

**المبادئ التوجيهية للتحقيقات
دليل للمنظمات الإنسانية حول تلقي والتحقيق في ادعاءات الانتهاك والاستغلال والاحتيال أو الفساد
من قبل موظفيها**

تمت مراجعته في تشرين الثاني/نوفمبر 2015

شكر وتقدير

تم تطوير هذه المبادئ التوجيهية من قبل فريق مشروع بناء منظمات أكثر امانا (Building Safer Organisations) في عام 2006:

كاثرينا سامارا – ويكراما (المنسقة)
كولين هيمشيرك (مساعدة)
راداه ايفوري (محررة ومستشارة قانونية)

بمداخلات ومساعدة من:

المجلس الدولي للمنظمات الطوعية (ICVA)
لجنة الإنقاذ الدولية (IRC)
فرقة العمل التابعة للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات والمعنية بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين
الاتحاد الدولي لأرض الإنسان (TdH)
المفوض السامي للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR)

تمت مراجعة هذه المبادئ التوجيهية في 15/2014 من قبل:

لوسي هيفين تايلور (مستشارة)، بالتعاون مع اتحاد المعيار الإنساني الأساسي للنوعية والمساءلة (CHS Alliance)

بمداخلات ومساعدة من:

سمروتي باتيل ، مستشارة
ايستر دروس، مستشارة
المنظمة الدولية لإنقاذ الطفولة، المملكة المتحدة
كريستين ليوهار – مستشارة حماية الاطفال
اوليفير ماي، رئيس قسم مكافحة الغش، اوكسفام بريطانيا العظمى
إيلي غاساغارا، قائد الشراكة – المسانلة الدولية - المنظمة الدولية للرؤية العالمية
روبرت وايت، مستشار، إدارة الخدمة العالمية، الاتحاد اللوثري العالمي

تم استلام جميع الاشتراكات بامتنان وتقدير كبير.

نرحب بتعليقاتكم على هذه الوثيقة وأي تحسينات يمكن إجراؤها في الطبقات المقبلة. يرجى ارسال تعليقاتك الى:

info@chsalliance.org

المقدمة

وُضعت المبادئ التوجيهية لمشروع بناء منظمات أكثر أمانًا (Building Safer Organisations) بشأن تلقي والتحقيق في مزاعم الانتهاك والاستغلال من قبل العاملين في المجال الإنساني في الأصل من قبل المجلس الدولي في عام 2006. وفي عام 2007، تم نقل مشروع بناء منظمات أكثر أمانًا (BSO) من المجلس الدولي للمنظمات الطوعية (ICVA) إلى شراكة المساءلة الإنسانية الدولية (HAP). وفي عام 2015، اندمجت شراكة المساءلة الإنسانية الدولية مع منظمة (People in Aid) لتشكيل تحالف المعيار الإنساني الأساسي حول الجودة والمساءلة (CHS Alliance) ويضع التحالف أولوية عالية لحماية السكان المتضررين من الاستغلال الجنسي والاعتداء والاحتيايل والفساد وسوء استخدام السلطة من قبل عمال الإغاثة في عملهم مع المنظمات الإنسانية والإنمائية.

وقد تم إصدار مراجعة المبادئ التوجيهية من قبل تحالف المعيار الإنساني الأساسي حول الجودة والمساءلة، كجزء من جهوده الدولية من أجل جعل العمل الإنساني أكثر مسؤولية تجاه الأشخاص المتأثرين بالأزمات. وقد قام مكتب السكان واللاجئين والهجرة بوزارة الخارجية الأميركية مشكورًا بتقديم الدعم المالي من أجل ذلك.

إن تحالف المعيار الإنساني الأساسي حول الجودة والمساءلة، شراكة بين منظمات إنسانية وتنموية متفانية في التأكيد على قدر أكبر من المساءلة فيما يخص الأشخاص المتأثرين بالأزمات. وهي تسعى لأن تعزز وتحقق أعلى مبادئ المساءلة من خلال التنظيم الذاتي من قبل المنظمات الإنسانية والتنموية التي تتصل من خلال الاحترام المشترك لحقوق وكرامة الأشخاص الذين تسعى هذه المنظمات إلى مساعدتهم.

تُقدم الشكاوى للمنظمات فُرص هامة لتحسين الخدمات وتقوية علاقاتها بأصحاب المصلحة، وكذلك من أجل اختبار الافتراضات بشأن حاجات المجتمع المحلي. إن أنظمة معالجة الشكاوى الجيدة تسمح للمستفيدين بتطبيق ادعاءات الوكالات حول الجودة والمساءلة. ومن ناحية أخرى، فإن الشكاوى التي يُساء التعامل معها يمكن أن تقلل من ثقة المجتمع المحلي في الوكالات وقد تخل بالأمن.

1. لمن هذه المبادئ التوجيهية، وهل هي لك؟

إن هذه المبادئ التوجيهية مصممة لمساعدة زملائنا في السياقات الإنسانية والتنموية والذين يقومون بإجراء أو إدارة تحقيقات في ادعاءات خطيرة تشمل الاستغلال والانتهاك الجنسي (SEA) بالإضافة إلى ادعاءات الفساد والاحتيايل المرتكبة من قبل العاملين في المجال الإنساني والتنموي.

ولقد كُتبت هذه المبادئ التوجيهية للاستخدام في نطاق متنوع من المنظمات، بغض النظر عن حجمها أو جنسيتها أو مجال خبرتها. وبالرغم من ذلك، فإنه يُنصح بأن يكون المستخدمون المحتملين على معرفة بالمبادئ الدولية الأساسية حول منع الاستغلال والانتهاك الجنسي والاحتيايل والفساد، إضافة إلى معرفتهم بسياسات الحماية.

2. ما الذي تقوم به هذه المبادئ التوجيهية وما الذي لا تقوم به؟

تقدم هذه المبادئ التوجيهية نظرة عامة على الخطوات والقضايا الأساسية التي يجب على المنظمات أخذها في الاعتبار عند الاستجابة للشكاوى الخطيرة التي تشمل الاحتيال، والفساد، والاستغلال والانتهاك الجنسي. ان قواعد هذه المبادئ التوجيهية يمكن استخدامها بشكل متساوي ومتكيف للتعامل مع جميع أنواع الشكاوى المستقبلية. فهي تلخص "من وماذا ومتى ولماذا وأين وكيف" يتم تأسيس آليات شكوى فعالة، وإدارة والتحقيق في الشكاوى والإبلاغ عن النتائج. كما تقوم بالتعرف على الصعوبات المحتملة وتقدم إجابات وحلول عملية.

قبل البدء في تخطيط واجراء التحقيقات، تحتاج الوكالات لان يكون لديها آلية آمنة وموثوقة وفعالة للتعامل مع الشكاوى. تقدم هذه المبادئ التوجيهية الحد الأدنى من الخطوات الأساسية التي يجب على المنظمات أخذها في الاعتبار عند وضع آليات للتعامل مع الرد على الشكاوى الخطيرة والحساسية والتي تشمل الاستغلال والانتهاك والاحتيال والفساد. من المهم التذكر بأن هذه الارشادات تحتاج الى ان تأطير بحسب سياسات المنظمات والولاية المحلية.

هذه المبادئ التوجيهية لا تقوم بالتالي:

- مناقشة تفاصيل أسباب كون الاستغلال والانتهاك الجنسي والاحتيال والفساد مُضر بالأشخاص الذين نسعى لمساعدتهم والمنظمة والمجتمع الإنساني بالكامل. أحد المصادر التي تغطي القضايا بشكل جيد هي الفيديو التابع لفريق عمل المساءلة من أجل الأشخاص المتأثرين والحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي AAP/PSEA والمسمى " *To Serve with Pride* ". يمكن مشاهدته والعديد من المصادر الأخرى على موقعهم الإلكتروني www.pseatastaskforce.org
- معالجة كل سيناريو محتمل يمكن أن ينشأ أثناء التحقيق الفعلي،
- أن تكون بديلة عن الخبرة والتدريب والإشراف الكافي؛
- أن تقدم التوجيه بشأن التحقيق في مزاعم التحرش الجنسي من قبل موظف واحد من موظف آخر. يرجى ملاحظة أن معظم المنظمات لديها سياسات منفصلة فيما يخص هذا.

3. كيف تستخدم هذه المبادئ التوجيهية

قُسمت المبادئ التوجيهية إلى ستة فصول، كل منها تنظر في القضايا الخاصة المرتبطة بالمرحل المختلفة من عملية التعامل وأدوات الشكاوى:

الفصل 1 - قبل الادعاء: تصميم وتطبيق آليات شكوى فعالة

الفصل 2 - من الشكوى الى التحقيق: خطوات للتأكد من رد مبدئي مناسب

الفصل 3 - من التحقيق الى الإبلاغ: اجراء تحقيق فعال وشامل

الفصل 4 - من الإبلاغ الى النتائج: كتابة التقرير ومتابعة ما بعد الشكوى

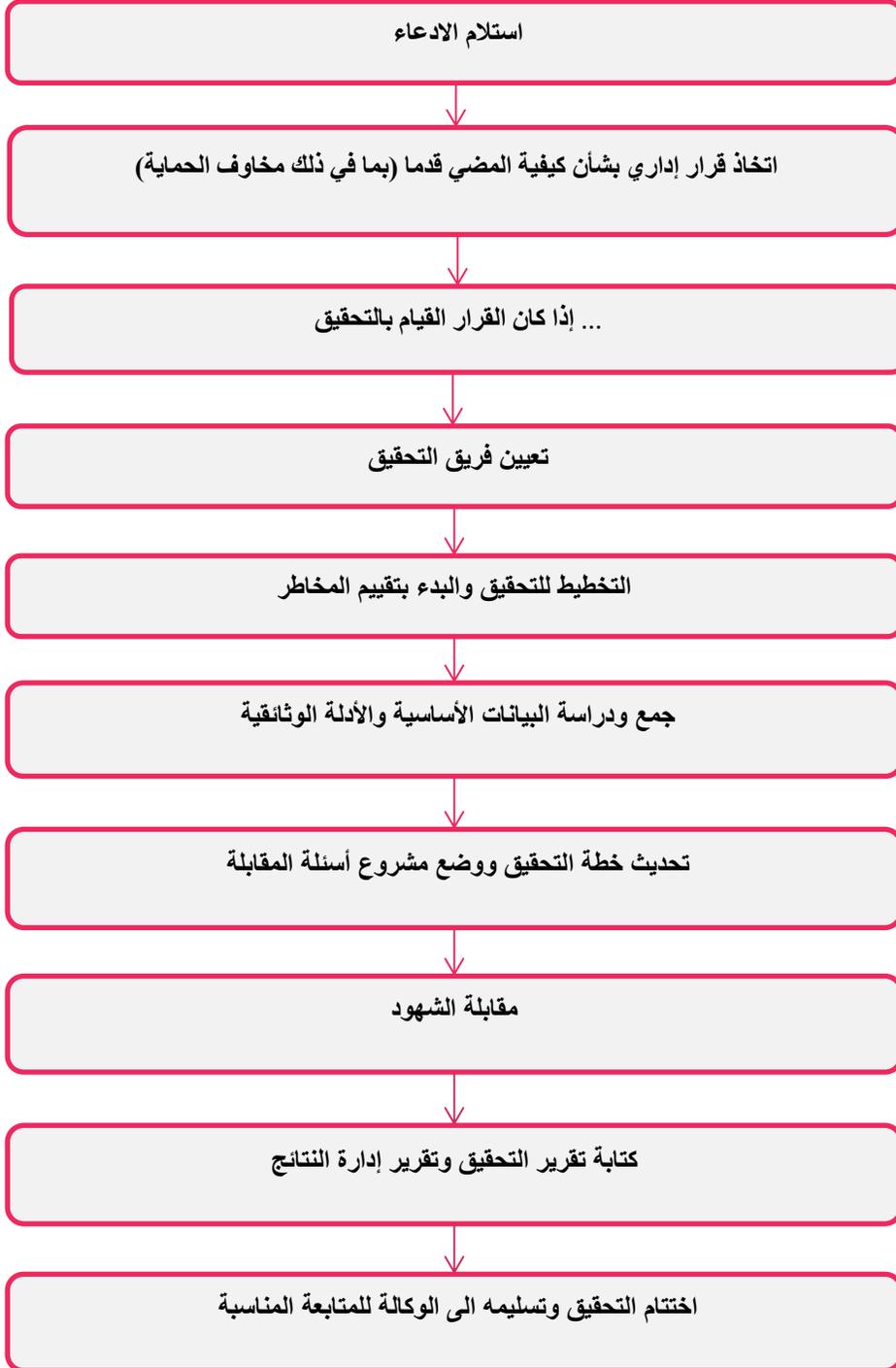
الفصل 5 - إدارة التحقيق: العملية والمسؤوليات

الفصل 6 - اعتبارات خاصة للتحقيق في ادعاءات الاحتيال والفساد

الفصلين 5 و6 إضافات إلى المبادئ التوجيهية التي تم تحديثها. يهدف الفصل 5 لتوفير التوجيه للمسؤولين عن إدارة، بدلا من إجراء التحقيقات. ويبحث الفصل 6 أوجه الشبه والاختلاف بين قضايا الاستغلال والانتهاك الجنسي والاحتيال والفساد. سوف يكون هناك تداخل بين هذه الفصول حيث ان بعض المبادئ والقضايا الأساسية يمكن أن تنشأ في جميع مراحل التحقيق.

4. الخطوات الأساسية للتحقيق

تستند هذه المبادئ التوجيهية على الخطوات الأساسية التالية لإجراء التحقيق:



وضع الأنظمة: تصميم وتطبيق آليات شكوى فعالة

سينظر هذا الفصل في الكيفية التي توضع بها الأنظمة التي ستمكن المنظمات من استلام ومتابعة الشكاوى.

1. ماهي آلية الشكاوى؟

تتكون آلية الشكاوى من ' الإجراءات والآليات البسيطة التي تتيح للمستخدمين الوصول إلى وسائل أمنة للتعبير عن الشكاوى في المجالات ذات الصلة والتي تخضع لسيطرة الوكالة'. تتكون آلية الشكاوى من جزئين - الوسائل التي يمكن للمستخدمين ان يشكروا بها، والإجراءات الداخلية للوكالة التي سيتم فيها بمتابعة الشكاوى.

تتبنى العديد من المنظمات آلية تمكن المستخدمين من تقديم ردود الفعل والشكاوى. وفيما يلي الفرق بين ردود الفعل والشكاوى:

رد الفعل: رد الفعل هو أي ابداء للرأي حول شخص ما أو شيء ما سواء كان إيجابيًا أو سلبياً - رأي تتم مشاركته لأجل المعلومات. وقد يتم التعبير عنه رسميًا أو بشكل غير رسمي وقد يتطلب أو لا يتطلب ردًا.

