной программы, ответственный национальной ассоциации по защите прав детей перед принятием решения должен посоветоваться с командой по защите прав детей данной программы.

Если установлено, что случай относится к категории требующих особого внимания, ответственный национальной ассоциации по защите прав детей ставит в известность ответственного международного офиса региона при помощи текущего отчета. Ответственный международного офиса региона может обратиться к ответственному национальной ассоциации с вопросами относительно оценки случая. Случаи, требующие особого внимания, рассматриваются как приоритетные, и требуют более регулярной отчетности о ходе рассмотрения случая.

БЕЗОПАСНОСТЬ РЕБЕНКА КАСАЕТСЯ КАЖДОГО: ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

Форма текущего отчета для случаев жестокого обращения с детьми, требующих особого внимания, приводится в отдельном документе (материалы и формы документов, документ № 7).

3.4.3 Передача разбирательства на вышестоящий уровень

При выявлении конфликта интересов на уровне программы национальный директор может принять решение о передаче случая на рассмотрение на национальный уровень. Если команда по защите прав детей, проводящая первичную оценку случая, и национальный директор не приходят к общему мнению о наличии конфликта интересов, ответственный национальной ассоциации по защите прав детей советуется с ответственным международного офиса региона.

3.4.4 Направление случая на ответственный уровень организации

По итогам первичной оценки случая команда по защите прав детей, проводящая первичную оценку, решает, на каком уровне организации будет проводиться дальнейшее разбирательство по данному случаю. Ответственный национальной ассоциации по защите прав детей может обратиться к проводящей оценку команде с вопросами о принятом решении. Решение может измениться в свете обстоятельств, возникающих по ходу рассмотрению случая, и результатов комплексной оценки случая.

Некоторые случаи хотя и не относятся к категории случаев, требующих особого внимания, но все же не могут рассматриваться только на уровне программы. Это относится к случаям, регулируемым уголовным законодательством, и случаям, при которых на уровне программы был выявлен конфликт интересов.

Обычные случаи:

- Разбирательство проводится командой по защите прав детей на уровне программы.
- Ответственный национальной ассоциации по защите прав детей ставится в известность о ходе рассмотрения случая и по запросу оказывает команде программы по защите прав детей дальнейшую поддержку и консультационную помощь.
- Решения принимаются директором программы; ответственный национальной ассоциации по защите прав детей ставится в известность.

Случаи, требующие особого внимания, и другие особые случаи:

- Разбирательство проводится командой по защите прав детей на уровне программы.
- Ответственный национальной ассоциации по защите прав детей принимает участие, оказывает команде поддержку и консультационную помощь, отслеживает ход рассмотрения случая и информирует национальную команду по защите прав детей.
- Если возникает необходимость принять решение, его принимает национальный директор.

Если поступившая жалоба не относится к какой-либо конкретной программе, случай рассматривается национальной командой по защите прав детей.

3.5 Комплексная оценка случая

Уровень организации, на который был направлен случай жестокого обращения (по итогам первичной оценки случая), отвечает за комплексную оценку случая и дальнейшие действия.

Задача комплексной оценки случая заключается в том, чтобы подробно рассмотреть всю имеющуюся отчетность, при необходимости собрать дополнительную информацию о случае, определить характер опасений и принять решение относительно непосредственных мер и дальнейших действий. Комплексная оценка случая также используется как основа для регулярной проверки хода разбирательства (см. раздел 3.7).

Форма комплексной оценки случая приводится отдельно (см. материалы и формы документов, документ № 8).

3.5.1 Обязанности

Обычные случаи

Оценка обычных случаев жестокого обращения проводится командой по защите прав детей на уровне программы. Эта команда также может привлекать других сотрудников, способных оказать помощь в обсуждении и принятии решений исходя из своих знаний и опыта или обязанностей, возложенных на них в отношении ребенка или семьи, о которых идет речь.

О результатах оценки ставят в известность ответственного национальной ассоциации по защите прав детей, который передает эту информацию другим членам национальной команды по защите прав

БЕЗОПАСНОСТЬ РЕБЕНКА КАСАЕТСЯ КАЖДОГО: ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

детей. Члены национальной команды по защите прав детей могут обращаться с вопросами о результатах к ответственному национальной ассоциации по защите прав детей.

