

# Управління звинуваченнями щодо захисту дітей

Працівники також можуть становити серйозну небезпеку для дітей. Важливо, щоб керівництво мало послідовний підхід того, які заходи вживати та як реагувати на будь-які скарги щодо захисту дітей. У цьому посібнику ви знайдете огляд того як керувати викликами чи інцидентами, до яких залучені працівники організації, консультанти, волонтери з однієї або кількох організацій.

Цей посібник не є інструментом для розслідування, він призначений для використання менеджерами організацій та надання допомоги та підтримки при управлінні розслідуваннями.

# Зміст

<b>Зміст</b>	<b>2</b>
<b>Вступ</b>	<b>5</b>
Термінологія	5
Навіщо потрібен цей посібник?	6
Як користуватися посібником	7
Що таке звинувачення проти безпеки дитини?	8
Принципи ведення записів та обміну інформацією	8
<b>Отримання скарг щодо захисту дитини та прийняття рішення щодо розслідування</b>	<b>10</b>
Блок-схема основних етапів	12
Основні кроки розслідування	13
Зображення 1 Основні кроки розслідування	13
Порогові критерії	14
Обговорення стратегії	16
Поріг скарг та варіанти наступних кроків	17
Деякі ключові питання, які допоможуть прийняти рішення	18
<b>Керування розслідуванням щодо звинувачень проти безпеки дитини</b>	<b>20</b>
Конфлікт інтересів	20
Зовнішнє розслідування	21
Управління та обмін інформацією	21
<b>Управління процесом розслідування</b>	<b>22</b>
Призначення слідчої групи	22
Залучення зовнішніх експертів, консультантів/слідчих	24
Ролі та обов'язки слідчого	25
Інформація про звинувачення або серйозний інцидент	25

Планування внутрішнього розслідування	26
Основні принципи	26
<b>Повноваження та обсяг розслідування</b>	<b>29</b>
Методологія	30
Напрямки розслідування - вирішіть, які запитання потрібно задати і кому	31
Встановлення чітких часових рамок	31
Обмеження для розслідування	31
Збір, захист та безпека доказів	32
<b>Оцінка та управління ризиками</b>	<b>34</b>
Реєстр ризиків	37
Приклад реєстру ризиків	38
Плани захисту	39
<b>Історичний аспект звинувачень щодо насилля над дітьми</b>	<b>41</b>
Специфічні завдання щодо вирішення звинувачень з великим терміном давності	42
<b>Складне насильство</b>	<b>44</b>
Інституційне насильство	45
Комплексне або організоване жорстоке поведіння з дітьми	46
<b>Процеси управління персоналом</b>	<b>47</b>
<b>Забезпечення якості та управлінський нагляд</b>	<b>48</b>
Застосування стандартів і критеріїв на місцевому рівні	48
Процедури звітності	48
Роль менеджера(ів) у прийнятті рішень	50
Роль забезпечення якості	51
Шаблон структури звіту, обмеження, процедура підписання та закриття справи	51
<b>Навчання та вдосконалення плану дій</b>	<b>53</b>

<b>Додаток 1</b>	<b>54</b>
Інструмент для визначення обсягу	54
<b>Додаток 2</b>	<b>59</b>
Повноваження	59
<b>Додаток 3</b>	<b>61</b>
Керування контрольним списком розслідування	61
<b>Додаток 4</b>	<b>70</b>
Шаблон журналу дій для керівників.	70
<b>Додаток 5</b>	<b>73</b>
Зразок форми оцінки ризику	73
<b>Додаток 6</b>	<b>75</b>
Шаблон остаточного звіту розслідування	75
Звіт про розслідування	75
Шаблон остаточного звіту про розслідування	77
<b>Додаток 7</b>	<b>82</b>
План навчання та вдосконалення після розслідування	82
<b>Додаток 9.</b>	<b>84</b>
Шаблон листа для інформування об'єкта звинувачення.	84
Поширені запитання (FAQ):	85
Внутрішні контакти:	87
Автори та учасники	90

# Вступ

**Міжнародні стандарти безпеки (Стандарти ICS) - це основні стандарти, яких повинні дотримуватись усі організації, які контактують з дітьми, щоб допомогти почуватись їм у безпеці та захистити від зранення.**

**Стандарт 1: Політика**

**Стандарт 2: Люди**

**Стандарт 3: Процедури**

**Стандарт 4: Підзвітність**

Стандарт 3 говорить про те, що усі організації повинні мати чіткі процедури щодо того як повідомляти та ефективно реагувати на інциденти чи підозри, відповідно до яких безпека дітей може бути під загрозою. В основу цього документу закладено Стандарт 3, щоб надати організаціям більш детальні вказівки щодо того, як керувати ризиками, управляти та реагувати на звинувачення щодо безпеки дітей, якщо вони стосуються вашого персоналу, волонтерів чи партнерів.

## Термінологія

Кожна організація має різні визначення, якими означає своїх співробітників. Для цілей цього документа під терміном «персонал» ідеться про будь-яку особу, яка виконує оплачувану чи неоплачувану працю, є співробітником або консультантом, який представляє цю організацію на даний момент.

Якщо вживається термін «менеджер», це може бути так званий “офіцер безпеки”, керівник або інша особа, призначена відповідальною за захист та безпеку дітей. Ці керівники зазвичай не беруть безпосередню участь у проведенні розслідувань, але можуть нести відповідальність за призначення та їх супровід. Старший менеджер, як правило, є основним менеджером у головному офісі на рівні директора.

Якщо використовується термін координаційний центр із захисту, то йдеться про призначену особу в регіоні чи країні. Вона відрізняється від місцевого менеджера, який може відповідати за управління проектами, персоналом або офісом.

Якщо вживається термін слідчий, це означає особу, яка призначена для проведення розслідування. Він або вона може бути зовнішнім або внутрішнім по відношенню до організації, але бути незалежним від регіону, де проводиться розслідування.

## Навіщо потрібен цей посібник?

Хоча це важко уявити, існує невелика кількість окремих співробітників, волонтерів та партнерів, які справді становлять серйозний ризик для дітей, чи то навмисно, чи через відсутність розуміння того, що є насильницькою поведінкою.

Персонал, волонтери та партнери (ситуативні працівники, сумісники) також можуть завдати шкоди дітям, з якими вони контактують або до яких мають доступ поза межами роботи. Обов'язки персоналу та їхня поведінка щодо дітей мають поширюватися також на їхню поведінку поза робочим місцем.

Важливо, щоб менеджери мали послідовний підхід до того, як налаштувати роботу та як реагувати на будь-які запити щодо захисту дітей зі сторони персоналу, волонтерів або партнерів. Це значно складніше, коли в організації немає чіткої вертикалі, тому необхідно чітко визначити, якого процесу потрібно дотримуватися.

### **Хоча багато організацій мають політику захисту дітей, вони часто:**

- Не мають деталей щодо того, як керувати різними рівнями звинувачень щодо захисту, включаючи ті, які мають історичну давність.
- Мають недостатню кількість підготовленого персоналу з відповідним досвідом для проведення ретельного розслідування та надання об'єктивної точки зору.
- Не можуть збалансувати внутрішні процеси з різними контекстами країни, правовими системами та вимогами зовнішньої звітності щодо захисту дітей.
- Не мають чіткого процесу, коли звинувачення стосується організації-партнера чи працівників за контрактом.
- Мають мало вказівок чи узгоджених інструментів щодо того, як провести фахове розслідування, безпечно для дітей.
- Не мають нагляду з боку керівництва щодо якості процедур.
- Не розуміють того, що має статися в результаті розслідування і як будуть моніторитись необхідні дії.
- Не мають процесу, який уможлиблює зворотній зв'язок з працівниками для забезпечення постійного навчання та вдосконалення.
- Не мають інструментів, орієнтованих на дітей, для підтримки розслідування.

## Як користуватися посібником

**У цьому посібнику розглянуто, як керувати конфліктами та скаргами, часниками яких є співробітник, консультант, тимчасовий працівник або волонтер з одного і того ж або кількох організацій чи партнерських організацій.**

### **Посібник:**

- Допоможе менеджеру створити план управління звинуваченнями щодо захисту дітей, як поточними, так і тими, які мають історичну давність, щоб забезпечити послідовний та надійний підхід.
- Дасть поради щодо вирішення конкретних питань, які можуть виникнути в рамках більш комплексних скарг щодо захисту дітей.
- Надасть керівникам основну інформацію про те як контролювати, вести та управляти під час роботи зі звинуваченнями щодо захисту дитини.

Він спеціально орієнтований на керівників вищого рівня, які несуть відповідальність за хід розслідування. Він має доповнювати внутрішню політику та процедури захисту дітей і спиратися на початкову роботу, виконану NSPCC та Humanitarian Accountability Partnership International (HAP)/CHS Alliance щодо створення безпечних організацій та створення моделі протоколів розслідування.

До цього посібника можна додатково використовувати різноманітні інструменти, розміщені у додатках. Посібник стосується захисту дітей і не повинен використовуватися для інших видів розслідувань, але керівники можуть проводити паралелі зі своїми обов'язками для вирішення інших запитів.

Якщо є підозра дощого жорстокого поводження з дітьми в сім'ї або за участю сторонньої особи, організація повинна дотримуватися власних процедур, а також законодавства країни та процедури повідомлення про такі випадки до органів влади.

*Цей посібник не розглядає такі випадки. Будь ласка, зверніться до: Створення політики та процедур для безпеки дітей (2014).*



## Що таке звинувачення проти безпеки дитини?

Звинувачення проти безпеки дитини можна описати як скаргу, яка стосується одного або кількох зловмисників та однієї чи кількох дітей. У багатьох випадках важко відрізнити, що таке насильство над дітьми або жорстоке поводження з дітьми, а що можна охарактеризувати як погану практику виховання, яка склалася еволюційно. Вони (насильство/виховання) можуть відобразитися у індивідуальній поведінці керівництва, групи працівників, для яких така поведінка була прийнятною протягом тривалого часу.

Інституційне зловживання часто передбачає харизматичне лідерство та відсутність зовнішніх викликів, нагляду та перевірок. *Це обговорюється далі в розділі про комплексні зловживання.*

Деякі звинувачення на початку можуть здаватися незначними, і їх можна вважати такими, що не досягають рівня серйозності чи межі, щоб розпочинати розслідування. Однак багаторічний досвід показує, що часто навіть незначні звинувачення щодо захисту дітей є лише початком розкриття складних і серйозних зловживань. Деякі звинувачення можуть стосуватися людей, які займають високі посади та стосуватися багатьох випадків упродовж довгого періоду часу (див. с. 34)

## Принципи ведення записів та обміну інформацією

Під час розгляду скарг стосовно захисту дітей важливо, щоб залучений персонал зберігав високий рівень конфіденційності щодо інформації, якою вони володіють, не ставлячи під загрозу розслідування або добробут залучених дітей.

Подальша інформація, отримана під час розслідування, повинна розповсюджуватися лише на основі «необхідності знати». Зазвичай це означає, що лише керівник, який доручив розслідування, члени слідчої групи та координатор із захисту дітей на відповідному рівні організації повинні мати повний доступ до всієї інформації. Усі інші потенційно залучені співробітники повинні отримувати лише анонімні звіти (без розкриття даних).

Захист дітей, які зазнали скривдження є першочерговим, але до обміну інформацією та конфіденційними даними слід ставитися з належною увагою та повагою до обвинувачуваного. Роботодавці повинні вжити відповідних заходів для мінімізації потенційної шкоди приватному та професійному життю об'єкта звинувачень, спричиненої тривалим розслідуванням, а в багатьох випадках – через багато років після вчинення імовірного правопорушення. Іноді звинувачення виявляються

необґрунтованими або може бути доведено, що вони були наклепом на обвинуваченого.

**Усі організації повинні забезпечити:**

- захист та збереження записаних свідчень дітей, а також відповідну політику та процедури, щоб гарантувати, що записи не будуть змінені чи виправлені після висунення звинувачення.
- контрольований доступ поліції, чиновників, соціальних працівників або міжнародних агентств по боротьбі з кримінальними правопорушеннями (якщо вони задіяні) до файлів дітей та персоналу, гарантуючи, що це нікого, включаючи дітей, не наражає на подальший ризик. Якщо це викликає суперечки, тоді такий доступ може бути за рішенням суду.
- чіткість щодо того хто та якою інформацією буде ділитися.

Згода щодо вищезазначеного є важливою, оскільки існують приклади, коли люди, які займали високі посади в організаціях, знищували записи або не співпрацювали з слідством, щоб захистити окремих осіб чи репутацію організації.

Кожне розслідування в жорстокому поведженні з дитиною вимагає ретельного планування, ефективної внутрішньої та міжінституційної співпраці, а також уваги до потреб у добробуті та безпеці дитини/дітей, яким, імовірно, завдано шкоди. Різні залучені стейкхолдери повинні працювати разом, щоб забезпечити поширення лише відповідної інформації та мінімізувати ризики від можливих правопорушників для дітей.

# Отримання скарг щодо захисту дитини та прийняття рішення щодо розслідування

**Скарги/звинувачення можуть надходити з різних джерел, зокрема:**

- колишній чи теперішній персонал, волонтери, підрядники, партнери, консультанти.
- діти та молодь.
- через соціальні мережі.
- інші партнери, ГО, агенції.
- прихильники, донори, чиновники.
- анонімними листами, електронною поштою або телефоном
- в наслідок перевірок, аудиту діяльності.

Незалежно від того, як скарга з'явилась, має бути послідовна реакція на те, що з нею робити далі і які кроки для цього потрібно зробити.

Хоча внутрішні процеси можуть бути подібним незалежно від характеру звинувачення (наприклад, шахрайство або крадіжка), звинувачення щодо захисту дитини має включати деякі додаткові процеси, оскільки ризики для вразливих дітей, свідків та репутації організації можуть бути величезними. Процес має бути зосередженим на дитині та враховувати додаткові ризики. *Див. блок-схему основних етапів нижче.*

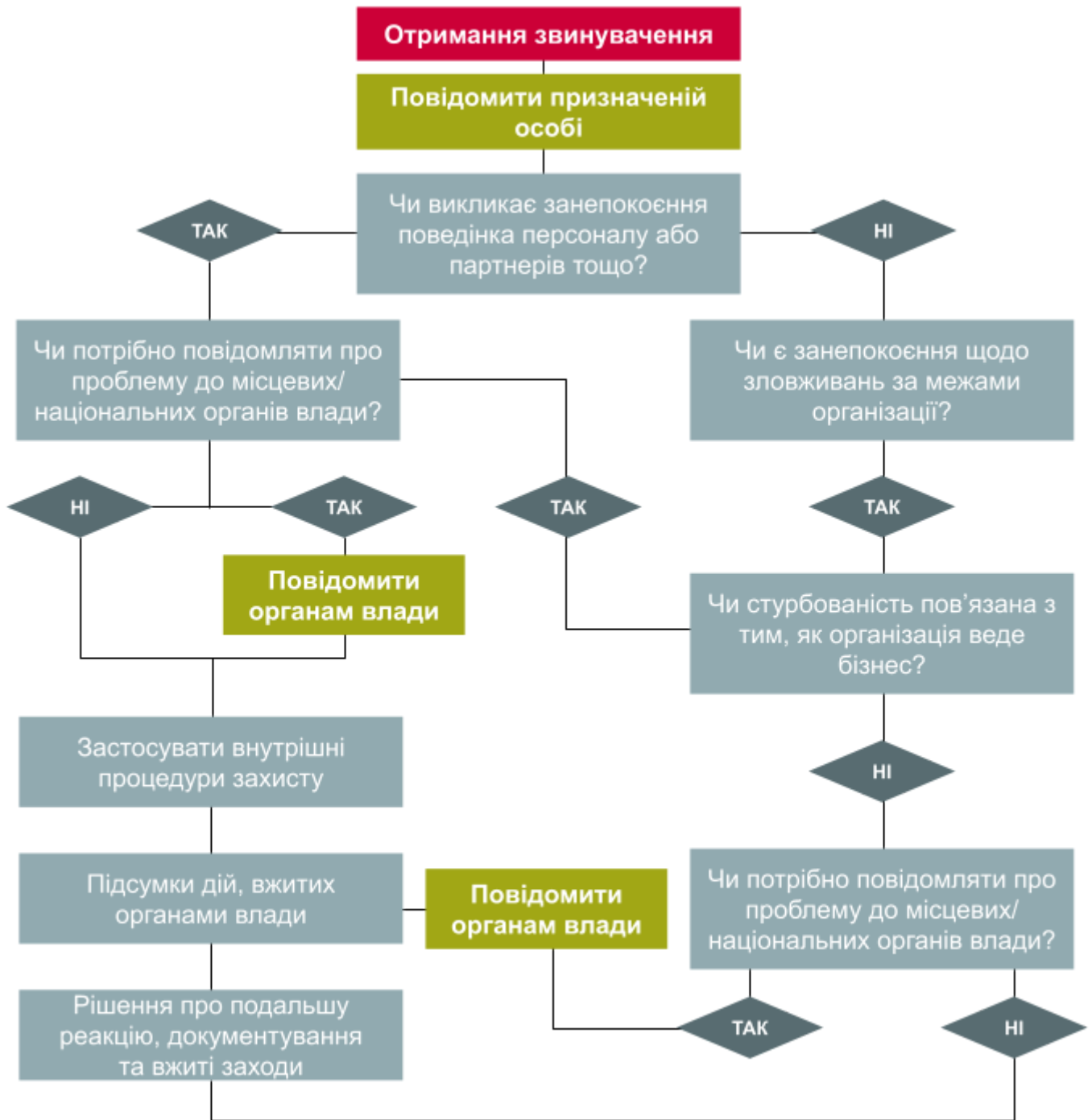
Якщо у вас є власна організаційна процедура звітності, її слід дотримуватись від самого початку та звітувати призначеній особі/координатору із захисту. (Пам'ятайте, що викладене тут стосується лише звинувачень проти співробітників, а не ширших проблем щодо захисту у громаді.)

