

Gestionarea acuzațiilor în domeniul Protecției copiilor

Ghid

Un risc grav pentru copii poate fi reprezentat și de către **personal**. Este esențial ca **managerii să aibă o abordare coerentă** în ceea ce privește modul în care trebuie să **stabilească și să gestioneze răspunsul la orice acuzație în domeniul protecției copiilor**. Prezentul ghid vă oferă o **imagine de ansamblu asupra modului de gestionare a incidentelor și a motivelor de îngrijorare** în cazul în care este implicat un membru al personalului, un consultant, un asociat sau un voluntar din cadrul uneia sau mai multor **agenții sau parteneri**.

Aviz de declinare a responsabilității

Prezentul ghid nu este un instrument de investigare, el se adresează managerilor din cadrul organizațiilor internaționale de întrajutorare și dezvoltare pentru a-i sprijini în gestionarea investigațiilor.

Cuprins

Cuprins	2
Introducere	5
Terminologie	5
De ce este necesar acest ghid?	6
Modalitatea de utilizare a ghidului	7
Ce este o acuzație în domeniul protecției copilului?	8
Principiile privind ținerea registrelor și comunicarea informațiilor	8
Primirea unei acuzații în domeniul protecției copilului și gestionarea deciziei de a investiga	10
Organigrama etapelor cheie	12
Etapelile cheie ale unei investigații	13
Imaginea 1 Etapele cheie ale unei investigații	13
Criterii privind atingerea pragului	14
Discuție privind strategia	16
Pragul referitor la motivele de îngrijorare și opțiuni pentru următoarele etape	17
Câteva întrebări cheie utile în cadrul procesului de luare a deciziilor	18
Gestionarea investigării unei acuzații în domeniul protecției copilului	20
Conflictul de interese	20
Sesizare externă pentru investigație	21
Gestionarea informațiilor și schimbul de informații	21
Gestionarea procesului de investigație	22
Numirea echipei de investigație	22
Solicitarea de consultanți experți / investigatori externi	24
Rolurile și responsabilitățile anchetatorului	25
Informații privind acuzația sau incidentul grav	25

Planificarea investigației interne	26
Principii de bază	26
Termeni de referință (TOR) și domeniul de aplicare al investigației	29
Metodologie	30
Stabilirea unor calendare clare	31
Limitările unei anchete	31
Obținerea și asigurarea probelor și păstrarea lor în condiții de siguranță	32
Evaluarea și gestionarea riscurilor	35
Registrul riscurilor	37
Exemplu de registr al riscurilor	38
Nevoile specifice ale copiilor și adulților	39
Planuri de protecție	39
Acuzații de abuz asupra copiilor în legătură cu fapte comise în trecut	41
Aspecte specifice pentru gestionarea unei acuzații legate de abuzul comis asupra unui copil în trecut	42
Abuzul complex	44
Abuzul instituțional	44
Abuzul complex sau organizat	46
Procesele de resurse umane	47
Asigurarea calității și supravegherea de către management	48
Aplicarea standardelor și criteriilor la nivel local	48
Proceduri de raportare	48
Rolul managerului (managerilor) în procesul de luare a deciziilor	51
Rolul de asigurare a calității	51
Șablon pentru structura raportului, limitări, procesul de aprobare și închidere a cazului	52
Planul de acțiune pentru învățare și îmbunătățire	54
Anexa 1	55

Instrumentul de definire a domeniului de aplicare pentru termenii de referință	55
Anexa 2	60
Scrisoare de împuternicire	60
Anexa 3	62
Lista de verificare a gestionării anchetei	62
Anexa 4	71
Model de jurnal de gestionare a acțiunilor	71
Anexa 5	74
Model de formular de evaluare a riscurilor	74
Anexa 6	76
Model de raport final	76
Raport de investigație	76
Anexa 6, Model de raport de investigație	78
Anexa 7	83
Planul de învățare și de îmbunătățire după investigație	83
Anexa 8	84
Cronologia evenimentelor cheie - Confidențial	84
Anexa 9	85
Model de scrisoare pentru informarea persoanei care face obiectul acuzației	85
Întrebări frecvente (ÎF):	86
Persoane de contacte interne:	87
Autori și colaboratori	91

Introducere

Standardele privind protecția copiilor ale organizației Keeping Children Safe (KCS, 2014)¹ stabilesc normele de bază pe care toate organizațiile care intră în contact cu copiii ar trebui să le aplice pentru a-i proteja pe aceștia de orice pericol.

Standardul 1: Politică

Standard 2: Oameni

Standardul 3: Proceduri

Standardul 4: Responsabilitate

Standardul 3 stabilește cerința ca toate organizațiile să dispună de proceduri clare cu privire la modul de raportare și de răspuns eficient la incidente și la motivele de îngrijorare legate de faptul că un copil sau mai mulți copii ar putea fi în pericol. Prezentul document se bazează pe acest standard pentru a oferi orientări mai detaliate organizațiilor cu privire la modul de gestionare a unui aspect al riscului: gestionarea și răspunsul la acuzațiile în domeniul protecției copiilor ce implică membri ai personalului, voluntari sau asociați.

Terminologie

Fiecare organizație are moduri diferite de a-și descrie personalul. În sensul prezentului document, atunci când se face referire la termenul de personal, acesta implică orice persoană, remunerată sau nu, asociat sau consultant, care reprezintă organizația respectivă în acel moment.

În cazul în care se folosește termenul de manager, acesta poate fi responsabilul pentru protecția copilului la nivel global, directorul de țară sau ocupantul desemnat al altui post cu responsabilități în domeniul protecției copilului. Acești manageri nu sunt, de obicei, implicați direct în desfășurarea investigațiilor, dar pot avea responsabilitatea de a solicita și gestiona astfel de investigații. Un manager superior este, de obicei, un manager global la sediul central, la nivel de director.

În cazul în care se utilizează termenul de punct focal de protecție, acesta înseamnă, de obicei, persoana desemnată la nivel regional într-o regiune sau țară care deține rolul regional de ocrotire a copiilor. Această persoană este diferită de managerul local care poate fi responsabil de gestionarea la nivel ierarhic a proiectelor, a personalului sau a unui birou local.

În cazul în care se utilizează termenul de anchetator, acesta desemnează o persoană numită să efectueze investigația. Aceasta poate fi din afara sau din interiorul organizației, dar va fi independentă de regiunea în care are loc ancheta.

¹ <https://www.keepingchildrensafe.global/accountability/>

De ce este necesar acest ghid?

Deși pare greu de imaginat, există un număr redus de membri ai personalului, voluntari și asociați care reprezintă un risc grav pentru copii, fie în mod deliberat, fie din cauza unei lipse de înțelegere a ceea ce constituie un comportament abuziv.

Personalul, voluntarii și asociații pot, de asemenea, să facă rău copiilor cu care intră în contact sau la care au acces în afara mediului de lucru. Obligațiile membrilor personalului și comportamentul acestora față de copii ar trebui să se extindă și la comportamentul lor în afara mediului de lucru.

Este esențial ca managerii să aibă o abordare coerentă în ceea ce privește modul în care trebuie să stabilească și să gestioneze răspunsul la orice acuzație în domeniul protecției copilului ce implică un membru al personalului, un voluntar sau un asociat. Acest lucru devine și mai complicat atunci când organizația nu are o conducere ierarhică pentru asociat, de unde și nevoia de claritate cu privire la procesul care trebuie urmat.

Deși multe organizații au politici de protecție a copiilor, deseori acestea:

- Nu cuprind detalii cu privire la modul de gestionare a diferitelor niveluri de acuzații în domeniul protecției copilului, inclusiv acuzațiile în legătură cu fapte comise în trecut.
- Nu au suficient personal calificat care să dispună de experiența necesară pentru a efectua o investigație amănunțită și care să ofere un punct de vedere obiectiv.
- Nu reușesc să echilibreze procesele interne cu contextul național diferit, cu sistemele juridice și cu cerințele externe de raportare privind protecția copiilor.
- Nu au un proces clar atunci când acuzația implică un asociat.
- Nu dispun de prea multe îndrumări sau instrumente convenite cu privire la modul de desfășurare a unei investigații solide privind siguranța copilului.
- Nu dispun de supraveghere din partea managementului și de un proces de asigurare a calității.
- Nu abordează ceea ce ar trebui să se întâmple în urma unei investigații și cum vor fi monitorizate acțiunile necesare.
- Nu dispun de un proces care să permită feedback-ul către forța de muncă într-un mod care să asigure o învățare și o îmbunătățire organizațională continuă.
- Nu dispun de instrumente axate pe copii care să sprijine investigațiile.

Modalitatea de utilizare a ghidului

Prezentul ghid oferă o imagine de ansamblu asupra modului de gestionare a incidentelor și motivelor de îngrijorare atunci când este implicat un membru al personalului, un consultant, un asociat sau un voluntar din cadrul uneia sau mai multor agenții sau agenții partenere.

Rolul ghidului este:

- De a ajuta managerii să creeze un plan de gestionare a acuzațiilor în domeniul protecției copiilor, atât acuzațiile actuale, cât și cele privind fapte comise în trecut, pentru a oferi o abordare coerentă și solidă.
- De a oferi sfaturi cu privire la aspecte specifice care ar putea să apară în cadrul unor motive de îngrijorare mai complexe în domeniul protecției copiilor.
- De a oferi managerilor informații cheie despre cum să asigure supraveghere, direcție și leadership atunci când gestionează o acuzație în domeniul protecției copilului.

Ghidul se adresează în mod special managerilor de nivel ierarhic superior care dețin responsabilitatea desemnată de a supraveghea astfel de investigații. Acesta ar trebui să vină în completarea politicilor și procedurilor interne de protecție a copiilor și se bazează pe activitatea inițială desfășurată de NSPCC și de Humanitarian Accountability Partnership International (HAP)/CHS Alliance în ceea ce privește construirea unor organizații mai sigure și elaborarea unor protocoale de investigație model.

Există o serie de instrumente care pot fi folosite împreună cu acest ghid și care se găsesc în anexe. Ghidul se referă la protecția copiilor și nu trebuie utilizat pentru alte tipuri de investigații, însă managerii pot face paralele cu responsabilitățile pe care le au în gestionarea altor motive de îngrijorare.

În cazul în care există suspiciuni de abuz asupra copilului în cadrul unei familii sau în care este implicată o persoană din afara agenției, organizația trebuie să urmeze propriile proceduri, precum și legislația țării și procesul de sesizare a autorităților în legătură cu aceste motive de îngrijorare.

Prezentul ghid nu abordează aceste motive de îngrijorare. Vă rugăm să consultați Ghidul Keeping Children Safe: Elaborarea politicii și procedurilor de protecție a copiilor (2014)².

² <https://www.keepingchildrensafe.global/wp-content/uploads/2020/02/KCS-Developing-Child-Safeguarding-200218.pdf>

Ce este o acuzație în domeniul protecției copilului?

O acuzație în domeniul protecției copilului poate fi definită drept o plângere care implică unul sau mai mulți autori ai faptei și unul sau mai mulți copii. În multe cazuri, este greu de stabilit ce reprezintă abuz asupra copiilor sau o practică abuzivă în legătură cu copiii și ce reprezintă mai degrabă o cultură a practicilor deficitare care s-a dezvoltat în timp. Acest lucru poate reflecta stilul individual de conducere, grupul de personal, mulți dintre membrii personalului fiind poate de mult timp în funcție, și/sau practicile locale considerate acceptabile.

Abuzul instituțional implică deseori un leadership carismatic și o lipsă de contestări, supraveghere și verificări din exterior.

Acest aspect este discutat în continuare în secțiunea privind **abuzul complex** (pagina 31).

La început, unele acuzații pot părea minore și se poate considera că nu ating un nivel de gravitate sau un prag care să justifice o investigație. Cu toate acestea, anii de experiență demonstrează că, adesea, chiar și acuzațiile minore în domeniul protecției copilului reprezintă doar începutul dezvoltării unui abuz complex și major. Unele acuzații pot implica persoane aflate în poziții de autoritate, se pot referi la mai multe incidente, pot fi făcute pe o perioadă lungă de timp și/sau în legătură cu evenimente care au avut loc în trecut.

Principiile privind ținerea registrelor și comunicarea informațiilor

În toate investigațiile privind o acuzație în domeniul protecției copilului, este esențial ca personalul implicat să mențină un nivel ridicat de confidențialitate în legătură cu informațiile pe care le deține, fără a pune în pericol investigația sau bunăstarea copiilor implicați.

Informațiile ulterioare generate pe parcursul investigației ar trebui să fie comunicate doar atunci când este necesar. Acest lucru înseamnă, de obicei, că doar managerul care a solicitat investigația, membrii echipei de investigație și persoana de contact pentru protecția copilului de la nivelul respectiv al organizației ar trebui să aibă acces deplin la toate informațiile. Toți ceilalți colaboratori care ar putea fi implicați ar trebui să primească doar rapoarte anonime.

Protecția oricărui copil identificat ca fiind expus riscului de vătămare rămâne primordială, însă schimbul de informații și aspectele legate de confidențialitate trebuie tratate cu atenția cuvenită față de persoana care face obiectul acuzației (POA). Agențiile ar trebui să ia măsurile practice adecvate pentru a reduce la minimum potențialele perturbări și daune aduse vieții private și profesionale a persoanei care face obiectul acuzațiilor, ca urmare a unei investigații de lungă durată și, în multe cazuri, care are loc la mulți ani după comiterea presupusei fapte. În cazul în care se constată ulterior că acuzațiile sunt nefondate sau se

poate dovedi că s-au făcut acuzații false sau rău intenționate, nevoile POA ar trebui tratate cu sensibilitate.

Toate organizațiile ar trebui să asigure:

- Protejarea și păstrarea registrelor privind copiii lor, precum și politica și procedurile pentru a se asigura că niciun registru nu este schimbat sau modificat după ce a fost făcută o acuzație.
- Accesul controlat, atunci când este necesar, al poliției, funcționarilor publici, asistenților sociali sau agențiilor internaționale de combatere a criminalității (în cazul în care sunt implicate) la dosarele copiilor și ale personalului, asigurându-se că acest lucru nu expune nicio persoană, inclusiv copiii, la riscuri suplimentare. În cazul în care există un litigiu, este posibil să fie necesar un ordin judecătoresc.
- Claritate în ceea ce privește informațiile care urmează să fie comunicate și de către cine.

Este esențial să se ajungă la un acord cu privire la cele de mai sus, deoarece au existat exemple în care persoane aflate în poziții de putere în cadrul organizațiilor au distrus dosare sau nu au cooperat în cadrul investigațiilor, fie pentru a proteja persoane, fie pentru a proteja reputația organizației.

Fiecare acuzație de abuz asupra unui copil necesită o planificare minuțioasă, o cooperare eficientă în interiorul agenției și între mai multe agenții și o atenție sporită acordată nevoilor de bunăstare și siguranță ale copilului/copiilor despre care se presupune că au fost vătămați. Diferitele agenții implicate ar trebui să se angajeze să colaboreze pentru a se asigura că informațiile relevante sunt împărtășite și că se iau măsuri adecvate pentru a reduce la minimum riscul pe care presupușii infractori îl reprezintă pentru copii.

Primirea unei acuzații în domeniul protecției copilului și gestionarea deciziei de a investiga

Plângerile/acuzațiile pot proveni dintr-o varietate de surse, inclusiv:

- Membrii personalului, voluntari, contractanți, asociați, consultanți, actuali sau din trecut.
- Copii și tineri.
- Rețelele de socializare.
- Alți parteneri, ONG-uri, agenții.
- Susținători, donatori, funcționari guvernamentali.
- În mod anonim, prin scrisori, e-mailuri sau telefon
- Inspecții, activitatea de audit.

Indiferent de modul în care apare o acuzație sau o plângere în domeniul protecției copilului, trebuie să existe un răspuns coerent în ceea ce privește modalitatea de gestionare, precum și claritate cu privire la ceea ce se întâmplă în continuare.

Deși procesul intern poate fi similar indiferent de natura acuzației (de exemplu, fraudă sau furt), o acuzație în domeniul protecției copilului ar trebui să includă unele procese suplimentare, deoarece riscurile pentru copiii vulnerabili, martori și reputația organizației pot fi mai mari. Procesul trebuie să fie axat pe copil și să ia în considerare riscurile suplimentare.

Consultați *organigrama etapelor-cheie* (pagina 9).

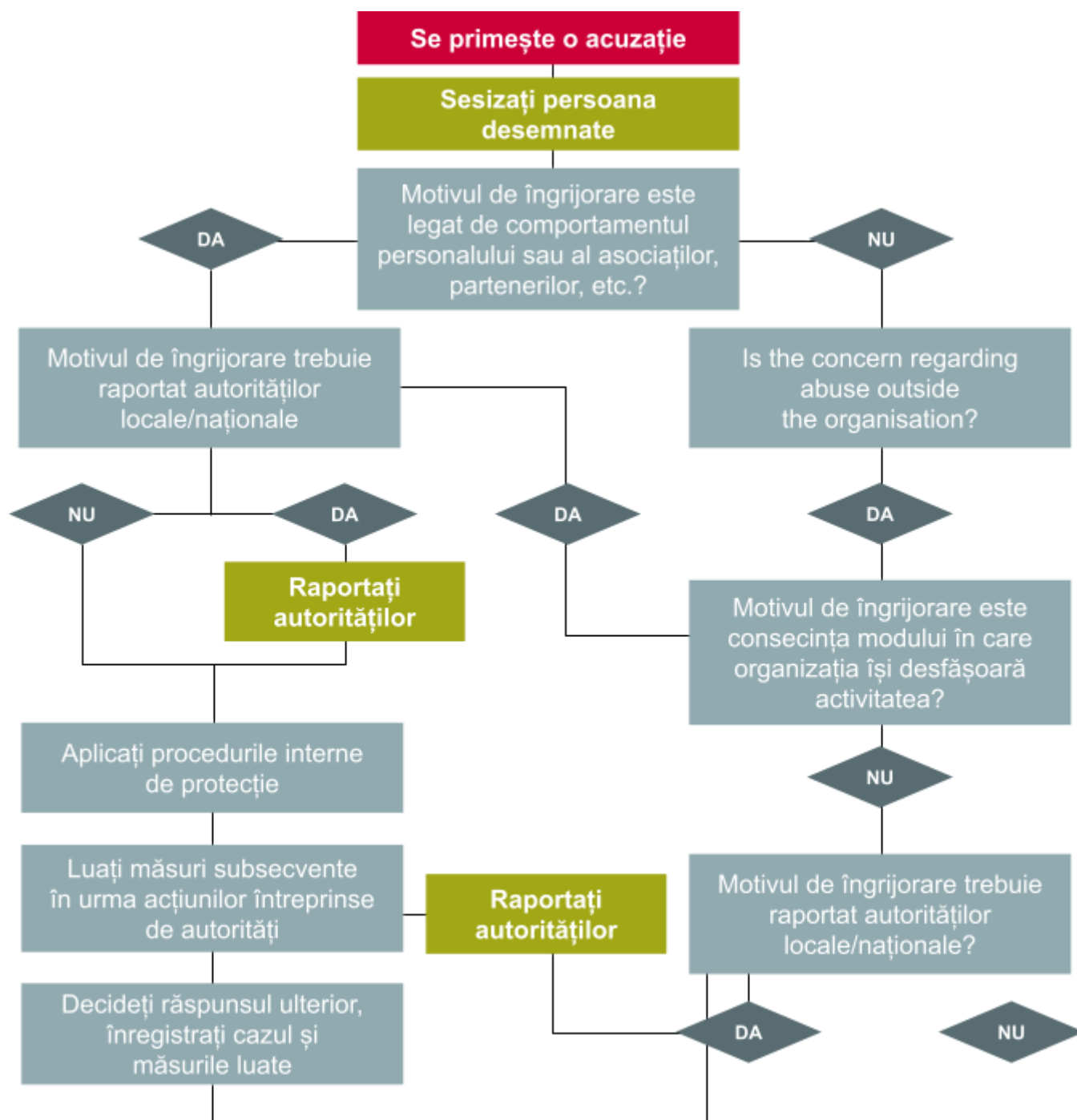
În cazul în care aveți propria procedură de raportare organizațională, aceasta trebuie urmată la început și este necesar să se raporteze persoanei desemnate/responsabilului pentru protecție. (Nu uitați că cele de mai jos se referă doar la acuzațiile împotriva membrilor personalului și nu la motivele de îngrijorare în domeniul protecției copilului la nivelul comunității mai largi).

