

# БЕЗОПАСНОСТЬ РЕБЕНКА КАСАЕТСЯ КАЖДОГО

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

Март 2020 г., версия 2.0

МЕЖДУНАРОДНЫЙ МЕТОДИЧЕСКИЙ ДОКУМЕНТ



## ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

### ОСНОВНЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ

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

### СВЯЗАННЫЕ РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ

Базовый регламентирующий документ:	Who We Are («Кто мы»)
Ключевой регламентирующий документ:	Политика по защите детей от жестокого обращения Документ «Обязательства SOS в обеспечении воспитания» Программная политика организации «SOS Детские деревни»

### СВЯЗАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ, ИНСТРУМЕНТЫ, СИСТЕМЫ

Руководящие указания ООН по альтернативному уходу за детьми
Keeping Children Safe: Child Safeguarding Standards
Кодекс поведения организации «SOS Детские деревни»
«Сотрудничество в защиту детей: функции и обязанности генерального секретариата в процессе регистрации случаев жестокого обращения и реагирования на них»
Расследование жестокого обращения с детьми в организации «SOS Детские деревни»

### ОТВЕТСТВЕННЫЕ ЗА СОДЕРЖАНИЕ

Отдел:	международный центр компетенций по программной деятельности и стратегии
Подразделение:	группа по вопросам воспитания и защиты от жестокого обращения

### ПРОЦЕСС РАЗРАБОТКИ

Документ утвержден:	административным советом
Процесс разработки:	Разработка настоящего документа была инициирована центром компетенций международного офиса по программной деятельности и стратегии. Разработка документа осуществлялась под руководством рабочей группы, состоящей из сотрудников ассоциаций всех регионов. Получены замечания ответственных по защите прав детей всех международных офисов регионов и соответствующих отделов международного офиса. Запрашивались комментарии директоров программных отделов всех международных офисов регионов. Через коалицию Keeping Children Safe были получены замечания и предложения сторонних экспертов.
Адрес в интранете:	<a href="https://soscv.sharepoint.com/sites/WS_000001/Wiki/Child%20safeguarding%20reporting%20and%20responding%20in%20MAs.aspx">https://soscv.sharepoint.com/sites/WS_000001/Wiki/Child%20safeguarding%20reporting%20and%20responding%20in%20MAs.aspx</a>

## **ОСНОВНЫЕ ВЕРСИИ**

Версия	Дата	Изменения
1.0	31.03.2016	Утверждение административным советом
2.0	03.03.2020	Утверждение административным советом

Важнейшие изменения, отраженные в версии 2.0 настоящего методического документа:

1. Уточнено определение понятия «случай жестокого обращения с детьми». В качестве дополнительной информации для сотрудников программного и национального уровня в документ включены определения неприемлемого и насильственного поведения со стороны взрослых, а также проблемного и насильственного поведения со стороны детей.
2. Понятие случаев, требующих особого внимания, заменено понятием «случаи жестокого обращения, при которых привлекается генеральный секретариат». Пересмотрены критерии; сейчас к ним относится следующее:

Случаи жестокого обращения, находящиеся на контроле генерального секретариата

- Предполагаемый случай касается сексуального насилия, в котором обвиняется сотрудник SOS.
- Имеет место широкое освещение в СМИ, интерес со стороны доноров, общественности или государства либо существует такой риск.

Случаи жестокого обращения, рассматриваемые генеральным секретариатом

- Случаи, переданные генеральному секретариату на непосредственное рассмотрение в связи с конфликтом интересов, также считаются случаями, при которых привлекается генеральный секретариат.

3. Описания процессов анализа местной ситуации и оценки риска жестокого обращения исключены из методического документа и перенесены в отдельные документы. Таким образом, методический документ сосредоточен исключительно на процедурах регистрации случаев жестокого обращения и реагирования на них.
4. Добавлено описание системы отчетности о случаях жестокого обращения и пояснения об обмене информацией среди отдельных заинтересованных сторон посредством отчетов о случаях жестокого обращения.
5. Добавлено описание действующей в режиме реального времени системы отчетности о случаях неправомерного поведения.
6. Добавлено описание процесса внутреннего аудита защиты детей от жестокого обращения.

## ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

### ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ

<b>Ассоциированные лица</b>	Лица, исполняющие работу для организации «SOS Детские деревни» на основании временного договора (например, волонтеры, сторонние консультанты, сотрудники, привлеченные из других компаний, и т. п.). Ассоциированные лица могут напрямую работать с детьми, получающими поддержку в рамках программ организации «SOS Детские деревни». К ассоциированным лицам также относятся замещающие родители, официально воспитывающие детей в сообществе (например, приемные родители) и подписавшие договор с организацией «SOS Детские деревни» об оказании вспомогательных услуг.
<b>Защита детей, охрана детства</b>	Действия отдельных лиц, организаций, государств и сообществ, предпринимаемые для защиты детей от жестокого обращения, насилия, пренебрежения их нуждами и эксплуатации, в т. ч. насилия в семье, детского труда, эксплуатации в коммерческих целях, сексуальной эксплуатации и насилия, ВИЧ-инфекции и СПИДа, физического насилия. Под данным термином также подразумевается деятельность, которую организации предпринимают в рамках того или иного сообщества или программы, чтобы защитить детей от риска неблагоприятных последствий, связанного с условиями их жизни.
<b>Защита детей от жестокого обращения</b>	Все меры, принимаемые организацией, чтобы ее сотрудники, ее деятельность и программы не наносили детям вреда и не подвергали их риску неблагоприятных последствий и жестокого обращения; чтобы обеспечивалось надлежащее реагирование и эффективное разрешение проблем, связанных с жестоким обращением, и чтобы информация о любых опасениях относительно безопасности детей в программах самой организации или в сообществах, в которых она работает, передавалась в уполномоченные органы.
<b>Случай жестокого обращения с детьми</b>	Ситуация, при которой ребенку причиняется вред в результате действий или бездействия сотрудников организации «SOS Детские деревни», ассоциированных с ней лиц и (или) подотчетных ей организаций <sup>1</sup> . Это может подразумевать физическое насилие, сексуальное насилие, пренебрежение нуждами ребенка, эмоциональное насилие, разглашение персональных данных ребенка <sup>2</sup> .
<b>Первичная оценка случая</b>	Первоначальный анализ зарегистрированного случая жестокого обращения с детьми. Данный анализ сосредоточен на том, чтобы ответить на два вопроса: <ul style="list-style-type: none"><li>- Существует ли непосредственная угроза безопасности ребенка или заявителя?</li><li>- Имеется ли на уровне организации, ответственном за рассмотрение случая, конфликт интересов, в связи с чем случай необходимо передать на рассмотрение на вышестоящий уровень?</li></ul>
<b>Комплексная оценка случая</b>	Комплексная оценка случая проводится на программном либо национальном уровне на основании результатов первичной оценки и с учетом характера случая. О результатах оценки всегда уведомляется национальный ответственный по защите прав детей. Соответствующая команда по защите прав детей собирает и анализирует всю имеющуюся документацию и информацию о случае и риске, угрожающем пострадавшему, заявителю или организации (например, личные дела предположительно пострадавших детей; личные дела предположительно причастных сотрудников; документы и фотографии, полученные вместе с сообщением о случае). Необходимая информация также может собираться посредством обсуждения тех или иных вопросов с соответствующими сотрудниками и (или) заявителями. Комплексная оценка случая не предусматривает опрос предполагаемых пострадавших, свидетелей или обвиняемых, за исключением случаев, когда об этом прямо просят ответственные органы по защите прав детей или правоохранительные органы. На основании результатов оценки принимаются решения о дальнейших действиях. Это может предполагать расследование случая или другие корректирующие меры.

<sup>1</sup> Подразумеваются в том числе ситуации, когда дети, пострадавшие от насилия или пренебрежения их нуждами, не получают необходимой психологической помощи и остаются подверженными повышенному риску жестокого обращения со стороны окружающих либо сами воспроизводят насильственное поведение в отношении своих сверстников. Также подразумеваются ситуации, когда организация не принимает надлежащих мер в связи с насильственным поведением среди детей. Также подразумеваются ситуации, когда сотрудники SOS не выполняют свою обязанность обеспечивать безопасность и благополучие людей, с которыми они контактируют (например, отсутствие реакции на сообщения о жестоком обращении или пренебрежении нуждами детей).

<sup>2</sup> Определения различных форм жестокого обращения с детьми см. в Политике по защите детей от жестокого обращения.

## ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

<b>Расследование жестокого обращения с детьми</b>	Для подтверждения или опровержения зарегистрированного случая жестокого обращения может быть инициировано расследование. Оно подразумевает четко структурированную процедуру с распределением функций и обязанностей, в ходе которой собираются различные виды доказательств (документы, беседы, видео- и аудиозаписи и т. д.). Общие рамки процесса расследования закрепляются в техническом задании. Итоги расследования, включая рекомендации, обобщаются в отчете по результатам расследования.
<b>Принцип служебной необходимости</b>	Информация, касающаяся зарегистрированного случая жестокого обращения с детьми, передается различным заинтересованным сторонам в зависимости от их роли в процессе реагирования на случай. <ul style="list-style-type: none"><li>- Линейный руководитель, курирующий данный процесс, и ответственный по защите прав детей на уровне организации, реагирующем на случай, имеют полный доступ к информации о случае.</li><li>- Другие работники получают конкретные сведения о случае, если эти сведения им необходимы для осуществления должностных обязанностей (например, менеджер по персоналу получает информацию, необходимую для принятия дисциплинарных мер).</li><li>- Все остальные заинтересованные стороны (например, заявитель, сотрудники генерального секретариата, поддерживающие ассоциации и т. п.) получают обезличенную информацию о случае, что позволяет обеспечить конфиденциальность всех лиц, которых случай касается.</li></ul>
<b>Программа</b>	Совокупность программных мероприятий, реализуемых ассоциацией-членом в одном или нескольких сообществах. Эти услуги ориентированы на местные условия и непрерывно совершенствуются <sup>3</sup> .
<b>Заявитель</b>	Лицо, сообщившее о случае жестокого обращения или наличии связанных с этим опасений, обвинений или подозрений.

<sup>3</sup> См. документ «Обязательства SOS в обеспечении воспитания», обязательство № 2.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение</b> .....	<b>1</b>
<b>1 Подготовка</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Назначение ответственных по защите прав детей и команд по защите прав детей</b> .....	<b>2</b>
1.1.1 Команда по защите прав детей на уровне программы .....	2
1.1.2 Национальный ответственный по защите прав детей .....	2
1.1.3 Национальная команда по защите прав детей.....	3
1.1.4 Развитие компетенций команд по защите прав детей.....	3
<b>1.2 Участие детей и молодежи</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Определение понятия «случай жестокого обращения с детьми»</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1 Случаи жестокого обращения со стороны взрослых</b> .....	<b>4</b>
2.1.1 Ожидаемое и эффективное поведение.....	6
2.1.2 Неприемлемое поведение .....	6
2.1.3 Насильственное поведение.....	6
<b>2.2 Случаи жестокого обращения среди детей</b> .....	<b>7</b>
2.2.1 Нормальное, ожидаемое поведение .....	8
2.2.2 Проблемное поведение .....	8
2.2.3 Насильственное поведение.....	8
<b>2.3 Случаи, при которых привлекается генеральный секретариат</b> .....	<b>9</b>
2.3.1 Случаи, находящиеся на контроле генерального секретариата.....	9
2.3.2 Случаи, рассматриваемые генеральным секретариатом.....	9
2.3.3 Случаи жестокого обращения с детьми в организациях, управляемых генеральным секретариатом .....	9
2.3.4 Система отчетности о случаях жестокого обращения с детьми.....	9
<b>3 Процесс регистрации жалоб и реагирования на них в ассоциациях-членах</b> .....	<b>10</b>
<b>3.1 Порядок действий при поступлении жалобы</b> .....	<b>11</b>
3.1.1 Каналы для приема жалоб .....	11
3.1.2 Анонимные жалобы .....	12
3.1.3 Последствия невыполнения обязанности сообщать о случаях жестокого обращения .....	12
3.1.4 Подача ложной или злонамеренной жалобы.....	12
<b>3.2 Регистрация</b> .....	<b>12</b>
3.2.1 Конфиденциальность .....	13
<b>3.3 Система отчетности в режиме реального времени</b> .....	<b>13</b>
3.3.1 Информирование посредством системы отчетности в режиме реального времени .....	13
<b>3.4 Первичная оценка случая</b> .....	<b>14</b>
<b>3.5 Принятие мер</b> .....	<b>15</b>
3.5.1 Безопасность детей и заявителей .....	15
3.5.2 Контроль со стороны генерального секретариата .....	15
3.5.3 Передача разбирательства на вышестоящий уровень.....	15
<b>3.6 Комплексная оценка случая</b> .....	<b>15</b>
3.6.1 Обязанности.....	15
3.6.2 Сферы оценки.....	16
3.6.2.1 Оценка риска.....	16
3.6.3 План действий .....	17
<b>3.7 Реализация действий</b> .....	<b>17</b>
3.7.1 Инициирование расследования случая жестокого обращения.....	17
3.7.2 Информирование финансирующих партнеров и доноров.....	17

## **ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ**

<b>3.8 Регулярная проверка хода разбирательства .....</b>	<b>17</b>
3.8.1 Случаи жестокого обращения, полностью рассматриваемые ассоциациями-членами .....	17
3.8.2 Случаи, при которых привлекается генеральный секретариат .....	18
3.8.2.1 Цветовые коды случаев жестокого обращения с детьми .....	18
<b>4 Закрытие случая .....</b>	<b>19</b>
<b>4.1 Решение о закрытии случая .....</b>	<b>19</b>
<b>4.2 Итоговый отчет .....</b>	<b>19</b>
<b>4.3 Реабилитация обвиняемого при опровержении подозрений .....</b>	<b>19</b>
<b>4.4 Уведомление заявителя .....</b>	<b>19</b>
<b>4.5 Обобщение полученного опыта .....</b>	<b>19</b>
<b>4.6 Обжалование принятых решений и мер .....</b>	<b>20</b>
4.6.1 Национальный комитет по защите прав детей .....	20
4.6.2 Члены комитета по защите прав детей .....	20
4.6.3 Анонимность заявителя .....	21
<b>5 Периодическая отчетность .....</b>	<b>21</b>
<b>5.1 Сводные статистические отчеты .....</b>	<b>21</b>
<b>6 Внутренний аудит защиты детей от жестокого обращения .....</b>	<b>21</b>
<b>7 Порядок действий при наличии интереса со стороны СМИ .....</b>	<b>22</b>
<b>8 Приложения .....</b>	<b>23</b>
<b>Приложение 1 - Требования к национальному ответственному по защите прав детей .....</b>	<b>23</b>
<b>Приложение 2 - Минимальные требования к качеству процедур регистрации случаев жестокого обращения с детьми и реагирования на них в ассоциациях-членах .....</b>	<b>24</b>

## **Введение**

Организация «SOS Детские деревни» ставит своей целью предупреждать насилие над детьми и пренебрежение их нуждами, а также обеспечивать быстрое и адекватное реагирование при выявлении вызывающих беспокойство обстоятельств. Настоящий методический документ в первую очередь призван обеспечить надлежащее реагирование на опасения, связанные с жестоким обращением с детьми, и их эффективное рассмотрение на программном и национальном уровне. Он основан на [Политике SOS по защите детей от жестокого обращения](#) и содержит более подробные пояснения об описанных в ней процессах. Документ обязателен для всех ассоциаций-членов, и описанные в нем процедуры должны применяться во всех программах организации «SOS Детские деревни».

В основе документа лежат следующие принципы.

### **Принятие мер при возникновении опасений**

- Все сотрудники, партнеры и ассоциированные лица обязаны защищать детей от всех форм жестокого обращения, оставления без присмотра, эксплуатации, насилия и дискриминации.
- Каждый сотрудник обязан незамедлительно сообщать о любых подозрениях, опасениях, обвинениях или происшествиях, связанных с жестоким обращением с детьми: **ЕСЛИ Сомневаетесь, не молчите!**
- Каждый сотрудник обязан действовать без промедления: бездействие может подвергнуть ребенка еще большей опасности.
- Необходимо своевременно привлекать соответствующих сотрудников: о случаях жестокого обращения необходимо сообщать команде по защите прав детей на программном уровне и (или) соответствующему линейному руководителю.

### **Подход, ориентированный на ребенка**

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

### **Своевременное принятие адекватных мер**

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

Описанные в настоящем документе процедуры полностью применимы по всем детям<sup>4</sup> и совершеннолетним молодым людям в программах SOS. В случае молодых людей старше 18 лет решения принимаются совместно с ними.

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

## **1 Подготовка**

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

<sup>4</sup> Согласно Конвенции ООН о правах ребенка, ребенком является «каждое человеческое существо до достижения 18-летнего возраста, если по закону, применимому к данному ребенку, он не достигает совершеннолетия ранее».



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

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

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

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

### **1.1.1 Команда по защите прав детей на уровне программы**

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

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

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

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

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

### **1.1.2 Национальный ответственный по защите прав детей**

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

- координирование процесса разработки национальных мер по защите детей от жестокого обращения и определения их приоритетности в рамках процесса ежегодного планирования;
- координирование деятельности по повышению осведомленности о защите от жестокого обращения, профилактике жестокого обращения;
- контроль рассмотрения поступивших жалоб относительно жестокого обращения командой по защите прав детей на уровне программы;
- ведение национального журнала регистрации случаев жестокого обращения с детьми (см.

## ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

раздел 3.2);

- совершенствование существующих процедур регистрации случаев и реагирования на них.

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

### 1.1.3 Национальная команда по защите прав детей

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

### 1.1.4 Развитие компетенций команд по защите прав детей

В должностных инструкциях всех членов команд по защите прав детей как на национальном, так и на программном уровне (в том числе национального директора и национального ответственного по защите прав детей) должны быть четко описаны их функции и обязанности в отношении защиты детей от жестокого обращения. После своего назначения в состав команды по защите прав детей они проходят углубленное обучение по защите детей от жестокого обращения. Это углубленное обучение организуется в течение одного месяца после их назначения в состав команды по защите прав детей. Данное обучение проводит национальный ответственный по защите прав детей.

