

Zarządzanie zgłoszeniami incydentów safeguardingowych

Cel i zakres

Celem niniejszego dokumentu jest zapewnienie procedur postępowania ze zgłoszeniami dotyczącymi naruszenia polityki safeguardingu [NGO], w przypadku, gdy naruszenie zostało popełnione:

- wobec pracowników organizacji lub członków społeczeństwa,
- przez pracowników, partnerów lub personel powiązany.

Procedury

1. Przyjęcie zgłoszenia

1.1 Zgłoszenia mogą docierać do organizacji różnymi drogami. Może to być ustrukturyzowany format, taki jak list, e-mail, tekst lub wiadomość w mediach społecznościowych. Może to być również forma nieformalnej dyskusji lub plotki. Jeśli członek personelu usłyszy w nieformalnej dyskusji lub rozmowie coś, co jego zdaniem stanowi zagrożenie dla bezpieczeństwa, powinien zgłosić to odpowiedniemu członkowi personelu w swojej organizacji.

1.2 Jeśli obawy dotyczące ochrony są ujawniane bezpośrednio członkowi personelu, osoba otrzymująca zgłoszenie powinna pamiętać o następujących zasadach:

- posłuchaj,
- wczuj się w sytuację danej osoby,
- pytaj kto, kiedy, gdzie, co, ale nie dlaczego,
- powtórz/sprawdź, czy dobrze rozumiesz sytuację,
- zgłoś się do odpowiedniego członka personelu (patrz poniżej).

1.3 Osoba otrzymująca zgłoszenie powinna spisać następujące informacje, korzystając z formularza zgłoszenia incydentu, jeśli taki istnieje:

- imię i nazwisko osoby sporządzającej raport,
- imię i nazwisko (imiona i nazwiska) osoby pokrzywdzonej, jeśli inne niż powyżej,
- imię i nazwisko domniemanego sprawcy (domniemanych sprawców),
- opis incydentu(ów),
- Daty, godziny i miejsca incydentów.

1.4 Osoba otrzymująca zgłoszenie powinna następnie przekazać te informacje do Punktu Kontaktowego ws. safeguardingu lub odpowiedniego członka personelu w ciągu 24 godzin.

1.5 Ze względu na wrażliwy charakter obaw związanych z safeguardingiem, poufność należy zachować na wszystkich etapach procesu zgłaszania, a informacje muszą być udostępniane tylko w ograniczonym zakresie. Dotyczy to także kierownictwa wyższego szczebla, które nie powinno być co do zasady automatycznie informowane o incydencie (chyba, że polityka safeguardingu organizacji stanowi inaczej).

1.6 Jednakże jeśli zgłaszający pracownik nie jest usatysfakcjonowany reakcją punktu kontaktowego ds. safeguardingu na zgłoszenie, ma on prawo poinformować kierownictwo wyższego szczebla, zarząd (lub

innej struktury zarządzania) lub zewnętrzny organ statutowy. Pracownik będzie chroniony przed wszelkimi negatywnymi reperkusjami wynikającymi z tego zgłoszenia. Patrz [NGO] Polityka dotycząca skarg i ujawniania nadużyć w miejscu pracy.

2. Ustalenie sposobu dalszego postępowania

2.1 Wyznacz osobę decyzyjną, nadzorującą pracę nad zgłoszeniem

2.2 Ustal, czy możliwe jest kontynuowanie prac nad zgłoszeniem.

- Czy zgłoszony(e) incydent(y) stanowi(a) naruszenie zasad safeguardingu?
- Czy posiadasz wystarczające informacje, aby podjąć dalsze działania w związku ze zgłoszeniem?

2.3 Jeśli zgłoszony incydent nie stanowi naruszenia Polityki Safeguardingu [NGO], ale stanowi zagrożenie dla innych osób (np. incydent związany z bezpieczeństwem dzieci), zgłoszenie powinno zostać przekazane odpowiednim organom (np. władzom lokalnym), jeśli jest to bezpieczne.

2.4 Jeśli informacje nie są wystarczające, aby podjąć dalsze działania w związku ze zgłoszeniem, i nie ma możliwości ustalenia tych informacji (na przykład, jeśli osoba dokonująca zgłoszenia nie pozostawiła danych kontaktowych), zgłoszenie powinno zostać zarchiwizowane na wypadek, gdyby mogło być przydatne w przyszłości, należy także przeanalizować wszelkie szersze wnioski, które możemy wyciągnąć.