Toate acuzațiile trebuie analizate și abordate, dar nu toate vor necesita un proces formal de investigare.

După ce se asigură că toate nevoile imediate ale victimelor au fost abordate, iar riscurile au fost gestionate, organizația va trebui să stabilească:

- Acest motiv de îngrijorare constituie o potențială încălcare a protecției copiilor în cadrul organizației?
- Care sunt politica, procedura și/sau codul de conduită?
- Există o victimă/victime identificate, și o persoană identificată care să facă obiectul investigației?
- A fost comisă o infracțiune penală?
- Sunt necesare informații suplimentare pentru a stabili oricare dintre aspectele de mai sus?

Organigrama etapelor cheie



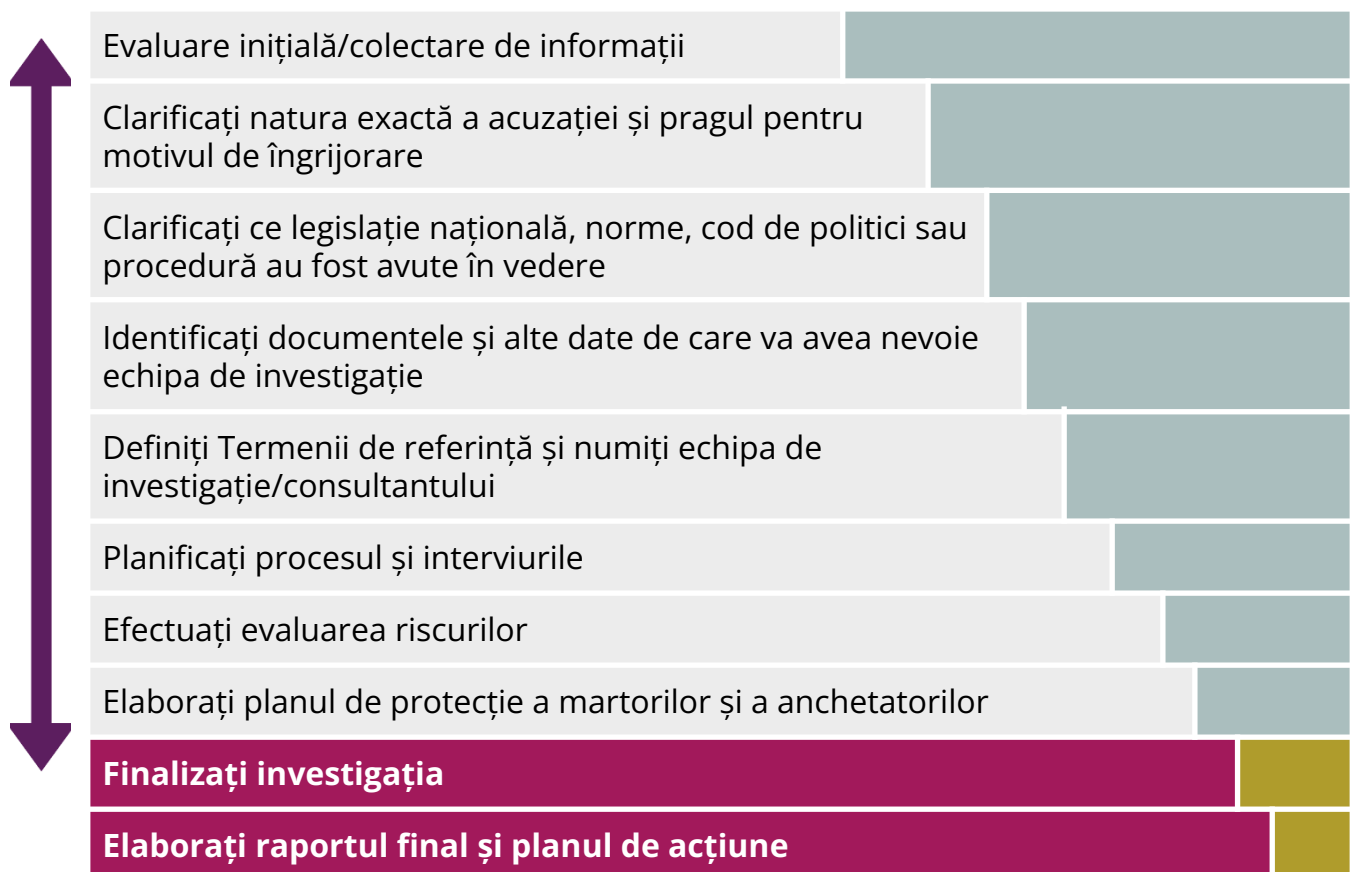
Etapele cheie ale unei investigații

Prezentul ghid se bazează pe următoarele etape-cheie pentru desfășurarea unei anchete. Etapele trebuie intensificate și reduse în diferite stadii ale procesului și poate fi necesar să fie revizuite pe măsură ce investigația avansează.

A se vedea *imaginea 1* (pagina 10).

Prima parte a procesului constă în efectuarea unei evaluări inițiale. Înainte de a se lua decizia finală de a iniția o investigație, în majoritatea cazurilor va fi necesar un proces de colectare a informațiilor. Acesta ar trebui să stabilească în mod clar cine trebuie să fie consultat și unde sunt deținute informațiile suplimentare. Acest lucru trebuie făcut cu mare atenție, urmând aceleași principii ca și în cazul unei anchete. Colectarea informațiilor (denumită uneori constatare a faptelor sau evaluare inițială) trebuie să se facă într-un mod care să nu pericliteze o potențială investigație (de exemplu, notificând despre depunerea plângerii potențiala persoană care face obiectul acuzației, martorii sau alte părți interesate) sau care să nu prezinte un risc în ceea ce privește protecția tuturor persoanelor implicate.

Imaginea 1 Etapele cheie ale unei investigații



Pentru început, managerii vor trebui să stabilească dacă au fost respectate procedurile organizației și dacă au fost luate în considerare următoarele aspecte:

- Sursa plângerii.
- Natura și contextul acuzațiilor.
- Perioada de timp și momentul în care se presupune că au avut loc faptele.
- Câte victime au existat?
- Câți autori au existat?
- Cine altcineva ar putea fi implicat sau ar putea deține informații relevante?
- Evaluarea imediată a riscurilor.
- Este implicată o organizație parteneră, un asociat sau un ONG?

În cadrul acestui proces, persoanele implicate ar trebui să colecteze și să examineze informațiile disponibile cu privire la acuzație, să analizeze cadrul juridic intern și extern, să examineze documentele disponibile și să efectueze o analiză a riscurilor.

Criterii privind atingerea pragului

Criteriile prezentate aici îi vor ajuta pe manageri să ia o decizie privind cel mai bun mod de acțiune și dacă au fost atinse pragurile pentru demararea unei investigații. Acestea ar trebui să fie analizate împreună cu orice alte informații existente. Nu toate acuzațiile vor atinge pragul pentru demararea unei investigații și, uneori, pragul poate fi diferit, însă fiecare acuzație trebuie analizată ținând cont de circumstanțele individuale, de context și de mediu.

Toate aceste criterii au aceeași importanță și prioritate.

1. Care este impactul asupra copilului?

Există un risc imediat de vătămare suplimentară? Urmați procedurile organizaționale pentru a proteja orice copil. Impactul asupra copilului este probabil necunoscut în această etapă, iar managerii își pot folosi experiența pentru a specula cu privire la impactul vătămării. Cu toate acestea, în acest stadiu, aceasta este o opinie și nu un fapt.

2. Se suspectează un caz de abuz asupra copilului sau de exploatare a copilului?

- Abuz fizic.
- Neglijență.
- Abuz sexual/exploatarea sexuală a copiilor.
- Abuz emoțional/psihologic.

- Abuz instituțional.
- Încălcarea Convenției Națiunilor Unite cu privire la drepturile copilului (UNCRC).
- Alte tipuri de exploatare.
- Căsătorie forțată, trafic de copii, mutilarea genitală a femeilor (MGF).
- Radicalizare.
- Abuz online/hărțuire prin internet (cyber bullying).

3. A fost comisă o infracțiune penală?

Legislația locală prevede că orice aspect al acuzației constituie o infracțiune penală? Dacă nu știți, solicitați imediat consultanță juridică. Odată ce s-a luat decizia că a fost atins un prag legal, cazul ar trebui să fie înaintat autorităților responsabile, cu excepția situației în care acest lucru ar expune copiii sau alți martori la un risc mai mare.

4. A existat o încălcare a codului de conduită al agenției/codului deontologic?

Există vreun aspect al comportamentului sau al conduitei personalului/voluntarului/asociatului/consultantului care încalcă protocoalele pe care acesta trebuie să le respecte?

5. A avut loc o încălcare a drepturilor copilului prevăzute de UNCRC?

Consultați UNCRC, inclusiv Carta africană privind drepturile și bunăstarea copilului (ACRWC).

6. Acuzația afectează reputația organizației?

În cazul în care răspunsul este „nu știu” sau „da”, atunci este necesară o investigație pentru a asigura transparența agenției, menținerea integrității și reducerea la minimum a prejudiciului reputațional.

7. Ar putea exista un impact asupra contribuțiilor donatorilor sau asupra strângerii de fonduri?

În cazul în care răspunsul este „nu știu” sau „da”, derularea investigației este cu atât mai importantă pentru a menține credibilitatea agenției și a reduce riscul în ceea ce privește strângerea de fonduri în scopuri caritabile. Cu toate acestea, scopul oricărei investigații ar trebui să fie întotdeauna, în primul rând, interesul superior al copiilor și nu cel al organizației.

8. Au existat mai multe plângeri similare?

9. Au existat investigații sau acuzații anterioare de natură similară în această localitate?

10. Au mai existat investigații sau acuzații care au implicat aceeași persoană/aceleași persoane?

11. Câte persoane sunt implicate în acuzație? Este posibil să fie o acuzație complexă și să implice mai mulți agresori?

12. Câți copii sunt implicați în această acuzație? Este posibil să fie complexă și să implice mai multe victime?

13. Acuzația presupune că abuzul are loc la o scară mai largă în cadrul instituției sau al programului, ceea ce ar putea sugera că sistemele obișnuite de protecție nu funcționează?

14. În ce măsură sursa acuzației este de încredere? Sursa informațiilor are autoritate în cadrul agenției sau al țării?

De exemplu, un administrator sau un ministru din cadrul guvernului?

15. Există dovezi concrete? De exemplu, fotografii, imagini?

Discuție privind strategia

Acesta este un proces prin care se poate lua o decizie cu privire la următorii pași. Un astfel de proces se poate desfășura virtual sau cu prezență fizică.

Fiecare organizație va avea diferite persoane desemnate, însă în continuare este prezentată o listă a persoanelor care ar putea să participe:

- Managerul decizional care prezidează discuția.
- Responsabilul desemnat pentru protecție/protecția copilului și/sau punctul focal.
- Persoana care a primit acuzația.
- Orice lucrător esențial sau persoană care cunoaște copilul/copiii despre care se presupune că a fost vătămat/au fost vătămați.
- Managerul direct al persoanei care ia deciziile.
- Un responsabil de resurse umane.
- În cazul în care acuzația implică o organizație parteneră sau o altă agenție, pot fi invitați să participe și reprezentanții acesteia.

Criteriile privind atingerea pragului ar trebui să fie dezbătute, iar grupul ar trebui să încerce să ajungă la un punct de vedere comun cu privire la fiecare dintre întrebări. Trebuie

înregistrate și arhivate notele privind discuțiile și motivele care stau la baza oricăror decizii. Interesul suprem și siguranța copiilor ar trebui să stea la baza tuturor deciziilor luate.

În cazul în care se ia decizia de a nu raporta autorităților o infracțiune care încalcă legislația națională din cauza riscului la adresa copiilor sau altor persoane, atunci această decizie ar trebui să fie luată doar la cel mai înalt nivel și să fie robustă și bazată pe dovezi. Poate fi necesar să se solicite consultanță juridică și să se înregistreze în mod clar toate acțiunile și deciziile.

Nu se iau măsuri suplimentare - dacă niciuna dintre informațiile prezentate nu indică faptul că există suficiente dovezi sau motive pentru a continua investigațiile, se poate lua decizia de a nu lua măsuri suplimentare. Cu toate acestea, ar trebui redactată o scurtă notă la dosar pentru a documenta faptul că s-a efectuat evaluarea inițială pe baza unor criterii obiective. Toți experții inițiali ar trebui să fie informați cu privire la rezultatul deciziei finale.

Pragul referitor la motivele de îngrijorare și opțiuni pentru următoarele etape

Pentru fiecare acuzație, va trebui să luați în considerare criteriile privind atingerea pragului și să vă gândiți la măsurile pe care le puteți lua. Este util să vă gândiți la consecințele posibile în cazul în care acuzațiile s-ar dovedi adevărate.

Următorii pași ar putea implica efectuarea:

a) Investigației de audit intern

Această decizie se aplică în cazul în care acuzațiile sau motivele de îngrijorare nu au fost considerate abuz asupra copiilor. Cu toate acestea, în cazul în care s-ar dovedi că sunt adevărate, incidentul sau incidentele ar încălca procedurile interne, codurile de conduită, standardele și așteptările.

b) Investigației externe în domeniul protecției copiilor

În cazul în care acuzațiile s-au dovedit a fi adevărate și a fost atins pragul în privința protecției, atunci ar trebui să se facă o sesizare externă către o agenție externă. Acest lucru se aplică în cazul în care se consideră că legile naționale și comportamentul agenției locale de aplicare a legii respectă drepturile omului și legislația națională.

c) Investigației interne în domeniul protecției copiilor

O astfel de investigație ar trebui să aibă loc atunci când pragurile în privința protecției copilului au fost atinse, dar nu există o structură juridică sau de guvernare externă în țara în care se presupune că a avut loc infracțiunea și o astfel de investigație nu se poate efectua în condiții de siguranță. Acest lucru ar trebui să se întâmple numai în circumstanțe

excepționale (război sau alte conflicte, o situație umanitară de urgență), în cazul în care se consideră că presupusul autor sau victima/ martorii nu ar fi în siguranță dacă ar fi informate forțele de ordine externe sau dacă acuzația în sine nu încalcă legislația locală.

d) Auditului extern sau intern independent

Un astfel de audit ar putea să aibă loc în cazul în care motivele de îngrijorare se referă la o serie de comportamente sau, în general, la modul în care sunt tratați copiii, dar nu sunt suficient de specifice pentru efectuarea unei investigații cu privire la comportamentul unei anumite persoane sau al unor persoane anume.

e) Niciunei alte acțiuni

Notă: Astfel de acuzații ar trebui păstrate întotdeauna pentru o perioadă de timp stabilită de comun acord, astfel încât, în cazul în care se fac alte acuzații, mai specifice, acestea să poată fi folosite ca probe în cadrul investigațiilor viitoare. Sau, în cazul în care se fac acuzații repetate, agenția ar trebui să ia în considerare posibilitatea de a reitera gradul de conștientizare al comunității și personalului cu privire la măsurile de protecție, politicile și codurile de conduită.

Câteva întrebări cheie utile în cadrul procesului de luare a deciziilor

Pragul în funcție de care se decide cursul de acțiune va trebui stabilit fiecare situație în parte.

Iată câteva aspecte de care trebuie să Țineți cont atunci când vă gândiți dacă o investigație ar trebui să fie înaintată la un nivel superior pe plan intern sau dacă ar trebui să fie atribuită unei agenții independente:

- Au existat acuzații anterioare de natură similară?
- Presupusul autor are antecedente penale?
- Cum au fost abordate aceste acuzații? Serviciul/programul/agenția a fost receptiv(ă) și ce intervenții a realizat? Pot fi văzute înregistrări clare?
- În cazul în care incidentele anterioare au fost de natură similară, când este mai bine să se revizuiască aceste incidente în locul deschiderii unei investigații noi?
- În cazul în care acuzațiile sunt repetitive, motivul de îngrijorare este încă valabil și dacă au existat intervenții, ce intervenții au fost efectuate? Pot fi văzute înregistrări clare?
- În cazul în care incidentele anterioare au fost de natură similară, când este mai bine să se revizuiască aceste incidente în loc să se deschidă o nouă anchetă?

- În cazul în care acuzațiile sunt repetitive, motivul de îngrijorare este în continuare valabil, și au existat intervenții care nu s-au dovedit eficiente? Este vorba de neglijență sau de un management local defectuos și este nevoie de atenție și acțiune la nivel superior?
- Acuzația anterioară (acuzațiile anterioare) a (au) fost minimalizată (minimalizate) sau ascunsă (ascunse) sau organizația nu și-a asumat sau nu a acceptat nicio responsabilitate pentru derularea de acțiuni subsecvente în legătură cu aceasta (acestea)?
- Care sunt cadrele temporale ale acuzațiilor? Sunt la distanță de câțiva ani sau de câteva luni? Acest lucru reflectă faptul că sunt sau că nu sunt corelate?
- Care este poziția și statutul membrului personalului/voluntarului care face obiectul acuzației?

Toate acuzațiile de abuz asupra copiilor sunt grave, iar atunci când se stabilesc măsurile ce trebuie luate, este necesar să se ia în considerare următoarele aspecte:

- Care este impactul asupra copilului/copiilor în cazul în care acuzația se dovedește a fi întemeiată?
- Care este contextul cultural în care a avut loc abuzul? Acest lucru nu ar trebui niciodată să fie folosit ca scuză pentru a nu întreprinde o investigație.
- Au fost încălcate drepturile omului sau drepturile copilului, dacă acuzația este întemeiată?
- Abuzul este legat de o practică deficitară sau de o conduită necorespunzătoare?
- Există o intenție răuvoitoare în spatele abuzului sau scopul abuzului a fost de a satisface nevoile autorului?