Национальный ответственный по защите прав детей совместно с отделом по работе с персоналом организует регулярное повышение квалификации всех членов команд по защите прав детей (на программном и национальном уровне) в области защиты детей от жестокого обращения. Темы мероприятий, направленных на повышение квалификации, подбираются исходя из следующего:

- опыта, накопленного в связи с зарегистрированными случаями жестокого обращения;
- потребностей профессионального развития, согласованных в ходе ежегодных бесед развития с отдельными членами команд по защите прав детей.

## 1.2 Участие детей и молодежи

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

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

## **2 Определение понятия «случай жестокого обращения с детьми»**

Случай жестокого обращения с детьми — это ситуация, при которой ребенку или молодому человеку наносится вред<sup>5</sup> в результате действий или бездействия сотрудников организации «SOS Детские деревни», ассоциированных с ней лиц и (или) подотчетных ей организаций<sup>6</sup>.

Зарегистрированные случаи жестокого обращения с детьми в основном рассматриваются соответствующей ассоциацией-членом. Если ассоциация обращается с соответствующим запросом или если применимы критерии привлечения генерального секретариата (см. раздел 2.3), генеральный секретариат оказывает помощь и дает рекомендации.

Каждый зарегистрированный случай жестокого обращения воспринимается серьезно и тщательно рассматривается. Когда возникают случаи жестокого обращения с детьми, в ходе принятия корректирующих мер, направленных на совершенствование практики, либо мер дисциплинарного воздействия важнейшим приоритетом является поддержка пострадавшего. Информация о случаях жестокого обращения передается в государственные органы охраны детства и (или) правоохранительные органы в соответствии с национальным законодательством.

### **2.1 Случаи жестокого обращения со стороны взрослых**

Многие дети и молодые люди, оставшиеся без попечения родителей, в прошлом сталкивались с травмирующими событиями и неблагоприятными обстоятельствами, связанными с нарушением личных границ. Пытаясь справиться с этими воспоминаниями, они могут проявить их в своем поведении. В связи с этим реагирование на нарушения личных границ является частью повседневного взаимодействия между молодыми людьми и работниками, осуществляющие их воспитание или сопровождение. Реагируя на такие модели поведения и взаимодействия, источником которых является боль, в рамках ежедневной помогающей практики взрослые и воспитывающие работники обязаны проявлять самоконтроль, открытость и понимание, но также и смелость пойти на риск и протянуть руку помощи детям, чье поведение демонстрирует противоположное тому, в чем они нуждаются.

Как правило, дети также подвержены риску нарушения личных границ взрослыми, целью которых — по той или иной причине — является эксплуатация, доминирование, запугивание ребенка или нанесение ему вреда. Многие дети, пережившие травмирующие события и неблагоприятные обстоятельства, особенно беззащитны перед такими действиями, так как им может быть трудно определить или сохранить здоровые личные границы.

Традиционно среди помогающих профессий личные границы ассоциируются с созданием и поддержанием профессиональной дистанции. Однако среди взрослых, которые создают с детьми отношения заботы, личные границы могут истолковываться по-другому: акцентируется скорее эмоциональная связь, чем дистанция. В связи с продолжительностью и интенсивностью совместного пребывания в условиях замещающей семьи или детского учреждения личные границы между воспитывающим взрослым и ребенком нельзя сравнивать с обычными четко обозначенными профессиональными границами, существующими, например, в отношениях психолога и клиента. Отношения заботы уникальны, и связанные с ними границы более размыты, поэтому необходимо использовать более уместный стандарт для оценки личных границ между взрослым и ребенком и их взаимодействия в рамках отношений воспитывающего и воспитанника.

Даже проявления заботы дети могут воспринимать как угрозу или нарушение их права на личную неприкосновенность, независимо от намерения взрослого. В случаях, когда нормальные, здоровые модели взаимодействия воспринимаются детьми как нарушение их личных границ, эти проблемы могут разрешаться при помощи соответствующей помощи, консультативной поддержки или вмешательства и не обязательно отражают неправомочность действий взрослого. Например, прикосновение к плечу ребенка с целью его приободрить может невольно спровоцировать воспоминание о травме, и ребенок может отреагировать враждебно или агрессивно. Произошло нарушение личных границ, потому что ребенок воспринял это как нарушение его личных границ. Тем

<sup>5</sup> Описание различных форм жестокого обращения см. в Политике по защите детей от жестокого обращения.

<sup>6</sup> Подразумеваются в том числе случаи жестокого обращения, которые являются прямым следствием неполучения детьми, в прошлом которых были факты насилия или пренебрежения нуждами ребенка, необходимой психологической помощи, в результате чего эти дети остаются подверженными повышенному риску жестокого обращения со стороны окружающих либо воспроизводят насильственное поведение в отношении своих сверстников, а также ситуации, когда организация не принимает надлежащих мер в связи с насильственным поведением среди детей. Также подразумеваются ситуации, когда сотрудники SOS не выполняют обязанность организации обеспечивать безопасность и благополучие людей, с которыми она контактирует (например, отсутствие реакции на сообщения о жестоком обращении или пренебрежении нуждами детей).

## ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

не менее намерение заключалось в том, чтобы проявить заботу, а не навредить ребенку, и действия взрослого в данном случае не следует рассматривать как злонамеренные или некорректные.

Соответственно, важно рассматривать случаи пересечения и нарушения личных границ в контексте многоаспектных отношений заботы, где личные границы не всегда ясны. И все же в интересах обеспечения достойных условий воспитания и соблюдения интересов каждого ребенка должно быть какое-то разграничение, определяющее наш подход к реагированию.

### Разграничение ожидаемого и эффективного, неприемлемого и насильственного поведения<sup>7</sup>

	Ожидаемое и эффективное поведение	Неприемлемое поведение	Насильственное поведение
Характеристики нормального, неприемлемого и насильственного поведения	Пересечение личных границ происходит как нормальное проявление отношений и взаимодействия воспитывающего и воспитанника. Это может выражаться в прикосновениях, обсуждении личной информации, готовности в любое время уделить внимание, приложении ради воспитанника особых усилий.	<p>При взаимодействии могут происходить как незначительные, так и серьезные нарушения личных границ.</p> <p>Незначительные нарушения границ могут выражаться, например, в следующем:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>отдельных случаях недоброжелательного поведения, такого как отказ проявить теплоту, дискриминация, отказ утешить ребенка, оскорбление;</li> <li>неоправданных наказаний, правилах или требованиях;</li> <li>злоупотреблении доверием, нарушении конфиденциальности или неуважении права ребенка на невмешательство в его частную жизнь.</li> </ul> <p>Необходимо обеспечить тщательную оценку всех нюансов, что позволяет применить гибкий и чуткий подход. Неправильное рассмотрение этих нюансов и неадекватное реагирование могут нарушить отношения между взрослым и ребенком. Это может привести к негативным</p>	<p>Произошли серьезные нарушения личных границ.</p> <p>Серьезными нарушениями личных границ считаются физическое, эмоциональное или сексуальное насилие, пренебрежение нуждами ребенка и эксплуатация<sup>8</sup>, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>пощечины, таскание за волосы или уши, шлепки, тряска ребенка; нанесение любых телесных повреждений; действия, вызывающие боль;</li> <li>выражения о никчемности, отстраненность, расизм, психологический шантаж, нанесение морального вреда;</li> <li>любые действия сексуального характера или присутствие ребенка при таких действиях, в т. ч. показ ребенку порнографии;</li> <li>непринятие мер по обеспечению физических, эмоциональных или иных потребностей ребенка, в том числе лишение достаточной пищи,</li> </ul>

<sup>7</sup> Дополнительные пояснения о том, как различить неприемлемое и насильственное поведение, см. в отдельном документе.

<sup>8</sup> Подробные описания см. в Политике по защите детей от жестокого обращения.

## ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

		последствиям для ребенка.	одежды, тепла, безопасности; <ul style="list-style-type: none"><li>• эксплуатация детского труда, эксплуатация с целью наживы или получения других благ.</li></ul> Продолжение неприемлемого поведения несмотря на корректирующие вмешательства считается насильственным поведением.
--	--	---------------------------	--

### 2.1.1 Ожидаемое и эффективное поведение

Действия и поведение взрослого, воспитывающего работника соответствуют должностной инструкции, рабочему плану и относятся к сфере его практики. Конечные результаты достигаются в соответствии с ожиданиями и стандартами.

Отношения между взрослым или воспитывающим работником и ребенком развиваются и укрепляются. Воспитательное взаимодействие происходит согласно плану сопровождения и развития ребенка.

Регламентирующие документы и руководства приняты к сведению, их содержание понятно, обеспечивается их соблюдение. Соблюдаются стандарты в отношении программ, мероприятий и режимов воспитания и сопровождения детей.