الشكاوى: الشكاوى تعبير عن عدم الرضا عن معايير الخدمة، الأداء أو نقص الأداء من قبل منظمة أو موظفيها، مُتطوعها أو أي شخص مشمول في إيصال عملها. فهي نقد يهدف الى الحصول على رد ويتوقع منه ان تتغير الأمور.

يمكن أن تشمل الشكاوى على التالي (وهي قائمة غير شاملة)

- القلق من شخص نعمل معه حول جودة تقديم البرنامج؛
- القلق من أحد أفراد الجمهور أو مؤيد ما عن منهج جمع التبرعات الخاص، أو حملة أو بيان أدلت به المنظمة؛
- القلق حول الاحتيال والفساد أو إساءة استخدام الأموال؛
- القلق بشأن سلوك أو الموظفين والمتطوعين أو المقاولين (بما في ذلك الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي).

يجب ان تكون الشكاوى حول عمل من مسؤوليات المنظمة او من ضمن نطاق تأثيرها

تحتاج جميع الشكاوى الى المراجعة والتعامل معها، ولكن لا تتطلب جميعها عملية تحقيق رسمية

دليل آلية الشكاوى التابع لمجلس اللاجئين الدنماركي 2008 ¹

هناك فارق مهم بين ردود الفعل والشكاوى يجب على المُدراء والممارسين أن يتذكروه. إن للأشخاص المتضررين من الأزمة الحق في تقديم شكوى وطلب التعويض عن أي إساءة. وعلى الذين يتلقون الشكاوى تحمل مسؤولية الاستجابة بفعالية للشكوى و / أو إحالتها إلى الجهة الصحيحة للعمل. وفي مرحلة التخطيط لأي مشروع أو برنامج، فإنه يجب أن يتم تقييم والتصدي، وبشكل كافي، لأي خطر محتمل للمتضررين من الأزمة، للحد من المظالم على نحو فعال.

ان المنظمات التي تستوفي المعيار الإنساني الأساسي في الجودة والمساءلة لديها إجراءات للتعامل مع جميع أنواع الشكاوى بما في ذلك تلك المتعلقة بالاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي من الأشخاص الذين نسعى إلى مساعدتهم من قبل الموظفين.

تكون آليات الشكاوى أكثر فعالية عندما تُنفذ كجزء من إطار المساءلة العام - والذي يتناول السياسات التنظيمية والشفافية وتبادل المعلومات والمشاركة المجتمعية وكفاءة الموظفين. واي تحليل للشكاوى الواردة يجب أن يصب في مراجعة لاستراتيجية المنظمة والى تأثير ايجابي على قرارات الإدارة في المستقبل.

2. ماهي أهمية آلية الشكاوى؟

تُقدم الشكاوى للمنظمات فرص هامة لتحسين الخدمات وتقوية علاقاتها بأصحاب المصلحة، وكذلك من أجل اختبار الافتراضات بشأن حاجات المجتمع المحلي. إن أنظمة معالجة الشكاوى الجيدة تسمح للمستخدمين بتطبيق ادعاءات الوكالات حول الجودة والمساءلة. ومن ناحية أخرى، فإن الشكاوى التي يُساء التعامل معها يمكن أن تقلل من ثقة المجتمع المحلي في الوكالات وقد تُخل بالأمن.

3. خصائص آلية الشكاوى الفعّالة

<p>خصائص آلية الشكاوى الفعّالة</p> <p>الحق في الشكاوى وواجب الرد</p> <p>يتعين ابلاغ جميع الأطراف بأن لديهم الحق في تقديم شكوى وبأن على المنظمة واجب الرد.</p> <p>السلامة</p> <p>تقوم آلية الشكاوى الأمانة بتقييم الأخطار والمخاطر المحتملة لجميع الأطراف وتتضمن طرق منع الإصابة أو الضرر. وسوف يشمل ذلك ضمان السرية، وتوفير الحماية المادية عند الإمكان، والتصدي لاحتمالات الانتقام ضد جميع الأطراف.</p> <p>السرية</p> <p>السرية هي المبدأ الأخلاقي الذي يقيد الوصول إلى المعلومات ونشرها. ان التحقيقات بشأن الاستغلال الجنسي، والانتهاك والاحتيال والفساد، تتطلب ان تكون تلك المعلومات متاحة فقط لعدد محدود من الأشخاص المُصرح لهم بغرض التحقيق. وتساعد السرية على خلق بيئة يكون فيها الشهود أكثر استعدادا على إعادة سرد رؤيتهم الخاصة للأحداث وتبني الثقة في النظام وفي المنظمة.</p> <p>الشفافية</p>

تكون آلية ما 'شفافة' عندما تكون جميع الأطراف بما في ذلك أفراد من المجتمع المتأثر مساهمة في تنميتها، وتعلم بوجودها، وتملك معلومات كافية عن كيفية الوصول إليه، وكيف تعمل وحدودها. وتحتاج المنظمة لوجود عمليات شفافة لضمان اتباع الإجراءات. فعلى سبيل المثال، يجب أن يكون الأشخاص الذين نسعى إلى مساعدتهم قادرين على التحدث إلى موظفي الوكالة بانتظام حول عمل آلية الشكاوى. ويجب أن تكون المعلومات حول آلية تقديم الشكاوى متاحة بحرية ويجب أن تعرف جميع المجتمعات المحلية من هو المسؤول عن التعامل مع الشكاوى وإيصال النتائج في الوكالة.

إمكانية الوصول

يمكن الوصول إلى آلية ما عندما تكون متوفرة ليتم استخدامها من قبل أكبر عدد ممكن من الأشخاص من أكبر عدد ممكن من الجماعات ممكن في جميع الأماكن التي تعمل فيها الوكالة. يجب أن تبلغ المجتمعات المحلية عن كيفية تقديم شكاوى ويتم تشجيعها بنشاط لتقديم الشكاوى عندما تنشأ مشاكل.

التوقيت

تقوم الآلية الفعالة بالتعامل مع الشكاوى في حينها. يجب ذكر الجدول الزمني للإقرار والاستجابة في سياسة الشكاوى.

تقديم التقارير والتعلم

ينبغي إبلاغ الأطراف ذات الصلة عن نتائج التحقيق. ويجب دمج التعلم من الشكاوى والتحقيقات في عملية تعديل البرامج والسياسات والممارسات.

4. خطوات وضع آلية شكاوى²

1. ضمان التزام المنظمات بالبحث والعمل على الشكاوى.

في حال عدم حصولك على التزام الإدارة، فإنك لن تكون قادراً على متابعة ردود الفعل والشكاوى التي تتلقاها. وعدم القيام بذلك سوف يخيب أمل المجتمع المحلي، وربما تؤثر على علاقتك بهم، وعلى عمل المشروع.

2. التشاور مع المجتمع لتحديد أنسب طريقة لتوجيه ردود الفعل والشكاوى.

ينصح باستخدام أكثر من آلية واحدة لضمان الوصول إلى مجموعات مختلفة في المجتمع، بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة. لا تخف من تجربة نهج مختلفة – لن تكون كلها ناجحة، وسوف تكون عملية التعلم.

3. تصميم عملية للتعامل مع ردود الفعل والشكاوى وتحديد من سيقوم بتنفيذ هذا الدور.

إذا كنت تنفذ من خلال شركاء، ستحتاج إلى تحديد الكيفية التي سيشاركون بها. هل سيقومون بوضع آلية خاصة بهم؟ هل ستقومون بوضع واحدة معاً؟ في حال كانت آلية لمنظمتك، كيف سيتم معالجة الملاحظات حول الشريك؟

4. قم بوضع البنية الأساسية للتعامل مع ردود الفعل والشكاوى في المجتمع المحلي وقم بتدريب الموظفين.

هناك أنواع مختلفة من الآليات التي استخدمت من قبل البرامج. وتشمل هذه خطوط الهاتف الساخنة، والرسائل النصية (أنظمة الرسائل القصيرة)، واجتماعات المجتمع المحلي، وتعيين نقاط التواصل من المجتمع المحلي، وتوفير مكاتب مساعدة عند التوزيع، وتخصيص يوم 'باب مفتوح' للمكتب، والمزيد.

5. زيادة الوعي في المجتمع المحلي عن الكيفية التي يمكن أن يقدموا بها ردود الفعل أو الشكاوى وعن ماذا.

² مقتبس من عمل منظمة إنقاذ الطفولة "عشر خطوات لإعداد البات الشكاوى والاستجابة" "Ten Steps to Setting Up Complaints and Response Mechanisms"

6. قم باستقبال وتسجيل ردود الفعل والشكاوى في سجل او قاعدة بيانات للشكاوى.

7. نوه باستلام رد الفعل/ الشكوى اما لفظيا أو كتابيًا

8. الحل: يمكن حل ردود الفعل بطريقة غير رسمية في حين تتوجب المتابعة الإدارية واحتمال التحقيق في حالات سوء السلوك الخطيرة.

يشمل سوء السلوك الخطير (ولا يقتصر على) التالي:

- الاحتيال والفساد
- التسلط والتحرش
- تغطية/ حماية الحوادث
- المخاطر الحقيقية والمحتملة في البرامج

سوف تحتاج هذه إلى التعامل معها من قبل الإدارة العليا، في أعقاب سياسة ملائمة.

9. الرد على الشخص الي قدم الشكوى.

في حالة الشكاوى، قد تعني السرية أنك لن تكون قادرا على تبادل بعض المعلومات مع مقدم الشكوى. في هذه الحالة، سوف تحتاج إلى شرح هذا وتجعلهم يعرفون بأن شكاوهم قد تمت متابعتها بدون تقديم أي تفاصيل سرية.

10. قم بتسجيل الرد في قاعدة بيانات الشكاوى وقم بمشاركة ما تعلمته.

من المهم تحليل ومشاركة المواضيع السائدة لكي تتعلموا كمنظمة.

الشكاوى المقدمة من قبل شخص غير الشخص المتضرر

يمكن ان تُقدم الشكاوى من قبل أي شخص قلق من قيام موظف بمخالفة السياسيات بما في ذلك المشاركة في استغلال جنسي او إيذاء للشخص المعني. لا يتوجب تقييم الشكاوى من قبل الشخص المتضرر. وبالتأكيد، في بعض الحالات قد لا يوافق الشخص المتضرر على الشهادة وقد يطلب إيقاف التحقيق. في حين انه يجب اخذ هذه الرغبات في الاعتبار، وخاصة عندما يكون هناك خطر من حصول ضرر جسدي، نفسي او اجتماعي، فانه/انها لا يملكون الادعاء. وهو / هي شهود كما الشهود الآخرين.

وفي نهاية المطاف، سيكون السؤال لفريق إدارة التحقيق عن إمكانية وكيفية المضي قدما، مع الاخذ في الاعتبار القضايا مثل رغبات الناجي، واحتمال ارتكاب الإيذاء والضرر في المستقبل، وسمعة وكالة، ومسؤولية الوكالات لحماية وخلق بيئة آمنة وخالية من الإيذاء، والقانون الوطني وقدرة المحققين للتوصل إلى استنتاج بناء على الأدلة المتاحة.

5. نقاط يجب أخذها في الاعتبار وبخاصة للموظفين

سيتعلم الموظفون أيضا عن الاستغلال والانتهاك والاحتيال والفساد عندما يعملون مع الأشخاص الذين نسعى لمساعدتهم. وهم أيضا يواجهون عوائق في الإبلاغ، مثل عدم المعرفة بالسياسات، والاستغلال الجنسي والانتهاك SEA، والخوف من النقد من قبل الزملاء والخوف من تضرر حياتهم المهنية.

1. زيادة وعي الموظفين عن الاستغلال الجنسي، الانتهاك، الاحتيال والفساد وسوء استخدام القوة. لا يمكن للمنظمات ان تفترض بان موظفيها على معرفة بالاستغلال الجنسي، والانتهاك والاحتيال والفساد أكثر من الأفراد الآخرين في المجتمع المحلي. يجب ان تحتوي كتيبات التوظيف التوجيهية سياسات الوكالات بما في ذلك السياسات الخاصة التي تغطي الاستغلال الجنسي والانتهاك والاحتيال والفساد وسوء استخدام القوة. وهذه السياسات يجب ان تتم مناقشتها في الدورات التوجيهية ويجب ان تتوافر في جميع مراكز المهام. يجب ان يتم تذكير الموظفين ايضا بمعايير السلوك، وإجراءات الشكاوى وعلامات الإنذار المبكرة بشكل منتظم خلال خدمتهم. وهذه القضايا يجب تضمينها في عملية التقييم السنوية، ومقابلات الخروج وتقارير انتهاء المهام.

2. جعل الإبلاغ الزامياً

لدى العديد من المنظمات متطلب الزامي لموظفيهم بالإبلاغ عن أي مخاوف متعلقة بالاستغلال الجنسي والانتهاك. ويجب ان يتم التوضيح للموظفين

- متى يتم الإبلاغ
- الى من يتم الإبلاغ
- كيف يتم الإبلاغ
- ما الذي سيحدث في حال لم يتم الإبلاغ (بما في ذلك الإجراءات التأديبية المحتملة)

3. وضع سياسات لحماية المبلغين عن المخالفات (والتدابير التأديبية للتعامل مع الشكاوى الكيدية أو المسيئة)

تعمل آليات الإبلاغ الإلزامي بشكل أفضل بالتزامن مع سياسات المبلغين عن المخالفات والتي تمكن المؤسسات من تأديب الموظفين عند انتقامهم من زميل ابلغ عن مخاوف من الاستغلال الجنسي والاعتداء والاحتيال والفساد، أو تعاون مع التحقيق. ان سياسات الإبلاغ عن المخالفات الفعالة تحدد بوضوح نوع من السلوك المحظور والعواقب المترتبة على الانخراط في السلوك الذي يخالف هذه السياسة. كما أنها توضح أن الإبلاغ عمدا بادعاءات كاذبة أو مضللة هو في حد ذاته سوء السلوك وأسباب الفصل.