Gestionarea investigării unei acuzații în domeniul protecției copilului

În urma deciziei de a investiga, managerul ar trebui să se gândească la cea mai bună modalitate de a stabili o echipă de investigație și să ia în considerare următoarele aspecte.

Conflictul de interese

Managerul trebuie să analizeze dacă orice persoană care este în prezent implicată și care este la curent cu plângerea sau pe care trebuie să o notifice, se află în conflict de interese. Prin conflict de interese se înțelege situația în care o persoană care este sau care va fi la curent cu ancheta fie face obiectul acuzațiilor fiind considerată autorul abuzului, fie are o relație personală, profesională sau intimă cu persoana/persoanele împotriva căreia/căroră este formulată acuzația sau cu o victimă a abuzului.

În cazul în care există un conflict de interese, este posibil ca persoana în cauză să nu poată să rămână obiectivă și neutră în luarea deciziilor. Întotdeauna merită să întrebați persoanele în cauză, întrucât este posibil ca acestea să nu recunoască imediat un conflict de interese până când nu se discută despre acest lucru. Dacă se declară un conflict de interese, va trebui să vă gândiți la modalitatea de gestionare a acestuia. În cazul în care nu poate fi rezolvat, atunci trebuie să fie transmis conducerii superioare pentru rezolvare.

În cazul în care o persoană este la curent cu acuzațiile și se află în conflict de interese, trebuie să o informați imediat cu privire la necesitatea de a păstra confidențialitatea și să vă asigurați că nu contactează niciuna dintre persoanele implicate. Acest lucru înseamnă că nu trebuie să discute despre acuzații oral, prin e-mail sau pe rețelele de socializare. Trebuie să obțineți acordul scris cu privire la acest lucru. Un e-mail este suficient în acest scop.

Fiți atent la natura conflictului de interese - relația poate fi personală sau profesională și chiar intimă. Prin urmare, este posibil ca persoana în cauză să aibă nevoie de sprijin pentru a-și gestiona emoțiile și relația pe parcursul investigației.

Managerul sau managerul de nivel ierarhic superior se poate afla în conflict de interese dacă a investigat anterior motivele de îngrijorare legate de persoana sau situația respectivă sau dacă se pare că nu a gestionat în mod satisfăcător motivele de îngrijorare anterioare.

Există situații în care se pot exercita presiuni nejustificate asupra managerilor din partea unor surse externe, cum ar fi lideri în domeniul afacerilor, lideri politici sau familiile care se află la conducerea țării. În acest caz, este esențial să se solicite sprijin extern din partea organizațiilor de protecție a copilului pentru a se asigura că acei copii nu sunt lăsați în continuare în situațiile respective de risc.

Sesizare externă pentru investigație

În cazul în care acuzația este transmisă autorităților externe în vederea unei investigații, există încă un rol de management intern care trebuie îndeplinit.

Aceasta va include:

- Garantarea siguranței imediate a presupusei victimei / presupuselor victime, a autorilor, familiei și asociațiilor.
- Comunicarea și colaborarea cu autoritatea de investigație. Aceasta înseamnă să fiți disponibil pentru convorbiri telefonice/discuții video și întâlniri; să furnizați informații; să vă asigurați că sunteți informat cu privire la planul de investigație și că sunteți ținut la curent cu progresele și cu orice rezultate.
- Asigurarea accesului la documentele, registrele și personalul organizației dumneavoastră.
- Luarea unor măsuri de acoperire pentru personalul implicat în anchetă.
- Asigurarea sprijinului logistic și administrativ pentru orice echipă de anchetă.
- Gestionarea comunicărilor interne și a moralului personalului.
- Elaborarea unui plan de comunicare externă în acord cu autoritatea de investigare.
- Luarea deciziilor în legătură cu suspendarea personalului și implicarea resurselor umane în acest proces.
- Analiza procedurilor disciplinare împotriva oricărui membru al personalului despre care se presupune că a generat motivul de îngrijorare sau vătămarea

Gestionarea informațiilor și schimbul de informații

Cercetările și experiența au arătat în mod repetat că, pentru a proteja copiii de orice pericol, este necesar ca persoanele și agențiile să facă schimb de informații. Adesea, este necesar ca toate informațiile diferite să fie puse cap la cap pentru a vedea dacă gravitatea unui motiv de îngrijorare reiese în mod clar. Investigațiile complexe privind abuzurile ar trebui să fie întreprinse sub forma unei operațiuni comune care să implice toate agențiile de cercetare penală din țările în care a avut loc abuzul și din țara de origine a autorului sau din raza teritorială în care acesta își are domiciliul, organizația dumneavoastră, orice alte agenții angajatoare și orice alte agenții specializate.

Echipele de investigație ar trebui să beneficieze de un sprijin vizibil din partea managerilor strategici de la cel mai înalt nivel din toate agențiile implicate și, dacă este necesar, să aibă acces la specialiști în domeniul protecției copilului. Fiecare agenție trebuie să își stabilească reprezentantul. Aceste persoane trebuie să fie împuternicite cu autoritate decizională deplină (de exemplu, în ceea ce privește alocarea resurselor).

Gestionarea procesului de investigație

Numirea echipei de investigație

În cazul în care organizația decide să desfășoare o investigație internă, conducerea superioară va trebui să numească o echipă de investigație. Aceasta este de obicei formată din manageri și anchetatori și, în unele cazuri, observatori, interpreți și experți externi. Managerii sunt factorii de decizie care solicită investigațiile, însă ei nu sunt direct implicați în desfășurarea investigațiilor. Anchetatorii efectuează investigația, analizează toate informațiile colectate și redactează un raport de investigație. Atunci când alege persoanele care să se ocupe de aceste sarcini, managerul superior va trebui să ia în considerare mărimea echipei, calificările membrilor echipei, termenii de referință (TOR) și bugetul pentru investigație.

Managerii

Fiecare echipă de investigație are cel puțin un manager de investigație care supraveghează direct cazul. Acesta poate fi sau nu responsabilul desemnat pentru protecția/siguranța copilului. Va raporta altor manageri de nivel ierarhic superior în măsura în care este necesar ca aceștia să cunoască astfel de lucruri. Nu este necesar ca fiecare manager de la fiecare nivel ierarhic să fie la curent cu ancheta.

Responsabilitățile managerilor de investigație

Responsabilitățile managerului de investigație constau în supravegherea investigației, luarea unor decizii strategice și crearea condițiilor necesare pentru ca anchetatorii să își facă treaba.

Acestea cuprind:

- Luarea deciziilor cheie privind direcția investigației, precum dacă persoana care face obiectul acuzației va fi investigată sau suspendată sau redistribuită pe durata investigației.
- Asigurarea punerii în aplicare a planurilor de siguranță și confidențialitate și a desfășurării anchetei în conformitate cu principiile și procedurile-cheie.
- Asigurarea legăturii cu părțile interesate instituționale externe, cum ar fi autoritățile naționale și alte agenții.
- Numirea personalului în echipa de investigație și gestionarea relației dintre echipa de investigație și restul organizației.
- Primirea raportului final de investigație în numele organizației și, în cazul în care plângerea este întemeiată, stabilirea măsurilor disciplinare adecvate.
- Asigurarea faptului că anchetatorii sunt instruiți, supravegheați și îndrumați pentru a primi sprijin emoțional/psihologic atunci când este necesar.

- Asigurarea faptului că se efectuează și se revizuiesc periodic evaluările de risc și că acestea iau în considerare riscurile pentru toți, inclusiv pentru presupușii autori, pentru copii sau alți martori și pentru anchetatori sau consultanți.

Calificările managerilor de investigație

Managerii ar trebui să fie aleși pe baza integrității lor, a măsurii în care înțeleg protecția copiilor și cunosc practicile în domeniul resurselor umane, precum și a capacității de a negocia interese interpersonale și instituționale conflictuale.

Anchetatorii

În mod ideal, la fiecare investigație vor lucra doi anchetatori însoțiți de un consultant extern. În cazul în care este disponibil doar un investigator, managerul de investigație ar trebui să desemneze, de asemenea, un observator independent care să asiste la interviuri și să ofere feedback și sprijin anchetatorului. De asemenea, este util să existe un echilibru de gen pentru a răspunde solicitărilor și pentru a arăta sensibilitate la interviuarea martorilor.

Responsabilitățile anchetatorilor

Anchetatorii sunt responsabili de desfășurarea zilnică a investigației, după cum se definește în termenii de referință.

Responsabilitățile acestora includ:

- Elaborarea planului de investigație.
- Identificarea persoanelor pe care doresc să le intervieveze.
- Evaluarea și formularea de recomandări privind siguranța și confidențialitatea.
- Asigurarea și colectarea diferitelor forme de probe.
- Formularea de recomandări cu privire la statutul profesional al persoanelor vizate de acuzație pe durata investigației, întocmirea și prezentarea raportului.
- Tragerea de concluzii cu privire la măsura în care acuzațiile inițiale au fost întemeiate, pe baza probelor, și, în caz contrar, de ce nu au fost întemeiate.
- Formularea de recomandări cu privire la orice elemente-cheie (de mediu, culturale, de management și de altă natură) care ar fi putut contribui la apariția problemelor și care ar trebui abordate în cadrul unui plan de acțiune.

Fiecare membru al echipei de investigație ar trebui să semneze un acord de confidențialitate. De asemenea, este posibil ca managerul să fie nevoit să emită o scrisoare de împuternicire care îi conferă membrului personalului rolul și autoritatea de a întreprinde ancheta. [Anexa 2](#) cuprinde un model de scrisoare de împuternicire și un model de contract pentru anchetatori.

Calificările anchetatorilor

Anchetatorii trebuie să îndeplinească cel puțin următoarele condiții: să fie experimentați, profesioniști, responsabili și independenți. În cazul în care fac parte din organizație, aceștia

trebuie să fie independenți față de regiune și de caz, astfel încât să nu existe niciun conflict de interese, să fie capabili de o judecată solidă și să dea dovadă de competență. Aceștia trebuie să fie personal responsabili pentru deciziile pe care le iau pe parcursul investigației, să aibă experiență în luarea de interogatorii (inclusiv la copii) și (cel puțin) să fi fost instruiți în ceea ce privește desfășurarea unor tipuri de investigații similare. Nu trebuie să aibă niciun interes material, personal sau profesional în ceea ce privește rezultatul plângerii și nicio legătură personală sau profesională cu martorii, în special cu reclamantul și cu persoana care face obiectul acuzației.

Interpreți

În mod ideal, anchetatorii cunosc limba celor mai mulți dintre potențialii martori. Dacă acest lucru nu este posibil, aceștia ar trebui să aleagă un interpret competent, discret, independent și adecvat. În plus, interpretul trebuie să înțeleagă nuanțele limbajului martorilor, inclusiv argoul local și aluziile voalate la sex sau la alte abuzuri. În plus, interpreții trebuie să semneze un acord de confidențialitate și trebuie să se aibă încredere că vor respecta acest acord. Interpreții trebuie să fie instruiți să interpreteze direct ceea ce spun martorii, fără comentarii sau deducții.

Alți experți

Uneori, managerii ar trebui să ia în considerare posibilitatea de a apela la consiliere sau asistență de specialitate. De obicei, cei care vor furniza consilierea sau asistența vor fi specialiști în informatică, avocați cu experiență juridică în țară, specialiști în intervievarea copiilor sau a persoanelor cu handicap sau psihologi. Întotdeauna trebuie semnate acorduri de confidențialitate.

Solicitarea de consultanți experți / investigatori externi

Atunci când se apelează la investigatori independenți, managerii ar trebui să se asigure întotdeauna că activitatea este susținută de un contract cuprinzător.

Elementele cheie care trebuie incluse sunt următoarele:

- Cadrele temporale - Cât timp va dura investigația, când ar fi o dată de finalizare realistă. Întotdeauna este bine să stabiliți acest lucru de la început și să aveți un plan de proiect care să vă ajute în cadrul acestui proces.
- Numărul de zile.
- Etapele cheie.
- Planuri de urgență în cazul în care anchetatorii sunt bolnavi sau în cazul altor întârzieri, cum ar fi procedurile judiciare/penale.
- Orice limitări.
- Procesul de asigurare și aprobare a calității.
- Ce trebuie făcut în cazul în care există un dezacord între organizație și investigatori.
- Claritate în ceea ce privește cine își asumă raportul.

- Așteptări cu privire la stilul, formatul și structura raportului final, precum și la modul în care acesta va fi prezentat.
- Dacă este necesar un rezumat executiv.
- Cum va fi gestionat contactul cu familia.
- Implicarea mass-mediei și așteptările privind orice contact cu presa.
- Cum va fi menținută confidențialitatea? Au e-mail securizat, asigurare etc.?
- Evaluarea riscurilor și sprijinul necesar pentru a garanta siguranța tuturor celor implicați.
- Orice sprijin suplimentar necesar pentru a contribui la logistică.
- Procesul de planificare, revizuire, încheiere și informare.

Rolurile și responsabilitățile anchetatorului

În continuare sunt prezentate rolurile și responsabilitățile cheie pe care investigatorul/consultantul trebuie să le îndeplinească în timpul investigației:

- Să respecte termenii de referință și termenele limită.
- Să respecte codul de conduită al organizației care apelează la el și politicile de protecție.
- Să informeze imediat managerul superior desemnat în cazul în care există noi cazuri de suspiciune de abuz sau de încălcare a orientărilor interne care indică riscul ca siguranța copiilor să nu mai fie garantată în mediul proiectului.
- Să garanteze disponibilitatea pe toată durata misiunii.
- Să respecte principiile de bază ale investigației, inclusiv confidențialitatea, să interacționeze cu toate persoanele relevante și să viziteze personal mediul copilului.
- Să utilizeze metode adecvate în timpul investigației, în special în timpul interacțiunilor cu copilul afectat, cu persoana acuzată și cu alte persoane relevante din mediul lor.
- Să ceară organizației care a solicitat serviciile sale să avizeze și să aprobe toate modificările /ajustările necesare care au loc în timpul misiunii.

Toți investigatorii ar trebui să semneze o declarație de interese prin care să se angajeze să respecte limitele investigației și să precizeze că nu vor fi supuși unui tratament discriminatoriu din cauza rolului lor.

Informații privind acuzația sau incidentul grav

Anchetatorilor/consultanților trebuie să li se furnizeze toate informațiile relevante referitoare la acuzația suspectată sau la plângere. Toate informațiile furnizate mai jos trebuie să reflecte acuzația reală, cu cât mai multe detalii posibil, pentru a permite anchetatorului independent să înțeleagă cazul.

Cele ce urmează se aplică atât investigațiilor interne, cât și celor care privesc organizațiile partenere:

- S-au raportat informații privind un caz suspect.
- S-au primit informații cu privire la caz și la acțiunile întreprinse până în prezent (de exemplu, a avut loc o evaluare inițială, a fost suspendat vreun membru al personalului, cine știe și ce știe?).
- Dacă există procese penale care să se desfășoare în paralel și care ar putea avea un impact asupra proceselor interne.
- Informații despre proiect, școală, instituție sau program și despre relația acestuia cu organizația dumneavoastră.
- De cât timp este agenția asociată cu organizația care derulează investigația, dacă nu este vorba despre un proiect intern și tipul de activitate pe care o desfășoară, cultura, dimensiunea și cine sunt beneficiarii.
- Cum se asigură finanțarea?
- Comentați dacă organizația are implementate standarde de siguranță, politici de protecție a copilului și un sistem robust de protecție a copilului?
- Dacă este vorba de o organizație parteneră, aceasta este dispusă să participe la anchetă? În trecut, au existat și alte cazuri cunoscute de abuz?
- Care este nivelul de dependență al proiectului față de organizațiile de investigație?

Informații despre tipul de proiect și beneficiari:

- Este o organizație bazată pe o instituție? De exemplu, un cămin, o școală, o casă de copii?
- Unde locuiesc copiii? Cine se ocupă de îngrijirea lor?
- Când a început proiectul? Când se va încheia, cum este finanțat?
- Numărul de angajați, voluntari etc.

Planificarea investigației interne

Rolul managementului în cadrul unei investigații este de a stabili dacă practicile și procedurile corecte sunt respectate și aplicate în permanență. Ar trebui să convocați o ședință de planificare, astfel încât toate aspectele investigației să poată fi acoperite. La această ședință ar trebui să participe anchetatorii care să prezinte o schiță a procesului pe care îl vor urma.

Principii de bază

În cadrul derulării investigației, trebuie respectate următoarele principii de bază. Toate investigațiile ar trebui să fie axate pe copii pentru a se asigura că se acordă importanță absolută interesului superior și siguranței copiilor. Rolul dumneavoastră este de a supraveghea aplicarea principiilor privind cele mai bune practici.

Principiul cheie este că siguranța și bunăstarea copiilor trebuie să fie cel mai important factor în cadrul oricărei investigații. Este esențial ca riscul pentru ei sau pentru familiile lor să fie luat în considerare alături de alte riscuri pentru martori, pentru presupușii autori sau pentru alți membri ai personalului sau consultanți, inclusiv pentru anchetatori.

Aceste principii trebuie avute în vedere în fiecare etapă a investigației.

Este posibil să existe întrebări specifice pe care managerul va trebui să le adreseze în legătură cu orice activitate din cadrul investigației pentru a se asigura că se aplică principiile.

1	Confidențialitate Informațiile ar trebui să fie divulgate doar unui număr limitat de persoane specificate, în cazul în care este necesar ca persoanele respective să cunoască aceste informații. Trebuie luate măsuri pentru transferul și stocarea securizată a informațiilor. Este necesară existența plan de răspuns la orice divulgare accidentală a informațiilor.
2	Importanța absolută a siguranței Nevoile de siguranță și bunăstare ale victimei/supraviețuitorului și/sau ale reclamantului au o importanță absolută. De asemenea, trebuie să se țină seama de siguranța anchetatorilor/echipei de investigație.
3	Anchetatori competenți, responsabili și independenți Persoanele care efectuează investigații și întocmesc rapoarte ar trebui să fie responsabile, independente, calificate și să fi fost instruite.
4	Imparțialitate Investigațiile trebuie să se desfășoare într-o manieră corectă și echitabilă. Anchetatorii trebuie să nu se afle sub nicio influență care le-ar putea afecta judecata.
5	Obiectivitate Dovezile care susțin și infirmă acuzațiile trebuie să fie colectate și raportate într-un mod imparțial și independent.
6	Punctualitate Investigațiile trebuie să fie efectuate și raportate în timp util.
7	Precizie și documentare Rapoartele de investigație și concluziile acestora trebuie să fie exacte și să fie susținute de documente adecvate.

Termeni de referință (TOR) și domeniul de aplicare al investigației

Principalul obiectiv al investigației este de a reduce riscul de vătămare a oricărui copil în prezent și în viitor.

Pentru a face acest lucru, investigația trebuie să evalueze:

- Dacă acuzația este întemeiată sau nu.
- Dacă sunt încălcate orientările/codurile, politicile sau procedurile interne.
- Care este temeiul juridic al investigației și dacă este posibil să se fi încălcat legislația penală.
- Dacă există învățăminte suplimentare pentru organizație sau alte riscuri.