### 2.1.2 Неприемлемое поведение

Действия и поведение взрослого, воспитывающего работника не соответствуют ожиданиям, должностной инструкции, рабочему плану или сфере практики. Это может выражаться в действиях или бездействии взрослого или работника, в результате которых он не обеспечивает заботу, которую он должен обеспечивать, или неадекватно реагирует на поведение ребенка.

Этому могут способствовать, например, следующие факторы:

- чрезмерная или недостаточная реакция на ситуации;
- эмоциональное реагирование, например гнев;
- воспоминание о собственной травме;
- ощущение неспособности совладать с ситуацией;
- перегруженность.

Проблема часто заключается в *чрезмерности* или *недостаточности* реакции взрослого воспитателя на ситуацию.

Отношения между взрослым или воспитывающим работником и ребенком может ухудшаться. Воспитательное взаимодействие не соответствует плану сопровождения и развития ребенка.

Взрослый или воспитывающий работник может не знать или не понимать руководства и регламентирующие документы; он не соблюдает рекомендации в отношении профессиональной практики.

Реакция организации на неприемлемое поведение заключается в консультировании или обучении допустившего такое поведение взрослого.

### 2.1.3 Насильственное поведение

Действия или бездействие взрослого или воспитывающего работника являются опасными и соответствуют определениям физического, сексуального и эмоционального насилия, пренебрежения нуждами ребенка или эксплуатации, приведенным в Политике по защите детей от жестокого обращения.

## ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

Отношения между взрослым или воспитывающим работником и ребенком сильно нарушены, и исправить нанесенный вред может быть трудно. Иногда отношения предполагают недопустимую, нездоровую степень близости или интимности. Воспитательное взаимодействие не соответствует плану сопровождения и развития ребенка.

Взрослый знает и понимает регламентирующие документы и руководства, но не соблюдает их. Нормативные требования и методы работы нарушаются сознательно и умышленно.

Реакция организации на насильственное поведение заключается в дисциплинарных мерах и уведомлении о преступных действиях уполномоченных государственных органов.

### 2.2 Случаи жестокого обращения среди детей

Многие дети, лишенные надлежащего родительского попечения, травмированы в результате пренебрежения их нуждами, насилия и жестокого обращения в биологической семье или в других условиях воспитания. Токсический стресс и пребывание в неблагоприятных условиях в раннем возрасте негативно воздействуют на развитие мозга, что, в свою очередь, нарушает развитие когнитивных, социальных и эмоциональных навыков. В связи с этим у детей, переживших насилие или пренебрежение их нуждами, возрастает риск неоднократно пострадать от пагубного поведения окружающих или даже проявить такое поведение самим. Ситуации, в которых среди детей нарушаются личные границы, могут быть сложными, и воспитывающие работники часто чувствуют себя под давлением в обеспечении эффективного реагирования. Соответственно, они должны располагать необходимыми умениями и возможностями для того, чтобы реагировать на такие ситуации взвешенно, безопасно и с позиции заботы, обеспечивая интересы каждого ребенка, затронутого сложившейся ситуацией.

Нарушения личных границ случаются, когда ребенок посягает на психологическую, физическую или половую неприкосновенность другого ребенка. Это может подразумевать прямую или косвенную агрессию, неприемлемое сексуальное поведение или другие виды пагубного или неуважительного поведения в отношении другого ребенка. Нарушения личных границ могут наносить вред или заключать в себе угрозу нанесения вреда, но они не всегда являются насилием. То, является ли поведение нормальным, проблемным или насильственным, зависит не только от самого поведения, но и от контекста, в котором оно происходит. Каждая ситуация требует тщательной оценки, и следует учитывать различные ситуативные факторы. Нарушения личных границ среди детей могут иметь эмоциональный, физический или сексуальный характер. Некоторые пагубные формы поведения могут быть направлены ребенком на самого себя, например самоповреждение или самоубийство.

### Разграничение нормального с точки зрения развития поведения, проблемного поведения и насильственного поведения<sup>9</sup>

	Нормальное, ожидаемое поведение	Проблемное поведение	Насильственное поведение
Характеристики нормального, проблемного и насильственного поведения	Между участвующими детьми нет заметного или значительного дисбаланса статуса. Поведение приемлемо или ожидаемо исходя из уровня развития детей; конфликты или агрессию обычно удается устранить без участия взрослых. При необходимости ситуация разрешается вмешательством взрослых.	Между участвующими детьми нет заметного или значительного дисбаланса статуса. Поведение не соответствует возрасту и может продолжаться даже в случае принятия мер. Поведение наносит или может нанести вред.	Между детьми существует заметный и значительный дисбаланс статуса, и действия намеренно совершаются для причинения дискомфорта, обиды или боли. Такое поведение наносит вред, обычно связано с нарушением прав человека и даже может быть незаконным.

<sup>9</sup> Дополнительные пояснения о том, как различить проблемное и насильственное поведение, см. в отдельном документе.

## ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

### 2.2.1 Нормальное, ожидаемое поведение

Некоторые формы поведения являются нормальными и ожидаемыми исходя из возраста и развития ребенка и не требуют вмешательства помимо повседневного воспитания и закрепления личных границ.

При нормальном, ожидаемом взаимодействии между детьми отсутствует дисбаланс статуса, и поведение обычно мотивировано игрой, любопытством (например, маленькие дети исследуют свое тело) или взаимными чувствами, взаимным расположением. Участвующие дети испытывают положительные эмоции: им весело, они чувствуют взаимное расположение; поведение случается спонтанно и только в открытых игровых ситуациях, при которых существует доверие. Обычно ни один из детей не пытается сохранить поведение в тайне. Ребенок, иницирующий данное поведение, не оправдывается чрезмерно и, как правило, положительно относится к обсуждению случившегося. Поведение соответствует возрасту и может касаться вопросов о репродукции, сексуальных игр или исследования своего тела и ощущений. Поведение не противоречит интересам других детей и прекращается после реакции взрослого.

Естественное, ожидаемое и нормальное поведение обеспечивает возможность узнать что-то новое и предотвратить возникновение проблемы. Хотя такое поведение все же может вызывать беспокойство и требовать соответствующей реакции, это необходимо делать в условиях отношений заботы и поддержки. Реакция может предполагать повседневные аспекты воспитания, например пояснение ожиданий в отношении поведения, закрепление здоровых личных границ и просвещение детей относительно безопасности и сексуальности в форме, соответствующей их возрасту.

### 2.2.2 Проблемное поведение

Проблемное поведение может быть сосредоточено на себе и поэтому может представлять риск только для молодого человека, проявляющего такое поведение; например, это может быть компульсивная мастурбация или самоповреждающее поведение, в т. ч. самопорезы. Такое поведение также может быть направлено на другого человека и тем самым представлять угрозу не только для самого проявляющего его человека, но и для окружающих. Это поведение обычно планируется и предполагает высокую секретность. Обычно намерения нанести вред нет, и между участниками отсутствует дисбаланс статуса. Хотя проблемное поведение иногда также может быть связано с намерением нанести вред — например, в случае драки из-за вспышки гнева, — обычно речь идет о единичных случаях с участием детей, среди которых отсутствует дисбаланс статуса. Проблемное поведение требует вмешательства воспитывающих работников для прекращения поведения и обеспечения потребностей каждого ребенка.

### 2.2.3 Насильственное поведение

Насильственное поведение может иметь много общего с ненасильственным проблемным поведением, но считается насильственным и пагубным, потому что оно связано с намеренным нанесением вреда и наличием явного дисбаланса статуса между участвующими детьми. Подобные действия инициирует доминирующий ребенок в отношении более незащищенного ребенка.

Возникновению дисбаланса статуса могут способствовать различные факторы. Некоторые из них исходят от человека, допускающего такие действия: например, могут применяться угрозы или сила. Дисбаланс может возникнуть из-за различий между участвующими детьми — в возрасте, комплекции или силе, сексуальном опыте, умственных способностях, социальных навыках. Ребенок, в отношении которого происходит такое поведение, может быть особенно незащищенным вследствие таких факторов, как пережитое сексуальное насилие, психическое нарушение, сильная потребность в одобрении и расположении, измененное состояние сознания (например, воздействие наркотиков или алкоголя). Незащищенность жертвы могут также усугублять особенности окружения, такие как сексизм, при котором высокий статус закрепляется за мужчинами, а также распределение доминирующих ролей (например, лидерских) или дисбаланс во взаимоотношениях (например, союзы, наделение властью, секреты, привилегии, межпоколенческие семейные взаимоотношения).

Ребенок, который подвергается насильственному поведению, как правило, испытывает дискомфорт, обиду, боль. Такое поведение не основано на согласии участников, и, хотя некоторые дети выражают свой дискомфорт, другие могут пытаться его скрыть. Насильственное поведение в большинстве случаев не соответствует возрасту. Насильственное поведение может сохраняться долгое время или случаться только один раз.

## **2.3 Случаи, при которых привлекается генеральный секретариат**

### **2.3.1 Случаи, находящиеся на контроле генерального секретариата**

Генеральный секретариат контролирует реагирование на зарегистрированный случай жестокого обращения с детьми, если соблюдается один или несколько из следующих критериев:

- предполагаемый случай касается сексуального насилия, в котором обвиняется сотрудник SOS;
- имеет место широкое освещение в СМИ, интерес со стороны доноров, общественности или государства либо существует такой риск.