Если поступившая жалоба не относится к какой-либо конкретной программе, случай рассматривается национальной командой по защите прав детей.

Случаи, требующие особого внимания, и другие особые случаи

При рассмотрении всех случаев, требующих особого внимания и других особых случаев в оценке участвуют:

- члены национальной команды по защите прав детей;
- директор программы организации «SOS Детские деревни» и/или руководящий работник соответствующей программы (например, директор деревни).

При рассмотрении случаев, требующих особого внимания, или других особых случаев (см. раздел 3.4.4) к проведению оценки могут быть привлечены другие эксперты. Рекомендуются обращаться за консультациями к следующим специалистам, при необходимости привлекая их к участию:

- членам команды по защите прав детей соответствующей программы;
- специалисту/представителю по работе с персоналом (для получения консультаций по трудовым вопросам, таким как отстранение от должности, соблюдение трудового законодательства);
- местному независимому эксперту по вопросам защиты от жестокого обращения, консультанту по защите от жестокого обращения из международного офиса региона и/или международного офиса;
- специалисту ассоциации по связям с общественностью (или региональному редактору, консультанту по связям с общественностью из международного офиса региона и/или международного офиса);
- другим лицам по мере необходимости, например членам правления ассоциации, представителю международной организации «SOS Детские деревни».

Если какое-либо из вышеперечисленных лиц является подозреваемым в жестоком обращении, этот человек не может принимать участие в оценке.

3.5.2 Сферы оценки

Ответственная группа специалистов анализирует следующие вопросы/сферы и исходя из них принимает решения и планирует действия:

- Непосредственные меры по защите ребенка и оказанию ему медицинской и/или психологической помощи.
- Информирование ребенка о процессе, обсуждение с ним пережитых событий.
- Может ли случай быть передан местным правоохранительным органам для уголовного расследования? Любое обоснование решения этого не делать должно быть оформлено документально.
- Может ли данный случай быть передан местному государственному органу, уполномоченному расследовать вопросы, связанные с жестоким обращением?
- Как сотрудничать с уполномоченным государственным органом, как оказать ему наилучшую поддержку?
- Уведомление биологической семьи ребенка.
- Кого еще следует поставить в известность – например, законного представителя ребенка и/или орган, направивший ребенка в организацию «SOS Детские деревни»; других сотрудников на региональном, континентальном и/или международном уровне?
- Требуется ли внутреннее расследование жестокого обращения?

3.5.2.1 Оценка риска

Особое внимание необходимо уделить потенциальному риску, связанному с данным случаем жестокого обращения. Оценка риска проводится на основе результатов первичной оценки случая. Ее основная цель заключается в том, чтобы углубить первоначальный анализ риска с особым акцентом на следующие вопросы:

- В чем заключается риск?
- Кто подвержен риску?
- Какие факторы подвергают этого человека риску?

БЕЗОПАСНОСТЬ РЕБЕНКА КАСАЕТСЯ КАЖДОГО: ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

- Какие предусмотрены меры защиты?
- Как можно оценить уровень риска в данном случае (низкий/средний/высокий)?
- Какие дополнительные меры защиты необходимо реализовать?

При существенном изменении обстоятельств оценка риска пересматривается, и ее результаты корректируются.

3.5.3 План действий

На основе результатов комплексной оценки случая разрабатывается план действий, в котором излагаются обязанности и сроки. Все действия, их результаты, принятые решения четко фиксируются. К решениям и действиям относится уведомление соответствующих лиц, например членов правления ассоциации, представителя международной организации «SOS Детские деревни» и ответственного международного офиса региона по защите прав детей. Психологическая поддержка и/или консультирование должны предлагаться как пострадавшему, так и обвиняемому³.

Образец плана действий приводится в отдельном документе (см. материалы и формы документов, документ № 9).

3.6 Реализация действий

При рассмотрении случая жестокого обращения на уровне программы директор программы должен одобрить предлагаемые действия и несет ответственность за их полную и своевременную реализацию. Если случай рассматривается на национальном уровне, одобряет предлагаемые действия и несет ответственность за их полную и своевременную реализацию национальный директор.