**Усі звинувачення мають бути вислухані та розглянуті, але не всі потребують офіційного процесу розслідування.**

Переконавшись, що усі термінові потреби потерпілих задоволені, ризики під контролем, організація повинна визначити:

- Чи є ця скарга потенційним порушенням кодексу поведки працівників чи/або політики та процедур для безпеки та захисту дітей?
- Чи є ідентифікована жертва/-ви та предмет звинувачення?
- Чи було вчинено кримінальне правопорушення?
- Чи потрібна додаткова інформація для відповіді на будь-яке з перерахованих вище питань?

## Блок-схема основних етапів



## Основні кроки розслідування

Нижче наведено основні сходинки для проведення розслідування. Сходинками потрібно підніматися і спускатися на різних етапах процесу і, можливо, доведеться переглядати їх у міру просування розслідування. *Дивіться зображення 1 нижче.*

Першою частиною процесу є проведення первинної оцінки. Перш ніж буде прийнято остаточне рішення про початок розслідування, у більшості випадків потрібно зібрати інформацію. Потрібно чітко визначити, з ким ще потрібно проконсультуватися та де таку інформацію можна отримати.

Це потрібно робити вкрай обережно, дотримуючись тих же принципів, що й при слідстві. Збір інформації (іноді його ще називають встановленням фактів або первинною оцінкою) має здійснюватися таким чином, щоб не загрозувати потенційному розслідуванню (наприклад, повідомляючи потенційному обвинуваченому, свідкам або іншим зацікавленим сторонам про те, що скарга була подана) та не створювати ризиків для тих, кого справа стосується.

## Зображення 1 Основні кроки розслідування



**Щоб розпочати роботу, відповідальному керівнику потрібно буде встановити, що процедури організації дотримані та визначено наступне:**

- Джерело скарги.
- Характер і контекст звинувачень.
- Проміжок часу чи точний час, коли порушення відбувалось.
- Яка кількість жертв?
- Скільки було зловмисників?
- Хто ще міг бути залучений або може мати відповідну інформацію?
- Проведено негайне оцінювання ризиків
- Чи скарга стосується партнерської організації, тимчасових працівників або ГО?

У рамках цього процесу залучені особи повинні зібрати та переглянути наявну інформацію про звинувачення, проаналізувати внутрішню та зовнішню законодавчу базу, переглянути доступні документи та провести аналіз ризиків.

## **Порогові критерії**

Розглянуті тут критерії допоможуть керівнику вирішити в який спосіб продовжувати розгляд та чи досягнуто так званого “порогового критерію”, межі, після якої правдоподібність скарги вважається підтвердженою. Їх потрібно розглядати у комплексі з усією наявною інформацією. Не всі скарги досягнуть межі для того, щоб розпочати розслідування. Іноді межі можуть відрізнятися, але кожен скаргу необхідно розглянути, враховуючи індивідуальні обставини, контекст та середовище.

**Усі ці критерії однаково важливі та однаково пріоритетні.**

### **1. Який вплив на дитину?**

Чи існує безпосередній ризик подальшої шкоди дітям чи дитині? Дотримуйтесь процедур організації, щоб забезпечити захист дітей. Вплив на дитину, ймовірно, буде невідомим на даному етапі, і менеджери можуть використовувати свій досвід для припущень щодо потенційної шкоди. Однак на даному етапі це лише припущення, а не факт.

## **2. Чи є підозра щодо наведених нижче прикладів експлуатації чи жорстокого поводження з дітьми?**

- Фізичне насильство.
- Нехтування чи занедбання.
- Сексуальне насильство/сексуальна експлуатація дітей.
- Емоційне/психологічне насильство.
- Інституційне зловживання.
- Порушення Конвенції ООН про права дитини (UNCRC).
- Інша експлуатація.
- Примусові шлюби, торгівля дітьми, каліцтво жіночих статевих органів (КЖСО).
- Радикалізація.
- Зловживання в Інтернеті/кібер-булінг.

## **3. Чи було вчинено кримінальне правопорушення?**

Чи місцеве законодавство передбачає, що будь-який аспект звинувачення є кримінальним злочином? Якщо ви не знаєте, потрібно звернутись до юриста. Як тільки буде зрозуміло, що закон порушено, справу слід передати до відповідних органів. Якщо цього не зробити, для дітей або інших свідків рівень небезпеки може вирости.

## **4. Чи було порушення професійного кодексу поведінки?**

Чи будь-який аспект поведінки персоналу/волонтера/тимчасового працівника/консультанта порушив інструкції, згідно яких вони повинні поводитися?

## **5. Чи було порушення прав дитини UNCRC?**

Перевірте дотримання конвенції про права дитини (ООН) та Африканської хартії прав і основ добробуту дитини (ACRWC).

## **6. Чи звинувачення шкодить репутації організації?**

Якщо відповідь «не знаю» або «так», тоді потрібне розслідування, щоб забезпечити відкритість організація, зберегти цілісність та мінімізувати шкоду репутації.

## **7. Чи може це вплинути на внески донорів або збір коштів?**

Якщо відповідь «не знаю» або «так», це додає ваги розслідуванню, яке проводиться для підтримки довіри до організації та зниження ризику втрати фінансування. Однак



мета будь-якого розслідування завжди повинна бути в першу чергу в інтересах дітей, а не в інтересах організації.

**8. Чи було кілька подібних скарг?**

**9. Чи проводились вже раніше розслідування або були звинувачення подібного характеру в цьому місці?**

**10. Чи проводилися розслідування або були звинувачення щодо тієї самої особи?**

**11. Скількох осіб стосується звинувачення? Чи ймовірно, що воно буде комплексним та з більшою кількістю обвинувачених?**

**12. Скількох дітей стосується звинувачення? Чи ймовірно, що воно буде комплексним та з більшою кількістю жертв?**

**13. Чи правдоподібно твердження, що зловживання в організації відбуваються і надалі, що може свідчити про те, що система захисту дітей не працює?**

**14. Наскільки надійне джерело звинувачення? Чи має джерело інформації повноваження в організації чи країні?**

Наприклад, довірена особа чи міністр уряду?

**15. Чи є вагомі докази? Наприклад фотографії, зображення?**

## Обговорення стратегії

Це процес, за допомогою якого можна прийняти рішення про наступні кроки. Він може бути віртуальним або особистим.

Кожна організація залучатиме до стратегування різних осіб, але нижче наведено список людей, які можуть бути долученими до обговорення:

- Менеджер, який приймає рішення та очолює обговорення.
- Призначений спеціаліст із захисту дітей/координатор/офіцер безпеки.
- Особа, яка прийняла зголошення/скаргу.
- Працівник або особа, яка знає дитину/дітей, які, імовірно, були зранені.
- Менеджер, який приймає рішення.

- Представник відділу персоналу.
- Якщо звинувачення стосується організації-партнера, тоді можна запросити представників цієї організації.

Необхідно обговорити порогові критерії, і група повинна спробувати досягти узгодженої точки зору щодо кожного з питань. Нотатки обговорення та мотиви будь-яких рішень повинні бути записані та зафіксовані. Найкращі інтереси та безпека дітей повинні бути основою для всіх прийнятих рішень.

Якщо прийнято рішення не повідомляти владі про злочин, який порушує національне законодавство через ризик для дітей, то це рішення має прийматися лише на найвищому рівні та опиратися на докази. Можливо, знадобиться отримати юридичну консультацію та чітко зафіксувати всі дії та рішення.

Якщо зібрана інформація не має достатньо доказів чи підстав до подальших дій, може бути прийнято рішення не починати розслідування. Однак слід запровадити те, що був проведений попередній розгляд скарги, під час якого було прийнято відповідне рішення. Усім залученим особам потрібно повідомити про таке рішення.

## Поріг скарг та варіанти наступних кроків

Для кожного звинувачення вам потрібно буде розглянути порогові критерії та вирішити як діяти далі. Корисно продумати наслідки, які будуть, якщо звинувачення визнаються правдивими.

Наступні кроки можуть включати:

### **а) Внутрішній аудит**

Це рішення застосовуватиметься, якщо зголошення або скарга не трактуватиметься як жорстоке поводження з дітьми. Проте, якби вони були визнані правдивими, інцидент/інциденти порушили б внутрішні процедури, кодекси поведінки, стандарти та очікування.

### **б) Зовнішнє розслідування з питань захисту дітей**

Якщо звинувачення були визнані правдивими і було досягнуто порогової межі, то слід звернутися до відповідних органів по допомогу. Це стосується випадків, коли є впевненість, що національні закони та поведінка місцевих правоохоронних органів є такою, що поважає права людини та дотримується законодавства.

## **в) Внутрішнє розслідування щодо захисту дітей**

Його слід розпочинати, якщо були досягнуті порогові межі захисту дітей, але якщо в країні, де сталось правопорушення немає зовнішньої правової чи управлінської структури, і проводити таке розслідування з залученням влади небезпечно. Це має відбуватися лише у виняткових обставинах (війна чи інший конфлікт, надзвичайна гуманітарна ситуація), коли вважається небезпечним для ймовірного злочинця чи жертви/свідків, щоб зовнішні правоохоронні органи були поінформованими, або саме звинувачення не порушує місцевого законодавства.

## **г) Зовнішній або внутрішній незалежний аудит**

Таке рішення може бути прийнято, коли занепокоєння стосуються неналежної поведінки або підходу в цілому до поводження з дітьми, але є недостатньо конкретними для розслідування поведінки конкретної особи або групи осіб.

## **г) Відсутність подальших дій**

Примітка: в такому випадку звинувачення завжди слід зберігати протягом узгодженого періоду часу, щоб у разі подання додаткових, більш конкретних звинувачень вони могли бути використані як доказ у майбутніх розслідуваннях. У випадку, якщо надходять повторні звинувачення, організації слід розглянути можливість повторного підтвердження обізнаності спільноти та персоналу про заходи для захисту дітей, політику та кодекси поведінки.

## **Деякі ключові питання, які допоможуть прийняти рішення**

Усі рішення потрібно застосовувати індивідуально до кожної окремої ситуації.

**Нижче наведено кілька запитань, які слід враховувати, якщо ви думаєте про те, чи слід проводити розслідування всередині чи передати до незалежного органу:**

- Чи були раніше схожі звинувачення?
- Чи мав імовірний злочинець судимість?
- Як розглядалися ці звинувачення? Чи була служба/програма/організація відповідальною за розгляд і які заходи були здійснені? Чи можна ознайомитись з протоколами?
- Якщо раніше скарги вже були, чи можливо їх переглянути та відновити, а не розпочинати нове розслідування?

- Якщо звинувачення повторні, чи скарга все ще актуальна та чому попередні втручання не були ефективними? Чи можна побачити записи?
- Якщо попередні інциденти мали подібний характер, чи можна просто переглянути їх, а не розпочинати нове розслідування?
- Якщо звинувачення повторне або попередня скарга досі не вирішена, то яка причина того, що вжиті заходи не були ефективними? Це наслідок недбалості чи поганого управління? Чи потрібно більше уваги від вищого керівництва?
- Чи попередні звинувачення були применшені або приховані? Чи організація взяла/не взяла на себе відповідальність щодо рішень?
- Які часові рамки зголошення/скарги? Пройшли роки чи місяці? Скарги пов'язані між собою чи ні?
- Яка посада та статус співробітника/волонтера, про якого йдеться у скарзі?

**Усі звинувачення в жорсткому поводженні з дітьми є серйозними, і, обмірковуючи, які дії слід вжити, потрібно враховувати наступне:**

- Яким є вплив на дитину/дітей, якщо звинувачення є правдивим?
- У якому культурному контексті відбулося зловживання? Відповідь не повинна використовуватися як привід для того, щоб не проводити розслідування.
- Чи були порушені права людини чи права дитини, якщо звинувачення є правдивим?
- Зловживання пов'язане з культурними традиціями чи неналежною поведінкою?
- За зловживанням прихований поганий намір чи задоволення потреб зловмисника?

# Керування розслідуванням щодо звинувачень проти безпеки дитини

Після прийняття рішення про розслідування, керівник повинен обдумати як створити слідчу групу та розглянути при цьому наступні питання.

## Конфлікт інтересів

Менеджеру необхідно розглянути, чи має будь-хто, хто зараз бере участь, знає про скаргу або кого він повинен повідомити про неї конфлікт інтересів. Конфлікт інтересів означає ситуацію, коли хтось, хто знає або буде повідомлений про розслідування, або в якийсь спосіб залучений до нього має особисті, професійні чи інтимні стосунки з особою/людьми, проти яких звинувачення висуваються, або з жертвою зловживання.

Якщо існує конфлікт інтересів, особа не зможе залишатися об'єктивною та нейтральною під час прийняття будь-яких рішень. Завжди варто запитувати окремих осіб про конфлікт інтересів, оскільки вони можуть не відразу розпізнати його, поки не обговорять цього питання. Якщо буде оголошено про будь-який конфлікт інтересів, вам потрібно буде подумати, як цим управляти. Якщо проблему неможливо вирішити, її необхідно передати вищому керівництву для вирішення.

Якщо хтось знає про звинувачення та має конфлікт інтересів, ви повинні негайно повідомити його про необхідність збереження конфіденційності та переконатися, що він не зв'язується ні з ким із причетних осіб. Це означає, що вони не повинні говорити про звинувачення усно, електронною поштою або в соціальних мережах. Ви повинні отримати від них письмову згоду на це. Достатньо електронною поштою.

Будьте уважні до конфлікту інтересів – стосунки можуть бути особистими, професійними і навіть інтимними. Таким чином, особа може потребувати певної підтримки в управлінні своїми емоціями.

Менеджер або старший керівник може мати конфлікт інтересів, якщо він раніше провадив розгляд скарги відносно тієї самої особи чи ситуації, або якщо вирішення попередньої ситуації не було успішним.