Fiecare investigație va trebui să își stabilească propriii termeni de referință specifici care să se axeze pe întrebări specifice, legate de caz. Orice investigație ar trebui să abordeze, de asemenea, mediul și contextul în care a avut loc acuzația, cum ar fi condițiile de muncă, cultura de management, cultura echipei, personalul, istoricul anterior, relația cu comunitatea locală, contextul juridic. În cazul în care trebuie să se desfășoare o investigație internă, este esențial ca procesul să fie cât mai riguros, echitabil și imparțial.

Fiecare investigație ar trebui să stabilească scopuri și obiective clare pentru procesul de investigație pentru a clarifica scopul și domeniul de aplicare al investigației.

Investigația ar trebui să urmărească:

- Să stabilească faptele din cazul respectiv pentru a putea dovedi sau infirma acuzația.
- Să afle dacă a avut loc o încălcare a politicii de protecție a copilului/codului de conduită.
- Să determine nevoile de protecție a copilului/copiilor. Va fi util să faceți observații cu privire la tratamentul, starea de sănătate fizică și psihică a copiilor din cadrul proiectului/programului/casei/școlii.

În plus, investigația poate, de asemenea:

- Să identifice aspectele legate de livrarea sau de randamentul programului care sporesc riscurile de abuz sau de exploatare de către personal și dacă există alte motive de îngrijorare cu privire la modul în care sunt îngrijiți copiii.
- Să informeze cu privire la acțiunile ulterioare, cum ar fi recomandări pentru măsuri disciplinare adecvate și/sau îmbunătățiri ale practicii și procedurilor organizaționale.

- Să identifice dacă este posibil să se fi comis o infracțiune penală. Este important să se rețină faptul că există o procedură administrativă internă care nu ar trebui să fie considerată un substitut pentru ancheta penală atunci când aceasta este justificată.
- Să furnizeze recomandări cu privire la orice măsuri suplimentare care trebuie luate.
- Să evidențieze problemele legate de practici/randamente/ competențe și comportamente inadecvate ale personalului față de copii.

Metodologie

Metodologia trebuie să fie stabilită de comun acord cu managerul superior care solicită investigația și să țină seama în mod corespunzător de contextul țării, de vulnerabilitatea și de vârsta victimei/victimelor. Metodologia trebuie să favorizeze o participare maximă, în special dacă victima sau martorii au nevoi specifice de învățare sau lingvistice. În cazul în care este nevoie de sprijin suplimentar sau de interpreți, aceștia trebuie să fie independenți de proiect și de comunitate, pentru a garanta siguranța și independența. Anchetatorul trebuie să aibă încredere în utilizarea instrumentelor care să faciliteze comunicarea cu copiii și adulții.

În cadrul unei investigații, ar trebui să se ia în considerare o serie de metode de colectare a datelor și a probelor.

Acestea ar putea implica:

- Interviuri individuale.
- Grupuri de discuții cu personalul.
- Grupuri de discuții cu copiii.
- Vizite la familii și în comunitate.
- Vizite la cămine, în tabere și în cadrul proiectelor de asigurare a locuințelor
- Examinarea detaliată a tuturor dosarelor și registrelor privind cazul de care dispune agenția.
- Utilizarea de scrisori, chestionare.
- Observarea personalului la locul de muncă, în sala de clasă.
- Crearea de linii telefonice de asistență sub protecția anonimatului.

Procese paralele

O investigație trebuie să țină cont de orice alte procese paralele, fie că sunt de natură disciplinară sau penală. Este esențial ca interviurile cu martorii-cheie sau cu presupușii autori să nu fie în contradicție cu procesele penale și să nu riște să afecteze rezultatul procedurii penale. Managerii superiori și consilierii juridici trebuie să fie consultați și, dacă este necesar, trebuie așteptat rezultatul investigațiilor penale înainte de a începe orice investigație internă.

Linii de anchetă - stabilirea întrebărilor care trebuie adresate și a persoanelor cărora trebuie să le fie adresate

Anchetatorii trebuie să dispună de sisteme pentru a gestiona, colecta și stoca în mod confidențial înregistrările pe hârtie și electronice. În cadrul gestionării investigațiilor, va trebui să vă asigurați că anchetatorul dispune de sisteme suficiente pentru a colecta probe scrise.

În cazul în care organizația dvs. sau investigația nu dispune de sisteme electronice sofisticate sau nu dispune de capacități sofisticate din cauza contextului anchetei, trebuie să precizați clar ce informații consemnați și ce metodă folosiți pentru ținerea evidenței, ce va face echipa de anchetatori, și să depuneți toate eforturile pentru a vă asigura că se aplică prezentul ghid. De asemenea, merită să verificați ce sisteme și standarde de ținere a evidenței utilizează orice alte agenții cu care lucrați, astfel încât să înțelegeți ce s-ar putea întâmpla cu orice date sensibile pe care le împărtășiți cu acestea. Pe parcursul investigației, anchetatorii vor trebui să consulte documente - pe suport de hârtie și în format electronic - pentru a identifica probele scrise.

Stabilirea unor calendare clare

Investigațiile trebuie efectuate în timp util, într-o manieră proporțională cu evaluarea riscurilor. Există multe considerente care trebuie avute în vedere, însă primordiale sunt bunăstarea victimelor și desfășurarea unei anchete eficiente. Fiți atent la derapaje în cazul în care se planifică acțiuni în viitor sau disponibilitatea investigatorului nu este confirmată.

Puteți utiliza *Lista de verificare și jurnalul de gestionare* din **Anexa 3 și 4** pentru a vă monitoriza deciziile și acțiunile întreprinse de către dvs. în urma primirii unei acuzații.

Limitările unei anchete

Termenii de referință ar trebui să evidențieze orice circumstanțe care ar putea împiedica procesul de investigare.

Investigarea acuzațiilor în domeniul protecției copilului poate fi foarte complexă și este dificil să se obțină dovezi clare care să ofere un răspuns absolut la ceea ce s-a întâmplat.

În urma investigației, agenția ar putea să ajungă la o poziție bazată pe cântărirea probabilităților. Acest lucru se poate datora faptului că nu există martori care să confirme afirmațiile victimei sau nu există nicio probă fizică. Pot exista indicii cu privire la caracterul persoanei care face obiectul acuzației care să nu susțină acuzația că aceasta ar fi vinovată de abuz asupra copiilor. De asemenea, este posibil ca acuzația să nu fie detaliată din cauza faptului că o traumă sau trecerea timpului au afectat capacitatea victimei de a-și aminti evenimentele.

De asemenea, investigația poate fi supusă unor constrângeri care vor avea un impact asupra rezultatelor ce pot fi obținute:

- Constrângeri juridice - la nivel local, național și internațional - în materie de drept penal, dreptul muncii, drepturile omului.
- Constrângeri procedurale - în cadrul politicilor și procedurilor organizației, contracte cu persoane fizice.
- Limitări practice - capacitatea organizatorică de desemnare a unei echipe de investigatori, factorii de mediu în situații de urgență, motive de îngrijorare legate de siguranța investigatorilor și altele.
- O investigație nu este o urmărire penală, iar rezultatul nu poate fi decât un raport privind probele și analiza de specialitate a acestora.
- Presiuni externe pentru închiderea investigațiilor.

Obținerea și asigurarea probelor și păstrarea lor în condiții de siguranță

Probele pot fi într-o varietate de forme - fizice, medicale, obținute prin diferite instrumente de comunicare, de exemplu, laptopuri, telefoane mobile, camere de luat vederi și site-uri de socializare. Probele scrise reprezintă toate informațiile relevante pentru plângere și sunt înregistrate într-un fel sau altul în formă fizică. Acestea includ registrele de personal, listele, fotografiile, diagramele, notele scrise de mână și informațiile stocate în format electronic. Este important să le folosiți pentru a ajuta la stabilirea faptelor, datelor, orelor și pentru a confirma relatările martorilor. De asemenea, aceste probe pot oferi detalii și informații de fond care să ajute la pregătirea interogatoriului martorilor.

Confidențialitatea este esențială, astfel încât managerul va trebui să precizeze modul în care probele pot fi stocate în siguranță, unde și de către cine.

Cine deține documente justificative relevante și cine le poate accesa?

Organizația și entitățile sale conexe vor păstra majoritatea documentelor relevante la sediile lor. În cazul în care anchetatorii nu pot găsi acolo materiale relevante, aceștia trebuie să verifice dacă documentele au fost mutate, distruse sau arhivate. În caz contrar, dacă au motive întemeiate pentru a considera că documentele se află în posesia unui membru al personalului, anchetatorii pot solicita accesul la aceste materiale. O scrisoare de împuternicire din partea unui manager de la nivel superior îi poate ajuta pe anchetatori să obțină acces la materiale.

Când ar trebui să se strângă probe scrise?

În cazul în care acest lucru nu a fost făcut deja în cadrul evaluării inițiale, managerii și anchetatorii ar trebui să înceapă să colecteze probe scrise cât mai curând posibil în cadrul anchetei, deoarece acestea pot contribui la luarea deciziilor cu privire la persoanele care trebuie intervievate și la întrebările care trebuie adresate.

Unde ar trebui să fie colectate probele scrise?

Ori de câte ori este posibil, documentele ar trebui să fie examinate la fața locului. În cazul în care acest lucru nu este posibil, managerul ar trebui să desemneze un membru de încredere al personalului pentru a găsi, copia și trimite documentele investigatorului.

În mod alternativ, dacă materialele originale sunt scoase din incintă, este necesar ca Managerul de la sediul central să fie informat despre acest lucru și să i se pună la dispoziție un inventar semnat și un aviz privind preluarea materialelor. Acest aviz este o dovadă a faptului că materialele au fost predate echipei de investigație, precum și o evidență a documentelor examinate pentru anchetatori. Avizul ar trebui să cuprindă o descriere a materialelor, numele persoanei care le-a furnizat sau a avut acces la ele, numele biroului în care au fost păstrate, data și ora la care au fost ridicate și locul de unde au fost ridicate. O copie a avizului de inventariere ar trebui păstrată în dosarul investigației, iar altă copie ar trebui să fie înmânată responsabilului de la biroul în care au fost găsite materialele.

Considerații speciale pentru colectarea „documentelor” electronice

Informațiile computerizate (cum ar fi codurile, fișierele salvate, fotografiile digitale) pot fi, de asemenea, documente relevante pentru anchetă. Atunci când manipulează documente electronice, anchetatorii ar trebui:

- Să se asigure că persoana care obține probele electronice are suficiente cunoștințe de informatică pentru a extrage datele în mod complet și în condiții de siguranță.
- Să facă o listă cu componentele computerului, inclusiv marca, modelul și numărul de serie al monitorului, computerului, unităților de disc, cablurilor și difuzoarelor pentru a evita distrugerea probelor.
- Să depoziteze echipamentul confiscat într-un loc sigur și securizat.
- Să se conecteze sau să navigheze în directoare și fișiere de calculator numai în prezența membrului relevant al personalului, deși, de obicei, unitățile de rețea și serverele de e-mail pot fi examinate și în lipsa membrului relevant al personalului.
- Să înregistreze „lanțul de control”, inclusiv numele celor prezenți atunci când sunt accesate informațiile, ora de conectare, denumirile fișierelor și căile de acces.

Modalitatea de examinare și gestionare a probelor scrise

Pentru a vă asigura că documentele nu se pierd și pentru a avea dovada că ați obținut informații, este important să păstrați o evidență a surselor.

Pentru fiecare document, ar trebui să fie posibil să stabiliți:

- Cine l-a furnizat (numele și datele de contact).
- Unde a fost localizat (adresa și detalii privind modul în care a fost păstrat).
- Când a fost recuperat (data și ora).
- Cum se numește (titlul, numărul de identificare și data la care a fost creat).

Aceste informații trebuie să fie consemnate pe avizul înmănat proprietarului documentului sau persoanei care a avut în grijă documentul. O copie a avizului ar trebui să fie păstrată în dosarul de anchetă. Toate documentele trebuie returnate de îndată ce s-a încheiat investigația.

Sfaturi de bune practici pentru revizuirea documentelor

Fiți sistematic - înainte de revizuire, anchetatorii ar trebui să elaboreze un proces de analiză a documentelor și apoi să aplice acest proces pentru fiecare document.

Aceste documente ar trebui să includă:

Un sistem de luare a notițelor, deoarece acest lucru este util pentru o concentrare mai bună și contribuie la economisirea de timp atunci când vă pregătiți pentru interogatorii și redactați raportul.

- Fiți analitic - scopul examinării documentelor este de a stabili dacă acestea dovedesc sau infirmă acuzația. Este util să notați elementele acuzațiilor și să le păstrați într-un loc vizibil în timp ce efectuați examinarea.
- Fiți suspicios - atunci când examinează documentele, anchetatorii trebuie să fie atenți la neconcordanțele interne și la trimiterele către alte probe relevante. Este deosebit de important să verificați datele, adresele, copiile conforme și anexele. Anchetatorii ar trebui să verifice documentele post-datate, precum și coerența cu alte date din cadrul anchetei. În cazul în care documentul face trimitere la anexe, anchetatorii trebuie să se asigure că acestea sunt atașate sau pot fi localizate.
- Fiți imparțial - anchetatorii ar trebui să examineze documentele cu o minte deschisă în ceea ce privește semnificația acestora, pentru a nu rata informații importante.

Evaluarea și gestionarea riscurilor

Managerul trebuie să gestioneze evaluarea riscurilor. Riscurile vor apărea, vor crește și se vor reduce în momente diferite pe parcursul unei investigații. Evaluarea și gestionarea riscurilor reprezintă un proces continuu pe parcursul investigației și nu doar o acțiune punctuală. Managerul ar trebui să revizuiască și să actualizeze registrul riscurilor în fiecare săptămână și să se consulte cu echipa de investigație pentru a furniza actualizări. Chiar dacă nu există nicio schimbare, managerul ar trebui să consemneze că acest registru a fost revizuit.

Cartografierea dinamică a riscurilor

Cartografierea riscurilor (exemplul de mai jos) este un instrument de identificare și prioritizare a riscurilor, care evaluează riscurile în funcție de impact (gravitate) și probabilitate. Cuantificarea riscului în orice moment este extrem de dificilă, însă acest instrument poate fi util pentru a reflecta asupra aspectelor cărora trebuie să li se acorde atenție sporită la un moment dat. Formula utilizează înmulțirea dintre probabilitatea ca riscul să se întâmple și impactul pe care îl va avea dacă se va întâmpla. Cu cât numărul este mai mare, cu atât riscul este mai mare.

Tabelul de cartografiere a riscurilor

Tabelul utilizează înmulțirea rândului cu coloana.

Impact	Puțin probabil să se întâmple = 1	Posibil să se întâmple = 2	Foarte probabil să se întâmple = 3
Critic 3	Risc mediu (3 x 1 = 3)	Risc ridicat (3 x 2 = 6)	Risc ridicat (3 x 3 = 9)
Major 2	Risc scăzut (2 x 1 = 2)	Risc mediu (2 x 2 = 4)	Risc ridicat (2 x 3 = 6)
Gestionabil "	Risc scăzut (1 x 1 = 1)	Risc scăzut (1 x 2 = 2)	Risc mediu (1 x 3 = 3)

Rolul registrului principal al riscurilor este de:

- A identifica riscurile cheie, luând în considerare importanța, probabilitatea și cauza principală a acestora.
- A consemna controalele existente.
- A lua în considerare lacunele în materie de măsuri de control, evidențiind ce măsuri de control urmau/urmează să fie implementate.
- A preciza cine este responsabil să se asigure că lacunele sunt abordate.
- A stabili un calendar pentru acțiuni.
- A preciza cine și când va fi responsabil de revizuirea riscului respectiv.

Exemplul 1

Presupusul autor al faptei își găsește un alt loc de muncă cu acces la copii = 1

Impact	Puțin probabil să se întâmple 1	Posibil să se întâmple 2	Foarte probabil să se întâmple 3
Critic 3			
Major 2			
Gestionabil 1	1		

Motivul evaluării: Este un risc gestionabil, deoarece agenția de investigare poate informa noul angajator cu privire la motivele sale de îngrijorare. Este puțin probabil să se întâmple, deoarece angajatul este în prezent suspendat și înțelege gravitatea anchetei.

Orice angajator va solicita o referință și poate fi informat cu privire la suspendarea actuală.

Exemplul 2

Familia victimei a amenințat că îl va omorî pe autorul faptei = 3

Impact	Puțin probabil să se întâmple 1	Posibil să se întâmple 2	Foarte probabil să se întâmple 3
Critic 3	3		
Major 2			
Gestionabil 1			

Motivul evaluării: Amenințarea și impactul sunt critice în cazul în care riscul se întâmplă cu adevărat. Cu toate acestea, este puțin probabil să se întâmple, deoarece autorul faptei locuiește acum în altă țară, iar familia nu știe unde locuiește.

Registrul riscurilor

Toate riscurile identificate pot fi consemnate într-un singur registru. Acesta trebuie să fie revizuit în mod regulat - zilnic sau săptămânal, în funcție de ritmul anchetelor și de circumstanțele în continuă schimbare. În cazul în care apar riscuri noi, acestea pot fi adăugate, iar dacă un anumit risc nu mai reprezintă o problemă, acesta poate fi eliminat.

- A se vedea **Exemplul de registru al riscurilor** (pagina 26).

Exemplu de registr al riscurilor

Impact	Punctaj	Cum și când se identifică riscul	Controale	Lacune	Calendar	Cine este... ?
Exemplul 1 Presupusul autor al faptei își găsește un alt loc de muncă cu acces la copii	2	Reuniunea de planificare	Managerul direct trebuie să mențină legătura cu membrul personalului care a fost suspectat, în mod regulat și conform unei planificări, în vederea monitorizării acestuia	Agresorul poate minți în legătură cu orice contact cu copiii	În curs de desfășurare	Managementul: Revizuirea:
Exemplul 2 Familia victimei a amenințat că îl va ucide pe autorul faptei	4	E-mail primit de la domnul Wallier pe 16/03/2015.	Menținerea confidențialității în ceea ce privește locația și adresa autorului faptei	Foștii colegi pot dezvălui unde se află. Reamintiți tuturor membrilor personalului despre confidențialitatea personalului	Imediat	Managementul: Revizuirea:

Nevoile specifice ale copiilor și adulților

Toți copiii sunt considerați vulnerabili în cadrul acuzațiilor în domeniul protecției copiilor din cauza vârstei și capacității lor de înțelegere. Anchetatorii trebuie să se asigure că identifică și gestionează orice nevoi specifice pe care le-ar putea avea copiii. Unii adulți pot fi vulnerabili sau pot avea nevoi specifice care trebuie luate în considerare în cadrul anchetei.

Printre aceste nevoi, se număra următoarele:

- Probleme de sănătate mintală
- Deficiență fizică
- Deficiență senzorială
- Dizabilitate de învățare
- Altă limbă maternă sau alt sistem de comunicare
- Considerații religioase.