6. آليات الإبلاغ التي تتعامل مع الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي PSEA

يمكن للوكالات إما إنشاء آليات شكاوى منفصلة لاستقبال مزاعم الاستغلال والانتهاك الجنسي او تكييف الآليات القائمة. وينصح العديد من الممارسين الآن بأن التكييف مع الآليات الموجودة لديك إلى أنظمة قائمة بذاتها من الصعب الحفاظ عليه، ويمكن أن يثبط المستخدمين. مع ذلك إذا كنت ترغب في تكييف الآلية الموجودة لديك، سوف تحتاج إلى أخذ النقاط التالية بعين الاعتبار:

- فمن المرجح أنك تحتاج إلى نقاط دخول إضافية مصممة للنقاط الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي SEA. وذلك لأنه من غير المرجح ان يستخدم المشتكين نقاط الدخول 'مرئية' مثل لقاءات المجتمع المحلي أو صناديق الشكاوى وذلك بسبب الطبيعة الحساسة للشكاوى.
- سيكون من المرجح ان تجمع الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي SEA إذا كنت تسعى لذلك على نحو استباقي بها. ومن المرجح أن يثير نقاش مجموعات التركيز الصغيرة المقسمة بحسب العمر والجنس مناقشات عن الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA. إذا كنت تناقش القضايا المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي وقضايا العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي (GBV) مع المجتمعات المحلية، فسوف تحتاج إلى ميسر متخصص في هذا المجال.
- يمكنك استخدام الأنشطة القائمة لالتقاط المخاوف بشأن الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA - مثل العمل مع مجموعات المرأة، أو العمل على التوعية العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- في حال قيامك بفتح المجال لإمكانية الشكاوى المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي SEA مع المجتمع المحلي، فمن الضروري للغاية أن تقوم بمتابعتها. ان ابداء المخاوف تجاه الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA يمكن أن تكون مؤلمة لصاحب الشكاوى، ومن واجبا الاهتمام لكي تأخذ على محمل الجد. بضافة إلى ذلك، ان عدم متابعة مخاوف بهذه الجدية من شأنها أن تؤدي على الأرجح إلى انهيار الثقة بين المؤسسة والمجتمع وزيادة المخاوف.

7. آليات شكاوى الوكالات المتعددة

ماهي آلية شكاوى الوكالات المتعددة؟

هي آلية تدخل فيها منظمة أو أكثر في اتفاقية مع المجتمع المحلي حول الطريقة التي يتم بها استقبال والتعامل مع الشكاوى من قبل المجتمع المحلي أو أحد أصحاب المصلحة الآخرين في موقع معين حيث يعملون.

لماذا تُطور آلية شكاوى الوكالات المتعددة؟

في العمليات الإنسانية، تعمل العديد من المنظمات بولايات مختلفة في نفس الموقع، ويقدمون المساعدة للمجتمعات المتضررة من الأزمة. وقد لا يكون المجتمع قادراً على التفرقة بين المنظمات المختلفة مما قد يسبب التباساً. أن آلية مشتركة ستؤكد من قدرة أصحاب المصلحة على تقديم الشكاوى من خلال القنوات نفسها وباستخدام آلية واحدة. ويسهم ذلك في تحسين استخدام الموارد والى استجابة أفضل. وستساعد الآلية المشتركة أيضاً في معالجة الشكاوى التي تضم موظفين من أكثر من منظمة واحدة. فهي تساعد على تجميع الموارد وتحديد المعايير الدنيا للاستجابة في التعامل مع الشكاوى.

إن آلية الشكاوى من الوكالات المتعددة تتطلب التزاماً كبيراً ومدخلات لتطويرها والحفاظ عليها. إذا كانت المنظمات تنظر في وضعها، فهي بحاجة إلى أن تتأكد بأن التزامات الإدارة واضحة من قبل جميع المنظمات، وبأنه قد تم تحديد الموارد من قبل كل منظمة لوضعها تجاه الآلية. كما تحتاج المنظمات إلى التخطيط فيما يتعلق بحركة/ دوران الموظفين، للتأكد من أن هذا الالتزام مستدام. وأخيراً، من الضروري، وقبل وضع آلية شكاوى من وكالات متعددة، أن يكون لدى كل منظمة نظام إدارة وإبلاغ داخلي، مستخدم وسهل الوصول إليه وثابت، والأكثر أهمية أن يكون مفهوماً من قبل جميع مستويات الموظفين.

نماذج مختلفة من آليات شكاوى الوكالات المتعددة

بشكل عام، تقع آليات شكاوى الوكالات المتعددة في واحد من 'نموذجين' - الإحالة وآليات مراكز تبادل المعلومات³.

1. آليات الإحالة

يسمح نظام الإحالة لأي بلاغات تم تقديمها لأي وكالات بأن تصل إلى الوكالة المناسبة. يمكن أن تُطور نقاط الدخول الأساسية التي يمكن من خلالها أن تقوم المجتمعات المحلية بإدخال الشكاوى ضد أي طرف مشارك - عدا ذلك، يمكن استخدام آليات الإبلاغ الخاصة بالوكالة من أجل استقبال الشكاوى ضد الأطراف الأخرى. وعند تسجيل الشكاوى، يتم تحويلها إلى الوكالة المعنية. وتوافق الوكالات المشاركة على مجموعة من البروتوكولات المشتركة من أجل استقبال، والتعامل مع، والتحقق في الشكاوى للتأكد من ثبات الرد.

2. آليات مراكز تبادل المعلومات

في هذا النموذج، يتم تكليف جهة تبادل معلومات مستقلة، ليس لها صلة بأي وكالة، بمسؤولية استقبال وإحالة البلاغات إلى الوكالات المناسبة. ويساعد ذلك على تقليص الوقت والموضوعية التي تقوم بها الوكالات في العمل مع البلاغات الواردة. ويمكن أيضاً أن تعزز الحياد وتصور الاستقلال أو موضوعية آلية الشكاوى.

³ فريق عمل اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول الحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك كانون الأول/ديسمبر 2011، خلاصة الممارسات حول آليات الشكاوى من المجتمعات محلية - النسخة الموجز

الفصل 2

من الشكوى الى التحقيق: التأكد من استجابة أولية مناسبة

الخطوة 1: استلام ادعاء ما

يمكن ان تتم الشكوى المبدئية الى المنظمة كتابيًا⁴، عن طريق الهاتف (بما في ذلك الرسائل النصية)، الاعلام الاجتماعي او شخصيا. في كلتا الحالتين، يجب ان تعطي المعلومات الأساسية عن من هو المتقدم بالشكوى وماهي دعواه، ويعني ذلك ما لذي حصل (تقريبا)، من الذي قام به، متى، اين، ومن هم الاخرين الذين كانوا موجودين هناك، وكيف يمكن الاتصال بالمشتكي مرة أخرى.

أحيانا، لا تصدر المخاوف من حدوث استغلال وانتهاك جنسي من المشتكي. قد يسمع أحد الموظفين أو أعضاء المجتمع المحلي شائعات، أو يشهدوا تصرفات تفلتهم ولكنهم غير متأكدين إذا كانت ذات علاقة بسوء تصرف ما. في هذه الحالات، يجب تشجيع الموظفين أو أعضاء المجتمع بان يُبدوا مخاوفهم بسرية للموظف المختص في المنظمة. وعلى الموظف المختص ان يقوم وقتها بتسجيل المخاوف على هيئة شكوى محتملة. في حال بُدأ بالتحقيق لاحقا، سيعتبر الموظف او عضو المجتمع المحلي الذي ذكر المخاوف 'المُشتكي'، حتى وان لم يكونوا الضحايا المدعين في القضية.

الخطوة 2: قرار القيام بالتحقيق

1. هل هناك معلومات كافية لتشكيل شكوى؟

جميع الشكاوى تحتاج الى المراجعة وللتعامل معها، ولكنها ليست جميعا تستحق عملية تحقيق رسمية.

ستحتاج المنظمة الى تحديد التالي:

- هل تشكل هذه المخاوف خرقا محتملا لسياسة المنظمات؟
- هناك ضحية محددة وموضوع الشكوى⁵؟
- هل هناك مزيد من المعلومات الضرورية لتحديد أي من السابق؟

في هذه الحالة، قد تقرر المنظمة البحث عن مزيد من المعلومات لتوفير معلومات كافية للاستمرار في النظر في الشكوى. سيحتاج هذا إلى أن يتم بعناية فائقة، وفقا لنفس المبادئ التحقيق. وينبغي أن يتم جمع المعلومات بطريقة لا تعرض التحقيق المستقبلي للخطر (على سبيل المثال عن طريق جعل موضوع المحتملين الشكوى والشهود أو غيرهم من أصحاب المصلحة على علم بأن شكوى أحرز)، أو تشكل خطرا على حماية أي شخص المعني.

عادة ما تقرر المنظمة البدء في التحقيق عندما:

- (أ) يكون هناك معلومات كافية لتشكيل شكوى و
(ب) يتطلب وجود دليل لتحديد ما إذا كان بالإمكان رفع الشكوى ام لا.

⁴مثال على ذلك هو تقديم شكوى عن طريق صندوق الشكاوى، أو رسالة وجهها إلى المكتب.
⁵في تحقيقات الاستغلال والانتهاك الجنسي، يعني مصطلح موضوع الشكوى الموظف أو الموظفين الذين قدمت الشكوى، أو الادعاء أو المخاوف ضدهم. مثلًا الأشخاص الذين قاموا بالاستغلال الجنسي أو الانتهاك.

لاحظ أنه في هذه المرحلة، انه يجب تقييم والتعامل مع المخاوف الفورية الصحية والمتعلقة بالحماية بخصوص الأشخاص المعنيين. وينبغي كذلك أن يكون هناك تحليل أكثر تفصيلاً لمخاطر الحماية عندما يكون فريق التحقيق في الموقع (انظر "التعرف والاستجابة على المخاطر الفورية للسلامة").

الشكاوى من مجهولين

الشكاوى من مجهولين هي شكاوى لا يكون فيها المشتكى/ الضحية معروفاً. ومن الممارسات الجيدة ان يتم التحقيق في الشكاوى من مجهولين، في حال وجود معلومات خلفية كافية و/ أو ادلة الى شهود يمكنهم الادلاء بشهادات قوية عن الانتهاك المزعم. من المهم التعامل مع الشكاوى من مجهولين بشكل جدي بسبب احتمال الضرر أو الانتهاك في المستقبل، وبسبب مسؤولية منطمتك في ان تخلق بيئة آمنة وخالية من الانتهاك.

2. هل تشكل الشكاوى ادعاءً بجريمة جنائية؟

من الممكن ان تدعي الشكاوى حدوث جريمة جنائية. وفي هذه الحالة، تحتاج المنظمة الى ان تقرر كيفية المضي قدماً.

عند الأخذ في الاعتبار إحالة الادعاء الى السلطات، فإن الاعتبار الأساسي يجب ان يكون سلامة كل المعنيين – بما في ذلك الضحايا، والشهود والشخص موضوع الشكاوى. ويجب ان تقوم المنظمة بعمل تقييم للمخاطر قبل اتخاذ قرار من هذا القبيل. في بيئات العمل التي تفككت فيها سيادة القانون، أو التي لا يمكن فيها الاعتماد على السلطات في حماية الأشخاص المعنيين – أو قد تصيبهم بالضرر، قد يكون من الضروري اتخاذ قرار بعدم إحالة الادعاء.

في حال قررت المنظمة إحالة الادعاء، فإنها تحتاج إلى أن تقرر ما إذا كانت ستمضي قدماً في التحقيق الإداري الداخلي الخاص بها. هناك العديد من النقاط التي يمكن أن تؤثر على هذا القرار:

- ما الاختصاصات القانونية للمنظمة بشأن إجراء التحقيقات الإدارية التي يشتبه فيها بوجود جريمة جنائية؟
- ما هي السياسة الداخلية للمنظمة؟
- هل سيسبب الاستمرار تحقيق اداري في مخاوف حماية للمعنيين؟ على سبيل المثال الحاجة الى اجراء مقابلة مع الضحية مرتين؟
- هل سنودي عملية جمع الأدلة من قبل المنظمة الى افساد التحقيق الجنائي؟ على سبيل المثال تنبيه الشخص موضوع الشكاوى أنه / انها محل شك.

ومن الممكن أيضاً أن يتم التعرف على فعل جنائي خلال التحقيق، أو عند انتهائه. في هذه الحالات، يتم تطبيق نفس العملية في اتخاذ القرار على حد سواء (أ) ما إذا كان سيتم إحالة القضية، و(ب) إذا كان الأمر كذلك، ما إذا كان سيستمر في التحقيق الإداري عند إحالة القضية.

الخطوة 3: تعيين فريق التحقيق

في حال قررت المنظمة القيام بالتحقيق، فإن على الإدارة العليا وصانعي القرار المعنيين ان يقوموا بتعيين فريق للتحقيق.

ويتكون فريق التحقيق عادة من مُدراء ومحققين، وفي بعض الحالات مراقبين، ومترجمين وخبراء خارجيين. عند اختيار اشخاص للقيام بهذه المهام، يحتاج أحد كبار المديرين (عادة ما يكون المدير القطري أو المدير الدولي للموارد البشرية)، الى الأخذ في الاعتبار حجم الفريق، ومؤهلاتهم، واختصاصاتهم والميزانية المخصصة للتحقيق

1. فريق التحقيق

المدراء

أ. عدد المدراء

لدى كل فريق التحقيق مدير واحد على الأقل يشرف بشكل مباشر على القضية. وسنشير له / لها كمدير التحقيق. وسيقوم هو/هي سيتم بعد ذلك بالإبلاغ إلى مدراء آخرين اعلى على أساس ' الحاجة إلى المعرفة'. (ليس من الضروري ان يعرف كل مدير في التسلسل الهرمي عن التحقيق).

ب. مسؤولية مدراء التحقيق

ان من مسؤوليات مدير التحقيق الإشراف على التحقيق، واتخاذ القرارات الاستراتيجية وتهيئة الظروف للمحققين للقيام بعملهم. وهذا يتضمن:

- اتخاذ القرارات الرئيسية حول اتجاه التحقيق، مثل المضي في التحقيق أو ما إذا كان سيتم تعليقه أو نقل الشخص موضوع الشكوى خلال التحقيق.
- إصدار وصف الاختصاصات لفريق التحقيق.
- التأكد من سلامة وسرية الخطط المطبقة وبأن التحقيق يجري بناء على المبادئ والإجراءات الرئيسية.
- التأكد من توفير الدعم والمساعدة الكافيين للضحية، مثل الإحالة الطبية والدعم النفسي الاجتماعي الخ.
- التنسيق مع مكتب إدارة موقع التحقيق، إذا كان مختلفا (على سبيل المثال مكتب البرنامج القطري).
- التنسيق مع الجهات المؤسسية الخارجية من أصحاب المصلحة، مثل السلطات الوطنية وغيرها من الوكالات.
- تعيين الموظفين لفريق التحقيق وإدارة العلاقة بين فريق التحقيق وبقية المنظمة.
- تلقي تقرير التحقيق النهائي نيابة عن المنظمة، وفي حال إثبات الشكوى، تحديد ما إذا كانت الإجراءات التأديبية مناسبة.
- ضمان أن يحصل المحققين على التدريب والإشراف والإحالة إلى الدعم العاطفي / النفسي عند الضرورة.