**Бувають випадки, коли на керівників може чинитися невинуватий тиск із зовнішніх джерел, таких як керівники бізнесу, політичні лідери чи власники бізнесу. У цьому випадку важливо заберегти зовнішню підтримку від організацій, що займаються захистом дітей, для того щоб діти не залишались у зоні ризику.**

## Зовнішнє розслідування

Якщо звинувачення передано зовнішнім органам для розслідування, внутрішня роль управління всеодно залишається.

Вона включає:

- Забезпечення безпеки можливих жертв, злочинців, сімей та партнерів.
- Взаємодія та співпраця зі слідчим органом. Це означає бути доступним для телефонних/відеодзвінків та зустрічей; надання інформації; забезпечення того, щоб ви були поінформовані про план розслідування та були в курсі прогресу та будь-яких результатів.
- Надання доступу до документів, записів та персоналу вашої організації.
- Домовленості з персоналом, який бере участь у розслідуванні.
- Надання матеріально-технічної та адміністративної підтримки для будь-якої слідчої групи.
- Управління внутрішніми комунікаціями та емоційним станом працівників.
- Створення плану зовнішніх комунікацій за погодженням із слідчими органами.
- Прийняття рішень про відсторонення персоналу та залучення до процесу відділу персоналу.
- Розгляд дисциплінарних проваджень щодо будь-кого з персоналу, на кого є скарга.

## Управління та обмін інформацією

Дослідження та досвід неодноразово показували, що для захисту дітей від зранення потрібно ділитися інформацією від окремих осіб та інституцій. Часто різну інформацію потрібно зібрати разом, перш ніж серйозність будь-якої скарги стане зрозумілою.

Розслідування комплексних зловживань слід проводити як спільне за участі кримінальних відомств країн, де було зловживання, країни походження або проживання зловмисника, вашої організації, інших роботодавців та інших спеціалізованих інституцій.

Група, яка провадить розслідування повинна мати видиму підтримку з боку найвищої ланки керівництва усіх задіяних інституцій, а також, якщо необхідно, доступ до спеціалістів із захисту дітей. Кожна з інституцій визначає свого представника. Ці особи повинні бути наділені повноваженнями приймати рішення (наприклад, щодо розподілу ресурсів).

# Управління процесом розслідування

## Призначення слідчої групи

Якщо організація вирішить провести внутрішнє розслідування, вищому керівництву необхідно буде призначити слідчу групу. Зазвичай до її складу входять керівники та слідчі, а в деяких випадках – спостерігачі, перекладачі та сторонні експерти.

Менеджери або керівники — це особи, які приймають рішення, які замовляють розслідування, але не беруть безпосередньої участі в його проведенні. Слідчі проводять розслідування, розглядають всю зібрану інформацію та складають протокол розслідування. Вибираючи осіб для виконання цих завдань, основний менеджер повинен враховувати розмір команди, їх кваліфікацію, обсяг та бюджет на розслідування.

### Керівники

Кожна слідча група має принаймні одного керівника розслідування, який безпосередньо контролює справу. Це може бути відповідальний за безпеку дітей або хтось інший. Вони звітуватимуть іншим керівникам вищого рівня за принципом «потреба знати». Не обов'язково кожному керівнику в ієрархії знати про розслідування.

### Обов'язки менеджерів, залучених до розслідування

Обов'язки менеджерів, залучених до розслідування полягають у нагляді за розслідуванням, прийнятті стратегічних рішень і створенні умов для виконання слідчим своєї роботи. Це включає:

- прийняття ключових рішень щодо ходу розслідування, наприклад, чи проводити розслідування, чи призупинити, чи відсторонити підозрюваного під час розслідування.
- забезпечення виконання планів безпеки та конфіденційності та проведення розслідування відповідно до ключових принципів і процедур.
- взаємодію із зовнішніми інституціями, такими як національні органи влади та інші структури.
- призначення персоналу до слідчої групи та формування відносин між слідчою групою та рештою організації.
- отримання остаточного звіту про розслідування від імені організації та, якщо скарга обґрунтована, визначення відповідності дисциплінарних заходів.
- забезпечення підготовки слідчих, супровід та надання психологічної допомоги при потребі.

- забезпечення того, щоб оцінки ризиків проводилися та регулярно переглядалася, а також щоб вони враховували ризики для всіх, включаючи ймовірних злочинців, дітей чи інших свідків, слідчих чи консультантів.

## **Експертиза керівників розслідування**

Керівників розслідування слід обирати на основі їх чесності, розуміння захисту дітей, розуміння того як працювати з персоналом та вміння неупереджено вирішувати конфлікти між людьми та інституціями.

## **Слідчі**

В ідеалі над кожним розслідуванням мають працювати два слідчі в супроводі зовнішнього консультанта. Якщо доступний лише один слідчий, керівник розслідування повинен також призначити незалежного спостерігача для участі в інтерв'ю та надання слідчому зворотного зв'язку та підтримки. Також корисно мати гендерний баланс, щоб задовольнити запити та чутливість під час опитування свідків.

## **Обов'язки слідчих**

Слідчі несуть відповідальність за щоденне проведення розслідування, відповідно до визначених технічних завдань. До їх обов'язків входить:

- Створення плану розслідування.
- Визначення тих, з ким вони хочуть взяти інтерв'ю.
- Оцінювання та надання рекомендацій щодо безпеки та конфіденційності.
- Забезпечення та збір різних форм доказів.
- Надання рекомендацій щодо статусу підозрюваного на час проведення розслідування, складання та подання звіту.
- Оцінювання того, чи були первинні звинувачення обґрунтованими, на основі доказів, і якщо ні, то чому.
- Надання рекомендацій щодо будь-яких базових речей (екологічні, культурні, управлінські та інші питання), які могли сприяти виникненню проблем і які слід розглянути як частину плану дій.
- Кожен член слідчої групи повинен підписати угоду про конфіденційність. Менеджеру також може знадобитися видати довіреність, яка надає співробітнику роль і повноваження проводити розслідування. У Додатку 2 є зразок доручення та договору для слідчих.

## **Кваліфікація слідчих**

Слідчі повинні бути досвідченими, професійними, відповідальними та незалежними. Якщо вони працюють в організації, вони повинні бути незалежними від регіону та справи, щоб не було конфлікту інтересів, а також бути в змозі виявляти справедливості



міркування та вміння. Вони повинні бути особисто відповідальними за рішення, які вони приймають під час розслідування, мати досвід інтерв'ювання (у тому числі з дітьми) і бути підготовленими для проведення подібних видів розслідувань. Вони не повинні мати матеріальної, особистої чи професійної зацікавленості в результатах розслідування скарги, а також особистих чи професійних зв'язків з будь-якими свідками, особливо зі скаржником чи підозрюваним.

### **Перекладачі**

В ідеалі слідчі будуть говорити мовою більшості потенційних свідків. Якщо це неможливо, їм слід обрати компетентного, дискретного та незалежного перекладача. Крім того, перекладач повинен розуміти нюанси мови свідків, у тому числі місцевий сленг і завуальовані натяки на секс чи інші образи. Окрім того, перекладачі повинні підписати угоду про конфіденційність. Перекладачам потрібно перекладати те, що говорять свідки, без коментарів, суджень чи висновків.

### **Інші експерти**

Іноді керівникам потрібно скористатися порадою чи допомогою експертів. Зазвичай це IT-спеціалісти, юристи, які є експертами місцевого права, спеціалісти з інтерв'ювання дітей чи людей з обмеженими можливостями чи психологи. В таких випадках завжди потрібно підписувати угоду про конфіденційність.

## **Залучення зовнішніх експертів, консультантів/слідчих**

Залучаючи до співпраці незалежних слідчих, керівники завжди повинні переконатися, що робота супроводжується відповідним договором.

Основні моменти, які слід передбачити у договорі:

- Часові рамки – скільки часу займе розслідування, яка реалістична дата завершення. Завжди добре встановити це на самому початку та мати план проекту, щоб допомогти процесу.
- Кількість днів.
- Основні результати.
- Плани на випадок надзвичайних ситуацій, якщо слідчі хворі або виникли інші затримки, такі як суд/кримінальне провадження.
- Будь-які обмеження.
- Процес забезпечення якості та підписання.
- Що робити, якщо між організацією та слідчими виникли розбіжності.
- Ясність щодо права власності на звіт.

- Очікування щодо стилю, формату та структури остаточного звіту та способу його подання.
- Якщо потрібно - підсумок/висновок.
- Як управляти сімейними зв'язками.
- Залучення ЗМІ та очікування щодо будь-якого контакту з пресою.
- Як буде зберігатися конфіденційність? Чи є захищена електронна пошта, страхівка тощо?
- Оцінка ризиків та підтримка, необхідна для забезпечення безпеки всіх учасників.
- Будь-яка додаткова підтримка, необхідна для допомоги з логістикою.
- Процес планування, перегляду, завершення та заслуховування звіту.

## Ролі та обов'язки слідчого

Нижче наведено ключові ролі та обов'язки, які слідчий/консультант повинен виконувати під час розслідування:

- Дотримуватись технічного завдання щодо обсягу розслідування та термінів.
- Дотримуватися кодексу поведінки та політики захисту та безпеки.
- негайно інформувати свого керівника, якщо є нові випадки підозр щодо зловживань або порушення внутрішніх інструкцій, які вказують на те, що діти можуть бути в небезпеці всередині організації.
- Гарантувати власну доступність протягом усього терміну слідства.
- Дотримуватися основних принципів розслідування, включаючи конфіденційність при взаємодії з усіма дотичними особами та втручання в середовище дитини.
- Використовувати відповідні методи під час розслідування, зокрема під час взаємодії з постраждалою дитиною, обвинуваченим та іншими особами.
- Погоджувати та вносити необхідні під час слідства зміни та правки від організації-замовика.

Усі слідчі повинні підписати декларацію, яка зобов'язує їх брати участь у розслідуванні та вказує, що вони будуть діяти неупереджено.

## Інформація про звинувачення або серйозний інцидент

Слідчим/консультантам необхідно надати всю відповідну інформацію щодо звинувачення або скарги. Вся інформація, наведена нижче, має відображати фактичне звинувачення з якомога більшою кількістю деталей, щоб незалежний слідчий міг зрозуміти справу.

## **Наступне стосується як внутрішніх розслідувань, так і тих, що стосуються партнерських організацій:**

- Інформація про підозрілі випадки.
- Інформація, що стосується цієї справи та які кроки були зроблені на даний момент (наприклад, чи була проведена первинна оцінка, чи звільнений персонал, хто що знає?)
- Чи є якісь кримінальні процеси, що ведуться паралельно та можуть вплинути на внутрішні процеси.
- Інформація про проект, школу, установу чи програму та їх зв'язки з вашою організацією.
- Як довго інституція пов'язана зі слідчою організацією, якщо це не внутрішній проект і який тип роботи, яку вона виконує, вид, розмір і хто є бенефіціарами.
- Як це фінансується?
- Прокоментуйте, чи існують в організації якісь стандарти захисту, політика захисту дітей та надійна система захисту дітей?
- Якщо це партнерська організація, чи готові вони брати участь у розслідуванні? Чи відомо про інші випадки насильства до цього?
- Який рівень залежності проекту від інших організацій?

Інформація про тип проекту та бенефіціарів:

- Чи це інституційна організація? Наприклад: гуртожиток, школа, дитячий будинок?
- Де живуть діти? Хто їхні опікуни?
- Коли стартував проект? Коли він закінчиться та як він фінансується?
- Кількість співробітників, волонтерів тощо.

## **Планування внутрішнього розслідування**

Роль керівництва при розслідуванні полягає в тому, щоб визначити, чи завжди дотримується та застосовується правильний підхід та процедури. Слід скликати нараду та опрацювати на ній усі аспекти розслідування. Слідчі мають відвідати цю зустріч і представити план процесу, якого вони будуть дотримуватися.

## **Основні принципи**

При проведенні розслідування слід дотримуватися таких основних принципів. Усі розслідування мають бути зосереджені на дітях, щоб гарантувати, що найкращі інтереси та безпека дітей є першочерговими. Ваша роль – стежити за дотриманням цих принципів.

Ключовий принцип полягає в тому, що безпека та благополуччя дітей мають бути найважливішими факторами у будь-якому розслідуванні. Важливо, щоб ризики для них чи їхніх сімей розглядалися поряд з іншими ризиками для свідків, підозрюваних у злочинах чи іншого персоналу чи консультантів, включаючи слідчих.

<b>1</b>	<b>Конфіденційність</b> Інформація повинна розкриватися лише обмеженій кількості конкретних людей на основі "необхідності знати". Необхідно вжити заходів для безпечної передачі та зберігання інформації. Повинен бути план реагування на будь-яке випадкове розкриття інформації.
<b>2</b>	<b>Безпека перш за все</b> Потреби в безпеці та благополуччі жертви/потерпілого та/або скаржника мають першочергове значення. Також слід враховувати безпеку слідчих/слідчої групи.
<b>3</b>	<b>Компетентні, відповідальні, незалежні слідчі</b> Люди, які проводять розслідування та готують звіти, повинні бути відповідальними, незалежними, кваліфікованими та такими, які пройшли відповідне навчання.
<b>4</b>	<b>Неупередженість</b> Розслідування мають проводитися справедливо та неупереджено. Слідчі повинні бути вільні від будь-якого впливу, який може зашкодити їхнім судженням.
<b>5</b>	<b>Об'єктивність</b> Докази, які підтверджують і спростовують звинувачення, повинні бути зібрані та повідомлені неупереджено та незалежно.
<b>6</b>	<b>Своєчасність</b> Розслідування повинні проводитися вчасно. Звітування має відбуватись згідно плану.
<b>7</b>	<b>Точність та документування</b> Звіти про розслідування та його висновки мають бути точними та підкріплюватися належною документацією.

Ці принципи необхідно враховувати на кожному етапі розслідування.

Можуть бути конкретні запитання, які менеджер повинен буде поставити щодо будь-якої діяльності під час розслідування, щоб переконатися, що принципів дотримуються.



# Повноваження та обсяг розслідування

Основною метою розслідування є зниження ризику заподіяння шкоди будь-яким дітям у даний час і в майбутньому.

Для цього слідство має оцінити:

- Чи є звинувачення обґрунтованими чи ні.
- Чи порушуються внутрішні інструкції/кодекси, політики чи процедури.
- Яка правова основа розслідування та чи було порушено будь-яке кримінальне законодавство.
- Чи є якісь додаткові висновки для організації чи інші ризики.

Кожне розслідування має встановити власне специфічне завдання, яке має бути зосереджено на конкретних питаннях, пов'язаних із справою. Будь-яке розслідування має також розглядати середовище та контекст, у якому відбулося звинувачення, наприклад, умови роботи, культуру управління, культуру команди, персонал, попередню історію, відносини з місцевою громадою, правовий контекст. Якщо має бути проведене внутрішнє розслідування, важливо, щоб процес був максимально ретельним, справедливим і неупередженим.

Кожне розслідування має встановлювати чіткі цілі та завдання процесу розслідування, щоб прояснити мету та обсяг розслідування.

Розслідування має бути спрямоване на:

- Встановлення фактів конкретної справи, щоб мати можливість довести чи спростувати звинувачення.
- Встановлення фактів порушення Політики щодо захисту дітей/Кодексу поведінки.
- Визначення потреби захисту дитини/дітей. Буде корисно прокоментувати лікування, стан здоров'я та психологічний стан дітей у проекті/програмі/вдома/школі.

Крім того, розслідування може також:

- Виявити аспекти програми або реалізації програми, які підвищують ризики зловживання чи експлуатації з боку персоналу чи інші ризики щодо дітей.
- Надавати рекомендації щодо відповідних дисциплінарних заходів та/або покращень організаційної практики та процедур.

- Визначати, чи могло бути вчинено кримінальне правопорушення. Важливо пам'ятати, що це внутрішня адміністративна процедура і вона не повинна розглядатися як заміна кримінального розслідування.
- Надавати рекомендації щодо будь-яких подальших кроків, які необхідно зробити.
- Звертати увагу на проблеми, пов'язані з неналежною практикою/продуктивністю/компетентністю персоналу та поведінкою щодо дітей.