Este posibil ca nevoile specifice să nu fie imediat evidente sau cunoscute. Anchetatorii trebuie să consemneze că s-au interesat care sunt nevoile specifice și au notat că au întrebat.

Aici ar trebui incluse și nevoile presupusului autor al infracțiunii. În cazul în care sunt identificate nevoi, anchetatorii trebuie să se asigure că orice interviu cu copiii și adulții este sensibil la problemele specifice, de exemplu, folosind un limbaj și cuvinte pe care copilul va putea să le înțeleagă sau folosind limbajul semnelor, sau asigurându-se că un adult cu dificultăți de învățare înțelege scopul interviului și al investigației.

Planuri de protecție

Protecția martorilor trebuie să fie un aspect primordial atunci când se efectuează investigații în domeniul protecției copiilor. Experiența a arătat că, în anumite circumstanțe, copiii, persoanele care fac obiectul acuzației și alți martori, precum și anchetatorii înșiși, pot fi expuși unui risc semnificativ și, în cele mai extreme circumstanțe, pot fi uciși dacă nu există planuri de protecție și evaluări ale riscului robuste care să garanteze siguranța și securitatea acestora.

Ar trebui să se elaboreze un plan de protecție a investigației care să includă toți martorii, toate persoanele care fac obiectul acuzației și alți membri ai personalului sau anchetatori

care ar putea fi expuși riscului. Tabelul de mai jos ar putea fi adaptat. Orice risc ar trebui să fie revizuit periodic, iar nivelurile de risc ar trebui ajustate.

Tabel riscurilor ce trebuie avute în vedere în planul de protecție

Persoană cu risc potențial	
Descrierea factorului de risc	
Semnificația riscului HML (ridicat mediu redus)	
Strategia de atenuare	
Acțiuni/răspunsuri sau resurse necesare	
Data revizuirii	

Acuzații de abuz asupra copiilor în legătură cu fapte comise în trecut

Adulții și copiii fac deseori acuzații de abuz asupra copiilor la mulți ani după ce abuzul a avut loc, în special atunci când îl cunosc pe agresor. Motivele pentru care o acuzație nu este făcută la momentul respectiv sunt multiple și includ teama de represalii, gradul de manipulare și control din partea autorului abuzului, rușinea sau teama că acuzația nu va fi crezută sau faptul că victimele nu înțeleg că ceea ce li se întâmplă reprezintă un abuz.

S-au înregistrat multe progrese în ceea ce privește înțelegerea modului în care copiii sunt abuzați și a modului în care ar trebui să arate o bună practică în domeniul protecției copiilor. Din ce în ce mai des auzim în mass-media despre cazuri foarte mediatizate de lideri religioși, celebriți, profesori și lucrători umanitari care s-au folosit de poziția lor de putere pentru a abuza de copii cu mulți ani în urmă.

Unii adulți se prezintă acum pentru a dezvălui abuzurile suferite în copilărie, deoarece consideră că acum au mai multe șanse de a fi crezuți. Unele persoane doresc să se facă dreptate și, în funcție de context și de cultura lor, „dreptatea” poate avea sensuri diferite. Poate însemna că doresc să vadă o urmărire penală sau că presupusul autor nu mai abuzează copii sau nu mai comite acte de recriminare. Prin urmare, este important să se ia în considerare motivațiile care stau la baza acuzațiilor referitoare la fapte săvârșite în trecut și să se dea dovadă de sensibilitate în legătură cu așteptările unei victime privind orice rezultat care poate fi obținut.

Faptul că un presupus abuz a avut loc în trecut înseamnă că oportunitățile și posibilitățile de a obține probe viabile s-au redus. De exemplu, este posibil să nu poată fi identificat niciun martor sau ca martorii să fie decedați. Dificultatea cercetării probelor nu înseamnă că acuzațiile nu trebuie luate în serios și examinate cu rigurozitate. În plus, criminalistica a evoluat, iar în prezent pot fi utilizate probe care nu ar fi putut fi folosite acum 20 de ani, cum ar fi ADN-ul.

Aspecte specifice pentru gestionarea unei acuzații legate de abuzul comis asupra unui copil în trecut

Atunci când un adult dezvăluie un abuz din copilărie, persoana care primește informația trebuie să înregistreze discuția în detaliu.

Ar fi util ca următoarele informații să fie aflate cât mai repede, dacă este posibil:

- Locul unde se află presupusul autor al faptei.
- Dacă presupusul autor are în prezent contact cu copiii, în ce calitate și unde.
- Datele la care a avut loc abuzul.
- Tipul de abuz.
- Dacă persoana care face acuzația dorește ca agențiile de combatere a criminalității să fie informate.

Decizia privind pașii următori ar trebui să urmeze procedurile organizației dumneavoastră, însă în cazurile de abuz comise în trecut, trebuie să se solicite asistență juridică și să fie consultați responsabilul pentru protecția copilului și managerii superiori.

Alte aspecte care pot fi identificate în cadrul acuzațiilor privind fapte de abuz săvârșite în trecut:

- Presupusul autor al faptei nu mai lucrează pentru organizația dumneavoastră. Se recomandă să efectuați cât mai multe cercetări pentru a afla unde se află presupusul autor, astfel încât angajatorul actual sau agenția locală de combatere a criminalității să poată efectua o evaluare a riscurilor și o eventuală anchetă. Acuzația și toate informațiile pe care le cunoașteți ar trebui să fie transmise angajatorului actual sau agenției de combatere a criminalității.
- În unele țări există o legislație care prevede obligativitatea raportării abuzurilor asupra copiilor (sau a oricărei infracțiuni). Cu toate acestea, principalul considerent atunci când luați măsuri ar trebui să fie prevederile UNCRC și obligația morală de a lua măsuri împotriva abuzului asupra copiilor, indiferent cu cât timp în urmă a avut loc acest abuz.
- Presupusul autor este decedat. Acest lucru nu înseamnă că nu trebuie să se facă cercetări pentru a da curs acuzației. Este posibil ca și alți adulți să fi fost complici la abuz și ar trebui să fie investigați. Sistemele organizațiilor sau practicile de îngrijire a copiilor ar putea fi îmbunătățite prin învățarea modului în care a avut loc abuzul.
- Nimeni nu crede că această acuzație ar putea fi adevărată. Deseori, deoarece acuzația se referă la evenimente care au avut loc cu ani în urmă, este în natura

umană ca o astfel de acuzație să nu fie crezută. Uneori, oamenii se gândesc că „ar fi aflat la momentul respectiv” sau că „presupusa victimă ar fi trebuit să spună ceva mai devreme dacă era adevărat”. Acest lucru poate face ca gestionarea acuzațiilor privind fapte săvârșite în trecut să fie și mai dificilă și necesită și mai multă integritate și o aplicare mai intensă a procedurilor.

- Presupusa victimă nu mai vrea să se ia nicio măsură. Procesul în urma căruia o persoană ajunge să înțeleagă experiențele de abuz, să știe că este în siguranță și ce se poate face în legătură cu presupusul abuz săvârșit în trecut poate fi complex.

O persoană poate face o dezvăluire și apoi să o retragă. Ar trebui să acordați atenția cuvenită nevoilor de sprijin ale presupusei victime și să o îndrumați către alte agenții care o pot ajuta. Este posibil ca o persoană să aibă nevoie de timp pentru a avea curajul și puterea de a da curs cercetării unei acuzații. Acest lucru nu trebuie interpretat ca un semn că există un nivel mai mic de încredere în ceea ce privește acuzația respectivă sau că este mai puțin important să se dea curs cercetării acuzației respective. Este vorba de un echilibru delicat în ceea ce privește gestionarea dorințelor presupusei victime cu privire la acțiunile ulterioare și necesitatea de a se asigura că în prezent copiii sunt protejați de orice risc potențial reprezentat de presupusul autor al fetei.

Toate aceste aspecte trebuie examinate, iar deciziile luate trebuie documentate în baza diagramei privind luarea deciziilor.

- Presupusul abuz a avut loc în cadrul unui serviciu, al unei operațiuni sau al unei instituții care nu mai există. Locurile și contextele în care abuzul ar fi putut avea loc sunt numeroase, de exemplu, o tabără de refugiați, o școală sau o casă de copii care nu mai funcționează. Același principiu se aplică în continuare în ceea ce privește învățarea oricăror sisteme sau practici pentru a preveni alte acuzații de abuz și/sau pentru a se asigura că presupusul autor nu prezintă în prezent niciun risc pentru copii.

Abuzul complex

Cazurile de abuz organizat sunt adesea extrem de complexe din cauza numărului de copii implicați, a caracterului grav al acuzațiilor de abuz, a necesității unei intervenții terapeutice și a caracterului complex și îndelungat al oricărei proceduri judiciare inițiate în urma unor astfel de acuzații.

Astfel de cazuri necesită, de obicei, formarea unor echipe specializate de profesioniști din agenții precum poliția, agențiile locale de protecție a copilului sau agenții independente care să se ocupe de investigație.

Este posibil ca acest lucru să nu fie întotdeauna posibil din cauza contextului și a situației din țară, însă managerii ar trebui să ia întotdeauna în considerare acest lucru și să consemneze motivele pentru care au luat aceste decizii.

În cazul în care personalul, consultanții sau voluntarii sunt implicați ca presupuși autori de abuzuri, este absolut obligatoriu ca șefii lor ierarhici să nu fie reprezentați nici în grupul de management strategic, nici în echipa de investigație. Un exercițiu de cartografiere timpurie pentru a stabili amploarea investigației ar trebui să ajute la identificarea acestor persoane.

Este recunoscut faptul că cei care comit infracțiuni sexuale împotriva copiilor acționează adesea dincolo de granițele geografice și operaționale, iar prezentul ghid ia în considerare implicarea mai multor țări/organizații.

În cazul în care o acuzație implică un titular de post care are un rol specificat în cadrul acestor proceduri, sesizările trebuie raportate unui alt manager (de la un nivel ierarhic superior).

Abuzul instituțional

Abuzul instituțional este termenul folosit pentru a descrie maltratarea copiilor de către un sistem de putere. Managerii care se ocupă de acuzații grave trebuie să se asigure că anchetele, investigațiile și concluziile sunt axate nu doar pe persoanele care au comis abuzul, ci și pe sistemele și practicile care ar fi putut contribui la abuz.

Definiția abuzului instituțional include neglijarea, abuzul emoțional, fizic și sexual, precum și efectele programelor care funcționează sub standardele acceptabile de serviciu sau care se bazează pe metode dure sau nedrepte de modificare a comportamentului.

Abuzul instituțional apare atunci când obiceiurile, sistemele și regimurile unei instituții au ca rezultat standarde de îngrijire deficitare sau inadecvate și practici necorespunzătoare.

Acesta poate lua forma unei situații în care o organizație nu reacționează sau nu abordează exemplele de practici necorespunzătoare aduse în atenția sa.

Abuzul instituțional poate fi împărțit în trei categorii:

- **Abuzul evident** - este un abuz fizic, sexual sau emoțional deschis comis de către un lucrător responsabil de îngrijirea unui copil, similar cu abuzul familial.
- **Abuzul de program** - este specific unei situații instituționale, în care un program funcționează în condiții inacceptabile sau puterea este folosită în mod inadecvat pentru a schimba comportamentul unui copil.
- **Abuzul de sistem** - implică un întreg sistem care este depășit dincolo de capacitate și care cauzează rele tratamente prin resurse inadecvate.

Aceste probleme variază de la abuzuri personale la rele tratamente situaționale și diferă foarte mult din punct de vedere al cauzelor. Cele mai multe abuzuri instituționale sunt rezultatul unor medii de lucru dificile și stresante, în care persoanele cu cea mai puțină pregătire au adesea cel mai mult contact cu beneficiarii și au cele mai dificile programe, cele mai mici salarii și cele mai neplăcute condiții de muncă.

Mediile de lucru foarte stresante pentru lucrători, combinate cu alte practici instituționale privind angajarea deficitară și selecția lucrătorilor, pot crea situații abuzive din cauza lipsei de experiență sau de cunoștințe din partea lucrătorului.

Lipsa unei formări adecvate pentru lucrători poate afecta sau poate să fie în contradicție cu obiectivele instituționale ale beneficiarilor prin implementarea necorespunzătoare a programelor. În situații de suprasolicitare, puterea asupra copiilor poate genera sentimente de control și importanță a propriei persoane, și prin urmare stresul devine un factor predictiv al abuzului în mediul instituțional și familial. Izolarea sau destrămarea comunității, de exemplu, în cazul unui dezastru natural, poate avea efecte similare.

Un alt factor instituțional care contribuie la acest fenomen este lipsa unor obiective sau a unei politici organizaționale. De exemplu, în situațiile de îngrijire a copiilor, lipsa de programe de recreere pentru copii poate duce la un comportament mai agresiv, provocând mai mult stres pentru lucrători și o mai mare înclinație către aplicarea de rele tratamente. În cazul unor abuzuri instituționale, cauza o reprezintă eșecul sistemului, ceea ce generează frustrare și lipsă de control, și nu rele tratamente aplicate intenționat.

Nu există o legislație de stat care să definească sau să prevadă cercetarea penală a abuzului instituțional, ceea ce duce la dificultăți în investigarea sau soluționarea situațiilor abuzive.

Aveți întotdeauna în vedere ce învățăminte legate de organizație sau de sistem pot fi extrase din investigațiile privind acuzațiile grave de abuz asupra copiilor.

Abuzul complex sau organizat

În cele mai grave cazuri, autorii în cauză pot lucra împreună pentru a abuza de un copil/de copii sau pot comunica prin intermediul platformelor/rețelelor de socializare.

Este posibil să fie implicați unul sau mai mulți adulți care să se folosească de un cadru instituțional sau de o poziție de autoritate pentru a recruta copii pentru abuzuri.

Aceasta reflectă, într-o măsură mai mare sau mai mică, un element de organizare din partea adultului implicat/aduților implicați și poate presupune:

- Dezvoltarea unei culturi organizaționale a fricii, în cadrul căreia este dificil ca ceilalți membri ai personalului, comunitatea sau copiii să își exprime dezacordul.
- Oferirea de alimente, alte recompense (telefoane, acces la internet) sau de obiecte de primă necesitate în schimbul contactului sexual.
- Rețele de abuz sexual asupra copiilor, în care adulții planifică și dezvoltă contacte sociale cu copiii pentru a avea acces la aceștia și a-i abuza.
- Producerea de imagini cu scene de abuz asupra copiilor sau abuzarea copiilor prin abuz sexual și/sau exploatare sexuală.
- Abuzuri în cămine, școli cu internat sau alte instituții.
- Căutarea de locuri de muncă, remunerate sau nu, care să implice lucrul cu copii în organizații mai puțin reglementate, în cadrul activităților sportive și de agrement și în ONG-uri/organizații caritabile mici pentru a avea acces la abuzuri.
- Munca copiilor, căsătoria timpurie.
- Un sistem intern de recompense, ritualuri și pedepse la care participă copiii și adulții și care devine parte din cultura acceptată a organizației.

Procesele de resurse umane

În calitate de angajator, sunteți obligat să vă ocupați de orice lucrător care face obiectul unei acuzații de abuz asupra unui copil.

Ar trebui să implicați și să consultați managerul de resurse umane al organizației dumneavoastră pentru a analiza următoarele:

- Acuzația constituie un motiv pentru începerea procedurilor disciplinare? Acest lucru nu presupune vinovăția, dar nu ar trebui să așteptați până la finalul unei investigații pentru a lua în considerare politicile disciplinare. O procedură disciplinară se poate desfășura în paralel cu o investigație și orice acțiune poate fi anulată sau pusă în aplicare în funcție de ceea ce constată investigația.
- Acuzația înseamnă că persoana în cauză ar trebui să primească sarcini diferite sau să fie suspendată din funcție până la efectuarea unor investigații suplimentare?
- Cum vă puteți asigura că procesul de investigare este oportun și că personalul, asociații și victimele nu rămân fără o soluționare a acuzațiilor pentru o perioadă de timp prea lungă?

Amintiți-vă întotdeauna că responsabilitatea organizației este de a se ocupa de toți membrii personalului, oricare ar fi implicarea sau rolul acestora în orice investigație. Munca poate fi riscantă și este imperativ să se examineze riscurile la care sunt supuși anchetatorii, atât cei interni, cât și cei externi organizației.

Matricea de gestionare a riscurilor de la secțiunea 6 ar trebui utilizată pentru a identifica și riscurile pentru investigatori.

Administratorii care ar putea fi nevoiți să participe la ședințe sau să dactilografieze înregistrările cu conținut supărător ar trebui să primească sprijin adecvat printr-o sesiune de informare.

Asigurarea calității și supravegherea de către management

Modelele de scrisori pentru notificarea formală a investigației și procesul pentru personal, copii, alți martori și presupusul autor al faptei pot fi găsite în **Anexa 9** și în fișa **Întrebări frecvente (ÎA)**. Există, de asemenea, un instrument în care managerii pot să înregistreze acțiunile și să țină o evidență a procesului de investigare.

- A se vedea *Anexele 3 și 4 (pagina 43 și 49)*

Aplicarea standardelor și criteriilor la nivel local

Standardul 3 al Keeping Children Safe subliniază modul în care așteptările pot fi mai dificil de aplicat în unele țări și contexte locale decât în altele.

Iată câteva exemple de dificultăți care au apărut în aplicarea standardelor la nivel local:

- Raportarea abuzurilor către autoritățile locale sau naționale, care ar putea să nu fie un proces simplu dacă sesizările nu sunt gestionate în mod corespunzător.

Cu toate acestea, există întotdeauna organizații care lucrează la nivel național și local și care pot oferi sfaturi privind raportarea cazurilor, iar cartografierea locală le va identifica.

- Aplicarea unor standarde de practică ce nu sunt susținute de legislația națională, de exemplu vârsta de consimțământ pentru activitatea sexuală sau vârsta mică de căsătorie. Organizațiile trebuie să își amintească faptul că standardele de practică sunt concepute pentru a preveni vătămarea copiilor sub 18 ani, iar comportamentul personalului ar trebui să respecte aceste standarde.

Proceduri de raportare

Toți membrii personalului și asociații trebuie să fie atenți la semnalele care pot sugera că un copil sau un tânăr are nevoie de ajutor. Decizia de a raporta sau nu poate fi o responsabilitate foarte dificilă. Procedura care permite personalului să denunțe sau să vorbească trebuie să fie disponibilă pe scară largă pentru a asigura că toată lumea știe clar ce măsuri trebuie luate în ceea ce privește siguranța copiilor și a altor martori. Prima etapă este de a decide dacă motivele de îngrijorare sunt interne organizației sau dacă se referă la o situație externă.

Atunci când vi se aduce la cunoștință un motiv de îngrijorare în legătură cu protecția copilului - ACȚIONAȚI:

Acționați în legătură cu motivele dvs. de îngrijorare. Dacă aveți îndoieli, vorbiți!

Concentrați-vă atenția pe copil. Ocrotirea copiilor este cel mai important aspect.

Timpul contează. Asigurați răspunsuri oportune, eficiente, confidentiale și adecvate la problemele legate de protecția copiilor.