ج. مؤهلات المدراء

ينبغي اختيار المدراء على أساس من النزاهة والتفهم لقضايا الاستغلال والانتهاك الجنسي، والمعرفة بممارسة الموارد البشرية والقدرة على التفاوض المصالح الشخصية والمؤسسية المتضاربة.

د. مسؤوليات المكتب الإداري في موقع التحقيق

عادة ما يكون موقع التحقيق مختلفا عن موقع مدراء التحقيق. ومن الشائع أنه بينما ترد الشكاوى الى المكاتب الميدانية، فإن التحقيق يتم التكليف به وإدارته من قبل المقرات الرئيسية العالمية أو الإقليمية. وفي هذه الحالة، يكون للمكتب الإداري لموقع التحقيق – مثلا مكتب البرنامج القطري – دورا ليلعبه.

قد لا يتم اعلام المكتب الإداري في موقع التحقيق بأن هناك تحقيقا يجري – سيكون هذا جزءا من القرارات المتخذة بشأن الإفصاح (انظر الخطوة 4 – الإفصاح المتعمد). وقد يتم اعطاءهم سببا اخر لتواجد فريق التحقيق. وعلى أي حال، فإن مهام المكتب الإداري هي كالتالي:

- الحفاظ على السرية، والإبقاء على بيئة تحافظ على السرية.
- توفير الدعم اللوجستي مثل السفر والإقامة.
- إدارة سلامة فريق التحقيق
- توفير وصول فريق التحقيق الى أي دليل قد يرغبون في تأمينه.

- تسهيل مقابلة فريق التحقيق للشهود، بما في ذلك توفير المكان المناسب إذا لزم الأمر.
- تسهيل توفير مترجمين إذا كان ذلك مناسباً.

المحققين والمراقبين

أ. عدد المحققين

من المثالي أن يقوم اثنين من المحققين بالعمل على كل التحقيق. إذا توفر محقق واحد فقط، ينبغي على مدير التحقيق تعيين مراقب مستقل لحضور المقابلات وتوفير المحقق برود الفعل والدعم.

ب. مسؤوليات المحققين

المحققون مسؤولون عن السير اليومي للتحقيق، على النحو المحدد في الاختصاصات (يتم توفير مثال الاختصاصات في المرفقات). وعادة ما تشمل مسؤولياتهم:

- وضع خطة التحقيق
- تقييم ووضع التوصيات حول السلامة والسرية بالتعاون مع مدير التحقيق والمدير القطري⁶ عند الحاجة.
- تقييم مخاطر الحماية بالتعاون مع مدير التحقيق بالإضافة إلى المدير القطري عند الحاجة.
- تقديم توصيات حول حالة عمل الشخص موضوع الشكوى خلال مدة التحقيق بالتوافق مع قانون العمل.
- جمع وحماية الأدلة.
- وضع النتائج حول الأدلة.
- تجهيز وتسليم التقرير
- وضع توصيات / ملاحظات حول السياسات والممارسات التي قد تسهل من حدوث الاستغلال / الانتهاك.

في حال كان لدى أي من فريق التحقيق معرفة مسبقة بالشكوى، فيجب عليهم إبلاغ مدير التحقيق فوراً، وعندها يجب اتخاذ قرار حول ما إذا كان ذلك سيقوض التحقيق، وفي تلك الحالة ما هو الاجراء الذي يجب اتخاذه. في هذه الحالة، فانه من المحتمل اخراج المحقق من التحقيق.

ج. مؤهلات المحققين

1. المؤهلات الأساسية

كحد أدنى، يجب أن يكون المحققون:

- **مهنيون:** يمارسون الحكم السليم ويظهرون المهارة
- **مسؤولين:** جديرين بالثقة، يمكن الاعتماد عليهم ومسؤولون شخصياً عن القرارات التي تتخذ خلال التحقيق.
- **مؤهلون:** لديهم الخبرة في اجراء المقابلات و (على الأقل) مدربون على اجراء التحقيقات (وعلى التحقيقات المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسي عند الضرورة)
- **مستقلون:** ليس لديهم أي مصالح مالية أو شخصية أو مهنية من نتائج الشكوى ولا أي صلة شخصية أو مهنية بأي من الشهود (وبالأخص بالمتقدم بالشكوى أو الشخص موضوع الشكوى)

⁶ قد لا يستلزم إبلاغ المدير القطري دائماً بان هناك تحقيق يجري – انظر أ. عدد المدراء

سيتم اختيار المحققين من خلفيات أكاديمية ومهنية متنوعة. من المهم جدا ان يكون لديهم خبرة واسعة في اجراء المقابلات – حتى وان كانت ضمن مهامهم الأخرى (على سبيل المثال، كمستشارين قانونيين، اخصائيي موارد بشرية، مستشارين وما الى ذلك) إضافة الى ذلك يجب ان يكونوا على معرفة كبيرة بسياسات المنظمة فيما يتعلق بالاستغلال والانتهاك الجنسي، والموارد البشرية والحماية.

2. تشكيلة فريق التحقيق

من الأفضل دائما للتركيز على مجموعة المهارات الصحيحة أكثر مما يفضلها الشاهد عند تشكيل الفريق حيث انه لا توجد قاعدة بأن يكون كل عضو من أعضاء فريق التحقيق مستوفي لما يفضله جميع الشهود المعنيين. وبالإضافة إلى ذلك، فانه من النادر ان يكون للمنظمات السعة في أن تكون قادرة على الاختيار من بين مجموعة من المحققين المدربين. ومع ذلك، هناك عوامل يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار عند اتخاذ قرار بشأن تشكيل فريق التحقيق.

يجب على المحققين محاولة التأكد من أن الضحية المزعومة وأي شهود ضعفاء يشعرون بالراحة مع الشخص الذي يقوم بإجراء المقابلة معهم. واحد الطرق للتأكد من ذلك تتمثل في التأكد من ان فريق التحقيق يتضمن رجلا وامراه. ومن الاعتبارات الأخرى، عند الإمكان، الخلفية العرقية والدينية، وعليه يجب على المحققين سؤال الشهود الضعفاء عما يفضلون بدلا من ان الافتراض بأنهم سيفضلون محققين يشترك معه / معها في نفس الخصائص.

إضافة الى ذلك، عادة ما يجد المحققين انه من المفيد ان يكون أحد أعضاء الفريق على الأقل من موقع ثقافي او جغرافي مماثل لموقع الشهود – فان وجهات نظرهم في سياق التحقيق يمكن ان تكون ثمينة. ومع ذلك، إذا كان المحقق من نفس المجتمع المحلي او الموقع للشهود، فانه يجب اجراء تقييم حول ما إذا كان ذلك سيقوضهم او التحقيق.

المترجمين الشفويين

من المثالي ان يتحدث المحققون لغة اغلب الشهود المحتملين. وإذا لم يكن ذلك في الإمكان، فيجب عليهم اختيار مترجم شفوي يكون على نفس مستواهم، في ان يكون متمكنا، حصبيا، مستقلا ومناسبا. بالإضافة الى ذلك فان المترجم الشفوي يجب ان يفهم الفروق الدقيقة في لغة الشهود، بما في ذلك اللغة الدارجة والمحلية والتلميحات الضمنية للجنس.

وكنذلك، يجب ان يوقع المترجمين الفوريين على قسم السرية ويجب ان يكونوا محل ثقة لاحترام هذه الاتفاقية.

يجب ان يتم توجيه المترجمين الشفويين ان يترجموا ما يقوله الشهود مباشرة بدون تفسير او تعليق.

الخبراء الآخرون

أحيانا يكون على المدراء ان ينظروا في الاخذ بنصيحة خبير او المساعدة من أطراف خارجية. ومن العادة ان يكون هؤلاء خبراء حاسب آلي، ومحامين ذوو خبرات قانونيين داخل القطر وأخصائيين في مقابلة الأطفال او الأشخاص ذوي الاعاقات.

الخطوة 4: تخطيط التحقيق والقيام بتقييم المخاطر

1. التعرف والاستجابة على المخاطر الفورية للسلامة

أ. ما أهمية التعرف على المخاطر؟

عند استقبال الشكوى، يجب على المحقق ان يعرف عما إذا كان المشتكى او أي شخص اخر في خطر بشكل مباشر. وعليه/ عليها عندها ان يقوم بجعل تلك المخاطر من الأولويات واحالة أي مخاوف امنية الى زميل مُمتمكن وإبلاغ مدير التحقيق. سيساعد هذا على التأكد من قيام المنظمة بعمل اللازم وفي الوقت المناسب بناءً على نوع الخطر.

ب. التعرف على المخاطر – من المعرض للخطر وكيف؟

تحديد المخاطر يعني التفكير على نطاق واسع حول ما حدث ويمكن أن يحدث لجميع المشاركين في التحقيق، بما في ذلك الضحية المزعومة، والمتقدم بالشكوى، والشهود، وأي من أعضاء فريق التحقيق المحلي والشخص موضوع الشكوى. بعض المخاطر جسدية وقد تكون ظاهرة (مثل الحمل، إصابات ناتجة عن الهجوم على الشخص موضوع الشكوى او الأقارب وما الى ذلك). بعض المخاطر قد لا تكون ظاهرة جدا (مثل الالتهابات الجنسية، الصدمة النفسية والخسارة المادية). كل هذه ضارة وتقلل من جودة حياة الشخص وتحد من قدرته/قدرتها (او الرغبة) في المساهمة في التحقيق.

ان الشخص موضوع الشكوى قد يكون أيضا معرضا للخطر خلال التحقيق – عندما تُعرف الادعاءات قد يتعرض/تتعرض لتهديد الانتقام من المجتمع المحلي المتضرر.

ج. إعطاء الأولويات للمخاطر – أيها أكثر إلحاحا؟

بعد ان يقوم فريق ومدير التحقيق بالتعرف على المخاطر، يحتاجون الى ترتيبها بحس الشخص، ونوع الخطر واحتمال حدوث تلك المخاطر. ويعني ذلك، أي من المخاطر اشد إلحاح الكل شخص ومن بين الناس من هم ذوي الحاجات الملحة؟ (عادة ما تأتي حاجة الضحية المزعومة أولا لأنه/لأنها في الغالب الأكثر ضعفا).

د. تقليل المخاطر – كيفية الاستجابة

وأخيرا، فإن على المنظمة مسؤولية الحد من احتمال تعرض أي شخص يشارك في التحقيق من الضرر. ويعني ذلك في الغالب إحالة الأشخاص المعرضين للخطر الى أخصائيين لديهم خبرة في المساعدة (مثل الأطباء، ومستشاري الصدمات، ومنظمات الإسكان، واخصائي الامن). ويحتاج هؤلاء الخبراء ان يتخذوا خطوات للتقليل من المخاطر تحت اشراف مدير التحقيق. واستثنائيا، عندما يكون الشخص في خطر جسدي محدد، فان فريق التحقيق قد يحتاج الى القيام بدور أكثر فاعلية، فعلى سبيل المثال، بالتشاور مع الشخص حول الحاجة الى الانتقال، وعند الحاجة مساعدته/مساعدتها على الانتقال. لا تقلل من مدى تعقيد التأكد من ضمان سلامة الأشخاص. ان تغطية الاحتياجات الضرورية للناجين، وافراد الاسرة وفي بعض الحالات الشخص موضوع الشكوى يمكن ان يكون صعبا ومكلفا وقد يحتاج الى العمل بمشاركة منظمات أخرى. عندما تقوم المنظمة بتشكيل استجابة لجميع المخاطر، فان عليهم ان يقوموا بوضع خطة حماية بالتعاون مع والاتفاق مع فريق التحقيق.

2. تأمين الأدلة

كيف يمكن للأدلة أن تحفظ في انتظار التحقيق؟

1. شهادة الشهود

ان اول خطوة في حفظ شهادة الشهود هي مراجعة المعلومات حول القضية في أسرع وقت ممكن من استقبال الادعاء. ويساهم هذا في حماية الشهود من الترهيب أو التدخل من الشخص موضوع الشكوى أو الأطراف الأخرى. إذا كانت هناك مخاوف أمنية معينة لأي من الأطراف المعنية، قد تحتاج المنظمة إلى النظر في نقل الطرف المتضرر أو إيقاف / نقل الشخص موضوع الشكوى دون المساس بنتائج التحقيق المنتظرة.

2. الأدلة المادية

ينبغي جمع الأدلة المادية وتصويرها، ونسخها ضوئياً و/ أو وصفها بالتفصيل. ونصح المحققين بإجراء زيارة للموقع بمجرد استلام الشكوى كجزء من التحقيق وتصوير أي أجسام، مواقع أو بنود ذات صلة.

لمنع التلاعب في الوثائق أو السجلات، يجب على المحققين أن:

- تأمين الكمبيوتر المكتبي أو المحمول الخاص بالشخص موضوع الشكوى
- عمل نسخ (كاملة) للقرص الصلب الخاص به / بها
- إزالة، وخلال مدة التحقيق، جميع أجهزة حفظ البيانات (مشغل الذاكرة الومضية، الخ) الذي قد يكون استخدمه/ استخدمته والتابع للمنظمة.
- الحصول على سجلات المكتب مثل السجلات المالية وقوائم الدفع والعقود والملفات الحالات الشخصية.
- الحصول على جميع السجلات الهاتفية الرسمية، بما في ذلك سجلات الهاتف المحمول.
- الحصول على السجلات الرسمية (سجلات سيارة، سجلات الزوار، وسجلات المخازن، الخ).
- وضع السجلات في بيئة آمنة مثل خزانة مغلقة مع وصول محدود إلى فريق التحقيق.

3. الأدلة الطبية

من النادر جداً استخدام الأدلة الطبية في تحقيقات الاستغلال والانتهاك الجنسي في مكان العمل، بالنظر إلى أنه في معظم الحالات لن يساعد ذلك على تحديد ما إذا كان الاستغلال أو الإساءة قد وقعاً. ومن الأكثر شيوعاً بالنسبة للشخص الذي قام بالاتصال الأولي ملاحظة أي علامات جسدية واضحة للانتهاك عندما يقابل/ تقابل الشاهد لأول مرة وتُسجل هذه التفاصيل في الملف - على الرغم من أن هذا ليس من الأمور التي تؤكد على أن الشاهد قد تعرض للإيذاء الجسدي من قبل الشخص موضوع الشكوى.

3. ضمان السرية

بمجرد التأكد من ان المشاركين في التحقيق في مأمّن وأن الأدلة قد تم تأمينها، فإن مسألة السرية تصبح التركيز الأساسي لفريق التحقيق.