2.5 Jeśli zgłoszenie budzi jakiegokolwiek obawy dotyczące dzieci w wieku poniżej 18 lat, **należy niezwłocznie zasięgnąć porady eksperta**. Jeśli w dowolnym momencie procesu reagowania na zgłoszenie (na przykład podczas dochodzenia) okaże się, że ktokolwiek zaangażowany jest dzieckiem poniżej 18 roku życia, osoba decyzyjna, nadzorująca pracę nad zgłoszeniem powinna zostać niezwłocznie poinformowana i powinna zasięgnąć porady eksperta przed podjęciem dalszych działań.

2.6 Jeśli zostanie podjęta decyzja o dalszej pracy nad zgłoszeniem, upewnij się, że posiadasz odpowiednią wiedzę specjalistyczną i zdolność do zarządzania zgłoszeniem dotyczącym safeguardingu. **Jeśli nie posiadasz takiej wiedzy, poszukaj natychmiastowej pomocy, w razie potrzeby korzystając z usług zewnętrznych.**

2.7 Określ, w jakim zakresie, w jaki sposób i komu będą udostępniane informacje dotyczące tej sprawy. Poufność powinna być zachowana przez cały czas, a informacje powinny być udostępniane tylko w razie potrzeby. Zdecyduj, które informacje należy udostępnić której zainteresowanej stronie – zakres informacji może się różnić.

2.8 Możesz ustalić oddzielne zasady w zależności od rodzaju skargi bądź obawy, których dotyczy raport. Na przykład molestowaniem seksualnym w miejscu pracy zajmuje się polityka [organizacji pozarządowej] dotycząca przeciwdziałania mobbingowi i molestowaniu.

Jeśli nie ma zasad dotyczących rodzaju dokonanego zgłoszenia, należy postępować zgodnie z poniższymi procedurami.

2.9 Sprawdź swoje obowiązki w zakresie informowania odpowiednich organów po otrzymaniu zgłoszenia safeguardingowego. Obejmują one (ale nie ograniczają się do):

- organizacje finansujące,
- organy/sieci parasolowe,
- organy statutowe (np. organy władzy lokalnej),

Niektóre z nich mogą wymagać poinformowania ich o otrzymaniu zgłoszenia, inne mogą wymagać informacji o zakończeniu sprawy lub rocznych ogólnych informacji o zgłoszeniach. Przesyłając informacje do któregośkolwiek z tych organów, należy bardzo dokładnie przeanalizować konsekwencje związane z poufnością.

3. Wyznaczanie ról i obowiązków związanych z zarządzaniem zgłoszeniami

3.1 Jeśli jeszcze tego nie zrobiono (patrz wyżej), należy wyznaczyć osobę decyzyjną w danej sprawie. Osoba podejmująca decyzję powinna być pracownikiem wyższego szczebla, w żaden sposób niezaangażowanym w sprawę.

3.2 Jeśli w raporcie zarzuca się poważne naruszenie zasad safeguardingu, można zorganizować spotkanie dotyczące sprawy. Na spotkaniu powinni być obecni:

- osoba decyzyjna, nadzorująca pracę nad zgłoszeniem,
- osoba, która otrzymała zgłoszenie,
- przedstawiciel HR,
- doradca s. safeguardingu (lub jego odpowiednik), jeśli taki istnieje.

Spotkanie dotyczące zgłoszenia powinno zdecydować o podjęciu kolejnych kroków, w tym o wszelkich obawach dotyczących safeguardingu, powstałych w wyniku zgłoszenia i potrzebach wsparcia dla osoby pokrzywdzonej i innych zainteresowanych stron (patrz poniżej).

4. Zapewnienie wsparcia osobie pokrzywdzonej w razie potrzeby/żądania.

4.1 Zapewnij odpowiednie wsparcie osobom, które potencjalnie zostały skrzywdzone w wyniku incydentu safeguardingowego. Wsparcie powinno być zapewnione, nawet jeśli zgłoszenie nie zostało jeszcze przeanalizowane. Wsparcie może obejmować (ale nie ogranicza się do poniższych):

- opiekę lub doradztwo psychospołeczne,
- Pomoc medyczną,
- ochronę lub pomoc w zakresie bezpieczeństwa (np. przeniesienie do bezpiecznego miejsca).