Extras din: *Child Protection Policy: Reporting and Responding to Child Protection Issues in Plan (Politica de protecție a copilului: Raportarea și răspunsul la problemele legate de protecția copilului) în Plan (Plan International, 2013).*

Toate procedurile locale de raportare trebuie să fie elaborate și convenite cu comunitatea și cu personalul local.

În cazul în care comunitățile sau personalul nu se simt în largul lor sau nu au încredere în legătură cu mecanismele de raportare, nu le vor folosi. Aveți în vedere și alte bariere în calea raportării abuzurilor de către personal, copii sau comunități și modul în care acestea ar putea fi depășite cu ajutorul unor proceduri adecvate.

Principiul director constă în faptul că siguranța copilului este întotdeauna cel mai important aspect. Orice acuzație sau motiv de îngrijorare privind abuzul asupra unui copil trebuie tratată cu seriozitate, iar din acest motiv, este important ca orice persoană care își exprimă îngrijorarea să respecte cu strictețe procedurile de raportare. Trebuie acordată o atenție deosebită în ceea ce privește confidențialitatea și schimbul de informații cu persoanele adecvate.

De asemenea, procedurile de raportare trebuie să cuprindă și rapoartele făcute de copii și de comunități. Acestea vor avea nevoie de mecanisme convenite pentru raportarea plângerilor, care vor trebui să se coreleze cu procedura internă a organizației. Iată câteva exemple de mecanisme pe care copiii și comunitățile le-au folosit pentru a raporta motive de îngrijorare și incidente:

- **Responsabili desemnați pentru siguranța copiilor, în care copiii și comunitățile au încredere**

Acești responsabili ar putea fi identificați ca fiind persoanele cărora copiii și comunitățile să se adreseze în cazul în care doresc să facă o sesizare. Aceștia ar putea, de asemenea,

să efectueze vizite de monitorizare în comunități în care să întrebe în mod special despre abuzuri.

- **Cutii de reclamații**

Acestea trebuie amplasate în locuri în care copiii și comunitățile se simt confortabil să le folosească și unde își pot depune reclamația în mod confidențial. Dacă încurajați plângerile anonime, nu uitați că acestea vor fi greu de cercetat fără existența unor detalii și pot expune copiii la riscuri suplimentare.

- **Linii de ajutor**

Încheierea unui parteneriat cu organizațiile care oferă linii de ajutor vă va da posibilitatea să oferiți acest serviciu copiilor și comunităților în care lucrați și unde aceste linii de ajutor au fost evaluate ca fiind sigure și eficiente. Linia de asistență telefonică va trebui să convină, în cadrul parteneriatului, că plângerile care se referă la organizație trebuie să fie raportate organizației, precum și autorităților locale.

- **Mecanismele comunitare de protecție a copilului**

Acestea trebuie să funcționeze bine și, prin urmare, eficiența lor este maximă dacă sunt sprijinite de autoritățile locale sau de organizațiile specializate în protecția copilului. Aceste mecanisme pot fi încurajate să primească rapoarte privind incidentele care implică organizația și să raporteze organizației, precum și autorităților.

Modalități de furnizare a dovezilor

- Registre ale riscurilor în care sunt înregistrate evaluările de risc și strategiile de atenuare a riscurilor.
- Informații obținute din cartografierile locale.
- Organigrame de raportare pentru birouri și parteneri.

Rolul managerului (managerilor) în procesul de luare a deciziilor

Rolul managerului nu este de a investiga din nou, ci de a acționa în calitate de garant al calității în ceea ce privește acțiunile întreprinse, motivele și modul în care s-a ajuns la un anumit rezultat sau concluzie. Este un rol activ în fiecare etapă, de la primirea unei acuzații până la finalizarea unui raport de investigație.

Iată câteva domenii-cheie de care trebuie să ții cont:

- Anchetatorii sunt ființe umane și pot face greșeli. Puneți întotdeauna întrebările care apar - chiar dacă acestea sunt repetitive.
- Întotdeauna cereți sfatul unor experți externi dacă nu sunteți sigur de ceva. Keeping Children Safe poate oferi sprijin și consiliere pentru organizațiile care efectuează investigații în domeniul abuzului asupra copiilor sau vă poate ajuta să vă îndrumați către cineva care poate face acest lucru.
- Rolul managerului este să revizuiască și să decidă dacă un plan de investigație trebuie modificat.

Nu continuați cu o anumită acțiune doar pentru că s-a convenit că așa trebuie făcut. Investigațiile se pot modifica pe măsură ce se descoperă informații noi, iar acest lucru poate include oprirea investigației sau intensificarea acesteia la nivel intern și/sau extern.

Rolul de asigurare a calității

Managerii trebuie să ia în considerare propriul nivel de experiență și competență în asumarea acestui rol și, prin urmare, este necesar un nivel cât mai ridicat de asigurare a calității. Unii manageri experimentați, care beneficiază de înțelegerea și încrederea unor investigatori experimentați, ar putea avea nevoie doar de rezumate și actualizări săptămânale ale progreselor înregistrate. Alți manageri ar putea dori actualizări zilnice pentru a se asigura că ancheta progresa.

Managerii trebuie să aibă o înțelegere clară a planului de investigație și să convină cu echipa de investigație asupra modului în care va fi realizată asigurarea calității.

În cazul investigatorilor noi, este posibil ca managerii să dorească să le fie puse la dispoziție copii ale înregistrărilor curente, ale notelor de interviu sau să revizuiască periodic documentele pentru a se asigura că procesul urmat este cel corect.

Managerii trebuie să ia în considerare amploarea investigației, capacitatea de care dispun și modul în care se pot asigura pe ei înșiși și organizațiile că investigația respectă orientările și cele mai bune practici.

Acest rol poate necesita mult timp și trebuie să fie inclus în calendarul managerului pentru a se asigura că i se alocă timp special.

De asemenea, administratorii și personalul de sprijin trebuie să știe clar cum trebuie să sprijine managerii. De exemplu, în ceea ce privește monitorizarea e-mailurilor și chestiunile pe care trebuie să le aducă în atenția managerului și când trebuie să facă acest lucru.

Șablon pentru structura raportului, limitări, procesul de aprobare și închidere a cazului

Este important să se stabilească structura raportului final împreună cu anchetatorii, astfel încât toată lumea să știe clar în ce format trebuie redactat. Unele organizații vor fi elaborate ele însele aceste structuri, dar dacă nu s-a întâmplat acest lucru, atunci se recomandă structura prezentată în continuare. Aceasta a fost concepută pe baza unor schițe transmise de diverse surse, inclusiv SOS Children's Villages International, CHS Alliance și Kindernoethilfe.

Raportul de investigație trebuie:

- să fie redactat într-un mod clar și concis, într-un limbaj simplu
- să prezinte motivul investigației și principiile pe baza cărora s-a desfășurat aceasta
- să cuprindă un rezumat al plângerii, să precizeze de către cine a fost făcută și pe cine privește (confidențialitatea ar putea fi o problemă, astfel încât poate fi necesar un număr sau un cod de litere pentru a păstra anonimul persoanelor)
- să precizeze termenii de referință și domeniul de aplicare al anchetei
- să ofere detalii cu privire la persoanele care au efectuat investigația, precum și cu privire la statutul profesional și independența acestora
- să prezinte metodologiile și procesele utilizate, cine a fost interviuat și ce alte documente și date au fost consultate
- să prezinte dovezi care să susțină sau să respingă acuzația (în cazul în care acestea există)
- să evalueze dovezile în raport cu încălcări specifice ale codurilor de conduită, politicilor, procedurilor sau bunelor practici
- să separe faptele de opinii
- să furnizeze suficiente dovezi pentru a susține concluziile și recomandările
- să fie elaborat în termenul convenit.

Anexa 6 cuprinde un model pentru raportul final.

Ombudsmanul și procesul de contestare

Fiecare organizație ar trebui să dispună de un proces de contestare care trebuie adus la cunoștința oricărui membru al personalului sau a persoanei care a efectuat o investigație internă sau a depus o plângere în legătură cu o acuzație în domeniul siguranței copilului și care nu este mulțumită de rezultat.

Planul de acțiune pentru învățare și îmbunătățire

Fiecare investigație, indiferent dacă acuzația este dovedită sau nu, ar trebui să aibă un plan de acțiune care să se refere la constatările mai ample și la orice lecție organizațională care ar putea contribui la îmbunătățirea practicilor de protecție.

Anexa 7 conține un exemplu de șablon care poate fi utilizat sau adaptat.

Anexa 1

Instrumentul de definire a domeniului de aplicare pentru termenii de referință

(adaptat după SOS Children's Villages International)

Termeni de referință privind o presupusă investigație în domeniul protecției copilului

Denumirea cazului	Investigație privind presupusele În
De la	Domnul / Doamna Funcția
Către	Domnul / Doamna Funcția

1. Motivul de îngrijorare sau incidentul în domeniul protecției copilului și contextul

Scurtă descriere a presupusului incident sau a motivului de îngrijorare în domeniul protecției copilului, a locului de desfășurare a programului, mediului și altor informații relevante care pot sprijini ancheta.

2. Obiectivele și scopul investigației

Investigația care urmează să fie efectuată rămâne în sfera incidentului raportat mai sus și a altora care ar putea ieși la iveală în timpul investigației din

Obiectivele acestei investigații sunt următoarele:

- interogarea părților relevante în ceea ce privește acuzația.
- prezentarea faptelor și a constatărilor legate de acuzație.
- dovedirea sau infirmarea acuzațiilor.
- formularea de recomandări cu privire la modul de protejare a victimelor și a victimelor potențiale în cazul în care acuzația se dovedește a fi adevărată.
- formularea de recomandări privind sancțiunile pentru presupușii autori, dacă aceștia sunt găsiți vinovați, în conformitate cu Politica de protecție a copilului, Codul de conduită și legislația națională relevantă privind drepturile copilului.
- analiza și formularea de recomandări privind orice alte acuzații sau motive de îngrijorare în domeniul protecției copilului care pot apărea în timpul investigației și prejudiciul real sau posibil pe care acestea îl pot avea asupra copiilor.

3. Echipa de investigație

Precizați numele și funcțiile membrilor echipei de investigație (începând cu investigatorul principal), precum și rolurile și responsabilitățile acestora.

4. Domeniul de aplicare al anchetei

Ancheta încearcă să găsească răspunsuri la următoarele întrebări:

- Cine este victima/sunt victimele?
- Cine sunt martorii, dacă există?
- Cine este presupusul autor al faptei/sunt presupușii autori ai faptei?
- Ce s-a întâmplat mai exact?
- Când și unde s-a întâmplat?
- Cine a fost prezent?
- Cum s-a întâmplat?

- Cine a făcut, spus și/sau raportat ce? Și cui?
- De ce s-a întâmplat acest lucru?
- Ar fi putut fi evitat?
- Există vreo probă scrisă?
- Cine altcineva ar putea avea informații relevante?
- Ce sancțiuni sau măsuri au fost luate sau urmează să fie luate față de făptuitori?

5. Desfășurarea investigației - metodologie

Metodologia de investigare este definită de către echipa de investigație. Cu toate acestea, orice investigație trebuie să acopere următoarele:

Examinarea oricărei documentații existente cu privire la caz.

Vizitarea locului unde au avut loc faptele la care se referă acuzațiile și examinarea mediului.

Discuții și interviuri cu părțile interesate relevante, inclusiv raportori, victime, martori, presupușii autori ai faptei și autorități.

Anexa 1

Echipa de investigație

1. Dl. / dna.

Investigator principal în domeniul protecției copilului, funcția/asociația din care face parte.

În calitate de investigator principal, domnul/doamna

.....

este responsabil(ă) pentru:

- Definirea metodologiei de investigare, în cooperare cu ceilalți membri ai echipei.
- Elaborarea unui plan de acțiune pentru investigația care urmează să se desfășoare în

- Realizarea de interviuri cu diferite părți (cu sprijinul și în prezența unui alt membru al echipei), respectiv copii și tineri, presupuși autori ai faptei, raportorul, martorii și toate celelalte persoane care sunt considerate importante pentru investigație.
- Coordonarea redactării raportului intermediar și a raportului final de investigație.

2. Dl. / dna.

Investigator în domeniul protecției copilului, funcția/asociația din care face parte.

În calitate de membru al echipei de investigație, domnul/doamna

..... este responsabil(ă) pentru:

- Efectuarea tuturor interogatoriilor coordonate de echipa de investigație pentru cazul menționat mai sus.
- Sprijinirea elaborării raportului intermediar și a raportului final și a recomandărilor cuprinse în acesta.

3. Dl. / Dna.

Investigator/consultant în domeniul protecției copilului (reprezentant extern al autorității pentru protecția copilului sau consultant în domeniul protecției copilului).

În calitate de consultant în domeniul protecției copilului pentru echipa de

investigație, Domnul/Doamna este responsabil(ă) pentru:

- Oferirea de sprijin membrilor echipei pentru pregătirea și desfășurarea investigației și pentru formularea recomandărilor.
- Sprijinirea elaborării raportului intermediar și final de investigație.

6. Constatările investigației și raportul de investigație

Echipa de investigație prezintă biroului național/reprezentanței biroului internațional* un raport în termen de cel mult o săptămână de la încheierea investigației.

Acest raport respectă modelul furnizat în acest document. Raportul cuprinde toate constatările investigației, precum și recomandări de acțiuni pentru protejarea victimelor, martorilor, presupușilor autori și organizației. Constatările investigației și raportul în sine sunt comunicate managerului ierarhic care a solicitat investigația pentru a primi feedback-ul acestuia.

7. Prezentarea raportului final de investigație

Raportul de investigație este prezentat pe suport de hârtie și este semnat în mod corespunzător de fiecare membru al echipei de investigație. Echipa de investigație prezintă raportul final în cadrul unei întâlniri (virtuale) managerului ierarhic care a solicitat investigația.

8. Punerea în aplicare a acțiunilor

..... / reprezentanța biroului internațional
.....* este responsabilă de punerea în aplicare a unui plan de acțiune care se bazează pe recomandările și constatările raportului de investigație.

Planul de acțiune cuprinde măsuri și acțiuni care abordează constatările investigației în domeniul protecției copilului, termenele și responsabilitățile colegilor de muncă.

Punerea în aplicare a planului de acțiune este monitorizată în mod regulat de către persoana de contact în domeniul siguranței copilului care informează managerul direct care a solicitat investigația.

** Ștergeți ceea ce este irelevant.*

9. Resurse

De îndată ce termenii de referință sunt transmiși echipei de investigație, fiecare membru trebuie să stabilească resursele de care are nevoie și trebuie să le solicite persoanei care a cerut investigația înainte de începerea acesteia.

...../...../.....

Data și semnătura persoanei care autorizează investigația.

Anexa 2

Scrisoare de împuternicire

(adaptată după SOS Children's Villages International)

Către	[introduceți numele și asociații din ...]
În atenția:	
De la	DI / dna DI / dna
Data	/ /
Obiect	Investigație în domeniul protecției copilului:

Scrisoare de împuternicire

..... [introduceți textul]
a solicitat o investigație privind acuzațiile în domeniul protecției copiilor referitoare la
..... Domnul/Doamna,
funcția/asociația din care face parte, și echipa sa au fost numiți în calitate de
anchetatori în ceea ce privește incidentul în domeniul protecției copilului menționat
mai sus.

Pentru a putea efectua o anchetă completă și profesionistă, echipa de investigație are nevoie de acces deplin la toate informațiile și persoanele necesare. Echipa are permisiunea noastră deplină de a solicita să vadă toate dosarele de resurse umane/personale, toate dosarele și datele financiare, dosarele copiilor și orice alte materiale pe care le consideră relevante pentru anchetele lor. Considerăm că nimic și nimeni nu este în afara limitelor acestei anchete.

Vă informăm că orice persoană care nu cooperează în legătură cu solicitările sau

cererile echipei de investigație, care pare să intervină în anchetă sau să o obstrucționeze, care încearcă - înainte sau după anchetă - să intimideze sau să hărțuiască orice persoană care participă, raportează sau depune mărturie în cadrul investigației va fi raportată către instituția noastră, iar astfel de acțiuni pot duce la măsuri disciplinare.

Vă asigurăm că nu va exista niciun impact negativ asupra dumneavoastră în urma cooperării dintre dumneavoastră și echipa de investigație. Dimpotrivă, este de datoria dvs. să cooperați cu echipa de investigație și să furnizați orice informații pe care le dețineți și care ar putea ajuta echipa de investigație în cercetările sale.

Cu stimă,

..... [Semnătură]

Anexa 3

Lista de verificare a gestionării anchetei

(adaptată după Humanitarian Accountability Partnership International)

Nr.	Aspectul investigației	Cine?	Ce?	Când?	Data	Alte observații
1	Primirea și confirmarea plângerii.	Depinde de mecanismul de reclamație (dacă există) al organizației în cauză. Destinatarul plângerilor grave ar trebui să fie un manager superior din cadrul organizației.	Plângerea trebuie să fie primită într-un mod respectuos și deschis. Plângerea trebuie să fie confirmată în mod oficial (în scris, dacă este cazul). Ar trebui să se stabilească un canal de comunicare deschis cu reclamantul.	Acesta este începutul și ceea ce demarează tot ce va urma. Confirmarea plângerilor serioase ar trebui să se facă în termen de 24 de ore, dacă este posibil.		Calitatea activității. A condus către alte acțiuni?
2	Decizia de a lansa sau nu o investigație.	Manager superior, cum ar fi director la nivel național, eventual în colaborare cu sediul central (dacă este cazul).	Evaluarea informațiilor primite în plângere Informațiile sunt suficiente? Care este gradul de gravitate al presupusei abateri? Pare să fie o încălcare a politicilor organizației? Au existat acuzații anterioare? Care este vârsta supraviețuitorului? Numele directorului de	În termen de 48 de ore de la primirea unei plângeri grave personal.		