Ассоциации-члены обязаны самостоятельно информировать соответствующий международный офис региона об этих случаях. Дополнительные пояснения о порядке уведомления ассоциациями-членами генерального секретариата см. в разделе 3.6.

### **2.3.2 Случаи, рассматриваемые генеральным секретариатом**

Случаи, переданные генеральному секретариату на непосредственное рассмотрение в связи с конфликтом интересов (см. раздел 3.3), также считаются случаями, при которых привлекается генеральный секретариат.

### **2.3.3 Случаи жестокого обращения с детьми в организациях, управляемых генеральным секретариатом**

Случаи жестокого обращения с детьми, зарегистрированные в организациях, управляемых генеральным секретариатом (т. е. организациях без национального правления), оцениваются на основании тех же критериев, перечисленных выше в разделах 2.3.1 и 2.3.2.

### **2.3.4 Система отчетности о случаях жестокого обращения с детьми**

Случаи жестокого обращения, при которых привлекается генеральный секретариат, потенциально могут оказать воздействие не только на национальном уровне, но и на уровне всей федерации «SOS Детские деревни». В связи с этим важно, чтобы соответствующие заинтересованные лица в федерации располагали необходимой информацией о случаях жестокого обращения, при которых привлекается генеральный секретариат. Генеральный секретариат поддерживает доступную через интернет систему отчетности, где соответствующие заинтересованные лица в соответствии с принципом служебной необходимости могут получить дополнительную информацию о случаях жестокого обращения с детьми.

Ассоциации-члены обязаны через соответствующие международные офисы регионов подавать базовую отчетность о таких случаях в виде отчета о случае жестокого обращения с детьми. Этот отчет подается при регистрации случая или если в рассмотрении случая есть сдвиги (например, завершено расследование случая, случай закрыт и т. п.). Как минимум, новая версия такого отчета публикуется в системе отчетности о случаях каждые три месяца<sup>10</sup>.

Форма отчета о случае жестокого обращения с детьми приводится в отдельном документе.

<sup>10</sup> Ассоциации-члены по-прежнему обязаны подавать ежемесячные текущие отчеты в рамках регулярной проверки разбирательства (см. раздел 3.8).



### 3 Процесс регистрации жалоб и реагирования на них в ассоциациях-членах



### **3.1 Порядок действий при поступлении жалобы**

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

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

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

Любые сведения о случаях жестокого обращения также могут быть конфиденциально переданы в генеральный секретариат при помощи онлайн-системы информирования<sup>11</sup> или специально для этого предназначенного адреса электронной почты [childsafeguarding@sos-kd.org](mailto:childsafeguarding@sos-kd.org), который находится в ведении группы по вопросам воспитания и защиты от жестокого обращения при международном офисе. Реакция на сообщения, поступившие в генеральный секретариат, следует в течение 48 часов.

Образец формы первичного отчета приводится в отдельном документе.

#### **3.1.1 Каналы для приема жалоб**

Исходя из местных правовых, культурных и социально-экономических условий, каждая ассоциация предусматривает подходящие каналы для приема жалоб о случаях жестокого обращения с детьми. Как минимум, должны быть обеспечены следующие варианты:

- возможность личного обращения к членам команды по защите прав детей на программном и национальном уровне;
- специально предусмотренный адрес электронной почты и (или) номер телефона (горячая линия)<sup>12</sup>;
- ящики для приема жалоб во всех программах SOS<sup>13</sup>.

Важно уведомить детей и молодых людей, получающих поддержку программ SOS, а также взрослых участников программ и сотрудников программного и национального уровня о том, кто входит в состав команд по защите прав детей на национальном и программном уровне. Им также сообщают о различных способах подачи жалоб.

Эта информация широко распространяется посредством личных встреч и обучающих мероприятий; листовок для участников программ, представителей сообщества и партнерских организаций; плакатов, размещаемых в программах и национальном офисе; веб-сайта ассоциации и т. д.

Тем не менее заявители могут принять решение использовать любой другой доступный им способ подачи жалобы, который они сочтут подходящим. Например, они могут сообщить о случае сотруднику программы или национального офиса SOS, отправить письмо или разместить сообщение в социальных сетях. Сотрудники SOS, получившие подобную жалобу, обязаны немедленно (в течение 24 часов) уведомить о ней любого члена команды по защите прав детей, действующей на соответствующем организационном уровне.

<sup>11</sup> Ссылки на онлайн-систему информирования для взрослых и детей приводятся на [веб-сайте международной организации «SOS Детские деревни»](#).

<sup>12</sup> Рекомендуется, чтобы этот электронный адрес и номер телефона находились в ведении национального ответственного по защите прав детей.

<sup>13</sup> Важно, чтобы расположение таких ящиков позволяло сохранить анонимность заявителя.

## ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

Кроме того, дети и молодые люди, получающие поддержку программ SOS, взрослые участники программ и сотрудники программного и национального уровня уведомляются о сторонних партнерах, таких как органы опеки, детские горячие линии, уполномоченные по правам ребенка, к которым можно обратиться, если кто-либо чувствует себя в опасности.

### 3.1.2 Анонимные жалобы

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

### 3.1.3 Последствия невыполнения обязанности сообщать о случаях жестокого обращения

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

### 3.1.4 Подача ложной или злонамеренной жалобы

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

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

Обсуждение механизмов регистрации жалоб и реагирования на них с детьми и молодежью поможет им осознать ответственность за использование этих механизмов исключительно по назначению. Если комплексная оценка случая или расследование показали, что жалоба ребенка или молодого человека безосновательна, на эту ситуацию в первую очередь должна отреагировать группа специалистов<sup>14</sup>, оказывающих поддержку ребенку или молодому человеку и его семье. Возможные меры в отношении ребенка или молодого человека, выступившего с ложными обвинениями, принимаются в соответствии с национальным законодательством. Организация не применяет серьезных внутренних дисциплинарных мер, таких как исключение ребенка или молодого человека из программы или сокращение оказываемой ему поддержки, например в области образования.

## 3.2 Регистрация

Все жалобы о случаях жестокого обращения, полученные сотрудниками ассоциации, вносятся в **национальный журнал регистрации случаев жестокого обращения с детьми**. Этот документ ведет национальный ответственный по защите прав детей для отслеживания хода рассмотрения поступивших жалоб о случаях жестокого обращения<sup>15</sup>.

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

- жалобам о случаях жестокого обращения, поступившим непосредственно в национальный офис или переданным международным офисом региона;

<sup>14</sup> В зависимости от ситуации такая экспертная группа может состоять из специалиста по социальной работе, специалиста по работе с молодежью, психолога и других специалистов. Конкретный состав такой группы определяется на основании комплексной оценки случая или расследования.

<sup>15</sup> Журнал регистрации случаев жестокого обращения с детьми содержит обезличенные данные, поэтому сведения о предполагаемых пострадавших и обвиняемых не раскрываются.

## ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

- всем жалобам о случаях жестокого обращения, поступившим на уровне программ.

Национальный ответственный по защите прав детей регулярно заполняет журнал, т. е. не реже чем после каждой проверки хода разбирательства (см. раздел 3.8) или по мере выявления важных обстоятельств. Форма журнала регистрации случаев жестокого обращения с детьми приводится отдельно.

### 3.2.1 Конфиденциальность

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

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

### 3.3 Система отчетности в режиме реального времени

Все чаще партнеры, доноры и государственные органы требуют, чтобы организация «SOS Детские деревни» соблюдала прозрачность и уведомляла их о выявленных случаях жестокого обращения с детьми. С целью повышения уровня прозрачности при рассмотрении зарегистрированных случаев жестокого обращения с детьми генеральный секретариат поддерживает доступную через интернет и работающую в режиме реального времени систему отчетности о случаях жестокого обращения.

Эта система используется для регистрации следующих категорий случаев:

- случаев жестокого обращения с детьми (в которых обвиняются взрослые или дети);
- случаев сексуальных домогательств (среди сотрудников);
- случаев сексуальной эксплуатации и сексуального принуждения по отношению к взрослым представителям сообщества (в которых обвиняются сотрудники).

Эта система отчетности, действующая в режиме реального времени, используется для подачи отчетности и предоставления основных статистических данных обо **всех случаях неправомерного поведения, зарегистрированных и подтвержденных в ассоциациях-членах.** Она не содержит персональных данных предполагаемых или подтвержденных пострадавших и виновных. Ассоциации-члены обязаны предоставлять эту информацию в режиме реального времени, т. е. при поступлении жалобы или при значительных сдвигах в рассмотрении случая<sup>16</sup>.

Что касается случаев жестокого обращения с детьми, то предоставление национальному ответственному по защите прав детей актуальных данных о ходе рассмотрения случая является обязанностью команды по защите прав детей, проводящей разбирательство. На основании этой информации национальный ответственный по защите прав детей актуализирует записи в системе отчетности. Как минимум, записи в системе пересматриваются каждые три месяца.