أ. ماهي "السرية" ولماذا هي مهمة؟

تعني السرية أن المعلومات عن الشكوى والتحقيق يمكن الكشف عنها لعدد محدود من الناس فقط وضمن نطاق ضيق من الظروف على أساس الحاجة إلى المعرفة. السرية مهمة لأنها تحمي الخصوصية وسلامة جميع الأشخاص المشاركين في الشكوى. قد يخشى جميع الشهود الانتقام من الشخص موضوع الشكوى أو المجتمع المحلي أو زملاء العمل. إضافة إلى ذلك، وبالنسبة للناجين، فإن تجربة الانتهاك يمكن ان تكون حميمة جداً ومسألة مُخجلة بالنسبة لهم، أو لأسرتهم و/أو مجتمعهم المحلي، وقد تؤدي أيضاً إلى قيام الآخرين بنبذهم أو ايدائهم. وحتى الشخص موضوع الشكوى لديه اهتمام بالسرية - فسمعته/سمعتها قد تتضرر في حال عرف الناس عن الشكوى وقد يُصبح / تُصبح هدفاً لهجمات انتقام. ولذلك، فإن خرق السرية يُفوض الثقة بالنفس وبالآخرين في آلية الشكاوى، وفي المنظمة والتحقيق ذاته. وكذلك يُفوض قدرة المحققين على معرفة ما حدث.

ب. ما لذي يجب ان يبقى سرياً؟

جميع جوانب الشكوى سرية، وبالذات حقيقة وطبيعة الشكوى، وهوية المشاركين الرئيسيين (صاحب الشكوى، والضحية، والشخص موضوع الشكوى والشهود) والتحقيق.

ج. ما هو الإفصاح العرضي والمتعمد، وكيف يمكن منعه؟

يتم اختراق السرية بالإفصاح الغير مصرح به، او العرضي أو المتعمد. يجب أن يقوم فريق التحقيق، ومدير التحقيق بإجراء تقييم للمخاطر حول تأثير الإفصاح العرضي والمتعمد، بما في ذلك تدابير تخفيف حالة حدوث خرق. في حال علم فريق التحقيق بحدوث خرق أثناء سير التحقيق، سوف يحتاج عندها الى التشاور مع مدير التحقيق حول أفضل مسار للعمل.

1. الإفصاح العرضي

يحدث الكشف العرضي عندما تُكشف تفاصيل هامة بشأن الشكوى عن غير قصد، غالباً في محادثة عادية أو من خلال "وقوع وثنائق في الأيدي الخطأ". وللمد من مخاطر الكشف عرضي، ينبغي على المحققين وضع خطة عمل، تقوم بالتعرف على المخاطر على السرية، وتُعرف من هو المسؤول في التصدي لتلك المخاطر في كل مرحلة من مراحل التحقيق وتحدد طرقاً لمنع الإفصاح. كما يجب أن يُلزم المحققين أي شخص في المنظمة، على علم بالشكوى بالتوقيع على قسم السرية⁷. وبشكل أعم، يجب أن يكون لوحدات التحقيق نُظم إدارة وثنائق منفصلة بما في ذلك خوادم وطابعات منفصلة.

2. الإفصاح المتعمد

ان منع الإفصاح المتعمد أكثر صعوبة – لأنه بحكم تعريفه يتضمن شخصاً موثقاً به لديه معلومات يقوم بتجاهل القواعد ويخبر الآخرين. يمكن للمنظمات أن تقلل من الخطر عن طريق الحد من عدد الأشخاص الذين يعرفون عن الشكوى، واختيار أعضاء الفريق بعناية وبعد تحريات واسعة عن خلفياتهم، والبقاء في حالة تأهب لتضارب المصالح، واتخاذ إجراءات صارمة ضد أي شخص يقوم بعلم، بنشر المعلومات السرية حول القضية.

4. القيام بالإفصاح (المحدود)

يسمح بالإفصاح بشكل عام، عندما:

- يكون مطلوباً أو مسموحاً به من قبل القانون أو سياسة أو إجراءات المنظمة
- يكون مطلوباً من الإدارة بما هو من مصلحة المنظمة والأطراف
- هناك حاجة إلى ذلك من أجل الحصول على مساعدة متخصصة للناجين أو نصيحة بشأن الأدلة.

على خلاف ذلك، فإن معظم السياسات تتطلب الكشف عن المعلومات السرية إلى أصحاب المصلحة الرئيسيين الداخلية على "أساس الحاجة إلى المعرفة". يجب التعريف ووضوح في السياسات عن "يحتاج إلى المعرفة" عن الشكوى. وعموماً، سيكون المنسق⁸ (عادة ما يكون مدير ذا أقدمية في مركز العمل)، ورئيس البعثة في المكان المتأثر بهذه المزاعم ومدير مكتب المتضررين من هذه المزاعم.

ملاحظة: يجب فقط الكشف عن هويته الناجي عندما يكون ذلك من مصلحته/ مصلحتها الأفضل، وتم ابلاغ صاحب الشكوى عن الإفصاح وبموافقة الرئيس التنفيذي على الإفصاح.

ماذا لو كان الشخص الذي "يحتاج إلى المعرفة" غير جدير بالثقة أو متورط في المزاعم؟

إذا كان الشخص الذي هو عادة "بحاجة إلى المعرفة" غير جدير بالثقة أو قد يسيء من استخدام المعلومات، يجب أن تقوم آلية الشكاوى بتحديد نقطة اتصال بديلة (عادة مدير الموارد البشرية، العالمية أو المحلية).

إذا لم توفر السياسة جهة اتصال بديلة، فإن الرد سوف يعتمد على حجم وهيكل المنظمة. ففي المنظمات الكبيرة، الدولية، قد يتخذ الرئيس الدولي للموارد البشرية أو الرئيس الدولي للحماية هذا الدور. وفي المنظمات الأصغر حجماً، فقد يكون من المناسب أخذ الرئيس التنفيذي في الاعتبار. وفي حال تورط أو الاشتباه بالرئيس التنفيذي، قد يحتاج المحققون بان يتصلوا برئيس أو أي عضو من أعضاء مجلس الإدارة، أو شخص ما في منظمة أخرى له "تأثير" على سبيل المثال منظمة شريكة أو جهة مانحة. وهذه بالطبع، استراتيجية عالية المخاطر وشيء ينبغي أن يحدث بعد دراسة متأنية جداً ومناقشات مع مستشار موثوق به.

⁷يمنع هذا القسم الشخص من مناقشة الشكوى بأي شكل من الأشكال مع غير المعنيين - بما في ذلك الأزواج وأفراد الأسرة. المرفق D هو عينة من قسم السرية.
⁸الأشخاص المذكورة اسمائهم اسمه في آليات وكالاتك "باعتبارهم أول شخص للاتصال لادعاءات الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA.

5. منح مقدم الشكوى تأكيداً رسمياً

عندما يعرف الأشخاص المناسبين عن الشكوى، تكون الخطوة الأخيرة هي الرجوع للمتقدم بالشكوى بتأكيد رسمي.

أ. ما هو التأكيد؟

التأكيد عادة عبارة عن خطاب للمتقدم بالشكوى يخبره/يخبرها بأن المنظمة قد استلمت الشكوى وتقوم بالعمل. ويقول التأكيد:

- متى وكيف استلمت المنظمة الشكوى.
- كيف استجابت المنظمة للشكوى الى الآن
- ما الذي ستقوم به بعد ذلك
- من هو المسؤول عن الشكوى
- من هو الشخص الذي يمكن للمتقدم بالشكوى الاتصال به بخصوص الأسئلة او ردود الفعل

ب. لماذا نحتاج لتأكيد الشكوى؟

ان التأكيد مهم لأسباب الشفافية والمساءلة. وتظهر للمتقدم بالشكوى انه قد تم اخذ الادعاء على محمل الجد، ويعطيه/ يعطيها المعلومات التي يحتاجونها للتأكيد بأن المنظمة تستجيب بشكل مناسب. وبالنسبة للمنظمة التي تقوم بإجراء التحقيق، فهو سجل بانها قد استلمت الادعاء وبانها تعاملت معه بشكل مناسب في المراحل المبدئية. وهذا مهم في حال تمت مراجعة التحقيق.

ج. كيف يمكنك تأكيد الاستلام؟

يجب أن يكون تأكيدك كتابياً، ومكتماً وواضحاً.

1. كتابياً

بما ان التأكيد جزء من ' السجل الورقي' للمساءلة فانه يجب ان يكون كتابياً. إذا كان المتقدم بالشكوى لا يريد خطاباً، او يؤمن بان خلق سجل كتابي سيضع المتقدمين بالشكوى او الاخرين في خطر، يمكن تأكيد الاستلام شفويًا. ومع ذلك، يجب أن يبقى المحققون على ملاحظة مفصلة في الملف حول المناقشة، بما في ذلك الوقت والتاريخ والحضور والأمور التي تمت مناقشتها، والقرارات التي تم اتخاذها واي خطوات تم التعرف عليها من اجل المتابعة.

2. مكتماً

جميع التأكيدات – سواء شفوية ام كتابية - يجب ان تتم بنكتم. ويجب ان تسلّم بطرق لا تنبه الاخرين الى الشكوى. مثلا ان تعطى مباشرة الى المتقدم بالشكوى او ترسل في مظرف غير معلّم. يجب ان يقدم التأكيد الشفهي في موقع خاص لا يتم ربطه تلقائياً بالشكوى. إذا كان للمحقق او للمنسق المحلي علاقة بالشكوى، وبالأخص حول الاستغلال والانتهاك الجنسي، فانه من الضروري ان تسأل شخصاً "محايداً" ولكن موثوق به ان يقدم التأكيد كبديل.

3. واضحاً

وأخيراً، عند إيصال تأكيد الاستلام، يجب ان يستخدم المحققين لغة سيتمكن المتقدمين بالشكوى من فهمها. ويعني ذلك أن تكون سهلة، وغير تقنية ومناسبة لعمر المتقدم بالشكوى، ومستوى تطوره وتعليمه. يجب ان يستخدموا كلمات قصيرة وجملاً قدر المستطاع. ويمكن ان تكون الرسوم البيانية (مثلا الي اين تذهب الشكوى) مفيدة.

د. من الذي سيعطي التأكيد ومتى؟

يجب أن يتم توقيع خطاب التأكيد من قبل أكثر شخص أقدمية في فريق إدارة التحقيق. ولا يجب أن يكون مُوقعا من قبل محقق أو من قبل أعضاء فريق التحقيق. يجب أن يتلقى مقدم الشكوى خطاب التأكيد خلال ما لا يزيد عن خمسة أيام عمل بعد تلقي المنظمة شكواه/ شكواها.

6. الاعتبارات الأولية للتحقيق: الأهداف والقيود والأسئلة

ان المرحلة ما بين تعيين الفريق والبدء في التحقيق هي مخصصة للتخطيط. إنها فرصة لإعادة التركيز على الغرض من التحقيق، وقيوده والأسئلة قيد التحقيق.

7. ما هي أهداف التحقيق؟

ان الهدف الرئيسي من التحقيق هو جمع المعلومات التي تؤكد او تنفي الادعاء. والمحققون ليسوا بالمدعين العاميين. ووظيفتهم ليست البحث عن معلومات سنقوم 'بإدانة' الشخص موضوع التحقيق فقط ولكن بان يجمعوا كل الأدلة ذات العلاقة وذلك للتحديد وبموضوعية ما إذا كان الاستغلال او الانتهاك قد حصل، والذي سيتم عندها تسليمه الى مدير التحقيق من اجل اتخاذ القرار

وبالإضافة الى هذا، فان هدفهم هو اجراء تحقيق يمثل بالمبادئ الأساسية التالية:

السرية – السرية مبدأ أخلاقي يقيد من الوصول الى او توزيع المعلومات. ففي التحقيقات، يتطلب ان تكون المعلومات متوفرة لعدد محدود من الأشخاص المصرح لهم وبهدف اجراء التحقيق فقط (ومن ذلك الإفصاح عن المعلومات فقط من باب الحاجة الى المعرفة).

الصحة والرعاية – ان الاحتياجات الصحية للناجين ذات أهمية قصوى. فلا ينبغي عل موظفي الهيئة المكلفون بإجراء التحقيقات أن يضطربوا بمعالجة هذه المخاوف بأنفسهم، ولكن يجب عليهم أن يضمنوا إحالة هذه الأمور الى مدير التحقيق الذي يمكن أن يلبي هذه الاحتياجات بطريقة سرية طوال عملية التحقيق. وهذا يشمل الرعاية الطبية والدعم النفسي والاجتماعي، وتقديم المشورة، الخ

السلامة – في بعض المواقف، يخاف الشهود من الانتقام، بما في ذلك الاعتداءات الجسدية. في حين ان منظمة ما قد لا تكون في موقف يضمن سلامة الشهود، فإنه من الضروري وضع خطة ومراجعتها خلال التحقيق عن الكيفية التي يمكن بها الحفاظ على سلامة الشهود. ويجب أن يُعلم الشهود بصراحة عن حدود قدرة المنظمة على حمايتهم.

الشرعية - يجب أن تبدأ التحقيقات، وتجرى وتُبلغ وفقا لجميع القواعد واللوائح والمبادئ التوجيهية بما في ذلك احترام حقوق وخصوصية الأشخاص المعنيين. وينبغي اخذ القانون المحلي في الاعتبار، حيث انه ذو علاقة بجمع الأدلة خارج مقر المنظمة وعند اجراء مقابلات مع الشهود غير الموظفين. إذا ظهر ان جريمة قد ارتكبت، لا بد من النظر إلى إبلاغ السلطات الوطنية. يجب أن يكون لدى المنظمات سياسة بشأن كيف ومتى يتم إشراك السلطات الوطنية. ونظرا لمخاطر وفوائد إبلاغ السلطات الوطنية، ينبغي السعي لمعرفة وجهة نظر الضحية قبل اتخاذ أي قرار.

المهنية - يجب أن يكون لدى الموظفين القائمين بالتحقيقات المهارات الكافية والتدريب والمعرفة. ويجب أن تكون المنهجية والتقنيات المستخدمة في التحقيق مناسبة لأهداف وظروف كل التحقيق.

الدقة - يجب اجراء التحقيقات بصورة جدية وكاملة ومركزة لضمان أن يتم الحصول على الأدلة ذات الصلة من اجل إقامة أو عدم إقامة الادعاء/الادعاءات.

الاستقلال - يجب أن تتم التحقيقات بطريقة عادلة ومنصفة. يجب أن يتم جمع الأدلة والإبلاغ عنها بطريقة غير متحيزة ومستقلة لتحديد مدى صحة الادعاء. يجب أن يكون المحققون احرارا، سواء من حيث الواقع او في الظاهر، من أي تأثير يمكن أن يضعف حكمهم. يجب أن يقوم المحققين بإبلاغ مديرهم عن أي صراعات أو تأثير محتمل من أجل اتخاذ الإجراءات اللازمة لحل هذه القضايا قبل الشروع في التحقيق.⁹

التخطيط والمراجعة - يجب أن يتم تخطيط التحقيقات، بمنهجية والانتهاه منه في أقرب وقت ممكن. يجب أن تكون تقارير التحقيق والاستنتاجات معتمدة على سجلات ووثائق كافية ودقيقة.