## Методологія

Методологію необхідно узгодити зі старшим менеджером, який доручає проводити розслідування, та врахувати контекст країни, уразливість та вік жертви/жертв. Методологія має сприяти максимальному залученню, особливо якщо жертва або свідки мають специфічні потреби у навчанні чи мовний бар'єр. Якщо потрібна додаткова підтримка або перекладачі, вони повинні бути незалежними від проекту та спільноти, щоб забезпечити безпеку та незалежність. Слідчий повинен бути впевнений у використанні інструментів, що допомагають спілкуванню з дітьми та дорослими.

При проведенні розслідування слід розглядати різні методи для збору даних і доказів.

Серед них:

- Індивідуальні інтерв'ю.
- Фокус-групи з персоналом.
- Фокус-групи з дітьми.
- Відвідини сім'ї та спільноти/громади.
- Виїзди на місця в житлові будинки, табори, проекти
- Детальний огляд файлів будь-яких інституцій та матеріалів справ.
- Використання листів, анкет.
- Спостереження за персоналом на роботі, в класі.
- Налаштування анонімних телефонів довіри.

## Паралельні процеси

Розслідування має враховувати будь-які інші паралельні процеси, дисциплінарні чи кримінальні. Важливо, щоб інтерв'ю з ключовими свідками чи імовірними злочинцями не суперечили кримінальним процесам і не становили ризику вплинути на результат кримінального розслідування. Перш ніж розпочати будь-яке внутрішнє розслідування, необхідно проконсультуватися зі старшими менеджерами та юристами та, якщо необхідно, дочекатися результатів кримінального розслідування.

## **Напрямки розслідування - вирішіть, які запитання потрібно задати і кому**

Слідчі повинні мати систему для керування конфіденційністю, збору та зберігання паперових та електронних записів. При проведенні розслідування необхідно переконатися, що слідчий має таку систему для збору документальних доказів.

Якщо ваша організація або слідчі не мають складних електронних систем або можливостей для такого документування, потрібно розуміти як ми документуємо процеси, що робитиме команда слідчих та переконатись, що все відбувається згідно інструкцій. Також варто перевірити, які системи для документування використовують інші залучені до розслідування організації, щоб зрозуміти рівень конфіденційності щодо чутливих даних та можливості їх витоку.

Протягом розслідування слідчим потрібно буде ознайомитися з документами – у паперовій та електронній формі – для виявлення документальних доказів.

## **Встановлення чітких часових рамок**

Розслідування необхідно проводити згідно графіку, який є відповідним до можливих ризиків. Є багато міркувань, які слід враховувати, але першочерговим завжди є благополуччя потерпілих та проведення ефективного розслідування.

*Ви можете використовувати контрольний список для керівництва та [Додаток 3](#) і [Додаток 4](#), щоб відстежувати свої рішення та дії після отримання скарги.*

## **Обмеження для розслідування**

У технічному завданні потрібно зазначити будь-які обставини, які можуть перешкодити процесу розслідування.

Звинувачення щодо захисту дітей можуть бути дуже складними для розслідування, і може бути складно отримати чіткі докази, які дають абсолютну відповідь на запитання “що сталося?”.

Розслідування може привести до того, що організація прийматиме рішення на основі балансу ймовірностей. Це може бути пов'язано з відсутністю свідків, які б підтвердили твердження жертви, чи будь-яких речових доказів. Можуть бути протилежні показники щодо підозрюваного, які не підтверджують твердження про те, що він винен у жорстокому поводженні з дітьми. Звинувачення також можуть бути не деталізованими через те, що на спогади жертви вплинула травма або час.

**Також можуть існувати обмеження для розслідування, які можуть вплинути на результат:**



- Правові обмеження – на місцевому, національному, міжнародному рівні у сфері кримінального права, зайнятості, прав людини.
- Процедурні обмеження – в рамках політики та процедур організації, контрактів з окремими особами.
- Практичні обмеження – організаційна спроможність у призначенні слідчої групи, фактори навколишнього середовища в надзвичайних ситуаціях, питання безпеки слідчих та інші.
- Розслідування не є обвинуваченням, і про його результати можуть повідомляти лише докази та професійний аналіз цих доказів.
- Зовнішній тиск для припинення розслідування.

## **Збір, захист та безпека доказів**

Докази можуть надходити в різних формах: фізичних, медичних та за допомогою різних каналів комунікації: ноутбуків, мобільних телефонів, камер, із сайтів соціальних мереж. Письмові докази – це вся інформація, яка має відношення до скарги і яка певним чином записана у фізичній формі. Вони включають в себе записи, зроблені працівниками, списки, фотографії, діаграми, рукописні нотатки та інформацію, що зберігається в електронному вигляді. Важливо використовувати їх, щоб допомогти встановити факти, дату, час і підтвердити свідчення свідків. Вони також можуть надати додаткову інформацію під час підготовки до опитування свідків.

Конфіденційність має важливе значення, тому керівнику потрібно буде подбати як будуть зберігатись докази, де та хто їх зберігатиме.

### **Хто має відповідні документальні докази і хто може отримати до них доступ?**

Організація та пов'язані з нею організації мають зберігати найбільш відповідні документи у своїх приміщеннях. Якщо слідчі не можуть знайти там відповідні матеріали, вони повинні перевірити, чи були документи переміщені, знищені чи архівовані. Якщо у них є вагомі підстави вважати, що документи є у конкретного співробітника, слідчі можуть попросити доступ до цих матеріалів. Лист-довіреність від старшого менеджера може допомогти слідчим отримати доступ до таких матеріалів.

### **Коли потрібно збирати документальні докази?**

Навіть якщо первинна оцінка ще не закінчена, керівники та слідчі повинні якнайшвидше розпочати збір документальних доказів стосовно звинувачення,

оскільки це може допомогти при прийнятті рішення про те, кого опитувати та які запитання ставити.

### **Де потрібно збирати документальні докази?**

По можливості документи повинні бути перевірені на місці. Якщо це неможливо, керівник повинен призначити довіреного співробітника для пошуку, копіювання та відправлення документів слідчому.

Крім того, якщо оригінальні матеріали вилучаються з приміщення, про це слід повідомити керівника головного офісу та надати йому підписаний акт прийому-передачі матеріалів. Він повинен містити опис матеріалів, ім'я особи, яка надала їх, назву офісу, де вони зберігалися, дату та час їх вилучення. Копію акту слід зберігати в слідчій справі, а іншу видати відповідній особі в офісі, де знаходились документи.

---

### **Особливі міркування щодо збору електронних «документів»**

Інформація на електронних носіях (наприклад коди, збережені файли, цифрові фотографії) також можуть бути документами, що мають відношення до розслідування. Під час роботи з електронними документами слідчі повинні:

- Переконаватися, що той, хто отримує електронні докази, володіє достатніми комп'ютерними навичками для повного та безпечного вилучення даних.
- Скласти список елементів комп'ютера, включаючи марку, модель і серійний номер монітора комп'ютера, дисководів, кабелів і динаміків, щоб уникнути знищення доказів.
- Зберігати вилучене обладнання в безпечному місці.
- Входити або переглядати каталоги та файли комп'ютера лише за наявності відповідного співробітника, хоча зазвичай мережеві диски та сервери електронної пошти можна переглядати без цього співробітника.
- Записувати імена тих, хто був присутній під час доступу до інформації, час входу в систему, імена файлів і шляхи входу.

---

### **Як переглядати та керувати документальними доказами**

Для того, щоб документи не були втрачені, і щоб у вас були докази того, де ви отримали інформацію, важливо вести облік ваших джерел.

Для кожного документа має бути можливість встановити:

- Хто його надав (ім'я та контактні дані).
- Де він знаходився (адреса та деталі того, як він зберігався).
- Коли його було отримано (дата і час).
- Як він називається (назва, ідентифікаційний номер і дата створення).

Ця інформація має бути зафіксована в акті, який надається власнику або тому, хто зберігає документ. Копія акту повинна зберігатися в матеріалах розслідування. Усі документи мають бути повернуті відразу після завершення розслідування.

---

### **Поради щодо перегляду документів**

- Будьте систематичними – перед переглядом слідчі повинні розробити процес аналізу документів, а потім застосувати цей процес до кожного документа. Він повинен включати систему конспектування, оскільки це допомагає зосередитися та заощадити час під час підготовки до інтерв'ювання та написання звіту.
  - Будьте аналітичними – мета огляду документів полягає в тому, щоб визначити, чи вони підтверджують чи спростовують гіпотезу. Під час огляду корисно записувати елементи звинувачень і тримати їх на видному місці.
  - Будьте підозрілими – під час перегляду документів слідчі повинні бути уважними до внутрішніх невідповідностей та посилань на інші відповідні докази. Особливо важливо перевірити дати, адреси, копії та додатки (вкладення). Слідчі повинні шукати узгодженості та невідповідності між датами розслідування. Якщо в документі йдеться про вкладення, слідчі повинні переконатися, що їх можливо знайти.
  - Будьте неупередженими – слідчі повинні відкрито розглядати документи щодо їх значущості, щоб уникнути пропуску важливої інформації.

---

## **Оцінка та управління ризиками**

Менеджер повинен керувати оцінюванням ризиків. Ризики з'являтимуться, збільшуються та зменшуються в різний час під час розслідування. Оцінка ризиків та управління ними – це процес, що триває в рамках розслідування, а не лише разова дія. Менеджер повинен переглядати та оновлювати реєстр ризиків щотижня та консультиватися зі слідчою групою для надання оновлень. Навіть якщо змін немає, керівник повинен зафіксувати, що оцінювання було переглянуте.

## Динаміка відображення ризиків

Мапа відображення ризиків (приклад нижче) є інструментом для ідентифікації ризиків, пріориттзації та оцінки ризиків з точки зору впливу (серйозності) та ймовірності. Це надзвичайно складно оцінити ризик в певний момент часу, але цей інструмент може допомогти продумати, на чому потрібно в цей момент зосередитися. У формулі використовується множення ймовірності того, що ризик дійсно станеться, на те, який вплив буде, якщо це станеться. Чим більше число, тим більший ризик.

### Таблиця зіставлення ризиків

У таблиці використовується множення рядка на стовпець.

Вплив	Малоймовірно = 1	Можливо, може статися = 2	Імовірно станеться = 3
Критичний	середній ризик (3 x 1 = 3)	Високий ризик (3 x 2 = 6)	Високий ризик (3 x 3 = 9)
Високий	Низький ризик (2 x 1 = 2)	Середній ризик (2 x 2 = 4)	Високий ризик (2 x 3 = 6)
Керований	Низький ризик (1 x 1 = 1)	Низький ризик (1 x 2 = 2)	Середній ризик (1 x 3 = 3)

Реєстр ризиків призначений для:

- Ідентифікації ключових ризиків, враховуючи їх значення, ймовірність та першопричину.
- Запису засобів контролю.
- Розгляду прогалин в контролі та впровадження нових практик.
- Визначення відповідальних за заповнення прогалин.
- Встановлення таймінгу дій.
- Визначення відповідального за перевірку конкретного ризику та часових рамок для цього.

### Приклад 1:

## Зловмисник знайде іншу роботу з доступом до дітей = 1

Вплив	Малоймовірно = 1	Можливо, може статися = 2	Імовірно станеться = 3
Критичний			
Високий			
Керований	1		

**Причина оцінки:** Ризик піддається контролю, оскільки слідчий орган може повідомити нового роботодавця про скаргу. Навряд чи це станеться, оскільки наразі працівник відсторонений і розуміє серйозність розслідування.

Будь-який роботодавець попросить відгук і може отримати інформацію про поточне відсторонення.

## Приклад 2

Сім'я жертви погрозувала вбити зловмисника = 3

Вплив	Малоймовірно = 1	Можливо, може статися = 2	Імовірно, що станеться = 3
Критичний	3		
Високий			
Керований			

**Причина оцінки:** Загроза та вплив є критичними, якщо це дійсно сталося. Однак це навряд чи станеться, оскільки зараз зловмисник проживає в іншій країні, а родина не знає, де він/вона живе.

## Реєстр ризиків

Усі виявлені ризики можуть бути занесені в один реєстр. Його потрібно регулярно переглядати – щодня або щотижня, залежно від темпу запитів та обставин, що змінюються. Якщо виникають нові ризики, їх можна додавати, а якщо ризик більше не є проблемою, його можна видалити.

*Дивіться приклад реєстру ризиків нижче.*

## Приклад реєстру ризиків

впливу	Рейтинг	Як і коли виявлено ризик	Контроль	Прогалини	Терміни	Хто управляє ?
<b>Приклад 1</b> Імовірний злочинець знаходить іншу роботу з доступом до дітей	2	Запланована зустріч	Безпосередній керівник, який підтримує регулярний контакт з відстороненим співробітником для моніторингу	Злочинець може обманювати про будь-який контакт з дітьми	триває	Управління:  Перегляд:
<b>Приклад 2</b> Сім'ї жертв погрожували вбити зловмисника	4	Лист отримано від пана Валльєра 16/03/2022.	Збереження конфіденційності особи підозрюваного, його місяця знаходження та адреси	Місцезнаходження можуть розкрити колишні колеги. Нагадати всім співробітникам про конфіденційність	терміново	Управління:  Перегляд:

# Особливі потреби дітей та дорослих

Коли маємо скаргу щодо безпеки та захисту дітей, такі діти автоматично вважаються вразливими через їх вік та розуміння справи. Слідчі повинні розуміти, що під час слідства потрібно визначити та допомогти з будь-якими особливими потребами дітей. Деякі дорослі також можуть бути вразливими або мати особливі потреби, які необхідно врахувати під час розслідування.

Це може включати:

- Психічне здоров'я
- Фізичні порушення
- Сенсорні порушення
- Труднощі з навчанням
- Комінікаційні проблеми
- Релігійні міркування

Специфічні потреби можуть бути не відразу очевидними або відомими. Слідчі повинні запитати про специфічні потреби та зафіксувати, що вони запитували про них.

Ця процедура повинна також включати потреби імовірного злочинця. Якщо потреби виявлені, слідчі повинні переконатися, що будь-які інтерв'ю з дітьми та дорослими чутливі до конкретних проблем, наприклад, використання мови та слів, які дитина зможе зрозуміти, чи використання мови жестів або пояснення дорослому з труднощами мети опитування та розслідування.

## Плани захисту

Захист свідків має бути першочерговим під час проведення розслідування щодо захисту дітей. Досвід показав, що за деяких обставин діти, обвинувачувані та інші свідки, а також самі слідчі можуть опинитися під значним ризиком, а в найекстремальніших обставинах можуть бути вбиті, якщо немає надійного плану захисту та оцінок ризику для забезпечення безпеки.

Потрібно розробити план захисту розслідування, який включатиме всіх свідків, обвинувачуваного та інших співробітників або слідчих, які можуть бути в зоні ризику.



Таблицю нижче можна адаптувати. Будь-який ризик слід регулярно переглядати та коригувати рівні ризику.

### Таблиця ризиків для захисту

Особи під потенційним ризиком	
Опис фактору ризику	
Значення ризику В/С/Н (Високий, Середній, Низький)	
Стратегія пом'якшення	
Потрібні дії/реакція чи ресурси	
Дата перегляду	

# Історичний аспект звинувачень щодо насилля над дітьми

Дорослі та діти часто заявляють про жорстоке поводження з в дитинстві через багато років після того, як воно сталося, особливо коли вони знають кривдника. Існує багато причин для того, чому звинувачення не були висунуті одразу, включаючи страх помсти, ступінь догляду та контролю з боку кривдника, сором або страх, що звинуваченню можуть не повірити або не зрозуміти, що те, що з ними сталося, було зловживанням.

Відбулося багато змін у розумінні того, як діти зазнають жорстокого поводження та як має виглядати захист дітей. У ЗМІ все частіше ми чуємо про резонансні випадки про релігійних лідерів, знаменитостей, вчителів та соціальних працівників, які багато років тому використовували свої владні посади для знущань над дітьми.