#### 3.3.1 Информирование посредством системы отчетности в режиме реального времени

Система отчетности используется для предоставления основных сведений более широкому кругу заинтересованных лиц в рамках федерации. В отношении всех случаев насильственного поведения выбранные заинтересованные лица получают по электронной почте автоматическое уведомление при регистрации случая в системе или после его оценки как случая насильственного поведения. При помощи ссылки, указанной в уведомлении, получатели могут ознакомиться с записью о случае в системе отчетности. При этом подготовка отчета о случае, содержащего более подробную информацию, обязательна не во всех случаях насильственного поведения. Это требование относится только к тем случаям, при которых привлекается генеральный секретариат (см. раздел 2.3).

<sup>16</sup> Информация о новых случаях неправомерного поведения должна загружаться в систему в течение 48 часов после поступления такой информации. Этот срок должен соблюдаться также при значительных сдвигах в рассмотрении случая.

## ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

Все дополнительные вопросы о зарегистрированных случаях обсуждаются соответствующей ассоциацией и международным офисом региона. После этого международный офис региона отвечает за передачу этой более подробной информации соответствующим заинтересованным лицам, обеспечивая конфиденциальность всех, кого случай касается.

### 3.4 Первичная оценка случая

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

**1. Существует ли непосредственная угроза безопасности ребенка или заявителя?**

Это подразумевает, в частности, случаи, когда насилие или пренебрежение нуждами ребенка продолжится, если организация никак не отреагирует; когда пострадавшему или заявителю угрожает месть со стороны виновного и т. п.

**2. Применимы ли критерии привлечения генерального секретариата для осуществления контроля?**

Генеральный секретариат контролирует реагирование на зарегистрированный случай жестокого обращения с детьми, если соблюдается один или несколько из следующих критериев:

- предполагаемый случай касается сексуального насилия, в котором обвиняется сотрудник SOS;
- имеет место широкое освещение в СМИ, интерес со стороны доноров, общественности или государства либо существует такой риск.

Ассоциации-члены обязаны самостоятельно информировать соответствующий международный офис региона об этих случаях.

**3. Имеется ли на уровне организации, ответственном за рассмотрение случая, конфликт интересов, в связи с чем случай необходимо передать на рассмотрение на вышестоящий уровень?**

При реагировании на случаи жестокого обращения с детьми под конфликтом интересов подразумеваются ситуации, при которых:

- обвинения касаются руководства того или иного офиса или ассоциации;
- имеются данные, указывающие на халатность ответственной ассоциации или офиса генерального секретариата в соблюдении требований организации к рассмотрению случая.

Первичная оценка случая может предполагать сбор основной информации о предполагаемом пострадавшем и (или) обвиняемых из личных дел, которые ведутся организацией; документации медицинских учреждений или правоохранительных органов относительно данного случая; первоначального освещения в СМИ и т. п. На данной стадии важно не обращаться к обвиняемому (обвиняемым) и не сообщать ему о чем-либо, так как это может поставить ребенка (детей) под угрозу и воспрепятствовать дальнейшему расследованию, которое будет проводиться самой организацией или правоохранительными органами.

Если зарегистрированный случай касается конкретной программы, первичная оценка случая проводится командой по защите прав детей на уровне программы. Если установить связь между зарегистрированным случаем и конкретной программой не удастся, оценка проводится национальной командой по защите прав детей.

Первичная оценка случая проводится в течение 48 часов после поступления жалобы. Вся собранная информация передается национальному ответственному по защите прав детей. Строгой формы для оформления результатов первичной оценки случая не предусмотрено. Вся собранная информация резюмируется в виде документа и передается национальному ответственному по защите прав детей. Затем этот документ загружается в национальный журнал регистрации случаев жестокого обращения с детьми.

Результаты первичной оценки случая не предназначены для того, чтобы подтвердить или опровергнуть жалобу, а служат основой для планирования дальнейших действий.

### **3.5 Принятие мер**

На основании результатов первичной оценки случая предпринимаются следующие шаги.

#### **3.5.1 Безопасность детей и заявителей**

Если при первичной оценке случая была выявлена непосредственная угроза безопасности ребенка или заявителя, соответствующая команда по защите прав детей доводит это до сведения ответственного линейного руководителя, и принимаются незамедлительные меры по минимизации риска. Эти меры могут предполагать временное отстранение обвиняемого от работы или его отдаление от программы, пока не будет проведена полная оценка обвинений и не будут приняты решения относительно дальнейших действий.

#### **3.5.2 Контроль со стороны генерального секретариата**

Если соблюдаются критерии привлечения генерального секретариата для осуществления контроля (см. раздел 2.3.1), национальный ответственный по защите прав детей обязан самостоятельно уведомить о случае соответствующий международный офис региона. Дополнительные пояснения о порядке уведомления ассоциациями-членами генерального секретариата см. в разделе 3.6.

#### **3.5.3 Передача разбирательства на вышестоящий уровень**

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

При выявлении конфликта интересов со стороны руководства ассоциации-члена соответствующий международный директор региона может принять решение передать разбирательство в международный офис региона. Ответственность за принятие мер в связи с зарегистрированным случаем как можно скорее снова передается соответствующей ассоциации.

### **3.6 Комплексная оценка случая**

Цель комплексной оценки случая заключается в том, чтобы подробно рассмотреть всю имеющуюся отчетность, при необходимости собрать дополнительную информацию о случае, прийти к общему мнению о характере опасений и принять решение относительно непосредственных мер и дальнейших действий. Комплексная оценка случая также используется как основа для регулярной проверки хода разбирательства (см. раздел 3.8).

Комплексная оценка случая исходит из анализа информации и документов (например, личных дел детей, упомянутых в связи со случаем; личных дел сотрудников SOS; документов и фотографий, полученных от заявителя и т. п.), имеющихся на момент получения сообщения о случае. Необходимая информация также может собираться посредством обсуждения тех или иных вопросов с соответствующими сотрудниками и (или) заявителями. Комплексная оценка случая не предусматривает опрос предполагаемых пострадавших, свидетелей или обвиняемых, за исключением случаев, когда об этом прямо просят ответственные органы по защите детей или правоохранительные органы. Образец формы комплексной оценки случая приводится в отдельном документе.

#### **3.6.1 Обязанности**

Оценка обычных случаев жестокого обращения проводится командой по защите прав детей на уровне программы. Эта команда также может привлекать других сотрудников, способных оказать помощь в обсуждении и принятии решений исходя из своих знаний и опыта или обязанностей, возложенных на них в отношении ребенка или семьи, о которых идет речь. Рекомендуются проконсультироваться со следующими лицами (или при необходимости привлечь их к участию):

- со специалистом или представителем по работе с персоналом (для получения консультаций по трудовым вопросам, таким как временное отстранение от должности, соблюдение трудового законодательства);
- с местным независимым экспертом по вопросам защиты от жестокого обращения, консультантом по защите от жестокого обращения из международного офиса региона и (или) международного офиса;
- со специалистом ассоциации по внешним коммуникациям (или с региональным редактором,

## ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

консультантом по внешним коммуникациям из международного офиса региона или международного офиса);

- с другими лицами по мере необходимости, например с членами правления ассоциации, представителем международной организации «SOS Детские деревни».

Если кто-либо из вышеперечисленных лиц является подозреваемым в жестоком обращении, этот человек не может принимать участие в оценке. Данное решение принимается соответствующим линейным руководителем<sup>17</sup>.

О результатах оценки уведомляют национального ответственного по защите прав детей, который передает эту информацию другим членам национальной команды по защите прав детей. Члены национальной команды по защите прав детей могут задавать национальному ответственному по защите прав детей вопросы о полученных результатах.

Если зарегистрированный случай невозможно соотнести с конкретной программой или если в связи с конфликтом интересов было принято решение передать разбирательство на национальный уровень, оценку проводит национальная команда по защите прав детей.

### 3.6.2 Сферы оценки

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

- непосредственные меры по защите ребенка и оказанию ему медицинской и психологической помощи;
- информирование ребенка о соответствующих процедурах, обсуждение с ним того, как он на данный момент их воспринимает;
- вопрос о том, следует ли передать случай местным правоохранительным органам для уголовного расследования. Любое обоснование решения этого не делать должно быть оформлено документально<sup>18</sup>. Решение должно быть одобрено национальным директором по согласованию с представителем международной организации «SOS Детские деревни». Окончательно такое решение утверждается международным директором региона;
- вопрос о том, кого еще следует поставить в известность — например, законного представителя ребенка и (или) орган, направивший ребенка в организацию «SOS Детские деревни»; других сотрудников на региональном или международном уровне;
- вопрос о том, следует ли передать данный случай местному государственному органу, уполномоченному расследовать вопросы, связанные с жестоким обращением;
- вопрос о том, как следует сотрудничать с уполномоченным государственным органом и как оказать ему максимальное содействие;
- уведомление биологической семьи ребенка;
- вопрос о том, требуется ли провести внутреннее расследование жестокого обращения, чтобы собрать дополнительную информацию о случившемся и подтвердить или опровергнуть выдвинутые обвинения.