الاحترام (لجميع المعنيين) - يجب أن يُرى المحققون على أنهم يحترمون جميع أطراف تحقيق ما.

التحقيق موجهة نحو الادعاء وليس الشخص - ان الشخص موضوع الادعاء يجب ان يعامل باحترام وان يعطى الحق في الرد. يجب ان لا يقوم المحققون بالحكم على تصرفات الضحايا، او الشهود او الشخص موضوع الادعاء خلال التحقيق. ويجب ان تتم التحقيقات مع الاعتبار والحساسية تجاه ثقافة وعادات السكان المحليين عند التواصل مع الأعضاء المحليين.

التوقيت - يخضع للموارد المتاحة، يجب إجراء التحقيقات والإبلاغ في الوقت المناسب. ويجب على المنظمات تنفيذ سياسة طوال الفترة الزمنية التي يمكن أن يأخذها التحقيق بشكل معقول، على سبيل المثال 28 يوما.

العمل في شراكة (مع كل الأطراف المعنية) - في بعض الحالات قد تتلقى المنظمات الشكاوى ضد موظفين يعملون لحساب وكالة مختلفة. ويجب أن يكون للمنظمات سياسة بشأن الكيفية التي سيتم بها التعامل مع هذه الشكاوى. بالإضافة إلى ذلك، عندما تُقدم الادعاءات ضد موظفي منظمات مستقلة ينبغي أن تكون هناك خطة لإجراء تحقيقات مشتركة لتجنب تكرار المقابلات.

8. ما هي القيود المفروضة على التحقيق؟

أ. قيود المنظمات - السُلطة

يجب على المنظمات إعطاء المحققين ولاية لبدء وإجراء التحقيقات نيابة عن المنظمة. وعادة، فان وصف الاختصاصات يمكن المحققين من جمع الأدلة دون عائق أو إذن مسبق، للوصول إلى الموظفين بسرعة، وطلب التعاون الكامل من جانب أي شخص يعمل للمنظمة. ولكن قبل البدء في التحقيق، ينبغي على المحققين مراجعة اختصاصاتهم لتحديد مدى سلطتهم للتحقيق في هذه القضية.

ب. القيود القانونية - قواعد الإجراءات

الأحكام الواردة في قوانين العمل الوطنية والسياسات المنظمة وعقد الشخص موضوع الشكاوى سوف يؤثر على الأقل (وربما يحدد) كيفية إجراء التحقيق. على سبيل المثال، قد يحدد قانون العمل أن الشخص موضوع الشكاوى لديه الحق في معرفة ان تحقيقا يجري، منذ بداية التحقيق. ولذلك فمن المهم لفريق التحقيق تقييم الإطار القانوني لاتخاذ قرار بشأن موعد إبلاغ الشخص موضوع الشكاوى.

1. قوانين العمل الوطنية

تشمل قوانين العمل الوطنية عادة قواعد حول الإقالة -في حال عدم اتباعها - قد تؤدي إلى إعادة تعيين الموظف المُقال أو منح تعويضات عن الضرر. وقوانين العمل ذات الصلة هي تلك من المكان الذي تم التعاقد فيه مع الشخص، والمكان الذي يعمل/ تعمل فيه، أو المكان الذي يكون/تكون فيه و/أو المنظمة مواطنون. ومن الممارسات الجيدة للمنظمات معرفة، عند وضع آليات للشكاوى، أي القوانين ستنطبق على الموظفين المحليين والدوليين (بما انه قد يتم تطبيق قوانين مختلفة لكل منها).

2. القانون الجنائي الوطني

في بعض البلدان هناك التزام قانوني بالإبلاغ عن ادعاءات اإذاء الأطفال أو الاعتداء الجنسي إلى الشرطة الوطنية. وفي أماكن أخرى، فان الإبلاغ يكون طوعياً. إذا كان الأمر كذلك، ويبدو أن جريمة قد ارتكبت، ينبغي للإدارة أن تنتظر فيما إذا وكيف ومتى تقوم بإبلاغ السلطات

⁹الاستقلال والحياد يمكن أن يتعرض للخطر بسبب العلاقات المهنية والشخصية أو المالية التي قد تؤثر أو تضعف التحقيق. الآراء المسبقة عن الأفراد أو الجماعات ومشاركتهم السابقة في الإدارة يمكن أن تؤثر على عمليات الشخص / الكيان أو البرنامج قيد التحقيق. ويمكن للمعوقات الخارجية أيضا ان تؤثر سلبا على عمل المنظمة أو البرنامج.

الوطنية. وينبغي السعي للحصول على وجهة نظر الناجي، لأن الناس الذين يبلغون عن الانتهاك قد يكونون في خطر من الشرطة في بعض الأماكن. إذا أحالت المنظمة القضية إلى السلطات الوطنية من أجل محاكمة جنائية، فسوف تحتاج إلى النظر فيما إذا كان من المناسب أن يستمر التحقيق الداخلي في مكان العمل.

3. سياسات وإجراءات المنظمات

وتوجد قواعد إجرائية أيضا في سياسات وإجراءات العديد من المنظمات بشأن الإقالة لسوء السلوك والاستغلال والانتهاك الجنسيين. وفي المنظمات حيث لا يوجد مثل هذه الإجراءات أو السياسات، نقترح استخدام مشروع نموذج الشكاوى وإجراءات التحقيق والإرشاد المرتبط بالاستغلال الجنسي والانتهاك التابع للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات¹⁰ كدليل لأفضل الممارسات للمنظمات غير الحكومية في القطاع الإنساني.

4. العقود المبرمة بين المؤسسة والشخص موضوع الشكاوى

وأخيرا، فإن عقد العمل بين الشخص موضوع الشكاوى والمنظمة عادة ما ينظم إنهاء الخدمة. وتقول معظم العقود بأنه يمكن فصل أو اقالة الموظفين لسوء السلوك أو في حالات أخرى مع إشعار. كما يمكن للعقود أيضا أن تجعل سياسات الموارد البشرية (والتي قد تتواجد من وقت لآخر) كشرط لعقد العمل، وتعطي القوة القانونية للعديد من السياسات والإجراءات والمعايير ذات الصلة مثل قواعد السلوك.

ج. القيود العملية - قدرة الفريق

يحتاج المحققين ومُدرّاء التحقيق، معًا، إلى الأخذ في الاعتبار الموارد المتاحة لهذا التحقيق. الموارد لا تحدد ما إذا كان ينبغي عليهم التحقيق، ولكن سوف تساهم في صياغة أولويات التحقيق. وتشمل الأسئلة الأساسية:

- كم من الوقت والمال يمكن ان ينفقوا على التحقيق؟
- من (من المنظمة) سيساهم في التحقيق؟
- ما هي مهاراتهم؟ هو يستطيع الفريق الوصول إلى خبراء من الخارج لتكملة مهاراتهم؟
- ما هي التسهيلات المتاحة لضمان سلامة المشاركين (مثل البيوت الآمنة، والأمن وما إلى ذلك)؟

9. ماهي الأسئلة الموضوعية للتحقيق؟

لإجراء التحقيق نفسه، يحتاج الباحثون إلى أن يكونوا واضحين تماما فيما يتعلق بالقواعد الموضوعية والتي يُزعم بخرقها والعناصر المركبة لتلك القواعد. وبعد ذلك يحتاجون إلى تحديد الأدلة ذات الصلة بالعناصر والنظر في الكيفية التي يمكن أن تجمع تلك الأدلة بأمان وكفاءة.

ا. ما هي القواعد الموضوعية التي يزعم اختراقها؟

القواعد الموضوعية هي قواعد تخبر الموظفين ما يمكنهم (وما لا يمكنهم) عمله كموظفين عاملين في منطمتك. وهي معايير للسلوك وتوجد في قوانين العمل الوطنية، وفي عقد عمل الشخص موضوع الشكاوى ومعايير سلوك الوكالة. إذا كانت الوكالة هي الشريك المنفذ للأمم المتحدة، فإن تلك الرموز تتضمن عموما كل أو جزء من نشرة الأمين العام¹¹. على سبيل المثال، إذا ما كانت المنظمة تطبق نشرة الأمين العام على أنها مدونة قواعد السلوك، وتم تقديم شكوى بأن أحد الموظفين العاملين يقيم نشاطا جنسيا مع من يبلغ من العمر 17 عاما، والادعاء هو: الشخص موضوع الشكاوى يشارك في نشاط جنسي مع طفل؛ انتهاكا لنشرة الأمين العام، القسم 3.2 (ب).

ب. ما هي عناصر كل قاعدة؟

¹⁰اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات (IASC) فرقة العمل المعنية بالحماية من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي. مارس 2004. مشروع نموذج الشكاوى وإجراءات التحقيق والإرشاد المرتبط بالاستغلال والانتهاك الجنسي.

¹¹أمانة الأمم المتحدة، 9 أكتوبر 2003، الفقرة 3.2 (ف) في "نشرة الأمين العام بشأن التدابير الخاصة للحماية من الاعتداء الجنسي والاستغلال الجنسي، 13/2003 (ST / SGB / 2003/13)"

ان عناصر كل قاعدة هي الحقائق الفردية التي يجب أن تثبت لإظهار بأن هناك خرقا لمعايير السلوك. إذا استمرنا مع المثال في النقطة أ. أعلاه، فإن عناصر من نشرة الأمين العام القياسية 3.2 (ب) هي:

- الشخص موضوع الشكوى موظف
- وقع النشاط الجنسي الفعلي أو التهديد به
- مع شخص دون 18 سنة من العمر

ج. ما هي الأدلة ذات الصلة بهذا الانتهاك؟

الدليل هو معلومات ذات الصلة لتحديد ما إذا كان الادعاء صحيحا أم لا، أي معلومات تجعل عنصرا ما أكثر أو أقل احتمالا. وتكون في عدة أشكال، وأكثرها شيوعا هي:

- شهادة الشهود (مثلا بيان حول ما قد رأى شخص ما، سماع، شتم، الخ)
- أدلة وثائقية (مثل الأشكال والصور وأشرطة الفيديو، وملفات الكمبيوتر)
- الأدلة المادية (مثل الفحوص من موقع الاعتداء المزعوم)
- أدلة الخبراء (آراء رسمية حول ما إذا كان شيء من المرجح أن يكون حدث).

لاستكمال التحقيق، من الضروري جمع الأدلة على كل عنصر من العناصر. ونحن نوصي بأن المحققين بالبدء بجعل قائمة من العناصر، ونوع الأدلة التي يمكن أن تكون ذات صلة لكل عنصر، من أين وممن يمكنهم ان يجدها.

الفصل 3

من التحقيق الى الإبلاغ: اجراء تحقيق دقيق وفعال

التحقيق الإداري في مقابل التحقيق الجنائي

التحقيق الذي تقوم بها المنظمة في انتهاك مزعوم للسياسة هو تحقيق إداري. وكإجراء داخلي، فإن التحقيق الإداري لا يلتزم بنفس المعايير للتحقيق الجنائي. والغرض منه هو جمع الأدلة من أجل اتخاذ قرار بشأن كيفية المضي قدما. وعادة، فإن الإجراءات الإدارية الداخلية لا تتطلب أدلة "لا تقبل الشك" - وبدلا من ذلك، فإنها تحتاج إلى إثبات 'في ميزان الاحتمال' " أن الحادث المزعوم حدث ام لم يحدث. ومع ذلك، فإن التحقيق الإداري لا يزال بحاجة إلى أن يكون دقيقا وان يُجرى مع بذل العناية الواجبة وفقا للإجراءات التنظيمية وقانون العمل المحلي، في حالة ما إذا ما تم الطعن عليه.

الخطوة 5: جمع البيانات الأساسية والأدلة الوثائقية

في جميع مراحل التحقيق، سوف يحتاج الباحثون إلى استشارة الوثائق - في شكل مطبوع وشكل إلكتروني - للتعرف على الأدلة الوثائقية.

1. ما هو الدليل الوثائقي

إن الدليل الوثائقي هو كل المعلومات ذات الصلة بالشكوى والمسجلة بشكل ما في صورة مادية. وتشمل سجلات الموظفين، والقوائم والصور والرسوم التوضيحية والملاحظات المكتوبة يدويا والمعلومات المسجلة إلكترونيا.

2. ماهي أهمية الدليل الوثائقي للتحقيقات في الشكاوى، وبالأخص الشكاوى حول الاستغلال والانتهاك الجنسي؟

إن الدليل الوثائقي يتفاوت في الأهمية فيما بين التحقيقات. عموما وعلا وجه الخصوص في حال التحقيق عن الاستغلال والانتهاك الجنسي، فهو لا يثبت أن الشخص موضوع الشكوى قد قام باستغلال أو انتهاك الضحية جنسياً. ومع ذلك، فإنه قد يحدد عمر الناجي أو دور الشخص موضوع الشكوى في المنظمة (مثلا موظف، مقاول، موظف لمقاول الخ). إضافة الى ذلك يمكن أن يثبت روايات الشهود، ويوفر أدلة للاستجواب ويدعم شهادة الشهود ويعطي المحققين فهم أفضل للخلفية الشكوى.

3. من الذي لديه دليل وثائقي ومن الذي يمكنه الوصول اليه؟

إن المنظمة والجهات ذات العلاقة ستحتفظ بأكثر الوثائق علاقة في مقراتها. وإذا لم يتمكن المحققين من إيجاد المواد ذات العلاقة هناك، يجب أن يتحققوا إذا ما كان قد تم نقل الوثائق أو اتلافها أو حفظها في أرشيف. وخلافا لذلك، إذا كان لديهم سبب جيد للاعتقاد بأن الوثائق في حوزة موظف ما، فإنه يمكن للمحققين ان يطلبوا الوصول لتلك المواد. ملاحظة: يمكن الموظفين ان يقوموا بحجب الوثائق التي أنشأوها بصفتهم الشخصية باستخدام المعدات الخاصة بهم.

4. متى يتم جمع الدليل الوثائقي

يجب عليك البدء في جمع الدليل الوثائقي في أسرع وقت ممكن في التحقيق لان ذلك يمكن ان يساعد في ارشادك حول من يمكنك ان تقابل وماهي الأسئلة التي يمكن ان تُسأل.