Деякі дорослі лише зараз готові говорити про те, що сталося в дитинстві, оскільки вони вважають, що зараз їм більше вірять. Деякі люди хочуть справедливості, і, залежно від контексту та їхньої культури, «справедливість» може мати різні значення. Це може означати, що вони хочуть притягнути до кримінальної відповідальності або щоб імовірний злочинець більше не знущався над дітьми чи не вчиняв злочинів. Тому важливо враховувати мотиви давніх звинувачень і бути чутливими до чийось очікувань щодо будь-яких результатів, яких можна досягти.

Той факт, що зловживання відбулося в минулому означає, що можливості отримання доказів значно зменшилися. Наприклад, відшукати свідків може бути неможливо або вони вже могли загинути.

Труднощі в зборі доказів не означають, що звинувачення не слід сприймати серйозно через меншу ймовірність віднайти докази. У криміналістичній науці також відбувся прогрес, що означає, що докази, які не могли бути використані 20 років тому, наприклад ДНК, тепер можуть використовуватися.

## Специфічні завдання щодо вирішення звинувачень з великим терміном давності

Коли дорослий розкриває насильство, яке трапилось в дитинстві, особа, яка отримує інформацію, повинна детально записати розмову.

Якщо можливо, потрібно якнайшвидше дізнатися наступну інформацію:

- Місцезнаходження ймовірного кривдника.
- Чи має імовірний кривдник зараз контакт з дітьми, в який спосіб і де.
- Дати, коли відбулось зловживання.
- Тип зловживання.
- Чи хоче особа, яка висуває звинувачення проінформувати правоохоронні органи.

Прийняття рішень щодо подальших дій має відповідати процедурам вашої організації, але у випадках зловживань, які мають історичний аспект необхідно звернутися за порадою до юриста та за консультацією до офіцера з безпеки дітей та вищого керівництва.

### Інші проблеми, які можуть бути виявлені при таких зловживаннях:

- Імовірний злочинець більше не працює у вашій організації. Рекомендується провести якомога більше запитів, щоб з'ясувати місцезнаходження імовірного зловмисника, щоби його поточний роботодавець або місцеве правоохоронне відомство могли провести оцінку ризику та розслідування. Скаргу та усі дані, які ви знаєте, слід передати поточному роботодавцю чи відповідній правоохоронній інституції.
- У деяких країнах існує законодавство, яке зобов'язує повідомляти про жорстоке поводження з дітьми (або будь-який злочин). Однак рішення щодо ваших дій мають бути відповідними до Конвенції ООН про права дитини та морального зобов'язання вживати заходи щодо запобігання жорсткому поводженню з дітьми, незалежно від того, як давно це сталося.
- Передбачуваний злочинець мертвий. Це не означає, що не слід робити жодних дій для подальшого розслідування. Інші дорослі також можуть бути причетними до насильства, тому такі запити слід розслідувати. Дізнавшись як саме сталось насильство можна покращити систему захисту дітей в організації.
- Ніхто не вірить, що це звинувачення може бути правдою. Часто через те, що

звинувачення стосуються подій, які відбулися багато років тому, люди не хочуть в це вірити. Іноді люди думають, що «вони знали б у той момент» або «імовірна жертва повинна була сказати щось раніше, якби це була правда». Це може зробити управління звинуваченнями, які мають історичний контекст складнішим і вимагатиме ще більшої комплексності і та ще ретельнішого застосування процедур.

- Імовірна жертва не хоче ніяк діяти. Для людини це може бути складним процесом, щоб зрозуміти досвід насильства, знати що вона в безпеці і що можна зробити з насильством, яке відбулось вже давно. Фізична особа може розкрити інформацію, а потім відкликати її. Ви повинні належним чином врахувати потребу в підтримці імовірної жертви та направити її до інших установ, які можуть їй допомогти. Може знадобитися певний час, щоб мати сміливість і силу все ж довести звинувачення до розгляду. Це не слід інтерпретувати як ознаку того, що звинувачення є менш важливими для подальшого контролю. Потрібно тримати баланс між управлінням бажаннями імовірної жертви щодо подальших дій та необхідністю забезпечити захист дітей від будь-якого потенційного ризику, який представляє імовірний злочинець. Усі ці питання потребують розгляду та документування рішень за допомогою блок-схеми прийняття рішень.
- Передбачувані зловживання сталися в службі, відділі чи установі, які більше не існують. Існує багато місць і контекстів, де могло статися насильство, наприклад, табір біженців, школа чи дитячий будинок, які більше не діють. До них слід застосовувати той самий принцип для запобігання подальшим звинуваченням у зловживанні та/або забезпечення того, щоб імовірний злочинець не становив жодного поточного ризику для дітей. Звинувачення зі значним терміном давності, що трапились в установах, яких більше не існує потрібно сприймати серйозно. Усі ці питання потребують розгляду та документування рішень за допомогою блок-схеми прийняття рішень.
- Імовірні зловживання відбулись в установі, якою зараз керує інша установа. Відповідальність за розгляд повинна взяти на себе поточна установа, якщо обвинувачуваний все ще працює у них. Якщо імовірний зловмисник більше не є співробітником, найдоцільніше в цьому випадку співпрацювати обом організаціям. Оскільки може виявитись, що існують інші жертви.
- Попередні звинувачення щодо зловмисника були відхилені або більше не діють. Можливо, що люди які зазнали насильства вже робили спроби про нього розповісти до того, як інцидент потрапив у поле вашої уваги. Можливо, попередні керівники невідповідно діяли щодо скарг, які були зроблені раніше. Можливо, на той час були певні причини як от відсутність відповідного законодавства, відсутність знань тощо. Одна звинувачення завжди слід

розглядати у сьогоднішньому контексті.

- Записи та документи такої давності були знищені або недоступні. Це також могло статися відповідно до вимог організації, політики ведення записів та їх знищення. У деяких випадках організації цілеспрямовано не ведуть записів та обліку скарг про жорстоке поводження з дітьми через страх перед звинуваченням, відповідальності чи втрати репутації. Відсутність попередніх записів не повинна впливати на прийняття рішень щодо дій та розслідування скарги, яка має історичну давність

## Складне насильство

Випадки організованого насильства часто є дуже складними через кількість залучених дітей, серйозний характер звинувачень у насильстві, необхідність терапевтичного внеску, а також складний і тривалий характер будь-яких подальших судових розглядів.

У таких випадках зазвичай потрібно сформувати спеціальну групу професіоналів з таких інституцій, як поліція, місцеві органи захисту дітей або незалежні інституції для проведення розслідування.

Це не завжди можливо через контекст країни та ситуацію, але менеджери завжди повинні враховувати це та фіксувати причини рішень.

Якщо співробітники, консультанти або волонтери підозрювані у зловживанні, вкрай важливо, щоб їхні прямі керівники не були представлені ні в групі стратегічного управління, ні в групі розслідування. Раннє складання маппінгу для визначення масштабу розслідування має допомогти ідентифікувати таких осіб.

Виявляється, що особи, які вчиняють сексуальні злочини проти дітей, часто діють поза географічними та організаційними кордонами, і цей посібник враховує участь злочинців з більш ніж однієї країни/організації.

Якщо звинувачення стосується посадовця, який виконує певну роль у цих процедурах, вищому керівнику необхідно повідомити про перенаправлення.

# Інституційне насильство

Інституційне насильство – це термін, який використовується для опису жорстокого поведіння з дітьми з боку системи влади. Менеджерам в такому випадку слід звернути увагу та переконатися, що розслідування розглядає не лише окремих осіб як винуватців зловживань, але також системи та інституційні практики, які могли сприяти зловживанням.

**Визначення насильства включає занедбання, емоційне, фізичне та сексуальне насильство, а також наслідки програм, що працюють нижче прийнятних стандартів або використання жорстких або несправедливих способів для зміни поведінки**

Інституційне насильство - це коли рутинна, система або режим інституції відповідає неадекватним стандартам турботи та невідповідним практикам відносно дітей. Це може мати вигляд організації, яка не реагує на тривожні ознаки, на які потрібно звертати увагу.

Інституційне насильство можна розділити на три категорії:

- **Відкрите насильство** - це відверте фізичне, сексуальне або емоційне насильство з боку працівника, відповідального за догляд за дитиною, подібне до сімейного насильства.
- **Зловживання програмою** – специфічне для інституцій, коли програма працює нижче прийнятних стандартів або в організації неналежно використовують владу для зміни поведінки дитини.
- **Зловживання системи** – включає в себе цілу систему, яка розтягується за межі можливостей і спричиняє жорстоке поведіння через недостатні ресурси для захисту.

Ці проблеми варіюються від особистих зловживань до ситуаційного жорстокого поведіння, і вони сильно відрізняються за причинами. Більшість інституційних зловживань є наслідком важкого та стресового робочого середовища, де ті, хто має найменшу підготовку, часто мають найбільший контакт із клієнтами, мають найважчі графіки, найменшу оплату та найбільш небажані умови праці.

Напружене робоче середовище працівників у поєднанні з практикою поганого найму та перевірки працівників може створити ситуації зловживання через брак досвіду чи знань з боку працівника. Відсутність належної підготовки працівників може суперечити або зашкодити інституційним цілям через неправильне виконання програм. У ситуаціях надмірного напруження влада над дітьми може викликати

відчуття контролю та значущості, що призводить до того, що стрес є провісником жорстокого поводження в інституційних та сімейних умовах. Ізоляція або розпад громади, наприклад, у разі стихійного лиха, може мати подібні наслідки.

Іншим інституційним внеском є відсутність організаційних цілей або політики. Наприклад, у ситуаціях, пов'язаних із доглядом за дітьми, відсутність у програмі часу для відпочинку дітей може призвести до гіршої поведінки, викликаючи більше стресу для працівників і більше схильності до поганого поводження. У деяких інституційних зловживаннях передбачається, що причиною є збій системи, що спричиняє розчарування та відсутність контролю, а не навмисне жорстоке поводження.

Законодавство країни, що визначає чи переслідує інституційні зловживання, призводить до труднощів у розслідуванні зловживань, пов'язаних з насильством.

Завжди враховуйте, які організаційні та системні уроки можна отримати з розслідувань серйозних звинувачень щодо жорстокого поводження з дітьми.

## **Комплексне або організоване жорстоке поводження з дітьми**

У найсерйозніших випадках відповідні зловмисники можуть працювати разом, щоб знущатися над дитиною/дітьми, або спілкуватися через соціальні мережі.

Можуть бути залучені один або кілька дорослих, які можуть використовувати інституційні рамки або керівну посаду для вербування дітей з метою зловживання.

Такі випадки зазвичай передбачають залучення дорослими та можуть включати:

- Розвиток організаційної культури страху, що створює виклики іншим співробітникам, громаді або дітям.
- Надання їжі, інших винагород (телефони, доступ до Інтернету) або предметів першої необхідності в обмін на секс.
- Мережі сексуального насильства над дітьми, де дорослі планують і розвивають соціальні контакти з дітьми з метою отримання доступу до них, щоб зловживати ними.
- Створення зображень жорстокого поводження з дітьми або жорстокого поводження з дітьми шляхом сексуального насильства та/або сексуальної експлуатації.
- Жорстоке поводження в будинках-інтернатах, інтернатах чи інших установах.

- Пошук роботи, оплачуваної або неоплачуваної з дітьми в погано регульованих організаціях, спортивних заходах та заходах дозвілля, невеликих ГО/благодійних організаціях, щоб отримати доступ до зловживань.
- Дитяча праця, ранні шлюби.
- Внутрішня система нагород, ритуалів і покарань, в якій беруть участь діти і дорослі, і яка стає частиною загальноприйнятої культури організації.

## Процеси управління персоналом

Як роботодавець ви зобов'язані піклуватися про будь-якого працівника, навіть якщо звинувачення у жорсткому поводженні з дітьми стосується його.

Вам слід залучити та проконсультуватися з менеджером з персоналу вашої організації, щоб розглянути наступне:

- Чи є звинувачення причиною для початку дисциплінарного процесу? Вам не слід чекати закінчення розслідування, щоб розглянути дисциплінарну політику. Дисциплінарна процедура може проходити паралельно з розслідуванням, і будь-які дії можуть бути скасовані або впроваджені залежно від результатів розслідування.
- Чи означає звинувачення, що особі слід надати інші обов'язки або відсторонити її від роботи під час подальшого розслідування?
- Як ви можете гарантувати, що процес розслідування буде своєчасним і що співробітники, партнери та жертви не залишаться без рішень на занадто тривалий період часу?

**Завжди пам'ятайте, що організація зобов'язана піклуватися про всіх співробітників, незалежно від їх участі або ролі в будь-якому розслідуванні. Робота може бути ризикованою і вкрай важливо враховувати ризики для слідчих, як внутрішніх, так і зовнішніх.**

*Матрицю управління ризиками в Розділі 6 слід також використовувати для визначення ризику для слідчих.*

Для адміністраторів, яким доведеться відвідувати зустрічі або вести записи, що мають тривожний зміст, слід надавати відповідну допомогу.



# Забезпечення якості та управлінський нагляд

Шаблони листів для офіційних повідомлень про розслідування та процеси для персоналу, дітей, інших свідків та імовірних правопорушників можна знайти в [Додатку 9](#), а також у [поширених запитаннях](#) (FAQ). Також пропонуємо інструменти для менеджерів, щоб реєструвати дії та вести запис процесу розслідування. *Див. [Додаток 3](#) і [Додаток 4](#)*

## Застосування стандартів і критеріїв на місцевому рівні

У Стандарті 3 описано чому очікування можуть бути більш складними в одних країнах та на місцевому рівні ніж в інших.

Прикладами деяких труднощів, які виникли при застосуванні стандартів на місцевому рівні є:

- Повідомлення про зловживання місцевим або національним органам влади, що може бути непростим, якщо на повідомлення не реагують належним чином. Проте завжди є організації, що працюють на національному та місцевому рівні, які можуть надати поради щодо повідомлень про випадки.
- Застосування стандартів, які не підтримуються національним законодавством, наприклад, вік згоди на сексуальне життя або низький вік вступу у шлюб. Організації повинні пам'ятати, що стандарти розроблені для запобігання шкоди дітям до 18 років, і поведінка персоналу повинна відповідати цим стандартам.

## Процедури звітності

Усі співробітники та партнери повинні бути уважними до ознак того, що дитина чи молода людина потребує допомоги. Вирішити чи повідомляти про це може бути дуже складно. Процедура, яка дозволить персоналу повідомити про викриття або висловитися, повинна бути загально доступною, щоб усім було зрозуміло, які кроки потрібно зробити щодо безпеки дітей та інших свідків. Перший етап полягає в тому, щоб вирішити, чи є проблема внутрішньою для організації чи стосується зовнішньої ситуації.

## **Коли ваша скарга про захист дитини постійно у ваших думках – ДІЙТЕ:**

Дійте відповідно до вашого занепокоєння. Якщо сумніваєтеся, говоріть!

Будьте дитиноцентричними. Захист дітей є найважливішим питанням.

Враховуйте час. Забезпечте вчасне, ефективне, конфіденційне та відповідне реагування на питання захисту дітей.

Взято з: *Політика захисту дітей: звітність та реагування на проблеми захисту дітей у плані (Plan International, 2013).*

---

### **Усі процедури подання зголошення на місцевому рівні мають бути розроблені та узгоджені зі спільнотою та місцевим персоналом.**

Якщо спільнота або співробітники не відчують комфорту чи впевненості в механізмах зголошення, вони не використовуватимуть їх. Розглянемо також інші перешкоди для співробітників, дітей або спільноти, які повідомляють про насильство та як їх можна подолати за допомогою відповідних процедур.

Основним принципом є те, що безпека дитини завжди є найважливішою та першочерговою. Будь-яке звинувачення або занепокоєння щодо жорстокого поводження з дитиною слід розглядати серйозно, і з цієї причини важливо, щоб кожен, хто висловлює стурбованість, суворо дотримувався процедур зголошення. Особливу увагу слід приділяти конфіденційності та обміну інформацією з відповідними особами.