4.2 Wszystkie decyzje dotyczące wsparcia powinny być podejmowane przez osobę skrzywdzoną.

5. Ocena wszelkich zagrożeń safeguardingowych lub bezpieczeństwa interesariuszy

5.1 W przypadku zgłoszeń dotyczących poważnych incydentów natychmiast przeprowadź ocenę ryzyka w celu ustalenia, czy istnieją jakiegokolwiek bieżące lub potencjalne zagrożenia dla wszystkich osób zaangażowanych w sprawę, i w razie potrzeby opracuj plan ograniczenia ryzyka.

5.2 W razie potrzeby należy regularnie aktualizować ocenę ryzyka i plan przez cały czas trwania sprawy i po jej zakończeniu.

6. Podjęcie decyzji o kolejnych krokach

6.1 Osoba decyzyjna, nadzorująca pracę nad zgłoszeniem decyduje o kolejnych krokach. Mogą to być (ale nie są ograniczone do poniższych):

- Brak dalszych działań (na przykład, jeśli nie ma wystarczających informacji do podjęcia dalszych działań lub zgłoszenie odnosi się do incydentów wykraczających poza kompetencje organizacji).
- Wymagane jest dochodzenie w celu zebrania dalszych informacji.
- Natychmiastowe działania dyscyplinarne, jeśli nie są potrzebne dalsze informacje.
- Skierowanie sprawy do odpowiednich organów władz.

6.2 Jeśli raport dotyczy personelu stowarzyszonego (na przykład wykonawców, konsultantów lub dostawców), proces podejmowania decyzji będzie inny. Chociaż pracownicy stowarzyszeni nie są członkami personelu, mamy obowiązek dbać o ochronę przed krzywdą każdego, kto ma kontakt z jakimkolwiek aspektem naszej działalności. Nie możemy stosować procesów dyscyplinarnych wobec osób spoza naszej organizacji, jednak mogą zostać podjęte decyzje, na przykład o rozwiązaniu umowy z dostawcą w wyniku działań jego pracowników.

6.3 Jeśli wymagane jest dochodzenie, a organizacja nie dysponuje wewnętrznymi możliwościami, należy określić zasoby finansowe do przeprowadzenia dochodzenia. Określ, z którego budżetu zostanie to pokryte.

7. W razie potrzeby - zarządzanie dochodzeniem

Zapoznaj się z procedurami organizacji dotyczącymi badania naruszeń polityki. Jeśli nie obejmują one dochodzeń w zakresie safeguardingu, należy skorzystać z zewnętrznych wytycznych dotyczących prowadzenia dochodzeń w sprawie zgłoszeń safeguardingowych, takich jak Wytyczne CHS Alliance dotyczące dochodzeń.

8. Podjęcie decyzji w sprawie wyniku raportu z dochodzenia

8.1 Osoba decyzyjna podejmuje decyzję na podstawie informacji zawartych w raporcie z dochodzenia. Decyzje dotyczące przedmiotu zgłoszenia powinny być podejmowane zgodnie z obowiązującymi zasadami i procedurami dotyczącymi niewłaściwego postępowania personelu.

8.2 Jeśli na tym lub dowolnym etapie procesu podejrzewa się działalność przestępczą, sprawa powinna zostać przekazana odpowiednim władzom, chyba że może to stanowić zagrożenie dla osób zaangażowanych w sprawę. W takim przypadku osoba podejmująca decyzję wraz z innymi pracownikami wyższego szczebla będzie musiała zdecydować, jak postępować. Decyzja ta powinna zostać podjęta z uwzględnieniem oceny ryzyka potencjalnych zagrożeń dla wszystkich zainteresowanych, w tym osoby skrzywdzonej i osoby podejrzanej o naruszenie.

9. Zakończenie sprawy

9.1 Dokumentuj wszystkie decyzje podjęte w wyniku sprawy w sposób jasny i poufny.

9.2 Przechowuj wszystkie informacje dotyczące sprawy w sposób poufny i zgodnie z polityką [organizacji pozarządowej] oraz lokalnymi przepisami o ochronie danych.

9.3 Rejestruj zanonimizowane dane dotyczące sprawy w celu uwzględnienia ich według wymogów sprawozdawczości organizacyjnej (np. zgłaszanie poważnych incydentów zarządowi, zgłaszanie zgłoszeń donatorom) oraz w celu uwzględnienia ich w procesie MEL (Monitoring, Evaluation and Learning) i radzenia sobie z podobnymi przypadkami w przyszłości.

Z podziękowaniami dla CHS Alliance

This translation has been provided by courtesy of [RSH EE](#). Neither [RSH EE](#) nor the [BOND Network](#) will accept any responsibility or liability for any errors in the translation. The original text in English, as published on [BOND Network's website](#), remains the sole source of reference.