#### 3.6.2.1 Оценка риска

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

- В чем заключается риск?
- Кто подвержен риску?
- Какие факторы подвергают этого человека риску?
- Какие предусмотрены меры защиты?
- Как можно оценить уровень риска в данном случае (низкий, средний, высокий)?
- Какие дополнительные согласованные меры защиты необходимо реализовать?

При существенном изменении обстоятельств оценка риска пересматривается, и ее результаты

<sup>17</sup> Директором программы (если случай рассматривается на программном уровне) или национальным директором (если случай рассматривается на национальном уровне).

<sup>18</sup> Для документального оформления данного решения команде по защите прав детей рекомендуется использовать форму запроса об утверждении решения не обращаться в государственные органы. Образец этой формы приводится в отдельном документе.

## ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

корректируются.

### 3.6.3 План действий

На основании результатов комплексной оценки случая разрабатывается план действий, в котором излагаются обязанности и сроки. Все действия, результаты и решения четко фиксируются в документации. К таким решениям и действиям относится уведомление других соответствующих заинтересованных сторон, например членов правления ассоциации, представителя международной организации «SOS Детские деревни» и ответственного по защите прав детей на уровне международного офиса региона. Как пострадавшему, так и обвиняемому необходимо обеспечить возможность обращения за психологической поддержкой и (или) консультациями<sup>19</sup>.

Образец плана действий приводится в отдельном документе.

## 3.7 Реализация действий

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

### 3.7.1 Инициирование расследования случая жестокого обращения

Комплексная оценка случая может указать на необходимость внутреннего расследования. Это возможно в следующих ситуациях:

- необходимо собрать дополнительную информацию, чтобы подтвердить или опровергнуть выдвинутые обвинения относительно жестокого обращения;
- зарегистрированный случай жестокого обращения не касается уголовно наказуемых деяний, т. е. не требует обращения в государственные органы или уполномоченные организации;
- государственные органы или уполномоченные организации не проявляют желания или не имеют возможности провести расследование.

Все расследования жестокого обращения иницируются ответственным линейным руководителем.

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

### 3.7.2 Информирование финансирующих партнеров и доноров

В некоторых случаях ассоциация-члены подписывают с финансирующим партнером или донором (государственным органом, департаментом по оказанию помощи в целях развития, финансирующей поддерживающей ассоциацией, корпоративным донором и т. п.) соглашение, обязывающее ассоциацию уведомлять финансирующую сторону о зарегистрированных случаях жестокого обращения с детьми, независимо от характера случая.

Если такое требование указано в соглашении с финансирующим партнером или донором, ассоциация-член обязана как можно скорее уведомить соответствующий международный офис региона, чтобы обеспечить координацию дальнейшего информирования финансирующего партнера или донора в отношении зарегистрированного случая жестокого обращения. Информация о случае излагается в виде отчета о случае (см. раздел 2.3.4).

## 3.8 Регулярная проверка хода разбирательства

### 3.8.1 Случаи жестокого обращения, полностью рассматриваемые ассоциациями-членами

Проверка хода разбирательства по случаям, полностью рассматриваемым ассоциациями-членами (т. е. к рассмотрению которых не привлекается генеральный секретариат), проводится соответствующей ассоциацией как минимум ежеквартально. В ходе проверки рассматривается то, как проходит разбирательство, принимаются ли необходимые меры, передается ли информация соответствующим сотрудникам.

<sup>19</sup> Каждый человек считается невиновным, пока не будет доказано обратное. Обвинения в жестоком обращении с ребенком могут стать для человека ужасным ударом.



## ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

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

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

### 3.8.2 Случаи, при которых привлекается генеральный секретариат

Разбирательства по случаям, при которых привлекается генеральный секретариат, проверяются по крайней мере ежемесячно. При значительных сдвигах в проведении разбирательства ассоциация-член проверяет ход разбирательства в зависимости от ситуации.

Национальный ответственный по защите прав детей обсуждает ход разбирательства с ответственным по защите прав детей на уровне международного офиса региона (принцип двойного контроля). Национальный ответственный по защите прав детей вносит результаты проверки в текущий отчет и передает его ответственному по защите прав детей на уровне международного офиса региона, который вносит соответствующие изменения в региональный журнал регистрации случаев жестокого обращения с детьми и присваивает случаю цветовой код.

Текущие отчеты о случаях, переданных на рассмотрение в генеральный секретариат, готовит ответственный по защите прав детей на уровне международного офиса региона на основании информации, предоставленной соответствующей ассоциацией-членом. Затем ответственный по защите прав детей на уровне международного офиса региона соответствующим образом актуализирует региональный журнал регистрации случаев жестокого обращения с детьми.

Текущий отчет подается в форме отчета о случае жестокого обращения (см. раздел 2.3.4).

#### 3.8.2.1 Цветовые коды случаев жестокого обращения с детьми

В рамках регулярной проверки хода разбирательства случаев жестокого обращения с детьми, при которых привлекается генеральный секретариат, ответственный по защите прав детей на уровне международного офиса региона присваивает каждому случаю, зарегистрированному в регионе, цветовой код. Это простой и наглядный способ уведомления линейного руководителя соответствующего международного офиса региона и других соответствующих заинтересованных лиц<sup>20</sup> о текущем статусе случая и мерах, принятых ассоциацией-членом.

Цветовой код присваивается на основании следующих критериев.

#### **ЗЕЛЕНЫЙ**

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

#### **ЖЕЛТЫЙ**

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

<sup>20</sup> Группы руководства международного офиса, административного совета, комитета по аудиту программной деятельности при Международном сенате.

**КРАСНЫЙ**

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

## **4 Закрытие случая**

### **4.1 Решение о закрытии случая**

По достижении целей, поставленных в рамках плана действий, ответственный линейный руководитель закрывает случай, т. е. подписывает записку о закрытии случая на основании рекомендации соответствующего ответственного по защите прав детей.

### **4.2 Итоговый отчет**

После закрытия случая жестокого обращения соответствующая команда по защите прав детей готовит итоговый отчет, содержащий основные выводы и соответствующие меры, а также записку о закрытии случая. Национальный ответственный по защите прав детей отражает итоговый отчет в национальном журнале регистрации случаев жестокого обращения с детьми.

Если речь идет о случае, требующем привлечения генерального секретариата, или случае, о котором первоначально сообщили в генеральный секретариат и который международный офис региона затем передал в соответствующую ассоциацию, национальный ответственный по защите прав детей направляет итоговый отчет ответственному по защите прав детей на уровне международного офиса региона. При необходимости ответственный по защите прав детей на уровне международного офиса региона может обратиться с вопросами относительно закрытия случая к национальному ответственному по защите прав детей.

Форма итогового отчета приводится в отдельном документе.

### **4.3 Реабилитация обвиняемого при опровержении подозрений**

Если первоначальные обвинения не подтвердились, обвиняемые имеют право запросить у инициировавшего расследование линейного руководителя письмо, четко подтверждающее их признание полностью невиновными. Это письмо прикрепляется к личному делу сотрудника. При необходимости и при наличии соответствующей просьбы сотрудника, признанного невиновным, инициировавший расследование линейный руководитель уведомляет о результатах расследования сотрудников и другие заинтересованные стороны (например, партнерские организации, государственные органы и т. п.).

### **4.4 Уведомление заявителя**

По закрытии случая жестокого обращения национальный ответственный по защите прав детей сообщает заявителю обобщенную итоговую информацию об основных выводах и принятых мерах. Информация оформляется таким образом, чтобы обеспечить конфиденциальность всех упомянутых лиц. Заявитель также уведомляется о возможности опротестовать результаты действий по защите детей от жестокого обращения в соответствии с процедурами, установленными на национальном уровне. Если заявитель — ребенок, информация о результатах принятых мер передается ему конфиденциально и с учетом его возраста.

Если речь идет о случае, информация о котором изначально поступила в генеральный секретариат, то о результатах и мерах, принятых в связи с выдвинутыми обвинениями, заявителя уведомляет ответственный по защите прав детей на уровне международного офиса региона.

### **4.5 Обобщение полученного опыта**

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

## **ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ**

На основании полученного опыта национальный ответственный по защите прав детей заполняет журнал учета факторов риска жестокого обращения<sup>21</sup>. Он также передает отчет линейному руководству и правлению ассоциации. Информация о полученном опыте также передается во все программы, а также распространяется и обсуждается в соответствующих сообществах специалистов на различных уровнях организации.

### **4.6 Обжалование принятых решений и мер**

Заявитель может обжаловать результаты разбирательства по случаю жестокого обращения, если его не устраивает то, как на случай отреагировали. Каждая ассоциация-член предусматривает процедуру обжалования результатов подобных разбирательств.

Если заявитель обращается для обжалования результатов в ассоциацию, получивший эту жалобу сотрудник в течение 24 часов передает ее национальному ответственному по защите прав детей. Национальный ответственный по защите прав детей совместно с соответствующей командой по защите прав детей рассматривает случай подробнее; национальному директору предлагаются возможные дальнейшие действия, и он принимает решение о последующих мерах. Одновременно с этим национальный ответственный по защите прав детей также информирует ответственного по защите прав детей на уровне международного офиса региона обо всех подобных жалобах и их статусе.