Процедури зголошення також мають охоплювати зголошення дітей та спільноти. Їм знадобляться узгоджені механізми подання скарг, які повинні бути пов'язані з внутрішніми процедурами організації. Прикладами каналів, за допомогою яких діти та спільноти повідомляли про проблеми та інциденти, є:

- **Призначені відповідальні з безпеки дітей, яким довіряють діти та спільноти.**

Їх можна визначити як людей, до яких потрібно звернутися, якщо вони хочуть повідомити про підозру. Призначені особи також можуть проводити моніторингові візити в спільноти, де можуть запитувати про зловживання на місцях.

- **Скриньки для скарг**

Вони мають бути розміщені там, де дітям та спільноті зручно ними користуватися, і

де вони можуть конфіденційно подати свою скаргу. Якщо ви заохочуєте подавати анонімні скарги, пам'ятайте, що їх буде важко розглянути без подробиць, і це може піддавати дітей подальшим ризикам.

- **Гарячі лінії**

Партнерство з організаціями, які пропонують телефони довіри означає, що ви можете запропонувати цю послугу дітям і спільнотам, де ви працюєте і де ці лінії довіри були оцінені як безпечні та ефективні. Лінія довіри має узгодити у своєму партнерстві, що скарги, які стосуються організації, необхідно повідомляти організації, а також місцевим органам влади.

- **Громадські механізми захисту дітей**

Вони повинні добре функціонувати, а отже, працювати найкраще, якщо їх підтримують місцеві органи влади або організації, що спеціалізуються на захисті дітей. Ці механізми можна заохочувати до отримання повідомлень про випадки, які пов'язані з організацією, а також для подання скарг стосовно організації.

### **Способи надання доказів**

- Реєстри ризиків, в яких записані оцінки ризику та стратегії пом'якшення.
- Інформація про місцеві ініціативи.
- Блок-схеми звітності для офісів і партнерів.

## **Роль менеджера(ів) у прийнятті рішень**

Роль менеджера полягає не в тому, щоб повторно досліджувати, а в тому, щоб діяти як гарантія якості щодо вжитих заходів, досягнутого результату чи висновку. Це активна роль на кожному етапі, від отримання звинувачення до завершення звіту про розслідування.

Нижче наведено кілька ключових сфер, про які слід пам'ятати:

- Слідчі – люди і можуть робити помилки. Завжди задавайте питання, які виникають, навіть якщо вони повторюються.
- Завжди звертайтеся за порадою до зовнішніх експертів, якщо ви в чомусь не впевнені. Keeping Children Safe може надати підтримку та поради організаціям, які проводять розслідування щодо жорстокого поведіння з дітьми або допомогти вам підказати когось, хто може надати таку підтримку.
- Роль менеджера – переглянути та вирішити, чи потрібно змінити план розслідування.

Не продовжуйте певну дію лише тому, що було погоджено, що це потрібно зробити. Розслідування можуть змінюватися в міру виявлення нової інформації, і це може включати припинення розслідування або його ескалацію всередині або ззовні.

## Роль забезпечення якості

Менеджери повинні враховувати свій власний рівень досвіду та компетенцій, беручи на себе цю роль, і також розуміти необхідний рівень забезпечення якості розслідування. Деяким досвідченим менеджерам можуть знадобитися лише щотижневі звіти та оновлення прогресу. Інші менеджери можуть захотіти щоденних оновлень, щоб переконатися, що розслідування просувається добре.

Менеджери повинні чітко розуміти план розслідування та узгоджувати його зі слідчою групою.

Менеджери можуть захотіти отримувати копії поточних записів, записи інтерв'ю або періодично переглядати документи, щоб переконатися, що дотримується правильний процес.

Менеджери повинні враховувати розмір розслідування, свій потенціал і те, як вони можуть переконатись самі та організацію, що розслідування ведеться згідно інструкцій.

Ця роль може займати багато часу і повинна бути врахована в календарі менеджера.

Адміністратори та допоміжний персонал також повинні чітко розуміти як вони повинні підтримувати менеджерів. Наприклад, у відстеженні електронних листів, і знати на що і коли звернути увагу менеджера.

## Шаблон структури звіту, обмеження, процедура підписання та закриття справи

Важливо узгодити структуру остаточного звіту зі слідчими, щоб усім було зрозуміло, у якому форматі він має бути написаний. Деякі організації розроблятимуть їх самостійно, але якщо ні, то рекомендована така структура. Вона була розроблена з використанням чернеток, отриманих з різних джерел, включаючи SOS Children's Villages International, CHS Alliance та Kindernothilfe.

---

Звіт про розслідування повинен:

- бути написаний чітко та коротко, зрозумілою мовою

- викладати причину розслідування та принципи, на основі яких воно проводилося
  - давати короткий опис скарги, ким вона була подана та кого вона стосується (конфіденційність може бути проблемою, тому може знадобитися цифровий або літерний код для збереження анонімності осіб)
  - уточнювати коло повноважень та обсяг розслідування
  - надавати деталі про те, хто проводив розслідування, їхній професійний статус та незалежність
  - окреслювати використані методології та процеси, хто був опитаний та які інші документи та дані були переглянуті
  - мати докази на підтримку або спростуванням гіпотези (якщо такі є)
  - оцінити докази конкретних порушень кодексів поведінки, політики, процедур або належної практики
  - відокремлювати факти від думок
  - надавати достатні докази для підтвердження висновків та рекомендацій
  - бути зробленим відповідно до узгоджених термінів.
- 

Шаблон остаточного звіту знаходиться у [Додатку 6](#).

## Омбудсмен та процес оскарження

Кожна організація повинна мати апеляційний процес, про який слід повідомити будь-якого співробітника або особу, яка пройшла внутрішнє розслідування або подала скаргу на звинувачення щодо безпеки дітей і незадоволена результатом.

# Навчання та вдосконалення плану дій

Кожне розслідування, незалежно від того, доведено звинувачення чи ні, має мати план дій, який стосується більш широких висновків та будь-яких організаційних уроків, які можуть допомогти покращити практику захисту.

[Додатку 7](#) наведено приклад шаблону, який можна використовувати або адаптувати.

# Додаток 1

## Інструмент для визначення обсягу

<b>Назва випадку</b>	Розслідування щодо ймовірних ..... ..... .....
<b>Від</b>	Пана / Пані ..... Посада .....
<b>До</b>	Пана / Пані ..... Посада .....

## 1. Скарга щодо захисту дітей або інциденту та передумови

Короткий опис інциденту або проблеми з захисту дітей, місце у програмній діяльності організації, середовище та інша відповідна інформація, яка може допомогти розслідуванню.

## 2. Цілі та мета розслідування

Розслідування має проводитися в межах зазначеного вище інциденту та інших, які можуть виявитися під час розслідування.

Цілями цього розслідування є:

- Опитати відповідні сторони щодо звинувачення.
- Викласти факти та висновки, пов'язані зі звинуваченням.
- Довести чи спростувати звинувачення.
- Дати рекомендації щодо захисту потерпілих та потенційних жертв, якщо звинувачення виявляться правдивими.
- Дати рекомендації щодо санкцій для імовірних злочинців, якщо їх визнають винними відповідно до Політики захисту дітей, Кодексу поведінки та відповідного національного законодавства про права дитини.
- Розглянути та дати рекомендації щодо будь-яких подальших звинувачень чи занепокоєнь щодо безпеки дітей, які можуть виникнути під час розслідування та їх фактичної чи можливої шкоди дітям.

## 3. Слідча група

Вкажіть імена та посади членів слідчої групи (починаючи з керівника розслідування), а також їхні ролі та відповідальності.

## 4. Обсяг розслідування

Слідство намагається знайти відповіді на такі питання:

- Хто є потерпілими?
- Хто свідки, якщо такі є?



- Хто є передбачуваними винуватцями?
- Що саме сталося?
- Коли і де це сталося?
- Хто був присутній?
- Як це сталося?
- Хто що зробив, сказав та/або повідомив? Кому?
- Чому це сталося?
- Чи можна було цього уникнути?
- Чи є якісь документальні підтвердження?
- Хто ще може мати відповідну інформацію?
- Які санкції чи дії були вжиті чи мають бути вжиті щодо винних?

## 5. Проведення розслідування – методологія

Методологію розслідування визначає слідча група. Однак будь-яке розслідування має охоплювати наступне:

- Перевірити будь-яку наявну документацію щодо справи.
- Відвідати місце, де відбулось скривдження і вивчити середовище.
- Обговорити та опитати відповідних зацікавлених сторін, включаючи скаржників, жертв, свідків, імовірних злочинців та представників влади.

1. Пан/пані .....

керівник розслідування з питань захисту дітей, посада/член асоціації.

Як керівник розслідування, пан/пані .....

відповідаю за:

- Визначення методології розслідування у співпраці з іншими членами команди.

- Розробку плану дій розслідування, яке буде проводитись у  
.....
- Проведення інтерв'ю з різними сторонами (за підтримки та в присутності іншого члена команди), тобто з дітьми та молоддю, ймовірними злочинцями, скаржниками, свідками та усіма іншими особами, які вважаються важливими для розслідування.
- Координацію написання проміжного та остаточного звіту про розслідування.

2. Пан/пані .....  
слідчий з питань захисту дітей, посада/член асоціації.

Як член слідчої групи, пан/пані .....  
відповідає за :

- Супровід в усіх бесідах, які веде слідча група у вищезгаданій справі.
- Супровід при формуванні проміжного та остаточного звіту та його рекомендацій.

3. Пан/пані .....  
слідчий/консультант з захисту дітей (представник зовнішнього органу з захисту дітей або консультант з захисту дітей)

Як консультант з питань захисту дітей для слідчої групи,  
пан/пані ..... відповідає за:

- Надання членам команди супроводу у підготовці та проведенні розслідування, а також у формуванні рекомендацій.
- Супровід складання проміжного та остаточного звіту про розслідування.

---

## 6. Результати розслідування та звіт

Слідча група надає національному офісу/регіону міжнародного офісу .....\* звіт не пізніше одного тижня після закінчення розслідування.

Цей звіт відповідає шаблону, наведеному в цьому документі. Звіт містить усі висновки розслідування, а також рекомендації щодо дій з захисту потерпілих, свідків, імовірних злочинців та організації. Результати розслідування та сам звіт передаються тому керівнику, який доручив проводити розслідування, для його чи її зворотного зв'язку.

## 7. Подання остаточного звіту про розслідування

Звіт про розслідування подається в друкованому вигляді та належним чином підписаний кожним членом слідчої групи. Слідча група представляє остаточний звіт на (віртуальній) зустрічі безпосередньому керівнику, який доручив розслідування.

## 8. Виконання дій

..... / регіон міжнародного офісу .....  
.....\* відповідає за виконання плану дій, який базується на рекомендаціях та висновках звіту про розслідування.

План дій включає заходи та дії щодо результатів розслідування, терміни та відповідальності співробітників.

Виконання плану дій регулярно контролюється відповідним координатором з захисту дітей, який інформує відповідного керівника про імплементацію.

\* Видалити те, що не має значення.

## 9. Ресурси

Після того, як обсяг завдання оприлюднено групі з розслідування, кожен член повинен визначити ресурси, які йому або їй потрібні, і запитати про них в уповноваженого з розслідування перед його початком.

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

*Підпис і дата особи, яка уповноважує розслідування.*

# Додаток 2

## Повноваження

<b>До</b>	Ім'я:  Партнери:
<b>Повноваження</b>	
<b>Від</b>	Пана/Пані:  Пана/Пані:
<b>Дата</b>	
<b>Тема</b>	Розслідування щодо захисту дітей:

Повноваження

.....  
..... [вставити текст] замовив розслідування звинувачень щодо захисту дітей, пов'язаних із ..... .. Пан/пані ..... .., посада/член асоціації та його/її команда були призначені слідчими щодо вищезгаданого інциденту з захисту дітей.

Щоб мати можливість провести ретельне та професійне розслідування, слідчій групі потрібен повний доступ до всієї необхідної інформації та відповідних осіб. Команда має повний дозвіл вимагати ознайомлення з усіма файлами щодо персоналу, всіма фінансовими файлами та даними, файлами дітей та будь-якими іншими матеріалами, які вони вважають релевантними до своїх запитів. Ми не вважаємо нічого та нікого забороненими для цього розслідування.

Будь ласка, зверніть увагу, що будь-хто, хто не співпрацює із запитом чи

вимогами слідчої групи, може вважатись таким, що втручається або перешкоджає розслідуванню. Той, хто намагається до чи після розслідування залякати чи переслідувати будь-кого, хто бере участь, повідомляє чи дає свідчення в процесі розслідування буде притягнутий до дисциплінарної відповідальності.

Ми запевняємо вас, що ваша співпраця зі слідчою групою не матиме на вас жодного негативного впливу. Навпаки, ваш обов'язок — співпрацювати зі слідчою групою та надавати будь-яку інформацію, яку ви маєте та яка могла б допомогти групі в її запитах.

З повагою,

..... [Підпис]

# Додаток 3

## Керування контрольним списком розслідування

№	Аспект розслідування	Хто?	Що?	Коли?	Дата	Інші коментарі
1	Отримання та підтвердження скарги.	Залежно від механізму подання скарги (якщо є) відповідної організації. Одержувачем серйозних скарг повинен бути вищий менеджер в організації.	Скаргу слід сприймати з повагою та відкрито. Скарга має бути офіційно підтверджена (за необхідності письмово). Необхідно встановити відкритий канал зв'язку зі скаржником.	Це початок, і те, що ініціює всі наступні дії. Опісля серйозних скарг, все можливе має бути зроблено протягом 24 годин		Якість роботи. Чи призвело це до інших дій?
2	Рішення про початок розслідування або ні	Старший менеджер, наприклад директор на національному рівні, можливо, разом з радою директорів (де це можливо)	Оцінювання інформації, отриманої у скарзі. Чи достатньо інформації? Ступінь серйозності імовірного проступку? Чи є це порушенням політики організації? Чи були попередні звинувачення? Вік постраждалих? Призначення керівника розслідування. Чи задіяні інші організації?	Протягом 48 годин після отримання серйозної скарги		

			Чи є можливість провести спільне розслідування?			
<b>3</b>	Обрання керівника розслідування	Директор та/або команда вищого керівництва	<p>Буде безпосередньо контролювати справу.</p> <p>Звіти керівництву за прикципом "необхідно знати". Відібрано на основі їх чесності, розуміння питань сексуальної експлуатації та насильства, знання практики управління персоналом та вміння домовлятися про конфліктні міжособистісні та інституційні інтереси.</p>	Після прийняття рішення про розслідування		
<b>4</b>	Оцінка ризику та юридична консультація	Керівник розслідування (з радником з питань безпеки та юрисконсультом).	<p>Ризики для безпеки свідків, суб'єкта звинувачення, персоналу організації, слідчої групи. Оцінити та розглянути заходи щодо пом'якшення.</p> <p>Репутаційний ризик.</p> <p>Правові наслідки. Порушення місцевого кримінального законодавства? Контекст місцевого трудового законодавства?</p> <p>Розгляд місцевого контексту, культури та пов'язаних наслідків для розслідування.</p>	Якнайшвидше.		

			Згода свідка на повідомлення, якщо це кримінальний злочин  Призупинення предмета скарги			
<b>5</b>	Підтримка потерпілих і свідків	Керівник розслідування посилається на відповідний місцевий об'єкт/службу.	Медичний.  Психо-соціальний.  Безпековий – при необхідності вивезення з місця знаходження	Якнайшвидше.		
<b>6</b>	Безпека та супровід об'єкта скарги	Керівник розслідування (з радником з питань безпеки, якщо є).	Оцініть потенційні загрози безпеці та способи пом'якшення ризиків, при необхідності змініть місце перебування.	Якнайшвидше.		
<b>7</b>	Контроль інформаційного потоку.	Керівник розслідування.	Поширення відповідної інформації лише на основі «необхідності знати».  Важливо зберегти конфіденційність.  Захист документальних та інших доказів (наприклад, комп'ютерів).	Необхідний постійний нагляд і регулярні переоцінки.		