			<p>investigație.</p> <p>Sunt implicate și alte organizații? Există posibilitatea de a întreprinde o anchetă comună?</p>			
3	<p>Manager responsabil de investigație a fost selectat</p>	<p>De către director și/sau echipa de conducere superioară.</p>	<p>Va superviza direct cazul.</p> <p>Raportează în sus pe baza principiului necesității de a cunoaște. Selectați pe baza integrității, a înțelegerii problemelor legate de exploatarea și abuzul sexual, a cunoștințelor în materie de practici de resurse umane și a capacității de a negocia interese interpersonale și instituționale conflictuale.</p>	<p>După ce s-a luat decizia de a investiga.</p>		
4	<p>Evaluarea riscurilor și consultanță juridică.</p>	<p>Managerul de investigație (împreună cu consilierul pe probleme de securitate și consilierul juridic).</p>	<p>Riscuri de siguranță pentru martori, persoana acuzată, personalul organizației, echipa de investigație. Evaluați și luați în considerare măsurile de atenuare.</p> <p>Risc reputațional.</p> <p>Implicații juridice. A avut loc o încălcare a legislației penale locale? Care este contextul legislației locale în domeniul muncii?</p>	<p>Cât mai curând posibil.</p>		

			<p>Luarea în considerare a contextului local, a culturii și a implicațiilor asociate pentru investigație.</p> <p>Martorul și-a exprimat consimțământul pentru a raporta, în cazul în care este vorba despre o infracțiune?</p>			
5	Sprijin pentru victime și martori.	Managerul de investigație face trimitere către unitatea/serviciul local corespunzător (cartografiat anterior).	<p>Medical.</p> <p>Psihosocial.</p> <p>Siguranță - mutarea într-o locație sigură, dacă este necesar.</p>	Cât mai curând posibil.		
6	Siguranță și sprijin pentru persoana care face obiectul plângerii.	Managerul de investigație (împreună cu consilierul pe probleme de securitate, dacă este cazul).	Evaluarea potențialelor amenințări la adresa siguranței persoanei care face obiectul plângerii și a modalităților de atenuare a riscurilor, prin mutarea persoanei care face obiectul plângerii într-o locație neutră, dacă este cazul.	Cât mai curând posibil.		
7	Controlul fluxului de informații.	Managerul de investigație.	<p>Schimb de informații adecvate doar dacă este necesar.</p> <p>Păstrarea confidențialității este esențială.</p> <p>Securizarea documentelor și a altor probe (cum ar fi</p>	Este necesară o supraveghere continuă și reevaluări periodice.		

			calculatoarele).			
8	Probleme legate de mass-media.	Managerul de investigație (împreună cu echipa de relații cu mass-media/relații publice sau de comunicare, dacă este cazul).	Nu se dau detalii decât dacă este necesar. În cazul în care informații despre caz au ajuns în presă, organizația trebuie să stabilească de comun acord un mesaj, iar toate întrebările din partea presei trebuie să fie canalizate printr-un punct focal convenit. Va fi suspendată persoana care face obiectul plângerii?	La începutul investigației. Răspuns elaborat în prealabil, pentru a fi pregătit în cazul unei scurgeri de informații.		
9	Furnizarea de resurse pentru investigație.	Managerul de investigație.	Personal - Este nevoie de traducători? De experți în domeniul financiar și/sau IT? Sprijin logistic și echipamente. Fonduri. Spațiu sigur și confidențial pentru planificarea și interviurile efectuate de către echipa de investigație. Sfaturi legate de securitate. Autorizație pentru a avea acces la probe (documente, calculatoare etc.).	Înainte și în timpul investigației.		
10	Selectarea și informarea echipei de	Managerul de investigație.	Găsește anchetatori potriviți, calificați și cu experiență. Cel	La începutul investigației.		

	investigație.		<p>puțin doi anchetatori în echipă, cu o reprezentare echilibrată din punctul de vedere al sexului, dacă este posibil. Dacă investigați o persoană în vârstă, luați în considerare vârsta/experiența anchetatorilor. Ideal ar fi ca cel puțin unul dintre anchetatori să aibă cunoștințe aprofundate despre zona și cultura respectivă.</p> <p>Transmite termenii de referință echipei de investigație și convine asupra calendarului.</p> <p>Contractele, în cazul în care anchetatorii sunt externi.</p>			
11	Integritatea investigației.	Echipa de investigație și managerul de investigație au o responsabilitate comună în acest sens.	<p>Politici bine definite, inclusiv în ceea ce privește confidențialitatea.</p> <p>Termeni de referință și proceduri de investigare scrise și clare.</p> <p>Anchetatori independenți, cu calificare și experiență corespunzătoare.</p> <p>Investigație minuțioasă, bine planificată și sistematică.</p> <p>Managerul are atribuții de</p>	Investigația ar trebui să fie finalizată într-un interval de timp definit. În cazul în care termenul nu poate fi respectat, echipa de investigație trebuie să notifice managerul în mod corespunzător și să justifice necesitatea prelungirii termenului.		

			supraveghere.			
12	Planificarea investigației.	Echipa de investigație cu contribuția managerului de investigație.	<p>Logistică.</p> <p>Sunt necesare probe scrise. Cine trebuie interviuat, unde și în ce ordine?</p> <p>Vizite în locațiile relevante.</p> <p>Luarea în considerare a contextului cultural local.</p> <p>Contactarea altor organizații și autorități locale, dacă este necesar.</p>	Înainte de începerea investigației, cu monitorizare permanentă pe măsură ce aceasta avansează.		
13	Asigurarea legăturii cu echipa de investigație în timpul investigației.	Managerul de investigație.	<p>Disponibil pentru a discuta problemele și preocupările care apar în timpul investigației, inclusiv posibilitatea apariției unor presupuse încălcări suplimentare.</p> <p>Are în vedere siguranța și bunăstarea echipei de investigație. Monitorizează respectarea de către echipa de investigație a principiilor și procedurilor organizaționale.</p> <p>Ține legătura cu sediul central și cu managerii de la locul investigației.</p>	În mod sistematic pe parcursul investigației.		

			Gestionează relația dintre echipa de investigație și restul organizației. Asistă echipa în accesarea materialelor de bază și/sau a probelor scrise.			
14	Strângerea de probe.	Echipa de investigație.	Colectarea și securizarea probelor scrise, a echipamentelor informatice (dacă este cazul), a înregistrărilor de la vizitele la fața locului și a înregistrărilor interogatoriilor	În mod sistematic în timpul investigației.		
15	Redactarea raportului de investigație	Echipa de investigație.	<p>Rapoarte separate pentru fiecare persoană care face obiectul plângerii.</p> <p>Dovezile pentru a dovedi sau infirma fiecare element al fiecărei presupuse încălcări prezentate în mod sistematic și clar.</p> <p>Sunt enumerate concluziile echipei de investigație pentru fiecare presupusă încălcare.</p> <p>Constatările pot fi: plângere admisă; plângere neacceptată (dovezi care infirmă plângerea); plângere neacceptată (dovezi insuficiente).</p> <p>Recomandări de modificare a politicilor și/sau a procedurilor</p>			

			enumerare în cadrul unei gestionări separate.			
16	Revizuirea finală.	Managerul de investigație, cu sprijinul echipei de conducere, dacă este cazul.	<p>Revizuire.</p> <p>Decizia de a accepta constatările sau de a solicita informații suplimentare.</p> <p>Planificarea măsurilor care urmează să fie luate în urma investigației.</p>	De îndată ce raportul este prezentat.		
17	Acțiuni în urma investigației.	Managerul de investigație, cu sprijinul echipei de conducere, după caz - în special al departamentului de resurse umane și al consilierului juridic.	<p>Acțiune disciplinară, audiere, concediere, în caz de încălcare a contractului.</p> <p>Posibilă sesizare a autorităților?</p> <p>Sprijin continuu pentru supraviețuitor(i)?</p> <p>Feedback adecvat către reclamant, victimă, persoana care face obiectul plângerii, martori, comunitate, echipa de personal, după caz.</p> <p>Atenuarea daunelor aduse reputației persoanei care face obiectul plângerii, în cazul în care este disculpată.</p> <p>Furnizarea programelor de formare și a monitorizării, pentru a aborda practicile</p>	În termen de o săptămână de la prezentarea raportului de investigație. În mod ideal, această etapă ar trebui să fie atinsă în termen de 28 de zile de la primirea plângerii inițiale.		

			<p>deficitare identificate ale persoanei care face obiectul plângerii, dacă este cazul.</p> <p>Atenuarea daunelor aduse relației cu comunitatea.</p> <p>Gestionarea moralului echipei de personal.</p> <p>Acțiuni întreprinse în urma raportului de observare a managementului.</p> <p>Revizuirea matricei de risc și consolidarea măsurilor de prevenire a exploatării sexuale și a abuzului sexual în viitor, după caz.</p>			
--	--	--	---	--	--	--

Anexa 4

Model de jurnal de gestionare a acțiunilor

Model de jurnal de gestionare a acțiunilor

Acest registru trebuie completat în termen de 24 de ore de la primirea, de către managerul superior, a acuzației în domeniul protecției copilului. Registrul trebuie trimis în format electronic și protejat prin parolă către:

[Introduceți numele aici]

Registrul de raportare va permite managerului superior:

- să urmărească investigațiile pentru a se asigura că sunt efectuate la timp.
- să extragă învățăminte din rezultate.
- să colecteze informații pentru declarațiile statistice și rapoartele anuale.

Managerul superior responsabil de gestionarea acuzației în domeniul protecției copilului trebuie să actualizeze acest registru la începutul procesului, la fiecare patru săptămâni ulterior și la încheierea procesului de investigare. De fiecare dată, acesta trebuie să fie prezentat persoanelor enumerate mai sus.

Informatorul și persoana care face obiectul acuzației în domeniul protecției copiilor	
Numele persoanei care face obiectul acuzației	
Angajat sau voluntar	
Denumirea postului / Serviciul în cadrul proiectului / Țara	
Departamentul/serviciul și locația	
Regiunea/țara și serviciile naționale	
Detalii despre informator	

Managerul care primește acuzația	
----------------------------------	--

Contacte cheie:	Numele și date de contact
Manager de primă linie	
Manager de a doua linie	
Responsabil pentru protecția copiilor	
Consultant de resurse umane	
Director sau șef de serviciu regional/național	
Orice altă persoană relevantă [precizați]	

Detalii privind acuzația	
Detaliile presupusei victime, dacă sunt cunoscute (<i>nume, data nașterii și vârsta, sex, etnie, țară de naștere, nevoi specifice etc.</i>).	
Descrierea detaliată a acuzației în domeniul protecției copiilor	
Acțiuni și decizii-cheie luate până în prezent (De exemplu: <i>detalii privind orice investigații, suspendări etc.</i>) Ar trebui să se țină un registru de evidență separat și să se păstreze și să fie disponibile, dacă este necesar, detalii despre interviuri și discuții.	
Notificări către organisme externe (<i>Sesizarea poliției sau notificarea organismului de reglementare profesională</i>)	

Formular completat de	Semnat: Data: //
Responsabil superior desemnat	Semnat: Data: //
Formular revizuit de	Semnat: Data: //
Orice acțiuni necesare și persoana care le îndeplinește	
Data următorului jurnal de revizuire	Data: //
Rezultatul procesului de gestionare a acuzațiilor	

Anexa 5

Model de formular de evaluare a riscurilor

Model de formular de evaluare a riscurilor - Strict confidențial (reprodus din SOS Children's Villages International)

Evaluarea riscurilor pentru protecția copilului			Cazul nr. [ID-ul instituției/anul/nr.]			Data evaluării riscurilor		
Nr. riscului	Cine este în pericol?	Ce factori îi expun la risc?	Care este riscul?	Ce controale sunt în vigoare?	Evaluare a riscului ³	Ce controale suplimentare convenite urmează să fie puse în aplicare?	De către cine?	Până când?
<i>Exemplu</i>	Presupusul copil/presupus a victimă. ⁴	Ea/el trebuie să fie mâine la școală și, prin urmare, este va fi în contact cu profesorul (presupusul autor).	Ea/el poate continua să abuzeze de ea/el sau să o/îl intimideze.	Aranjați cu mama/părintele să țină copilul acasă. Suspendați profesorul.	ridicat/ mediu/ scăzut ³	Emiteti instrucțiuni stricte pentru profesor, interzicându-i să se prezinte la HG School și să aibă în vreun fel contact cu copilul sau cu familia acestuia.	Directorul satului.	Imediat
Întocmit de			Numele în clar			Semnătura / Data		
Aprobat de către management			Numele în clar			Semnătura / Data		

³ Clasificarea riscurilor **nu** implică o clasificare a formei de abuz, respectiv pentru a determina sau decide dacă incidentul este o formă „severă” sau „ușoară” de abuz asupra copilului. După cum se menționează în Politica și procedurile noastre privind copiii, tratăm cu aceeași seriozitate toate formele de abuz asupra copiilor. Clasificarea se referă la fiecare risc individual pe care îl identificați. De exemplu, dacă presupusul autor este un profesor care încă este în contact cu elevii, iar riscul este ca alți copii să fie abuzați, atunci veți evalua acest risc ca fiind „ridicat”. Măsura de atenuare ar fi suspendarea profesorului și interzicerea oricărui contact cu copiii.

⁴ În acest exemplu, alte persoane aflate în pericol ar fi alți elevi, presupusul autor (care, în această etapă, trebuie să fie considerat nevinovat până la proba contrarie și ar putea fi expus riscului de represalii), martorii, persoana care a raportat presupusul abuz, dar trebuie să aveți în vedere și riscul reputațional ca urmare a expunerii în mass-media. Riscurile pentru aceste persoane vor fi evaluate în rândurile următoare.

Anexa 6

Model de raport final

Model de raport de investigație - **Strict confidențial**

Nu poate fi distribuit sau reprodus fără permisiunea:

.....

Raport de investigație

Vă rugăm să răspundeți la toate rubricile din modelul de mai jos. Fiecare revizuire este diferită și pot fi adăugate rubrici suplimentare în funcție de domeniul de aplicare al revizuirii.

Investigație în ceea ce privește	
Numele persoanei/persoanelor și/sau al instituției care face obiectul investigației	
Data de naștere a copilului (dacă este cazul)	
Data incidentului grav [A se șterge după caz]	
Numele anchetatorului (anchetatorilor)	Introduceți aici numele și funcția autorului raportului, precum și persoanele care au făcut parte din echipa de investigație
Agenția	Denumirea agenției/organizației care a solicitat ancheta
Data înaintării	[Data la care a fost înaintat raportul]
Versiunea trimisă (dacă este cazul)	

Vă rugăm să vă asigurați că persoana care contrasemnează a văzut raportul în fiecare fază a depunerii raportului.

Cuprins

1. Introducere și contextul incidentului care face obiectul acuzației	[Pagina]
2. Rezumat executiv (dacă este necesar)	[Pagina]
3. Termeni de referință/domeniu de aplicare, inclusiv perioada de timp care trebuie acoperită	[Pagina]
4. Informațiile contextuale și detaliile care au condus la derularea investigației	[Pagina]
5. Informații privind echipa de investigație/consultanții	[Pagina]
6. Metodologia/procesul și eventualele limitări	[Pagina]
7. Cronologia evenimentelor cheie	[Pagina]
8. Prezentarea succintă a faptelor	[Pagina]
9. Analiza/evaluarea practicii și a evenimentelor	[Pagina]
10. Concluzii	[Pagina]
11. Rezumatul punctelor de învățare extrase din anchetă	[Pagina]
12. Recomandări și constatări/ etapele următoare	[Pagina]
(a) Apendice: Planul de acțiune pentru învățare și îmbunătățire	[Pagina]
(b) Apendice: Înregistrări/documente revizuite/examinate, inclusiv politici și instrumente/proceduri de colectare a datelor	[Pagina]
(c) Apendice: Este posibil ca persoanele văzute/intervievate să trebuiască să fie puse sub protecția anonimatului în vederea protejării	[Pagina]
(d) Apendice: Cronologia evenimentelor	[Pagina]

1. Introducere

Orice investigație efectuată în urma unei acuzații în domeniul protecției copilului ar trebui să se deruleze într-un mod care să favorizeze procesul de învățare organizațional, astfel încât profesioniștii și organizațiile care protejează copiii să poată reflecta asupra calității serviciilor lor și să învețe din propriile practici și din cele ale altora. Atunci când lucrurile nu merg bine, trebuie să existe o analiză riguroasă și obiectivă a ceea ce s-a întâmplat și a motivelor, astfel încât să se poată învăța lecții importante, iar serviciile să fie îmbunătățite pentru a reduce riscul de vătămare a copiilor în viitor.

Toate investigațiile ar trebui să se desfășoare într-un mod care:

- Recunoaște circumstanțele complexe și contextele variate în care agențiile lucrează împreună pentru a proteja copiii.
- Urmărește să înțeleagă cu exactitate cine a făcut, ce a făcut și motivele care au determinat persoanele și organizațiile să acționeze așa cum au făcut-o.
- Urmărește să înțeleagă practica din punctul de vedere al persoanelor și organizațiilor implicate la momentul respectiv, și nu prin retrospectivă.
- Este transparent în ceea ce privește modul în care sunt colectate și analizate datele.
- Folosește cercetări relevante și probe care să stea la baza constatărilor.

2. Rezumat executiv

În cazul în care raportul este lung și detaliat, un rezumat executiv este util, însă nu întotdeauna necesar.

3. Termeni de referință/domeniu de aplicare, inclusiv perioada de timp care trebuie acoperită

4. Rezumatul faptelor și natura acuzației, inclusiv informațiile contextuale și detaliile care au condus la derularea investigației

Atunci când analizați acest aspect al cazului, trebuie să decideți în ce măsură contextul în care s-a desfășurat investigația a avut un impact asupra deciziilor luate și, în caz afirmativ, de ce. Includeți trimiteri la exemplele de mai jos doar dacă acestea au fost relevante la momentul respectiv.

Tipurile de informații care ar fi utile sunt:

- Volumul de muncă, fluctuația personalului, cum sunt înlocuite persoanele aflate în concedii medicale și de odihnă.
- Sprijin administrativ.
- Schimbarea și cultura organizațională.

- Contextul social și comunitar.
- Probleme locale, factori de mediu.
- Management și supraveghere.
- Conștientizarea și înțelegerea măsurilor de protecție.
- Practica locală.
- Politici de gestionare a riscurilor și de sprijin.
- Servicii și sprijin disponibile pentru familie.
- Constrângeri bugetare și alocarea resurselor.
- Accesul la formare și dezvoltare.

Aceasta nu este o listă exhaustivă și este posibil să existe și alți factori contextuali pe care să doriți să îi includeți.

Alte detalii care au condus la acuzația sau plângerea inițială ar trebui să fie explicate în mod clar. Dacă este util, în această secțiune ar trebui să se utilizeze o cronologie a evenimentelor semnificative sau un calendar pentru a rezuma clar informațiile.

5. Despre echipa de investigație/consultanți și autorul raportului

Declarația de independență trebuie să conțină următoarele informații:

- Calificările.
- Experiența.
- Rolul în cadrul agenției.
- Independența cazului.

Aceasta trebuie să furnizeze informații despre autorul raportului (numele, funcția etc.) și să conțină o afirmație clară care să ilustreze nivelul de independență al acestuia față de conducerea directă și supravegherea personalului implicat în caz. Ar trebui să descrie în mod clar sursele de informații utilizate pentru elaborarea raportului (de exemplu, analiza dosarelor, interviuri cu personalul etc.).

6. Metodologia/procesul și eventualele limitări

Un paragraf succint ar trebui să explice modul în care a fost efectuată revizuirea și orice proces special utilizat pentru a identifica:

- Modul în care anchetatorii au efectuat analiza
- Detalii privind documentele consultate, incluse ca anexă

- O listă a interviurilor cu personalul și datele acestora, inclusă ca anexă, dar anonimată.
- Detalii privind informațiile care nu sunt disponibile/nu au fost luate în considerare (cu indicarea motivelor).

7. Cronologia evenimentelor cheie

În cazul în care nu este abordată în secțiunea patru, prezentați aici o scurtă cronologie a evenimentelor.