3.6.1 Инициирование расследования жестокого обращения

Комплексная оценка случая может указать на необходимость внутреннего расследования. Все расследования жестокого обращения должны инициироваться ответственным линейным руководителем.

Подробная информация о принципах расследования жестокого обращения в организации «SOS Детские деревни» можно найти в документе [«Расследование жестокого обращения с детьми в организации "SOS Детские деревни"»](#).

3.7 Регулярная проверка хода разбирательства

3.7.1 Обычные случаи

Проверка хода разбирательства по обычным случаям проводится соответствующей ассоциацией как минимум ежеквартально. В ходе проверки рассматривается то, как проходит разбирательство, принимаются ли необходимые меры, передается ли информация соответствующим сотрудникам.

- Если разбирательство проводит команда по защите прав детей на уровне программы, проверка проводится командой по защите прав детей на уровне программы и ответственным национальной ассоциации по защите прав детей.
- Если разбирательство проводится на национальном уровне, оценка проводится национальной командой по защите прав детей.

По завершении проверки ответственный национальной ассоциации по защите прав детей вносит сделанные выводы и планируемые дальнейшие действия в национальный журнал регистрации случаев жестокого обращения с детьми.

3.7.2 Случаи, требующие особого внимания

Разбирательства по случаям, требующим особого внимания, проверяются по мере развития событий, но не реже чем раз в две недели. Ответственный национальной ассоциации по защите прав детей обсуждает итоги комплексной оценки с ответственным по защите прав детей международного офиса региона (принцип двойного контроля). После каждой проверки ответственный по защите прав детей национальной ассоциации вносит полученные результаты в текущий отчет (см. документ № 7) и

³ Человек считается невиновным до тех пор, пока не будет доказано обратное. Обвинения в жестоком обращении с ребенком могут стать для человека ужасным ударом.

БЕЗОПАСНОСТЬ РЕБЕНКА КАСАЕТСЯ КАЖДОГО: ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

передает его ответственному по защите прав детей международного офиса региона, который вносит соответствующие изменения в региональный журнал регистрации случаев жестокого обращения с детьми и присваивает случаю цветовой код.

ЦВЕТОВЫЕ КОДЫ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ

ЗЕЛЕНый

Ассоциация-член играет ведущую роль, и все шаги и процессы, закрепленные в Политике SOS по защите детей от жестокого обращения и связанных методических документах, соблюдаются полностью. Требуемая информация своевременно предоставляется ответственным сотрудникам внутри ассоциации и на различных уровнях генерального секретариата.

ЖЕЛТый

Ассоциация-член играет ведущую роль, и в целом разбирательство соответствует нормам, закрепленным в Политике SOS по защите детей от жестокого обращения и связанных методических документах, однако имеются аспекты, в которых ассоциация не может реализовать требуемые мероприятия и/или процессы, и в которых требуется помощь генерального секретариата или внешних партнеров. К критериям для присвоения желтого кода также относятся перебои и/или проблемы в обмене информацией между ассоциацией и различными уровнями генерального секретариата.

КРАСНый

То, как ассоциация-член рассматривает случай, вызывает серьезную обеспокоенность, и имеются основания для передачи разбирательства на вышестоящий уровень. Шаги и процессы, закрепленные в Политике SOS по защите детей от жестокого обращения, не соблюдаются, и/или имеются серьезные проблемы в обмене информацией между ответственными сотрудниками внутри ассоциации-члена и на различных уровнях генерального секретариата. Разбирательство необходимо передать на вышестоящий уровень.

4 Закрытие случая

4.1 Решение о закрытии случая

По достижении целей, поставленных в рамках плана действий, ответственный линейный руководитель закрывает случай, т.е. подписывает записку о закрытии случая на основании рекомендации ответственного по защите прав детей соответствующего подразделения. Если случай был передан государственным органам, то закрыть случай можно только после его официального закрытия этим органом.