8	ЗМІ.	Менеджер з розслідування (зі ЗМІ/зв'язків з громадськістю або комунікаційної групи, якщо це можливо).	Подробиці не вказуються, якщо немає необхідності. Якщо інформація про справу просочилась у ЗМІ, організація має узгодити єдине повідомлення, а всі запити ЗМІ мають направлятися через узгодженого координатора.	На початку слідства. Відповідь складається заздалегідь, щоб бути готовим у разі витоку інформації.		
9	Надання ресурсів для розслідування.	Керівник розслідування.	Персонал - Чи потрібні перекладачі? Фінансові та/або ІТ-експерти?  Логістичний супровід.  Фінансування.  Безпечний, конфіденційний простір для планування слідчою групою та проведення інтерв'ю.  Поради щодо безпеки. Дозвіл на доступ до доказів (документів, комп'ютерів тощо).	До і під час розслідування.		
10	Відбір та інструктаж слідчої групи.	Керівник розслідування.	Знайдіть відповідних, кваліфікованих, досвідчених слідчих. Принаймні двох слідчих в команді, якщо можливо, гендерно збалансованих. Якщо ви проводите розслідування	На початку слідства.		

			<p>щодо старшої особи, враховуйте вік/досвід слідчих. В ідеалі хоча б один з них повинен мати глибокі знання про місцевість і культуру.</p> <p>Поділіться технічним завданням із слідчою групою та узгодьте терміни.</p> <p>Контракти, якщо слідчі зовнішні.</p>			
<b>11</b>	Цілісність розслідування.	Слідча група та керівник розслідування несуть спільну відповідальність за нього.	<p>Чітко визначена політика, зокрема щодо конфіденційності.</p> <p>Чітке письмове завдання та процедури розслідування.</p> <p>Незалежні слідчі, відповідні кваліфіковані та досвідчені слідчі.</p> <p>Ретельне, добре сплановане та систематичне розслідування.</p> <p>Нагляд менеджера.</p>	Розслідування має бути завершено у визначений термін. Якщо терміни не можуть бути дотримані, слідча група повинна надати менеджеру належне повідомлення та обґрунтування необхідності продовження.		
<b>12</b>	Планування розслідування.	Слідчо-оперативна група за участю керівника розслідування.	<p>Логістика.</p> <p>Необхідні документальні докази.</p>	Перед початком розслідування та тримати під контролем під час		

			<p>Відвідування відповідних сайтів.</p> <p>Врахування локального культурного контексту.</p> <p>За потреби підтримувати зв'язок з іншими організаціями та місцевими органами влади.</p>	розслідування.		
<b>13</b>	Взаємодія зі слідчою групою під час розслідування.	Керівник розслідування.	<p>Доступний для обговорення питань і проблем, які виникають під час розслідування, включаючи можливість виявлення додаткових імовірних порушень.</p> <p>Пам'ятаючи про безпеку та добробут слідчої групи стежити за дотриманням слідчої групи принципів організації та організаційних процедур.</p> <p>Взаємодія з Головним офісом та керівниками на місці розслідування.</p> <p>Керує взаємовідносинами між слідчою групою та іншою частиною організації. Допомагає команді отримати доступ до довідкових</p>	Систематично під час розслідування.		

			матеріалів та/або документальних доказів.			
<b>14</b>	Збір доказів.	Слідчо-оперативна група.	Збір та забезпечення документальних доказів, комп'ютерного обладнання (за необхідності), записів відвідувань місця та записів свідчень інтерв'ю.	Систематично під час розслідування.		
<b>15</b>	Написання звіту про розслідування	Слідчо-оперативна група.	<p>Окремі звіти для кожного підозрюваного.</p> <p>Докази, що підтверджують або спростовують кожен елемент кожного ймовірного порушення, представлені систематично та чітко.</p> <p>Перелічено висновки слідчої групи щодо кожного ймовірного порушення.</p> <p>Висновки можуть бути: скарга задоволена; скарга не задоволена (докази, які підлягають спростуванню); скарга не задоволена (недостатньо доказів).</p> <p>Рекомендації щодо змін політики та/або процедур, наведені в окремому звіті.</p>			

16	Рецензія остаточного звіту.	Менеджер з розслідування, за наявності підтримки з боку групи.	<p>Огляд.</p> <p>Рішення затвердити або отримати додаткову інформацію.</p> <p>Планування заходів, які слід вжити для подальшого розслідування.</p>	Як тільки буде поданий звіт.		
17	Дії після розслідування.	Менеджер з розслідувань, за підтримки групи – зокрема, представника відділу кадрів та юрисконсультанта.	<p>Дисциплінарне стягнення, слухання, звільнення у разі порушення договору.</p> <p>Чи можливе звернення до органів влади?</p> <p>Чи потрібна постійна підтримка постраждалим?</p> <p>Відповідний зворотній зв'язок скаржнику, потерпілому, підозрюваному, свідкам, громаді, команді персоналу, якщо необхідно.</p> <p>Пом'якшення шкоди репутації підозрюваного, якщо буде вирішено.</p> <p>Забезпечення навчання, моніторинг для усунення виявленої невідповідної практики підозрюваного, якщо це необхідно.</p>	Протягом одного тижня після подання звіту про розслідування. В ідеалі цей етап має бути завершено протягом 28 днів після отримання скарги		

			<p>Пом'якшення шкоди відносинам зі спільнотою.</p> <p>Управління моральним духом колективу.</p> <p>Слідкування за звітом про спостереження керівництва.</p> <p>Перегляд матриці ризиків і посилення заходів для запобігання сексуальній експлуатації та насильству в майбутньому, якщо це необхідно.</p>			
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

# Додаток 4

## Шаблон журналу дій для керівників.

Цей журнал має бути заповнений протягом 24 годин після того, як старший менеджер отримає скаргу щодо захисту дітей. Його необхідно надіслати в електронному вигляді та захистити паролем на адресу:

[Вставте тут імена]

Журнал звітів дозволить старшому менеджеру:

- Відстежувати розслідування, щоб переконатися, що вони є своєчасними.
- Вчитися на результатах.
- Збирати інформацію для статистичних звітів та річної звітності.

Старший менеджер, відповідальний за розгляд скарги про захист, повинен оновлювати цей журнал на початку процесу, кожні чотири тижні після цього та на завершення процесу розслідування. Кожного разу його слід подавати тим, хто перерахований вище.

<b>Інформатор та особа, об'єкт скарги про захист</b>	
Ім'я об'єкта звинувачення	
Співробітник або волонтер	
Назва посади / Служба проекту / Країна/ Регіон	
Департамент / служба / місце розташування	
Регіон/ національні служби	
Дані інформатора	
Менеджер, який отримує звинувачення	

<b>Основні контакти: Ім'я та контактна інформація</b>	
Безпосередній керівник	
Менеджер	
Керівник з захисту дітей	
Консультант з питань персоналу	
Директор або регіональний/національний керівник	
Будь-яка інша відповідна особа [вказати]	

<b>Деталі звинувачення.</b>	
Деталі про ймовірну жертву, якщо відомі (ПІБ, місце народження та вік, стать, етнічна приналежність, країна народження, особливі потреби тощо).	
Детальний опис звинувачень щодо захисту.	
Дії та ключові рішення, прийняті на сьогоднішній день (наприклад: деталі будь-яких розслідувань, призупинення тощо) Слід вести окремі записи та деталі інтерв'ю та обговорень, які повинні бути доступні за необхідності.	



Повідомлення зовнішнім органам (звернення до поліції або повідомлення до професійного контролюючого органу)	
<b>Форма заповнена</b>	Підпис: Дата: / /
<b>Призначений відповідальний</b>	Підпис: Дата: / /
<b>Форма розглянута (ким?)</b>	Підпис: Дата: / / 20
<b>Необхідні дії:</b>	
<b>Дата наступного перегляду</b>	Дата: / / 20
<b>Результати управління процесом розслідування</b>	

# Додаток 5

## Зразок форми оцінки ризику

**Строго конфіденційно**

Форма оцінки ризику			Справа №.			Дата оцінки ризику		
Ризик №	Хто в групі ризику?	Які фактори становлять для них ризик?	Яким є ризик?	Які засоби контролю існують?	Рейтинг ризику високий/середній/низький <sup>3</sup>	Які додаткові засоби контролю необхідно запровадити?	Ким?	Коли?
<i>Приклад</i>	Імовірна дитина/жертва. <sup>4</sup>	Завтра вона/вона має бути в школі і таким чином контактувати з учителем (імовірним злочинцем).	Вона/він може ще більше знущатися над нею чи залякати її/його.	Домовленість з мамою/батьками, щоб дитина залишилася вдома. Відсторонення вчителя.	високий	Дати строгу інструкцію вчителю не відвідувати школу і не мати жодних контактів з дитиною чи її родиною.	Директор	Негайно
<b>Підготовлено</b>			<b>ПІБ</b>			<b>Підпис / Дата</b>		
<b>Підготовлено</b>			<b>ПІБ</b>			<b>Підпис / Дата</b>		

<sup>3</sup> Рейтинг ризиків не передбачає класифікацію форми зловживання, тобто визначення або рішення, чи інцидент є «важкою» або «легкою» формою жорстокого поводження з дітьми. Як зазначено в нашій політиці та процедурах щодо дітей, ми однаково серйозно ставимося до всіх форм жорстокого поводження з дітьми. Рейтинг стосується кожного окремого ризику, який ви визначаєте. Наприклад, якщо передбачуваний злочинець є вчителем, який все ще контактує з учнями, і існує ризик того, що інші діти можуть зазнати насильства, ви оцінюєте цей ризик як «Високий». Пом'якшувальною діяльністю буде відсторонення вчителя та заборона йому будь-яких контактів з дітьми.

<sup>4</sup> У цьому прикладі іншими особами ризику будуть інші студенти, передбачуваний злочинець (який на цьому етапі повинен вважатися невинним, поки не буде доведено протилежне, і може опинитися під загрозою помсти), свідки, особи, які повідомили про ймовірне зловживання, а також думають про репутацію ризик від впливу ЗМІ. Ризики для цих осіб будуть оцінені в наступних рядках.

# Додаток 6

## Шаблон остаточного звіту розслідування

### Строго конфіденційно

Не розповсюджуватись та не відтворювати без дозволу:

### Звіт про розслідування

Будь ласка, розгляньте усі рядки у шаблоні нижче. Кожен звіт відрізняється, тому можуть бути додані додаткові рядки відповідно до обсягу.

<b>Розслідування щодо</b>	
<b>Ім'я особи/-б та/або установи, щодо якої ведеться розслідування</b>	
<b>Дата народження дитини (якщо необхідно)</b>	
<b>Дата інциденту [Видалити, якщо необхідно]</b>	
<b>Ім'я слідчого/-х</b>	*
<b>Організація</b>	**
<b>Дата подання звіту</b>	
<b>Версія</b>	

\*Введіть тут ПІБ автора звіту та того, хто був у слідчій групі. \*\*Назва установи/організації.

## Зміст

	Сторінка
1. Вступ та інформація про інцидент / заяву	
2. Резюме (якщо необхідно)	
3. Обсяг повноважень/сфера, включаючи часові рамки, які мають бути охоплені	
4. Короткий виклад фактів та характеру звинувачення, включаючи контекстну інформацію та деталі, що ведуть до розслідування	
5. Інформація про слідчу групу/консультантів/автора звіту	
6. Методологія/процес та будь-які обмеження	
7. Хронологія ключових подій	
8. Резюме фактів	
9. Аналіз/оцінка практики та подій	
10. Висновки	
11. Резюме навчальних моментів розслідування	
12. Рекомендації та висновки / наступні кроки	
(a) Додаток: План дій для навчання та вдосконалення	
(b) Додаток: Записи/документи, які переглянуті/перевірені, включаючи політику та інструменти/процедури збору даних	
(c) Додаток: Особи, яких бачили/опитували, можливо, потрібно буде анонімізувати для захисту даних	
(d) Додаток: Хронологія подій	

# Шаблон остаточного звіту про розслідування

## 1. Вступ

Будь-яке розслідування звинувачень щодо захисту дитини має проводитися у спосіб, що сприяє організаційному навчанню, щоб професіонали та організації, що захищають дітей, могли замислитися над якістю своїх послуг і вчитися на власному досвіді та на практиці інших. Коли щось йде не так, потрібен ретельний, об'єктивний аналіз того, що сталося і чому, щоб можна було витягнути важливі уроки та покращити послуги для зменшення ризиків шкоди дітям.

Усі розслідування мають проводитись таким чином, щоб:

- Визнавати складні обставини та різноманітні контексти, в яких органи працюють разом, щоб захистити дітей.
- Прагнути точно зрозуміти, хто що зробив і основні причини, які спонукали окремих осіб та організації діяти так, як вони робили.
- Прагнути зрозуміти поведінку з точки зору окремих осіб та організацій, задіяних у той час, а не заднім числом.
- Бути прозорим щодо способу збору та аналізу даних.
- Використовувати відповідні дослідження та докази справи для подання висновків.

## 2. Резюме

Якщо звіт довгий і детальний, то корисно подати резюме, але це не завжди є необхідним.

## 3. Обсяг повноважень/сфера, включаючи часові рамки, які мають бути охоплені

## 4. Короткий виклад фактів та характеру звинувачення, включаючи контекстну інформацію та деталі, що ведуть до розслідування

Розглядаючи цей аспект справи, вам потрібно вирішити, чи контекст в якому проводилося розслідування, вплинув на прийняті рішення, і якщо так, то чому. Включайте посилання на наведені нижче приклади, лише якщо вони були актуальними на той час.

Корисна інформація:

- Обсяг роботи, плинність кадрів, лікарняні та відпустки.
- Адміністративна підтримка.

- Організаційні зміни та культура.
- Соціальний та громадський контекст.
- Місцеві проблеми, екологічні фактори.
- Управління та нагляд.
- Захист, усвідомлення та розуміння.
- Місцева практика.
- Управління ризиками та політика підтримки.
- Послуги та підтримка необхідні для сім'ї.
- Бюджетні обмеження та розподіл ресурсів.
- Доступ до навчання та розвитку.

Це не вичерпний список, і можуть бути інші контекстуальні фактори, які ви хотіли б включити.

Необхідно чітко пояснити інші деталі, що ведуть до первинного звинувачення або скарги. Якщо це корисно, у цьому розділі слід використовувати хронологію значущих подій або часову шкалу, щоб чітко узагальнити інформацію.

## **5. Про слідчу групу/консультантів/автора звіту**

Заява про неупередженість та незалежність слідчої групи має містити таку інформацію:

- Кваліфікація.
- Досвід.
- Роль в організації.
- Незалежність.

У цьому розділі має бути надано інформацію про автора (ім'я, назва посади тощо) і має бути чітке твердження, яке ілюструє рівень його незалежності від керівництва та представника відділу персоналу, який бере участь у розслідуванні.

Він повинен чітко описувати джерела інформації, використані для підготовки звіту (наприклад, аналіз записів справ, інтерв'ю з персоналом тощо).

## **6. Методологія/процес та будь-які обмеження**

У цьому параграфі слід пояснити як проводився огляд та будь-які конкретні процеси, які використовувалися для визначення:

- Як слідчі проводили огляд
- Деталей документів, які бачили, що включені як додаток
- Списків бесід з персоналом та дати, включені як додаток, але анонімізовані
- Деталей інформації недоступних/не врахованих (з причинами).

## 7. Хронологія ключових подій

Якщо в розділі 4 не йдеться про це, наведіть тут коротку хронологію подій.

## 8. Резюме фактів

Почніть свій звіт із резюме відповідної інформації про сім'ю/організацію/інше. Створіть відповідне резюме у формі розповіді про дитину, сім'ю та будь-яких значущих інших осіб, які можуть вплинути на розслідування та часові рамки, що розглядаються. Коротко підсумуйте прийняті рішення, послуги, які пропонуються та/або надаються дитині/дітям та родині, та інші вчинені дії.