5. اين يُجمع الدليل الوثائقي

عند الإمكان، يجب مراجعة الوثائق في الموقع. وإذا لم يكن ذلك ممكناً، ينبغي للمدير أن يعين موظف موثوق به العثور عليها، ونسخ وإرسال الوثائق إلى المحقق. وكحل بديل، إذ كان قد تم إزالة المواد الأصلية من المواقع، يجب أن يُبلغ رئيس مكتب بهذا ويعطى قائمة موقعة وإيصالات بالمواد. والإيصال بمثابة سجل بأنه قد تم تسليم المواد إلى فريق التحقيق، وكذلك سجل المحققين من الوثائق التي تم استعراضها. وينبغي أن تتضمن وصفاً للمواد، واسم الشخص الذي قام بتوريدها أو اتهامها، واسم المكتب حيث تم الاحتفاظ بها، التاريخ والوقت التي أُزيلت فيه والمكان الذي أُزيلت منه. ويجب أن تبقى نسخة من إيصال المخزون في ملف التحقيق وأخرى تُعطى إلى الشخص المعني في المكتب حيث وجدت فيها.

اعتبارات خاصة لجمع 'الوثائق' الإلكترونية

قد تكون معلومات الحاسب أيضاً 'وثائق' ذات صلة بالتحقيق (مثل المدونات والملفات المحفوظة، والصور الرقمية). عند التعامل مع الوثائق الإلكترونية، يجب على المحققين:

- التأكد من أن لكل من يجمع الأدلة الإلكترونية مهارات حاسوب كافية باستخلاص تام وأمن للبيانات.
- إذا كنت ستستحوذ على حاسب لتجنب اتلاف الدليل، قم بوضع قائمة بمكونات الحاسب، بما في ذلك الشركة المُصنعة والطراز والرقم التسلسلي للشاشة والحاسب والأقراص، والكابلات ومكبرات الصوت.
- قم بتخزين جميع الأجهزة في مكان آمن ومضمون.
- إذا كنت تريد الدخول على أو تصفح الدلائل أو الملفات فقم بذلك فقط بوجود الشخص المناسب من الموظفين.
- وذلك للتأكد من عدم عبث المحققين بالدليل. وسيطلب من المحقق أن يحافظ على السرية المتعلقة بالتحقيق.
- قم بتسجيل "سلسلة الوصاية" بما في ذلك أسماء الحاضرين عند الدخول على المعلومات، ووقت الدخول واسماء الملفات والطرق.

6. كيفية مراجعة وإدارة الأدلة الوثائقية

1. إدارة الدليل الوثائقي

إن إدارة الدليل الوثائقي تعني اتخاذ خطوات للتأكد من أن المعلومات غير مفقودة وأن جميع الوثائق ذات العلاقة قد تمت مراجعتها وأن جميع الوثائق يمكن الوصول إليها ويظهر بانها موثوقة وبالنسبة لكل وثيقة، فيجب أن يكون من الممكن أن يتم وضع:

- 1) من الذي قام بتقديمها (الاسم ومعلومات الاتصال)
- 2) أين كانت موجودة (العنوان وتفاصيل طريقة حفظها)
- 3) الوقت الذي تم استرجاعها فيه (التاريخ والوقت)
- 4) ماذا تُسمى (العنوان ورقم التعريف وتاريخ الإنشاء)

هذه المعلومات يجب أن تسجل على الإيصال الذي سيعطى للشخص الذي يمتلك أو سيقوم بحراسة الوثيقة. ويجب الإبقاء على نسخة من الإيصال في ملف التحقيق.

2. مراجعة الدليل الوثائقي

قبل مراجعة الوثائق، يجب على المحققين أن يقوموا بإعادة قراءة والاخذ في الاعتبار الأجزاء ذات العلاقة لهذه التوجيهات الإرشادية. ويجب عليهم أيضاً تحضير قائمة أسئلة أو قائمة بالمواضيع التي يجب معالجتها.

أفضل الممارسات فيما يتعلق بمراجعة الوثائق

اتبع المنهجية – قبل المراجعة، يجب على المحققين ان يضعوا عملية من اجل تحليل الوثائق وبعد ذلك القيام بتطبيق تلك العملية على كل وثيقة. ويجب عليهم ان يُضمنوا نظاما من اجل تدوين الملاحظات لان ذلك سيساعد على التركيز ويحافظ على الوقت عند التجهيز للمقابلات وفي كتابة التقارير.

اتبع التحليل – ان الهدف من مراجعة الوثائق هو تحديد ما إذا كان تثبت او تنفي الادعاء. وقد تساعد كتابة عناصر الادعاء والإبقاء عليها في مكان ظاهر عند اجراء المقابلات.

اتبع الاشتباه – عند مراجعة الوثائق، يجب ان يكون المحققين متنبهين للتناقضات الداخلية والى الإشارات الى ادلة أخرى ذات علاقة. ومن المهم بشكل خاص التأكد من التواريخ، والعناوين والنسخ والمرفقات. يجب ان ينظر المحققون عن تواريخ النشر والتوافق مع التواريخ الأخرى في التحقيق. في حالة إشارة الوثيقة الى مرفقات، يجب ان يقوم المحققون بالتأكد من تضمينها او بانه يمكن العثور عليها.

اتبع الحياد – يجب ان يراجع المحققون الوثائق بعقل متفتح لأهميتها وذلك لتجنب تخطي معلومات مهمة.

7. إعادة الوثائق بعد المراجعة

يجب على المحققين إعادة الوثائق الاصلية الى الشخص الذي يملكها او يحفظها في أقرب فرصة ممكنة للتقليل من انقطاع العمل في الوكالة.

8. التحقيق في الشكوى – جمع الأدلة المادية والقيام بالزيارات الميدانية

ان الزيارات الميدانية هي لتفتيش الموقع/ المواقع التي حصلت فيها الحادثة المزعومة او أجزاء منها. الزيارات الميدانية مهمة، وخاصة في بداية التحقيق، للتأكد مما إذا كان الاستغلال او الاتهام المزعوم ممكنا بالطريقة التي تم وصفها ولجمع الادلة المادية ذا العلاقة بشهادة الشهود.

قبل القيام بالزيارات الميدانية من اجل الأدلة، يجب ان يراجع المحققين وصف التخصصات لهم للتأكد من ان لديهم السلطة المطلوبة. وبعد ذلك يجب عليهم ان يحددوا وقتا من اجل زيارة كل موقع واجراء البحث بمرافقة محقق واحد اخر او مراقب مستقل على الأقل. وبعد الزيارة يجب ان يقوموا بكتابة ملاحظة للملف يسجلون فيها من كان موجودا، وفي أي حالة وجودوا الموقع، وماهي العناصر (ان وجدت) التي جمعوها هناك وتاريخ ووقت الزيارة. وإذا كان بالإمكان، فانه يجب عليهم ارفاق صور او رسومات توضيحية للموقع او العناصر ذات العلاقة

9. التثبت من الأدلة

خلال جمع المعلومات، يجب ان يتم تقييمها من اجل التأكد من الاتساق والموثوقية. يحدد المحققون الاتساق عن طريق مقارنة كل جزء جديد من الأدلة بالأجزاء الأخرى من الادلة الموجودة. وفي حال وجود تناقضات، فان على المحققين ان يبحثوا عن ادلة إضافية او التقرير أي المصادر هو الأكثر ثقة. هناك قواعد عملية حول موثوقية الأدلة في التحقيقات المتعلقة بمكان العمل. ومع ذلك، يجب على المحققين تفادي الاعتماد فقط على شهادة السمع او الشهادة من الامن الأشخاص الظاهر تحيزهم.

الخطوة 6: تحديث خطة التحقيق ومقابلة الشهود

ان المعلومات المكتسبة من جمع ودراسة الأدلة الوثائقية يجب ان تستخدم من اجل تحديث خطة التحقيق. وقد تظهر الأدلة معلومات جديدة تستدعي تغيير الخطة – فعلى سبيل المثال، العثور على شاهد جديد لمقابلته. ويجب ان تؤدي الى معلومات تغذي خطتك للتحقيق.

التحقيق في الشكوى – جمع الأدلة من الشهود

ان شهادة الشهود معلومات حول تجربة شخص ما عن حادثة ما يعاد سردها خلال مقابلة. ان شهادة الشهود ذات أهمية خاصة في حالات الاستغلال والانتهاك الجنسي لان الاستغلال الجنسي لا يتم الإبلاغ عنه عادة الا بعد ان تكون الادلة المادية دامغة عن الاستغلال او الانتهاك قد اختفت. إضافة الى ذلك، عندما لا يتم اجراءها بطريقة مناسبة، فان مقابلات الشهود يمكن ان تُعرض سرية وسلامة المشاركين للخطر.

1. من الذي يجب مقابلته؟

في كل تحقيق¹² تقريباً، يكون الشخص المتقدم بالشكوى والشخص موضوع الشكوى الشهود الرئيسيين. بالإضافة الى ذلك، يجب ان يتحدث المحققين مع أي شخص لديه معلومات ذات علاقة بشهادة المتقدم بالشكوى او الشخص موضوع الشكوى. فعلى سبيل المثال، في حال ذكر المتقدم بالشكوى بأنه/ بانها كان مع سائق في اليوم المزعوم للانتهاك، فهل يمكن التحقق من ذلك من خلال السائق؟

بمجرد ان يتعرف المحققين على اشخاص لمقابلتهم يجب ان يجهزوا قائمة بالشهود والخبراء، بما في ذلك القابهم وملاحظات عن الكيفية التي ستكون فيها شهاداتهم ذات علاقة.

هل للشاهد "الحق" في احضار محامي او شخص للدعم الى المقابلة؟

الإجابة القصيرة على هذا السؤال هي لا: ليس لشاهد الحق في احضار أي طرف ثالث – محامي او خلافه – الى مقابلة في مكان عمل التحقيق. لأن ذلك ليس بتحقيق جنائي وليس جلسة استماع تأديبية، فان أي طرف ثالث يمكنه الحضور في حال سمحت المنظمة بذلك. إضافة الى ذلك يجب ان لا يعطى الاذن إذا لم يكن الطرف الثالث ذاته شاهداً، او ان يوافق/ توافق على البقاء صامتاً خلال المقابلة وان يوقع على وثيقة السرية. (ملاحظة: سيكون في استطاعتك انفاذ وثيقة السرية في حال كان الشخص الآخر أيضاً مقاولاً او موظفاً مع منظمتك) وستحتاج الى مراجعة سياسة منظمتك بهذا الخصوص.

2. من يجب أن يقابل الشهود؟

كما ذكر أعلاه، فان المقابلات عادة تتم عن طريق المحققين. إذا كان هناك محققان في الفريق، فيجب ان يقررا قبل المقابلة، من سيقوم بأجراء المقابلة ومن سيدون الملاحظات.

في حال كان هناك محقق واحد، فان عليه/عليها القيام بالمهمتين او ان يطلب من المراقب تدوين الملاحظات، إذا كان ذلك أكثر فعالية. يجب ان تتم المقابلات دائماً بوجود شخصين او بمحقق ومراقب.

3. متي يجب ان تتم مقابلة الشهود؟

أ. ترتيب المقابلات

عندما يعرف المحققون من ستم مقابلته، يجب ان يأخذوا في اعتبارهم ترتيب المقابلات. ان المبادئ الرئيسية تقتضي مقابلة المتقدم بالشكوى أولاً ومن ثم الشخص موضوع الشكوى. وهذا يعني ان الترتيب العام للشهود هو:

- 1) المتقدم بالشكوى او الناجي الأصلي
- 2) الناجون المحتملون الآخرون
- 3) الشهود ذوي المعرفة الغير مباشرة بسوء التصرف
- 4) الشهود ذوي المعرفة المباشرة بسوء التصرف
- 5) الشخص موضوع الشكوى

¹² The only exception would be if the complaint has been made anonymously.

إذا كان الشخص المتقدم بالشكوى والناجي من الانتهاك المزعوم مختلفين، فإنه يجب مقابلة الشخص المتقدم بالشكوى أولاً. قد يختلف الترتيب في حال كان الشهود سيتركون المنظمة مكان التحقيق. آخر من تتم مقابلته هو الشخص موضوع الشكوى وذلك للتأكد من جمع أكبر قدر من المعلومات. ويمكن عندها لهذه المعلومات ان تفيد الأسئلة التي توضع من أجل الشخص موضوع الشكوى وتمكنهم من تقديم إجابة أكثر اكتمالاً.

وينصح بشدة ألا يتم اعلام الشخص موضوع الشكوى بان هناك مقابلة تجرى الي ان يقترب موعد مقابلته. وبما ان هذا تمرين لجمع المعلومات، فإنه ليس من حق الشخص موضوع الشكوى ان يعرف بماذا يحدث (يجب على المنظمات مراجعة سياساتهم الداخلية وقوانين العمل المحلية بهذا الخصوص). والسبب الرئيسي لذلك هو منع الشخص موضوع الشكوى من العبث في الأدلة او تخويف الشهود – من واجبنا في الرعاية ان نحاول تخفيف أي مخاطر حماية للشهود. ليس للشخص موضوع الشكوى الحق في معرفة الادعاءات المقامة ضده /ضدها في حال أدى التحقيق الى جلسة استماع تأديبية

ب. إعادة المقابلة

ان المبدأ الأساسي هو تفادي إعادة مقابلة الشهود قدر الإمكان. ومع ذلك، في حال كان الأشخاص الين تمت مقابلتهم قد قدموا معلومات متضاربة او تم العثور على معلومات جديدة ذات علاقة بشهادتهم، فإنه قد يكون من المناسب طلب مقابلة ثانية، في حال كان ذلك لا يضر بصحة الشهود او سلامتهم.

4. اين يجب مقابلة الشهود؟

ان موقع المقابلة سيعتمد على بروتوكولات المنظمة، والمرافق والكيفية، في ذلك الوضع، وان يتأكد من بقاء الشكوى سرية بأفضل طريقة.

من الأفضل عامة اجراء المقابلات شخصيا. وفي حال كان ذلك غير ممكن (مثلا بسبب ان الشاهد قد ترك الموقع او المنظمة) يمكن ان ينسق المحققون اجراء المقابلة عن طريق الهاتف، او اجتماع عن طريق الفيديو او تبادل البريد الالكتروني. ويجب عليهم التأكد من تضمين ملاحظة في السجل عن الكيفية التي أجريت بها المقابلة ولماذا.

5. كيف يجب أن تتم مقابلة الشهود؟

ليس هناك وصفة لأجراء مقابلة ناجحة. فالأسئلة وتقنيات المقابلة تعتمد دائما على حقائق القضية وأسلوب المحقق. وحتى عنده، هناك بعض التقنيات الأساسية التي تقدر تساعد في انتزاع المعلومات ذات العلاقة.