4.1.1 Обычные случаи

Если разбирательство по случаю проводится командой по защите прав детей в рамках программы, то решение закрыть случай принимается директором программы организации «SOS Детские деревни»; о принятом решении ставят в известность ответственного национальной ассоциации по защите прав детей. При необходимости ответственный национальной ассоциации по защите прав детей может обратиться с вопросами о закрытии случая к директору программы.

4.1.2 Случаи, требующие особого внимания, другие особые случаи и случаи, рассматриваемые на национальном уровне

Если разбирательство по случаю проводится национальной командой по защите прав детей, а также при рассмотрении случаев, требующих особого внимания, или других особых случаев (см. раздел 3.4.4), решение о закрытии случая принимается национальным директором.

Если речь идет о случае, требующем особого внимания, или случае, переданном международным офисом региона, ответственный национальной ассоциации по защите прав детей ставит в известность ответственного по защите прав детей международного офиса региона о решении закрыть случай в форме текущего отчета (см. документ № 7). При необходимости ответственный по защите прав детей международного офиса региона может обращаться с вопросами о закрытии случая к ответственному национальной ассоциации по защите прав детей.

БЕЗОПАСНОСТЬ РЕБЕНКА КАСАЕТСЯ КАЖДОГО: ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

4.2 Итоговый отчет

После закрытия случая жестокого обращения соответствующая команда по защите прав детей готовит итоговый отчет. Ответственный национальной ассоциации по защите прав детей отражает итоговый отчет о каждом зафиксированном в ассоциации случае жестокого обращения – включающий основные выводы и соответствующие меры, а также записку о закрытии случая – в национальном журнале регистрации случаев жестокого обращения с детьми.

Если речь идет о случае, требующем особого внимания, или случае, направленном международным офисом региона, ответственный национальной ассоциации по защите прав детей направляет итоговый отчет ответственному по защите прав детей международного офиса региона. Форма итогового отчета приводится в отдельном документе (см. материалы и формы документов, документ № 10).

4.3 Информирование заявителя

По закрытии случая жестокого обращения с ребенком ответственный национальной ассоциации по защите прав детей сообщает заявителю обобщенную итоговую информацию, в том числе об основных выводах и мерах, принятых в связи с выдвинутыми заявителем обвинениями. Этот отчет оформляется таким образом, чтобы защитить конфиденциальность всех упомянутых лиц. Заявитель также уведомляется о возможности опротестовать результаты разбирательства по данному случаю жестокого обращения с ребенком в соответствии с процедурами, установленными на национальном уровне.

Если речь идет о случае, информация о котором изначально поступила в международный офис региона, уведомляет заявителя о сделанных выводах и мерах, принятых в связи с выдвинутыми обвинениями, ответственный по защите прав детей международного офиса региона.

4.4 Обобщение полученного опыта

Закрыв случай, важно обобщить полученный опыт, что позволит усовершенствовать процессы и методики, а также выявить потребности в повышении квалификации на программном и национальном уровнях. Полученный опыт обобщается командой по защите прав детей, проводящей разбирательство по случаю, в отчете, который передается ответственному национальной ассоциации по защите прав детей.

На основании полученного опыта ответственный национальной ассоциации по защите прав детей заполняет журнал учета факторов риска жестокого обращения (см. раздел 1.4). Он также передает отчет линейному руководству и правлению ассоциации. Полученный опыт также передается во все программы и распространяется и обсуждается в соответствующих сообществах специалистов на различных уровнях организации.

4.5 Обжалование принятых решений и мер

Заявитель может оспорить результаты разбирательства по случаю жестокого обращения, если его не устраивает то, как на случай отреагировали. Если заявитель обращается для обжалования результатов в ассоциацию, получивший эту жалобу сотрудник в течение 24 часов передает ее ответственному национальной ассоциации по защите прав детей. Случай дополнительно рассматривается ответственным национальной ассоциации по защите прав детей совместно с соответствующей командой по защите прав детей; национальному директору предлагаются возможные дальнейшие действия. В то же время ответственный национальной ассоциации по защите прав детей информирует о ходе рассмотрения жалобы ответственного по защите прав детей международного офиса региона.