Це не є повторенням хронології, але надасть підсумок інформації, щоб додати контексту до аналізу.

## 9. Аналіз/оцінка практики та подій

Розгляньте події, що відбулися, прийняті рішення та вжиті чи не вжиті дії. Чи існують твердження, які вказують на те, що діяльність чи управління можна було б покращити, спробуйте зрозуміти не лише те, що сталося, але й чому щось сталося чи не сталося

Проаналізуйте наступне:

- Чи були працівники обізнані та чутливі до потреб дітей у своїй роботі, а також чи були обізнані про потенційні ознаки жорстокого поводження чи нехтування, а також про те, чи знали працівники що робити, якщо вони хвилюватимуться про стан дитини?
- Чи була в організації політика та процедури для захисту дітей?
- Які були ключові моменти/можливості?
- Чи були проблеми зі спілкуванням, обміном інформацією чи наданням послуг?



- Чи була діяльність чутливою до расової, культурної, мовної та релігійної ідентичності та будь-яких проблем інвалідності дитини та сім'ї, чи вона досліджувалась та реєструвалася?
- Чи були залучені керівники вищої ланки чи інші організації та професіонали в ті моменти, де вони повинні були бути?
- Які покращення можна було б зробити, якщо збільшити спроможність персоналу в одній чи кількох організаціях? Чи була достатня кількість персоналу на посаді? Чи вплинули на справу будь-які проблеми з ресурсами, такі як вакантні посади або персонал на лікарняному?
- Чи була достатньою відповідальність керівництва за прийняття рішень?
- Аналіз має висвітлити ширші результати системи або інші екологічні та культурні фактори, які вплинули на справу.

## 10. Висновки

У цьому розділі слід об'єднати ключові моменти розслідування та наявні докази, щоб підтвердити чи спростувати звинувачення.

Кожне звинувачення слід розглядати по черзі та неупереджено наводити докази, які підтверджують або спростовують гіпотезу.

Може бути корисно підсумувати кожне звинувачення, як наведено нижче:

<b>Характер звинувачення та будь-яке порушення</b>	
<b>Докази, які необхідно підтримати</b>	
<b>Докази, які необхідно спростувати</b>	

Будь-яке звинувачення має призвести до одного з трьох результатів:

1. Порушення встановлено.
2. Порушення не встановлено через недостатність доказів.
3. Наклеп.

Важливо, щоб існував процес:

- Погодження звіту та його рекомендацій.

- Повідомлення об'єктів звинувачення та будь-який персонал/свідків/дітей/інші партнерські організації про результати розслідування.
- Документація процесу прийняття рішень для організаційних записів та аудиту.
- Створення та контроль виконання наступного плану дій.
- Закриття скарги та завершення кадрових процесів, включаючи інформування будь-яких професійних та контролюючих органів.

## 11. Резюме навчальних моментів розслідування

Звіт має закінчуватися стислим висновком і висвітлювати рекомендації щодо вдосконалення діяльності разом із системними висновками, які організація має розглянути як частину постійного навчання та вдосконалення. Він також повинен розглянути наступні кроки та процес зворотного зв'язку з вихідними скаргами та тими, хто брав участь у розслідуванні. Підтримка та опитування всіх причетних є надзвичайно важливими.

З цього дослідження також можуть бути інші висновки або уроки щодо того, як організація працює над захистом та сприянням благополуччю дітей:

Чи є хороша практика, яку слід висвітлити, а також способи покращення діяльності?

Чи є причини до смін в таких напрямках як підбір персоналу, навчання, управління, робота в партнерстві з іншими організаціями або брак ресурсів?

Чи є наслідки для поточної політики?

*Підписи під заповненим звітом.*

<b>Автор звіту про розслідування та посада</b>	Підпис	
	Дата	
<b>Старший менеджер та посада в організації</b>	Підпис	
	Дата	

# Додаток 7

## План навчання та вдосконалення після розслідування

[Назва організації]

План навчання та вдосконалення для .....

<b>Рекомендація/Пошук</b>	<b>Дія/Діяльність</b>	<b>Відповідальний співробітник</b> [Прізвище та посада]	<b>Дата завершення</b>	<b>Рекомендації щодо моніторингу та аналізу впливу на діяльність</b>	<b>Докази завершення або висновки</b>	<b>Дата підписання</b>

## Хронологія ключових подій — Конфіденційно

<b>Назва установи/організації</b>					
<b>Ім'я/посада особи, яка заповнює цю хронологію</b>					
<b>Дата завершення</b>					
<b>Ім'я дитини/молодої особи, якщо доречно</b>					
<b>Дата народження</b>					
<b>Адреса</b>					
<b>Дата</b>	<b>Організація</b>	<b>Джерело інформації.</b>	<b>Вік дитини на момент події</b>	<b>Опис діяльності інституції/заходів/контактів/спілкування</b>	<b>Коментарі</b>
<b>Будь ласка, вкажіть дату контакту/інформації, отриманої від організації, а не дату події, щоб було зрозуміло, хто що знав і коли.</b>	Якщо відрізняється від слідчого органу.	Це дозволить ідентифікувати будь-які документи, які потрібно прочитати, тому зробіть опис, який дозволить ідентифікувати запис.		Не забудьте надати фактичні імена співробітників, які беруть участь у процесі (з будь-якої організації) та те, як вони будуть відображені (зашифровані) у ваших записах. У наступних робочих документах чи звітах імена не з'являтимуться.	Колонка коментарів призначена для надання будь-яких додаткових пояснень системи і процесів організації, які можуть знадобитися для розуміння запису.

# Додаток 9.

## Шаблон листа для інформування об'єкта звинувачення.

### Часті запитання (FAQ):

Проект листа для інформування об'єкта звинувачення

(має бути адаптований до організації)

Особистий – лише адресат.

[Дата]

Шановний [Ім'я]

Re: Процедура – Управління звинуваченнями щодо захисту дітей

Після вашої зустрічі зі [старшим менеджером, тобто керівником розслідування], ви знаєте, що були висловлені занепокоєння щодо того, що ви могли поводитися, прямо чи опосередковано, щодо дитини/дітей чи молодшої особи в спосіб, який потребує подальшого розслідування.

Додаємо інформаційний пакет, призначений для того, щоб допомогти вам у процесі розслідування.

Інформаційний пакет, що додається, містить:

- Політику для безпеки та захисту дітей та Кодекс поведінки працівника.
- Процедури: Управління звинуваченнями щодо захисту дітей.
- Документ із запитаннями та відповідями для вирішення питань щодо ключових етапів процесу та можливих наслідків.

У рамках цього процесу я є керівником розслідування, і я маю відповідальність наглядати за розслідуванням і вирішувати, як діяти далі.

Я делегував повсякденне керування цією справою [вставте роль та ім'я], який буде виконувати функції старшого менеджера від мого імені. Він/вона відповідатиме за процес у межах (введіть назву організації) і буде підтримувати зв'язок з іншими, якщо це необхідно. Він/вона буде тримати вас у курсі та має бути вашою першою контактною особою з будь-яких питань щодо процесу. Ви не повинні звертатися з будь-якими запитаннями до свого безпосереднього керівника, а до [Старшого менеджера], з яким можна зв'язатися (номер

телефону/-ів), електронна пошта. [Старший менеджер] пояснить звинувачення проти вас і пояснить процес, якого слід дотримуватися, наскільки це можливо. Характер звинувачення може вплинути на поточні дії.

Може відбутися стратегічна нарада, щоб вирішити, які дії необхідно зробити і хто буде виконувати ці дії. Наприклад, це може бути поліція або відділ соціальної роботи місцевого самоврядування. Можливо, це вже сталося, але [старший менеджер] пояснить вам узгоджений процес розслідування.

Як організації, орієнтованої на дітей, наш обов'язок піклуватися про дітей та молодих людей, але ми також несемо відповідальність за забезпечення необхідної підтримки вас як працівника. Я знаю, що особисто бути об'єктом звинувачення може бути важко, і я б закликав вас скористатися джерелами підтримки, зазначеними у доданому пакеті.

Я можу запевнити вас, що будь-який слідчий процес буде розпочато відкрито та розслідувано своєчасно та ретельно. У вас буде можливість відповісти на твердження про захист у рамках розслідування, і ви будете поінформовані про те, як і коли це станеться.

Якщо у вас виникли перші запитання, будь ласка, зв'яжіться з [Старшим менеджером].

З повагою,  
[Вставте тут роль та ім'я]

## Поширені запитання (FAQ):

Керування процедурами звинувачень щодо захисту дітей

### Чому у нас є політика та кодекс поведінки щодо безпеки та захисту дітей?

[Організація] несе відповідальність за захист усіх дітей, а не лише тих, з ким ми безпосередньо працюємо. Політика, процедури та кодекси, які супроводжують його, важливі, оскільки вони містять чіткий план того, що необхідно зробити для всього персоналу, волонтерів та інших працівників [організації], щоб переконатися, що вони чітко розуміють свою роль, відповідальність та очікування щоб забезпечити захист дітей від скривдження.

## **Чому у нас є процедура управління звинуваченнями щодо захисту?**

[організація]..... має обов'язок гарантувати, що, коли виникає будь-яке звинувачення щодо захисту, ми дотримуємося національного законодавства, законодавчих вказівок та місцевих політик і процедур звітності щодо управління цими проблемами або звинуваченнями. Ті, хто підтримує або користується нашими послугами, повинні знати, що вони в безпеці та що будь-які скарги будуть ретельно розслідувані. Ця процедура гарантує, що всі звинувачення розслідуються справедливим і незалежним способом.

## **Чому мене розслідують у такий спосіб?**

[Організація] серйозно сприймає всі звинувачення проти персоналу та волонтерів. У нас є процедура, яку ми послідовно застосовуємо до кожного, хто є об'єктом звинувачення.

## **Що це за тип розслідування?**

Буде ретельне розслідування порушених питань, яке може стосуватися будь-яких дітей, з якими ви мали контакт. У розслідування можуть бути залучені ваші власні діти та сім'я, якщо є підстави для занепокоєння, що вони можуть бути під загрозою. Процес розслідування може включати чотири окремі елементи:

- Поліцейське розслідування, якщо виявляється, що було вчинено кримінальне правопорушення.
- Запити та оцінка місцевими службами соціальної роботи (або еквівалентами в інших країнах).
- Внутрішнє дисциплінарне розслідування.
- Направлення для «розгляду заборони» особі працювати з дітьми/дорослими, які знаходяться в групі ризику (тобто звернення до Служби розкриття інформації та заборони або національного еквіваленту) та/або направлення до професійного реєстраційного органу за професійні порушення.

У випадках, коли зовнішні розслідування проводяться одночасно з внутрішніми розслідуваннями, [організація] зазвичай чекає результатів зовнішніх процесів, перш ніж продовжити внутрішні процедури.

Старший менеджер, який відповідає за цей процес, пояснить вам природу цього розслідування та що буде зроблено.

## **Хто такі ключові залучені люди?**

Під час розслідування існують ключові внутрішні та зовнішні контакти.

## **Внутрішні контакти:**

### **Призначений керівник розслідування**

Цю роль виконує [Ім'я], призначений керівник розслідування буде контролювати управління всіма звинуваченнями та нести за них відповідальність. Він/вона, як правило, делегує слідчі завдання та обов'язки старшому менеджеру, якщо немає виняткових обставин.

### **Старший менеджер**

Він може бути не з того міста чи країни, де ви працюєте, волонтерите або живете; або якщо звинувачення не стосується конкретно названої дитини, то це робиться старшим менеджером у місці, де знаходиться співробітник/волонтер;

Старший менеджер відповідає за процес всередині [організації] і буде підтримувати зв'язок із зовнішніми органами, якщо це необхідно. Старший менеджер буде тримати вас в курсі, і він повинен бути вашою контактною особою щодо будь-яких питань процесу. Ви не повинні направляти запити своєму безпосередньому менеджеру.

### **Хто ще буде брати участь?**

Залучення зовнішніх організацій залежить від типу розслідування та потенційних результатів. У деяких випадках можуть бути залучені інші установи, поліція або місцеві соціальні служби (або еквівалентні). У випадках, пов'язаних зі здоров'ям, можна зв'язатися з медичними працівниками.

### **Хто буде знати про цю справу?**

Конфіденційність цього розслідування буде зберігатися протягом усього процесу. Це робиться для того, щоб слідство не було упередженим і щоб захистити причетну дитину.

Ваш прямий керівник також буде поінформований про те, що цей процес триває.

Ваш прямий керівник, імовірно, буде залучений, якщо потрібне внутрішнє дисциплінарне розслідування, або якщо ви є волонтером, потрібен внутрішній дисциплінарний процес для волонтерів. Зазвичай це відбувається після завершення зовнішніх розслідувань.

### **Що буде в кінці розслідування?**



Після завершення будь-яких зовнішніх розслідувань старший менеджер, керівник розслідування і призначений посадовець місцевого органу влади (або еквівалент) офіційно переглянуть результати та визначать подальші дії, якщо такі потрібні.

### **Потенційні результати включають:**

- реінтеграцію на робочому місці
- управління продуктивністю та можливостями
- викликаний дисциплінарний процес
- направлення до Служби розкриття та заборони (DBS) (або еквівалент в інших країнах) для розгляду питання про заборону роботи з дітьми
- направлення на професійну реєстрацію/ регулюючий орган (якщо необхідно) для визначення професійної придатності

### **Звідки я можу отримати підтримку?**

За своєю природою це може бути складним процесом, у якому можуть бути залучені не тільки ви, але й для ваша родина. Важливо, щоб [організація] ретельно розслідувала звинувачення щодо захисту. Проте ми розуміємо, що це розслідування може мати значний вплив на вас.

У цих умовах люди по-різному реагують і мають різні потреби в підтримці. Існує цілий ряд альтернативних джерел підтримки, які можуть стати вам у нагоді зараз.

### **З ким ще я можу говорити про це?**

Ми розуміємо, що ви можете обговорити розслідування зі своїм партнером та/або родиною.

Зверніть увагу, що ви не повинні спілкуватися з кимось, хто може бути залучений до розслідування. Це може включати особу, яка висловила занепокоєння, особу, про яку йдеться, або будь-яких потенційних свідків. З метою збереження конфіденційності інформація має передаватися лише тоді, коли в цьому є конкретна потреба чи ціль.

Старший менеджер, відповідальний за цей процес, проконсультує вас з цього приводу, і якщо у вас виникнуть додаткові запитання, ви повинні звернутися до нього/неї за порадою.

### **Як щодо моєї ролі в [організації]?**

Кожне розслідування є незалежним і індивідуальним. Можливо, ми домовимося про те, щоб ви не були на роботі та не були волонтером до завершення розслідування. Якщо буде вирішено, що це відповідний крок, ми обговоримо це з вами. Це може означати, що вас відсторонять від роботи за повну оплату.

Залежно від результатів розслідування ми можемо розглянути вашу придатність для продовження роботи або волонтерства в [організації].

### **Як буде записана інформація про процес?**

Старший менеджер несе відповідальність за створення та ведення запису під час розгляду звинувачень. Після закінчення розслідування всі записи будуть надійно збережені в окремому розділі вашої кадрової справи.

### **Що робити із запитам чи проблемами?**

З будь-якими додатковими запитам чи проблемами вам слід зв'язатися з старшим менеджером.

# Автори та учасники

Цей посібник розроблено Дженні Майерс та Хелен Едвардс для захисту дітей у співпраці з ключовими міжнародними неурядовими організаціями (Islamic Relief Worldwide, Kindernothilfe, Plan International, SOS Children's Villages International та War Child Holland).

Деякі матеріали були адаптовані з ряду джерел, якими поділилися партнерські організації. Keeping Children Safe хотів би подякувати Plan International, SOS Children's Villages International, Міжнародній раді волонтерських організацій (ICVA) та CHS Alliance за їхній внесок.



Захист дітей

[www.keepingchildrensafe.global](http://www.keepingchildrensafe.global)

Реєстраційний номер благодійної організації: 1142328.

© Keeping Children Safe 2014