8. Prezentarea succintă a faptelor

Începeți raportul cu un rezumat al informațiilor relevante despre familie/agenție/alte informații despre trecut. Alcătuiți un rezumat relevant sub formă narativă despre copil, familie și orice alte persoane apropiate care ar putea avea o influență asupra investigației și a perioadei de timp analizate. Rezumați pe scurt deciziile la care s-a ajuns, serviciile oferite și/sau furnizate copilului/copiilor și familiei, precum și alte măsuri luate.

Această parte nu se dorește a fi o repetare a cronologiei, rolul său este de a oferi un rezumat al informațiilor pentru a adăuga un context pentru analiza cuprinsă în secțiunea următoare a raportului dumneavoastră.

9. Analiza/evaluarea practicii și a evenimentelor

Analizați evenimentele care au avut loc, deciziile luate și acțiunile care au fost sau nu întreprinse, pentru a confirma dacă acuzația poate fi întemeiată. În cazul în care s-au luat decizii sau s-au întreprins acțiuni care indică faptul că practicile sau managementul ar putea fi îmbunătățite, încercați să înțelegeți nu numai ce s-a întâmplat, ci și de ce s-a întâmplat sau nu s-a întâmplat ceva.

În plus față de termenii de referință specifici furnizați, asigurați-vă că luați în considerare următoarele:

- În cadrul activității lor, specialiștii au fost conștienți de nevoile copiilor și sensibili la acestea? Cunoșteau indicatorii potențiali de abuz sau neglijență și știau ce trebuie să facă în cazul în care aveau motive de îngrijorare în legătură cu bunăstarea unui copil?
- Organizația a pus în aplicare politici și proceduri pentru protejarea și promovarea bunăstării copiilor și pentru a acționa în privința motivelor de îngrijorare cu privire la bunăstarea lor?
- Care au fost principalele puncte relevante/oportunități?
- Au existat probleme în ceea ce privește comunicarea, schimbul de informații sau furnizarea de servicii?
- Practica a fost sensibilă la identitatea rasială, culturală, lingvistică și religioasă și la orice probleme legate de dizabilitățile copilului și familiei, și au fost acestea explorate și înregistrate?

- Managerii de nivel ierarhic superior sau alte organizații și alți specialiști au fost implicați în diverse etape ale cazului atunci când ar fi trebuit să fie implicați?
- Ce îmbunătățiri ar fi putut să fie aduse prin creșterea capacității personalului în una sau mai multe organizații? Personalul existent a fost într-un număr adecvat? Problemele legate de resurse, cum ar fi posturi vacante sau personal în concediu medical, au avut un impact asupra cazului?
- A existat o responsabilitate suficientă a conducerii în ceea ce privește luarea deciziilor?
- Analiza ar trebui să evidențieze constatările privind sistemele la nivel mai amplu sau alți factori de mediu și culturali care au avut un impact asupra cazului.

10. Concluzii

Această secțiune ar trebui să reunească punctele-cheie ale investigației și dovezile existente pentru a confirma sau infirma acuzația inițială (acuzațiile inițiale).

Fiecare acuzație ar trebui să fie analizată pe rând, iar probele care fie susțin, fie infirmă acuzația trebuie prezentate în mod imparțial.

Ar putea fi util să rezumăm fiecare acuzație după cum urmează:

Natura acuzației și a oricărei încălcări	
Dovezi de susținere	
Dovezi de respingere	

Orice acuzație ar trebui să conducă la unul dintre cele trei rezultate:

1. Acuzație/încălcare stabilită.
2. Acuzație/încălcare ce nu a fost stabilită din cauza probelor insuficiente.
3. Acuzație făcută cu rea intenție.

Este esențial să existe un proces care să permită:

- Aprobarea raportului și a recomandărilor acestuia.
- Informarea oficială a persoanele care fac obiectul acuzației și a oricărui membru al personalului/ martorilor/copiilor/altor organizații partenere cu privire la rezultatul investigației.
- Înregistrarea în mod clar a procesului decizional în vederea evidențelor organizației și auditului.

- Elaborarea și monitorizarea oricărui plan de acțiune.
- Închiderea plângerii și finalizarea tuturor procedurilor de resurse umane, inclusiv informarea oricăror organisme profesionale și autorități de reglementare.

11. Rezumatul punctelor de învățare obținute din anchetă

Raportul ar trebui să se încheie cu o concluzie succintă și să evidențieze recomandările pentru îmbunătățirea practicilor, alături de orice constatări privind sistemele pe care organizația trebuie să le ia în considerare în cadrul procesului continuu de învățare și îmbunătățire. De asemenea, raportul ar trebui să ia în considerare etapele următoare și procesul de feedback la reclamațiile inițiale și persoanele care au participat la investigație. Sprijinul și informarea tuturor celor implicați sunt esențiale.

De asemenea, este posibil să se extragă și alte concluzii sau învățăminte din această investigație în ceea ce privește modul în care organizația acționează pentru a proteja și promova bunăstarea copiilor:

- Există bune practici care să fie evidențiate, precum și modalități prin care acestea pot fi perfecționate?
- Există implicații pentru modul de lucru, cum ar fi recrutarea, formarea, managementul și supravegherea, lucrul în parteneriat cu alte organizații sau lipsa de resurse?
- Există implicații pentru politicile și practicile actuale?

Raportul completat trebuie să cuprindă semnături.

Autorul raportului de investigație și funcția	Semnătura	
	Data	
Responsabilul superior și funcția în cadrul agenției	Semnătură	
	Data	

Anexa 7

Planul de învățare și de îmbunătățire după investigație

[Denumirea agenției]

Plan de învățare și îmbunătățire

Pentru

Recomandare Constatare	Ațiune Activitate	Responsabilul [Numele și funcția]	Data la care trebuie finalizat	Recomandări pentru monitorizarea și revizuirea impactului asupra practicii	Dovada finalizării sau a rezultatului	Data aprobării

Anexa 8

Cronologia evenimentelor cheie - **Confidențial**

Numele agenției/organizației					
Numele/funția persoanei care completează această cronologie					
Data finalizării					
Numele copilului/tânărului, dacă este cazul					
Data nașterii					
Adresa					
Data	Organizație	Sursa de informații	Vârsta copilului la data evenimentului	Descrierea activității agenției /evenimentului/contactului/comunicării	Comentarii
Vă rugăm să indicați data contactului/informațiilor primite în cadrul organizației, nu data evenimentului, astfel încât să fie clar cine a știut ce și când.	În cazul în care este diferită de agenția de investigație.	Rolul acesteia este de a permite identificarea oricăror documente care trebuie citite, deci introduceți o descriere care să permită identificarea înregistrării.		Nu uitați să furnizați numele reale ale membrilor personalului implicați în completarea rubricii (oricare ar fi agenția de unde provin aceștia), așa cum apar în evidențele dumneavoastră. Niciun nume nu va apărea în documentele de lucru sau în rapoartele ulterioare.	Coloana de comentarii vă permite să furnizați orice explicație suplimentară privind sistemele și procesele organizației care ar putea fi necesară pentru a înțelege informațiile introduse în rubrică.

Anexa 9

Model de scrisoare pentru informarea persoanei care face obiectul acuzației

Întrebări frecvente (ÎF):

Procedurile de gestionare a acuzațiilor în domeniul protecției copiilor

Model de scrisoare pentru informarea persoanei care face obiectul acuzației

Versiunea preliminară a scrisorii pentru informarea persoanei care face obiectul unei acuzații în domeniul protecției copilului în cadrul procesului care va fi adaptat de fiecare organizație în parte.

Caracter personal - numai pentru destinatar.

[Data]

Stimate [Numele]

Obiect: Procedură - Gestionarea acuzațiilor în domeniul protecției copiilor

În urma întâlnirii pe care ați avut-o cu [managerul superior, adică responsabilul cu investigația], ați aflat că au fost exprimate motive de îngrijorare în privința faptului că este posibil să fi manifestat, direct sau indirect, față de un copil (mai mulți copii) sau față de un tânăr un comportament care necesită o investigație suplimentară. Atașăm la această scrisoare un set de informații menite să vă explice procesul de investigare.

Setul de informații anexat cuprinde:

- Politică și codul de conduită în domeniul siguranței și protecției copilului.
- Proceduri: Gestionarea acuzațiilor în domeniul protecției copiilor.
- Un document cu întrebări și răspunsuri pentru a aborda neclaritățile referitoare la etapele cheie ale procesului și la posibilele implicații.

În cadrul acestui proces, subsemnatul sunt responsabilul superior desemnat și este responsabilitatea mea să supraveghez investigația și să decid asupra modului în care vom proceda.

Am delegat gestionarea zilnică a acestui caz lui [introduceți rolul și numele], care va acționa în calitate de Manager superior în numele meu. Această persoană va fi responsabilă de procesul din cadrul (introduceți numele organizației) și va ține legătura cu alte persoane, după cum va fi necesar. Vă va ține la curent cu noutățile și ar trebui să fie pentru dvs. primul punct de contact pentru orice întrebări legate de proces. Nu trebuie să adresați nicio întrebare șefului dvs. ierarhic, ci lui [manager

superior], care poate fi contactat la (numărul (numerele) de telefon), adresa e-mail [managerul superior] și care vă va explica acuzația adusă împotriva dvs. și procesul care trebuie urmat în măsura în care este posibil, deoarece natura acuzației poate afecta pașii exacti.

Este posibil să se organizeze o reuniune strategică pentru a decide ce măsuri sunt necesare și cine va lua aceste măsuri. De exemplu, ar putea fi vorba de poliție sau de departamentul de asistență socială din cadrul autorității guvernamentale locale. Este posibil ca acest lucru să se fi întâmplat deja, dar [managerul superior] vă va explica procesul convenit pentru investigație.

În calitate de agenție axată pe copii, datoria noastră este față de copii și tineri, însă avem și responsabilitatea de a ne asigura că vi se oferă sprijinul necesar în calitate de angajat. Știu că poate fi dificil din punct de vedere personal să faci obiectul unei acuzații și vă încurajez să folosiți sursele de sprijin prezentate în setul de informații anexat.

Vă asigur că orice proces de investigare va fi inițiat cu o atitudine deschisă și se va desfășura în timp util și în mod cuprinzător. Veți avea posibilitatea de a răspunde la acuzația în domeniul protecției copilului în cadrul investigației și veți fi informat cu privire la modul și momentul în care se va întâmpla acest lucru.

Dacă aveți întrebări inițiale, vă rog să nu ezitați să mă contactați [Manager superior].

Cu deosebită considerație,
[Introduceți rolul și numele aici]

Întrebări frecvente (ÎF):

Procedurile de gestionare a acuzațiilor în domeniul protecției copilului

De ce avem o politică și un cod de conduită privind siguranța și protecția copilului?

[Organizația] are responsabilități de protecție față de toți copiii, nu doar față de cei cu care lucrăm direct. Politica, precum și procedurile și codurile care o însoțesc, sunt importante, deoarece oferă o descriere clară a ceea ce trebuie să facă toți membrii personalului, voluntarii și ceilalți lucrători din [organizație] pentru a se asigura că aceștia își cunosc clar rolul, responsabilitatea și așteptările, în vederea protejării copiilor de vătămări.

De ce avem o procedură pentru gestionarea acuzațiilor în domeniul protecției copilului?

[organizația]..... are datoria de a se asigura că, atunci când apare o acuzație în domeniul protecției copilului, respectăm legislația națională, orientările legale și politicile și procedurile locale de raportare în ceea ce privește gestionarea motivelor de îngrijorare sau acuzațiilor în acest domeniu. Cei care ne sprijină sau utilizează serviciile noastre trebuie să știe că sunt în siguranță și că orice motiv de îngrijorare va fi investigat în detaliu. Această procedură garantează că toate acuzațiile sunt cercetate într-un mod corect și independent.

De ce sunt investigat în acest fel?

[Organizația] ia în serios toate acuzațiile împotriva personalului și a voluntarilor. Avem o procedură pe care o aplicăm în mod consecvent tuturor celor care fac obiectul unei acuzații.

Ce fel de anchetă este aceasta?

Se va efectua o investigație amănunțită a motivelor de îngrijorare semnalate, care poate implica toți copiii cu care ați intrat în contact. Investigația ar putea implica propriii dvs. copii și familia dvs. dacă există motive de îngrijorare că aceștia ar putea fi în pericol. Procesul de investigare poate implica patru elemente distincte:

- O anchetă a poliției, în cazul în care se pare că a fost comisă o infracțiune.
- Anchete și evaluări efectuate de serviciile de asistență socială ale administrației locale (sau echivalentul în alte țări).
- O anchetă disciplinară internă.
- Sesizarea pentru „luarea în considerare a interdicției” impuse unei persoane de a lucra cu copii/adulți aflați în situații de risc (de exemplu, sesizarea Disclosure and Barring Service (Serviciul de Cazier Judiciar) sau a instituției naționale echivalente) și/sau sesizarea unui organism de înregistrare profesională în caz de abateri profesionale.

În cazurile în care investigațiile externe au loc în același timp cu investigațiile interne, [organizația] va aștepta, de obicei, rezultatul proceselor externe înainte de a continua cu procedura internă.

Managerul superior care este responsabil pentru acest proces va trebui să vă explice natura acestei investigații și ce va implica.

Cine sunt persoanele cheie implicate?

Există persoane de contact cheie interne și externe pe tot parcursul anchetei.

Persoane de contacte interne:

Responsabil superior desemnat

Acest rol este asumat de [Nume], responsabilul superior desemnat va supraveghea gestionarea tuturor acuzațiilor și va fi responsabil pentru acestea. În mod normal, această

persoană va delega sarcinile și responsabilitățile de investigare managerului superior, cu excepția cazului în care există circumstanțe excepționale.

Manager senior

- Acest rol este asumat de [organizația] relevantă. Este posibil ca acesta să nu fie din aceeași locație geografică în care lucrați, faceți voluntariat sau locuiți; sau
- În cazul în care acuzația nu implică un copil numit în mod specific, atunci rolul este asumat de către managerul superior din localitatea în care își are sediul angajatul/voluntarul;
- Managerul superior este responsabil de acest proces în cadrul [organizației] și va ține legătura cu organisme externe, după caz. Managerul superior vă va ține la curent cu noutățile și ar trebui să fie punctul dumneavoastră de contact pentru orice întrebări legate de proces. Nu trebuie să adresați întrebările managerului dumneavoastră direct.

Cine va mai fi implicat?

Implicarea organizațiilor externe depinde de tipul de investigație și de rezultatele posibile. În unele cazuri, pot fi implicate alte agenții, poliția sau serviciile sociale ale autorităților locale (sau instituții echivalente). În cazurile care implică probleme de sănătate, pot fi contactați specialiști din domeniul medical.

Cine va ști despre această chestiune?

Confidențialitatea acestei investigații va fi păstrată pe tot parcursul procesului cu scopul de a asigura că investigația nu este prejudiciată și de a proteja copilul implicat.

Managerul dvs. direct va fi, de asemenea, informat că acest proces este în curs de desfășurare.

Managerul dvs. direct va fi probabil implicat dacă este necesară o anchetă disciplinară internă sau, în cazul în care sunteți voluntar, dacă este necesar un proces disciplinar intern pentru voluntari. Acesta ar avea loc, de obicei, după finalizarea investigațiilor externe.

Ce se va întâmpla la finalul investigației?

La încheierea oricăror investigații externe, managerul superior, responsabilul superior desemnat și responsabilul desemnat din partea autorității locale (sau o altă funcție echivalentă) vor analiza în mod oficial rezultatul și vor stabili ce măsuri suplimentare sunt necesare, dacă este cazul.

Printre rezultatele posibile se numără:

- reintegrarea la locul de muncă
- procesele de management al performanței sau de capacitate invocate
- procesul disciplinar invocat

- sesizarea Disclosure and Barring Service (DBS) (sau a instituției echivalente din alte țări) pentru ca persoana respectivă să fie avută în vedere pentru interdicția de a mai lucra cu copiii.
- sesizarea unui organism de înregistrare/reglementare profesională (dacă este cazul) în vederea unei audieri privind capacitatea de a profesa.

De unde pot obține sprijin?

Prin natura sa, acesta poate fi un proces dificil, nu doar pentru dumneavoastră, ca persoană implicată și pentru viața dvs. la locul de muncă, dar și pentru familia dvs. Este esențial ca [organizația] să investigheze temeinic acuzațiile în domeniul protecției copiilor. Cu toate acestea, recunoaștem că această investigație poate avea un impact semnificativ asupra dumneavoastră.

În aceste circumstanțe, oamenii reacționează diferit și au nevoi de sprijin diferite. Există o serie de surse alternative de sprijin pe care le-ați putea considera utile în această perioadă.

Cu cine altcineva am voie să vorbesc despre acest lucru?

Înțelegem că este posibil să doriți să discutați cu partenerul și/sau familia dumneavoastră despre investigație. Vă rugăm să rețineți că nu trebuie să vorbiți cu nicio persoană care ar putea fi implicată în anchetă. O astfel de persoană este cea care a semnalat problema, persoana în legătură cu care a fost semnalat motivul de îngrijorare sau orice potențial martor. Pentru păstrarea confidențialității, informațiile trebuie să fie împărtășite numai atunci când există o anumită nevoie sau un scop specific pentru a face acest lucru.

Managerul superior responsabil de acest proces vă va sfătui în această privință, iar dacă aveți întrebări suplimentare, trebuie să solicitați sfatul acestuia.

Ce se întâmplă cu rolul meu în [organizație]?

Fiecare investigație este independentă și individuală. Este posibil să luăm măsuri pentru ca dumneavoastră să nu vă prezentați la locul de muncă sau la activități de voluntariat până la finalizarea anchetei. În cazul în care se decide că acesta este pasul potrivit, vom discuta cu dvs. despre acest lucru și despre măsurile care urmează să fie luate. În cazul personalului, acest lucru poate însemna că sunteți suspendat de la locul de muncă cu plata integrală a salariului.

În funcție de rezultatul investigației, este posibil să luăm în considerare posibilitatea de a continua să lucrați sau să fiți voluntar în cadrul [organizației].

Cum vor fi înregistrate informațiile despre proces?

Managerul superior este responsabil de crearea și păstrarea înregistrărilor pe parcursul gestionării acuzațiilor. La finalul investigației, toate înregistrările vor fi păstrate în siguranță într-o secțiune cu acces restricționat a dosarului dumneavoastră personal.

Ce trebuie să fac în cazul în care am întrebări sau motive de îngrijorare?

Pentru orice alte întrebări sau motive de îngrijorare, trebuie să contactați managerul superior desemnat.

Autori și colaboratori

Acest ghid a fost elaborat de Jenny Myers și Helen Edwards pentru Keeping Children Safe în consultare cu ONG-uri internaționale importante (Islamic Relief Worldwide, Kindernothilfe, Plan International, SOS Satele Copiilor International și War Child Olanda).

Unele materiale au fost adaptate din mai multe surse partajate de agențiile partenere. Keeping Children Safe ar dori să mulțumească Plan International, SOS Children's Villages International, Consiliului Internațional al Organizațiilor Voluntare (ICVA) și CHS Alliance pentru contribuțiile lor.



Keeping Children Safe

www.keepingchildrensafe.global

Charity registration number: 1142328.

© Keeping Children Safe 2014