4.5.1 Национальный комитет по защите прав детей

Как показывает опыт, иногда о случае жестокого обращения сообщают повторно, так как заявитель недоволен тем, как на случай отреагировала ассоциация, несмотря на соблюдение ею надлежащей процедуры. Это является для организации поводом обратиться за независимой оценкой и выяснить, правильно ли на случай отреагировали. Независимая оценка является для организации ценным ресурсом при повторном возникновении жалоб и позволяет ей исправить ошибки, если таковые были допущены. Кроме того, организация может на нее ссылаться в случае поступления вопросов от СМИ или государственных органов.

БЕЗОПАСНОСТЬ РЕБЕНКА КАСАЕТСЯ КАЖДОГО: ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

Независимая оценка также показана в случае, если заявитель обращается в ассоциацию для обжалования принятых мер, но эта жалоба не может быть рассмотрена национальным директором или имеется конфликт интересов.

В таких случаях возможно создание национального комитета по правам детей. Целесообразность создания такого комитета зависит от наличия в стране надлежащих систем социальной защиты детей или судебных систем, уполномоченных рассматривать разногласия относительно результатов разбирательств. Эта информация собирается и анализируется в рамках проведения анализа местной ситуации (см. раздел 1.3).

Национальный комитет по защите прав детей пересматривает весь процесс и подход соответствующей команды по защите прав детей к реагированию на данный случай. Это предполагает анализ проведенного расследования и проверку отчета по результатам расследования, плана действий, принятых мер и оказанной пострадавшим поддержки. На основании результатов этой проверки и дополнительной информации, полученной от заявителя и ассоциации, национальный комитет по защите прав детей принимает решение либо о принятии дополнительных мер, либо о закрытии случая. Решения национального комитета по защите прав детей обязательны для всех сторон.

О принятом решении сообщают заявителю и соответствующей ассоциации, а также ответственному по защите прав детей международного офиса региона.

4.5.2 Члены комитета по защите прав детей

Национальный комитет по защите прав детей должен быть независимым органом, состоящим из трех сторонних экспертов, имеющих обширные знания в области защиты детей от жестокого обращения и социальной защиты детей; кандидатов подбирает правление. Заседание комитета по защите прав детей проводится в течение 60 дней с момента получения информации о случае. Решения, принимаемые комитетом, являются окончательными.

4.5.3 Анонимность заявителя

Заявитель может принять решение остаться анонимным, независимо от того, каким способом коммуникации он воспользовался, чтобы обжаловать результаты. Заявитель также может предпочесть остаться анонимным для ассоциации, но раскрыть свою личность национальному комитету по защите прав детей. Если заявитель хочет сохранить анонимность, национальный комитет по защите прав детей принимает все необходимые шаги, чтобы не допустить разглашения его личных данных какой-либо из сторон, которых касается либо сам случай, либо процесс его проверки.

4.6 Периодическая отчетность

Сведения обо всех случаях жестокого обращения фиксируются на том уровне организации, который проводит разбирательство. Ответственный национальной ассоциации по защите прав детей отражает актуальные сведения о текущем статусе всех случаев жестокого обращения, зарегистрированных на программном и национальном уровнях или направленных ответственным по защите прав детей международного офиса региона, в национальном журнале регистрации случаев жестокого обращения с детьми (см. раздел 3.2).

Ответственный национальной ассоциации по защите прав детей готовит годовой отчет о случаях жестокого обращения за период с января по декабрь и подает его национальному директору. В отчете приводятся данные о количестве зарегистрированных и подтвержденных случаев жестокого обращения, а также выводы, сделанные на основе опыта рассмотрения ассоциацией случаев жестокого обращения за прошедший год. Национальный директор передает отчет правлению ассоциации.

4.6.1 Сводные статистические отчеты

Сводные статистические отчеты, содержащие данные о количестве, характере и текущем статусе всех случаев жестокого обращения за период с января по декабрь, ежегодно подаются на рассмотрение ответственному по защите прав детей вышестоящего уровня организации.

БЕЗОПАСНОСТЬ РЕБЕНКА КАСАЕТСЯ КАЖДОГО: ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

В ежегодной статистической отчетности отражается следующая информация:

- 1) количество зарегистрированных и подтвержденных случаев жестокого обращения;
- 2) численность виновных (детей и/или взрослых), фигурирующих в жалобах о жестоком обращении;
- 3) численность детей и молодых людей, пострадавших в результате всех случаев жестокого обращения.