Национальный ответственный по защите прав детей информирует заявителя о решении национального директора, принятом в связи с его жалобой. Если в связи с обжалованием принимаются какие-либо конкретные меры, заявитель получает краткую информацию о результатах этих мер. Эта информация оформляется таким образом, чтобы обеспечить конфиденциальность всех упомянутых лиц.

#### **4.6.1 Национальный комитет по защите прав детей**

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

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

В таких случаях возможно создание национального комитета по правам детей. Целесообразность создания такого комитета зависит от наличия в стране надлежащих систем охраны детства или судебных систем, уполномоченных рассматривать разногласия относительно результатов разбирательств. Эта информация собирается и анализируется в рамках проведения анализа местной ситуации (описание данного процесса приводится в отдельном документе).

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

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

#### **4.6.2 Члены комитета по защите прав детей**

Национальный комитет по защите прав детей является независимым органом, состоящим из трех сторонних экспертов, имеющих обширные знания в области защиты детей от жестокого обращения и охраны детства; кандидатов подбирает правление. Заседание комитета по защите прав детей

---

<sup>21</sup> См. отдельный документ на тему оценки риска жестокого обращения.

## ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

проводится в течение 60 дней с момента получения информации о случае. Решения, принимаемые комитетом, являются окончательными.

### 4.6.3 Анонимность заявителя

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

## 5 Периодическая отчетность

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

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

### 5.1 Сводные статистические отчеты

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

В ежегодной статистической отчетности отражается следующая информация:

- 1) количество зарегистрированных и подтвержденных случаев жестокого обращения;
- 2) численность виновных (детей и взрослых), фигурирующих в случаях жестокого обращения;
- 3) численность детей и молодых людей, пострадавших в результате всех случаев жестокого обращения.

Форма ежегодного статистического отчета приводится в отдельном документе.

Примеры подсчета **случаев жестокого обращения**:

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

Количество случаев жестокого обращения	Количество пострадавших	Количество виновных
1	3	1

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

Количество случаев жестокого обращения	Количество пострадавших	Количество виновных
1	5	2

## 6 Внутренний аудит защиты детей от жестокого обращения

Внутренний аудит защиты детей от жестокого обращения сосредоточен на контроле соблюдения Политики по защите детей от жестокого обращения и связанных с ней методических документов. В то же время аудит предназначен и для того, чтобы дать рекомендации, проконсультировать, поддержать обмен знаниями и предоставить услуги, призванные повысить эффективность работы и улучшить деятельность ассоциаций в области защиты детей от жестокого обращения. Образцы документов, касающихся аудита защиты детей от жестокого обращения, а также методические указания приводятся в отдельном документе.

## ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ

Для проверки наличия и надлежащей реализации процедур регистрации случаев жестокого обращения и реагирования на них аудит защиты детей от жестокого обращения рекомендуется проводить в каждой программе не реже чем каждые три года. Аудит проводится национальным офисом. Он также может входить в общий внутренний аудит, который проводится по инициативе международного офиса региона.

Национальный ответственный по защите прав детей отслеживает информацию о статусе и результатах аудиторских проверок защиты детей от жестокого обращения, проведенных в ассоциации, чтобы систематизировать полученный опыт и выявить приоритетные сферы для дальнейшего совершенствования.

### 7 Порядок действий при наличии интереса со стороны СМИ

Если информация о случае жестокого обращения с ребенком или пренебрежения его нуждами в одной из наших программ становится известной общественности, при взаимодействии со средствами массовой информации важно проявлять осторожность, чтобы не причинить еще большего вреда лицам, которых касается данный случай, или репутации организации.

Когда случай привлекает внимание СМИ и в разбирательстве участвует генеральный секретариат, национальный директор назначает работника, ответственного за взаимодействие со СМИ и кризисную коммуникацию. На период рассмотрения данного случая этот человек входит в состав национальной команды по защите прав детей. Должны быть приняты надлежащие меры согласно [методическому документу по вопросам кризисной коммуникации \(Crisis Communications Policy Support Document\)](#).

Всегда применимы следующие принципы:

- Кризисная коммуникация не заменяет и не определяет каких-либо мероприятий или процессов по защите детей от жестокого обращения.
- В кризисных ситуациях в процессе защиты детей от жестокого обращения основное внимание уделяется ребенку.
- Мы не скрываем фактов, относящихся к случаям жестокого обращения с детьми. Мы понимаем, что недостаток прозрачности может повредить репутации организации гораздо больше, чем честное заявление.
- В коммуникации о случае жестокого обращения как внутри организации, так и за ее пределами должна обеспечиваться прозрачность. Недостаток прозрачности может нанести нашему бренду еще больший вред.
- Ответственные по защите прав детей отвечают за процесс защиты детей от жестокого обращения, а группы специалистов по коммуникациям — за кризисную коммуникацию. В кризисных ситуациях крайне желательно поддерживать тесное сотрудничество.

## 8 Приложения

### Приложение 1

#### Требования к национальному ответственному по защите прав детей

На национальном уровне должно быть назначено ответственное лицо по защите прав детей. Этот человек отвечает за следующее:

- проведение анализа местной ситуации на национальном уровне;
- ведение национального журнала учета факторов риска жестокого обращения с детьми<sup>22</sup>;
- координирование процесса разработки национальных мер по защите детей от жестокого обращения и определения их приоритетности в рамках процесса ежегодного планирования;
- координирование деятельности по повышению осведомленности о защите от жестокого обращения, профилактике жестокого обращения;
- контроль рассмотрения поступивших жалоб относительно жестокого обращения совместно с командой по защите прав детей на уровне программы;
- ведение национального журнала регистрации случаев жестокого обращения с детьми;
- совершенствование существующих процедур регистрации случаев и реагирования на них.

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

Национальный ответственный по защите прав детей должен отвечать следующим требованиям:

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

---

<sup>22</sup> См. отдельный документ на тему оценки риска жестокого обращения.

## Приложение 2

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

	Удовлетворяется	Не удовлетворяется
1. Во всех программах и в национальном офисе назначены команды по защите прав детей.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Назначен национальный ответственный по защите прав детей.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. К мнениям детей и молодых людей прислушиваются при разработке и совершенствовании мер по защите детей от жестокого обращения на уровне программы. Это подразумевает, в частности, возможность анонимно подать предложение или сообщить об опасениях, связанных с жестоким обращением.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Проведен анализ местной ситуации, и его результаты пересматриваются каждые 3–5 лет или при существенном изменении национального контекста в сфере защиты детей <sup>23</sup> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Оценка риска жестокого обращения проводится регулярно и отражается национальным ответственным по защите прав детей в национальном журнале учета факторов риска жестокого обращения <sup>24</sup> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Имеется национальный журнал регистрации случаев жестокого обращения с детьми, который ведет национальный ответственный по защите прав детей.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Все сообщения о случаях жестокого обращения регистрируются в национальном журнале регистрации случаев жестокого обращения с детьми.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Все зарегистрированные случаи жестокого обращения тщательно оцениваются; на основании результатов комплексной оценки случая разрабатывается план действий, включающий информацию о распределении обязанностей и сроках.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Каждый зарегистрированный случай жестокого обращения регулярно проверяется, и национальный ответственный по защите прав детей вносит в национальный журнал регистрации случаев жестокого обращения полученные сведения и планируемые дальнейшие действия.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Национальный ответственный по защите прав детей при помощи текущего отчета уведомляет ответственного по защите прав детей на уровне международного офиса региона о результатах каждой регулярной проверки всех случаев, при которых привлекается генеральный секретариат.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>23</sup> См. отдельный документ на тему анализа местной ситуации.

<sup>24</sup> См. отдельный документ на тему оценки риска жестокого обращения.

**ПРОЦЕДУРЫ РЕГИСТРАЦИИ СЛУЧАЕВ ЖЕСТОКОГО ОБРАЩЕНИЯ С ДЕТЬМИ И РЕАГИРОВАНИЯ НА НИХ В АССОЦИАЦИЯХ-ЧЛЕНАХ**

	<b>Удовлетворяется</b>	<b>Не удовлетворяется</b>
11. Каждый случай жестокого обращения с детьми, рассмотренный ассоциацией-членом, закрывает ответственный линейный руководитель, который подписывает записку о закрытии случая на основании рекомендации ответственного по защите прав детей соответствующего уровня организации.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. После закрытия случая жестокого обращения соответствующая команда по защите прав детей готовит итоговый отчет. Национальный ответственный по защите прав детей отражает итоговый отчет в национальном журнале регистрации случаев жестокого обращения с детьми.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Национальный ответственный по защите прав детей сообщает заявителю обобщенную итоговую информацию об основных выводах и мерах, принятых в связи с выдвинутыми заявителем обвинениями.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. По закрытии случая полученный опыт обобщается с целью усовершенствовать процессы и методики, а также выявить потребности в повышении квалификации.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Национальный директор подает правлению ежегодный отчет о защите детей от жестокого обращения.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>