Форма ежегодного статистического отчета приводится отдельно (см. материалы и формы документов, документ № 11).

Примеры **случаев жестокого обращения внутри организации**:

- SOS-мама подвергла 3 детей, воспитывающихся в ее SOS-семье, физическому насилию.

Количество случаев жестокого обращения	Количество пострадавших	Количество виновных
1	3	1

- Два сотрудника SOS подвергли насилию 5 детей из окружающего сообщества.

Количество случаев жестокого обращения	Количество пострадавших	Количество виновных
1	5	2

Примеры **случаев жестокого обращения вне организации**

- Сотрудник SOS получает информацию о том, что двое детей, участвующих в программе укрепления семьи, подверглись насилию со стороны отца. Ассоциация сообщает о случившемся в уполномоченный орган по защите детей.

Количество случаев жестокого обращения	Количество пострадавших	Количество виновных
1	2	1

- В ассоциацию за помощью обращаются правоохранительные органы в связи с сообщением о случае сексуального насилия над ребенком, проживающем в окружающем сообществе и участвующем в образовательной программе SOS. В насилие обвиняются два человека из окружающего сообщества.

Количество случаев	Количество пострадавших	Количество виновных
1	1	2

5 Порядок действий при наличии интереса со стороны СМИ

Если информация о случае жестокого обращения с ребенком или пренебрежения его нуждами в одной из наших программ становится известной общественности, при взаимодействии со средствами массовой информации важно проявлять осторожность, чтобы не причинить еще большего вреда лицам, которых касается данный случай, или репутации организации. В связи с этим к каждому случаю следует относиться серьезно, в том числе и в отношении СМИ.

Когда случай привлекает внимание СМИ и, соответственно, относится к категории случаев, требующих особого внимания, национальный директор назначает работника, ответственного за взаимодействие со СМИ и кризисную коммуникацию. Этот человек входит в состав национальной команды по защите прав детей. Должны быть приняты надлежащие меры согласно методическому документу о кризисной коммуникации ([Crisis Communications Policy Support Document](#)).

Всегда применимы следующие принципы:

- Кризисная коммуникация не заменяет и не определяет каких-либо мероприятий или процессов по защите детей от жестокого обращения.
- В кризисных ситуациях в центре процесса защиты детей от жестокого обращения остается ребенок.

БЕЗОПАСНОСТЬ РЕБЕНКА КАСАЕТСЯ КАЖДОГО: ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

- Мы не скрываем фактов, относящихся к случаям жестокого обращения с детьми. Мы понимаем, что недостаток прозрачности может повредить репутации организации гораздо больше, чем честное заявление.
- В коммуникации о случае жестокого обращения как внутри организации, так и за ее пределами должна обеспечиваться прозрачность. Недостаток прозрачности может еще больше повредить нашему бренду.
- Ответственные по защите прав детей отвечают за процесс защиты детей от жестокого обращения, а группы специалистов по связям общественностью – за кризисную коммуникацию. В кризисных ситуациях крайне желательно поддерживать тесное сотрудничество.

6. Приложения

Приложение 1

Требования к ответственному национальной ассоциации по защите прав детей

На национальном уровне назначается ответственный по защите прав детей. Этот человек отвечает за:

- проведение анализа местной ситуации на национальном уровне;
- ведение национального журнала учета факторов риска жестокого обращения с детьми;
- координирование процесса разработки национальных мер по защите детей от жестокого обращения в рамках процесса ежегодного планирования и определение их приоритетности;
- координирование деятельности по повышению осведомленности о защите от жестокого обращения, профилактике жестокого обращения;
- контроль рассмотрения поступивших жалоб относительно жестокого обращения совместно с командой по защите прав детей на уровне программы;
- ведение национального журнала регистрации случаев жестокого обращения с детьми;
- совершенствование существующих процедур регистрации жалоб и реагирования на них.

Должность ответственного национальной ассоциации по защите прав детей отражается в организационной структуре ассоциации и ее процедурах регистрации случаев жестокого обращения и реагирования на них. Ответственный по защите прав детей является членом национальной команды по защите прав детей.

Ответственный по защите прав детей национальной ассоциации должен отвечать следующим требованиям:

- не менее 5 лет опыта работы в области устройства и воспитания детей, оставшихся без попечения родителей;
- приверженность видению и миссии международной организации «SOS Детские деревни», стремление содействовать благополучию и реализации прав социально незащищенных категорий детей и молодежи;
- практический опыт в одной из областей программной деятельности организации «SOS Детские деревни»;
- навыки командной работы, отличные коммуникативные и аналитические навыки;
- навыки фасилитации, умение договариваться, умение выступать перед аудиторией, дипломатичность;
- хорошие навыки координации и организации, в т. ч. умение планировать, организовать, достигать результата;
- стрессоустойчивость, готовность к работе в сжатые сроки;
- умение распределять приоритеты и работать с большими объемами информации;
- готовность к командировкам в пределах страны.

БЕЗОПАСНОСТЬ РЕБЕНКА КАСАЕТСЯ КАЖДОГО: ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

Приложение 2

Основные требования к качеству процедур регистрации случаев жестокого обращения с детьми и реагирования на них в ассоциациях-членах

	Удовлетворяется	Не удовлетворяется
1. Во всех программах и в национальном офисе назначены команды по защите прав детей.	☐	☐
2. Назначен ответственный национальной ассоциации по защите прав детей.	☐	☐
3. Для закрепления и совершенствования мер по защите от жестокого обращения на уровне программ учитываются мнения детей и молодежи. Сюда относится возможность анонимно подать предложение или сообщить об опасениях, связанных с жестоким обращением.	☐	☐
4. Оценка риска жестокого обращения проводится ежегодно и отражается ответственным национальной ассоциации по защите прав детей в национальном журнале учета факторов риска жестокого обращения.	☐	☐
5. Проведен анализ местной ситуации, и его результаты пересматриваются каждые 3–5 лет или при существенном изменении национального контекста в сфере защиты детей.	☐	☐
6. Ответственный национальной ассоциации по защите прав детей ведет национальный журнал регистрации случаев жестокого обращения с детьми.	☐	☐
7. Все поступающие жалобы относительно жестокого обращения регистрируются в национальном журнале регистрации случаев жестокого обращения с детьми.	☐	☐
8. Все поступающие жалобы относительно жестокого обращения тщательно оцениваются; на основании результатов комплексной оценки случая разрабатывается план действий, включающий информацию о распределении обязанностей и сроках.	☐	☐
9. Проводится регулярная проверка разбирательств по всем поступившим жалобам о жестком обращении; ответственный национальной ассоциации по защите прав детей вносит результаты проверки и планируемые последующие действия в национальный журнал регистрации случаев жестокого обращения.	☐	☐
10. Ответственный национальной ассоциации по защите прав детей уведомляет ответственного по защите прав детей международного офиса региона о результатах каждой регулярной проверки всех случаев, требующих особого внимания, в виде текущего отчета.	☐	☐

БЕЗОПАСНОСТЬ РЕБЕНКА КАСАЕТСЯ КАЖДОГО: ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

	Удовлетворяется	Не удовлетворяется
11. Все случаи жестокого обращения, рассмотренные ассоциацией, закрывает ответственный линейный руководитель, который по рекомендации ответственного по защите прав детей соответствующего уровня подписывает записку о закрытии случая.	☐	☐
12. После закрытия случая жестокого обращения соответствующая команда по защите прав детей готовит итоговый отчет. Ответственный национальной ассоциации по защите прав детей отражает итоговый отчет национальном журнале регистрации случаев жестокого обращения с детьми.	☐	☐
13. Ответственный национальной ассоциации по защите прав детей сообщает заявителю обобщенную итоговую информацию, в том числе об основных выводах и мерах, принятых в связи с выдвинутыми заявителем обвинениями.	☐	☐
14. По закрытии случая полученный опыт обобщается с целью усовершенствовать процессы и методики, а также выявить потребности в повышении квалификации.	☐	☐
15. Национальный директор подает правлению годовой отчет по защите детей от жестокого обращения.	☐	☐