ما يجب ' فعله، و ' تركه، في المقابلات الجيدة

ما يجب فعله

- كن مهذبا وموضوعيا ومهنيا
- اسأل أسئلة مباشرة وبسيطة
- تأكد بانتظام من المعلومات التي يقدمها الشاهد
- اطلب من الشاهدان يقوم بإيضاح المفردات او المعلومات الغامضة
- قم بإجراء المقابلة بحسب وتيرة الشاهد
- اعطي الشاهد وقتا ليفكر ويجب على الأسئلة بدون مقاطعة
- سجل الوقت الذي تبدأ فيه المقابلة وتنتهي، أي فترات راحة في المقابلة واي تغيب للمشاركين من غرفة المقابلة.

ما يجب تركه

- استعمال لغة مبهمه، والمصطلحات، والاختصارات او العبارات المألوفة
- استعمال الجمل المركبة والطويلة والايحائية
- إعطاء رد فعل على شهادة الشاهد، وحتى ولو من غير قصد من خلال تعابير الوجه او التغيرات في الصوت
- إعطاء احكام أخلاقية او قانونية
- إعطاء وعود لا يمكنك الوفاء بها

أ. المراحل الأربعة للمقابلة

1. التقديم وتأسيس العلاقة

ان الهدف من مرحلة تأسيس العلاقة هي ان يقوم الشخص الذي يجري المقابلة بتقديم نفسه / نفسها ويخبر الشاهد لماذا يتم تتم مقابله/ مقابلتها. ان مرحلة تأسيس العلاقة مهمة أيضا من اجل كسب ثقة الشاهد وتمكينه من ان يشعر بان بإمكانه ان يعطي بيانا كاملا وصريحا.

لتأسيس العلاقة، يجب على الشخص الذي يجري المقابلة ان:

- يقوم بتقديم نفسه / نفسها والمحقق الآخر واي شخص آخر ممن يحضرون المقابلة
- اعطي الشاهد بطاقة العمل الخاصة بك والمحتوية على معلومات الاتصال
- اشرح أدوار جميع المشاركين في المقابلة
- قم بإيضاح الهدف من المقابلة بدون إعطاء تفاصيل الادعاءات
- قم بإيضاح القواعد الأساسية
- تأكد من ان الشهود على علم بحقوقهم وواجباتهم
- قم بتقديم المرطبات للشاهد وابلغه/ ابلغها بأن من حقه/حقها الحصول على فترات راحة معقولة ومرطبات خلال المقابلة
- تحدث معهم عن مواضيع عامة غير محايدة مثل رحلتهم الى مكان المقابلة، او الطقس يوم المقابلة الفترة التي عاشها الشخص الذي تتم مقابله او عمل في المنطقة الخ.
- قم بإيضاح الحاجة الى تدوين الملاحظات واطلب أذنه /اذنها للقيام بذلك.

2. السرد الحر

ان الهدف من مرحلة ' السرد الحر' هو إعطاء الشاهد الفرصة لإعطاء بيان بدون مقاطعة للأحداث. لتحفيز السرد الحر، يجب على الشخص الذي يُجري المقابلة أن:

- أن يسأل أسئلة مفتوحة مثل " هل يمكنك إخباري عن مهامك؟"
- استعمال عبارات حث محايدة وذات صلة ببيان الشاهد (بدون الإشارة الى شهادة الشهود الآخرين)
- مثلا " وماذا حصل بعد ذلك؟"
- تكرار العبارات الأساسية
- طلب المزيد من الايضاح
- اتخاذ هيئة ' المستمع الفاعل والمحايد'— بدون اظهار علامات على تأييد او مخالفة ما يُقال.

يجب على الشخص الذي يُجري المقابلة الا يقاطع او يقوم بإيضاح الأمور المبهمة في هذه المرحلة. في حال عدم التأكد من شيء ما، يجب على الشخص الذي يقوم بالمقابلة ان يدون ملاحظة ليرجع اليها في مرحلة ' الأسئلة المحددة'.

3. الاستجواب

في مرحلة ' الأسئلة المحددة' يقوم الشخص الذي يجري المقابلة باستيضاح المعلومات التي كان الشاهد قد قدمها مسبقا وليساعد الشاهد على تقديم معلومات ذات علاقة قد يكون/تكون غير قادر او غير راغب في تقديمها خلال السرد الحر.

أنواع الأسئلة هي:

- أسئلة المفتوحة (مثلا " أخبرني المزيد عن عمال الصحة")
- أسئلة محددة (مثلا " ما الذي حدث عندما عُدت الى المركز الصحي؟")
- أسئلة مقفلة (مثلا " ما الذي كان يرتديه عندما عاد الى المركز الصحي؟")

يجب على الذين يقومون بإجراء المقابلات تفادي الأسئلة الإيحائية (مثلا " هل كان يرتدي قميصا احمر؟") لأنه قد يغيرون من شهادة الشاهد.

يجد العديد من يقومون بإجراء المقابلات ان كتابة الأسئلة مسبقا يساعدهم – وبالأخص الأسئلة التي من الصعب تركيبها او يُخشى ان تقشي بمعلومات يمكن تتبعها من قبل الشهود الآخرين. قد يرغب الذين يقومون بإجراء المقابلات بعمل عصف ذهني لتحديد خطوط الأسئلة مسبقا، وذلك من اجل ان يكونوا جاهزين للإجابات المختلفة – ولكن هذا لا يجب أن يبعد الذي يجري المقابلة عن مسارات التحقيق الغير متوقعة.

التعامل مع الشهود الذين يعتمدون إعاقه التحقيق

قد يقوم الشهود أحيانا بمقاومة او رفض التعاون. وستعتمد ردود الأشخاص الذين يقومون بالتحقيق على الكيفية وأسباب مقاومة الشهود وعلى ما إذا كانوا موظفين في المنظمة.

الشهود الموظفين (بما في ذلك موظفي المنظمات المتعاقدين مع الوكالة التي تُجري التحقيق) والذين هم يعتمدون الإعاقة بشكل علني، يمكن ' تذكيرهم ' بأنهم ملزمون عن طريق التعاقد بالتعاون مع المحققين، وان يقولوا الحقيقة وان يحافظوا على السرية وبأنهم قد يتعرضون للتأديب عند فشلهم في فعل ذلك (وهذا يرجع للمدراء). خلافا لذلك، فانه يجب تسجيل أي تصرف عدائي في سجلات المقابلة.

الشهود من غير الموظفين ليسوا ملزمين قانونيا بالإجابة على الأسئلة او حضور المقابلات. ومع ذلك، يمكن ان يشدد الذين يقومون بإجراء المقابلة على أهمية مساعدة التحقيق والبقاء صادقين ودقيقين وحذرين.

4. الإنهاء

لإنهاء المقابلة، يجب على الشخص الذي يجري المقابلة ان:

- التأكد مع المحقق الآخر إذا ما كانت هناك أي أمور قائمة
- تلخيص ما قاله الشاهد
- سؤال الشاهد إذا كان لديه شيء ليضيفه
- في حال وافق الشاهد على ذلك، فاطلب منهم مراجعة الملاحظات والتوقيع عليها.
- قم بإجابة أي اسئلة لدى الشاهد/ الشاهدة
- قم بإيضاح ما الذي سيحصل بعد ذلك - وذلك بأن شهادتهم سيتم جمعها مع معلومات أخرى وتسليمها بسرية الى مدير ذا أقدمية ليقرر الخطوات التالية
- ذكر الشهود كيف يمكنهم الاتصال بالشخص الذي أجرى المقابلة
- قم بتسجيل الوقت في سجلات المقابلة.
- اشكر الشاهد على وقته / وقتها

إذا قام الشاهد بتقديم مزيد من المعلومات ذات العلاقة بعد الملخص، يجب على المحقق ان يوضح ويتأكد من المعلومات الجديدة ومن ثم تلخيصها للشاهد.

ب. اعتبارات خاصة في التعامل مع الشهود الضعفاء

1. من هو الشاهد الضعيف

بشكل عام، العديد من الأشخاص الذين نسعى لمساعدتهم ضعفاء، في مواقف فقر، وتهميش او تشريد وضعتهم في مواقف انعدام قوة نسبية. وبالمساواة فالعديد من البالغين والأطفال الذين يعيشون في هذه المجتمعات مقاومون وطوروا استراتيجيات تأقلم شخصية ومبنية على المجتمع المحلي. ولغرض هذا القسم، فان الإشارة للشهود الضعفاء يعني الأطفال، والشباب وبعض الأشخاص ذوي الإعاقة او الأمراض الخطيرة.

2. ما هو الهدف والمبدأ من المقابلات مع الأشخاص الضعفاء؟

ان الاعتبار الرئيسي عند اجراء مقابلات مع الأطفال والشهود الضعفاء الآخرين هو كيفية الحصول على معلومات ذات علاقة بون احداث (المزيد) من الضرر.

3. مقابلة الأطفال

بسبب الضعف الخاص، فإنه ينصح بإجراء المقابلات مع الأطفال كضحايا او شهود الا إذا كان ذلك ضروريا وبشدة للتحقيق. من الممكن الحصول على دليل كافي من مصادر أخرى مثل شهادة الشاهد الموثقة والتي قد تعني عدم الحاجة الى مقابلة الأطفال كجزء من العملية.

إذا ظهر بأنه من الضروري مقابلة طفل صغير كجزء من عملية التحقيق، فان تقييم للخطر يجب ان يجرى أولاً. هل حاجات التحقيق تفوق مخاوف الحماية المحتملة المتعلقة بالطفل؟ إذا تم اتخاذ القرار بالاستمرار في المقابلة ، فانه يجب مقابلة الأطفال من قبل شخص ذو خبرة في المجال فقط. ويجب تكييف أسئلة المقابلة لتوائم مع ظروف ونضج الطفل الي تتم مقابله.

عند مقابلة طفل ما، فانه من الممارسة المعتادة ان يكونوا مصحوبين بشخص بالغ – عادة ما يكون أحد الأبوين او الوصي. ويجب ان يكون ذلك شخصاً يتقون بهن ويمكن ان يوفر لهم حضوراً مطمئناً، ويساعد الطفل في أي شيء قد يحتاج اليه خلال المقابلة. مع ذلك يمكن ان الشخص المرافق للطفل متورطاً في التحقيق، او قد يمنع الطفل من الادلاء بمعلومات شخصية او معلومات مؤلمة. يجب اتخاذ قرار حول ما إذا كان من المناسب المضي قدماً في المقابلة عند وجود مخاوف تخص الشخص البالغ المرافق

4. اين يجب مقابلة الأشخاص الضعفاء

يجب مقابلة الشاهد الضعيف في مكان يشعر هو/ هي فيه بالأمان ويكون سرياً. عند مقابلة الأطفال، خذ في الاعتبار الكيفية التي تُجهز بها الغرفة لجعلها مكاناً ملائماً للأطفال.

5. كيف تتم مقابلة الأشخاص الضعفاء

عادة ما يشعر الشهود الضعفاء بالراحة أكثر عند وجود شخص بالغ يتقون فيه (مثلاً أحد الوالدين او أفراد الأسرة) خلال المقابلة من اجل المساندة. ودور الشخص المساند هو تمكين الشاهد من ان يشعر بالأمان في التحدث مع أشخاص لا يعرفهم/ تعرفهم. (انظر في الأعلى بالنسبة للمسائل المحددة بخصوص المساندين للأطفال)

يجب أن يحضر الشخص المساند فقط عند:

- يريد الشاهد منه / منها أن يكون موجوداً (بمعنى ان يعطى الشاهد موافقة مسبقة)
- لن ينتقم الشخص المساند من الشاهد في حال أفصح الشاهد عن تفاصيل الحادثة المزعومة
- في حالة الاستغلال والانتهاك وكان الشخص المساند غير متورط في الاستغلال او الانتهاك المزعوم
- تم إعطاء الشخص المناسب مختصراً حول دوره / دورها

إذا كان الأشخاص الذين يجرون المقابلة لا يتحدثون لغة الشاهد، يجب ان يتأكدوا من أن الشاهد يشعر بالراحة مع المترجم الفوري، لأنه من المهم على وجه الخصوص مقابلة شخص ضعيف بلغته الأصلية.

المراحل الأربعة للمقابلة دليل مهم في مقابلة الأشخاص الضعفاء. مع ذلك، يجب على المحققين تضمين مراحل إضافية لخطط المقابلة خاصتهم:

كجزء من الحوار المبني، يجب على الأشخاص الذين يجرون المقابلة أن:

- يشرحوا للشاهد، بالطريقة التي يفهمها:

- لماذا تتم مقابله/مقابلتها (ولكن ليس عن طبيعة الشكوى)
- دور الشخص/ الأشخاص الذين يجرون المقابلة وأي مراقبين، مساندين او مترجم فوري
- ماذا تعني السرية ولماذا هي مهمة

• استكشاف قدرة الشاهد على المشاركة في المقابلة، قوته/قدرتها على الاستيعاب وفهم الحقيقة في مقابل الأكاذيب (وهذا ذو علاقة مباشرة بالنسبة للأطفال والأشخاص الذين يعانون من صعوبات نمو)

• اعلام الشاهد بان عليه/عليه ان يقول عندما:

- يكون/تكون لا يفهم شيئاً قد قاله المحقق
- قال المحقق شيئاً غير صحيح
- لا يعرف / تعرف الإجابة على سؤال ما

عند حث الشاهد على السرد الحر او سؤاله أسئلة محددة يجب على الشخص الي يجري المقابلة أن:

- استخدام أسئلة قصيرة وبسيطة وكلمات يعرفها الشاهد
- التركيز (بمعنى جمع كل المعلومات حول موضوع ما قبل الانتقال الى موضوع اخر)
- تجني تكرار الأسئلة (هذا قد يعطي الأطفال بالأنطباع بأن الإجابة الأولى غير صحيحة)
- تجنب السؤال عن أشياء لا يفهمها الشاهد مثل الوقت، والارتفاع والوزن والعمر الخ.
- تجنب الأسئلة الإيحائية الا في حالة الضرورة القصوى (مثلا عند ما لا يقيض ذلك على سلامة الطفل او نزاهة التحقيق)
- الرجوع الى الأسئلة المفتوحة او المحددة حيث يجيب الطفل على سؤال ايجابي بمعلومات لم تكن معروفة او مشار اليها مسبقا.

وأخيراً، خلال الانهاء، يجب ان يتأكد الأشخاص الذين يجرون المقابلة من ان الشاهد في مأمن ويعرف الشخص الذي يجب ان يبلغه / تبليغه في حال واجهته مشاكل بعد المقابلة.

6. كيف يتم تقييم الأدلة من الأشخاص الضعفاء

يمكن ان يتصرف الأشخاص الضعفاء بصور غير متوقعة. ونتيجة لذلك، فإنه من المهم ان لا يعتمد المحققون كلياً على تصرف الطفل او الشاهد كدليل على مصداقيته. وبدلاً من ذلك، يجب ان يضع المحققون في اعتبارهم ما إذا كان بيانهم متوافقاً مع المعلومات الأخرى او الأدلة التي تم جمعها. وبعد ذلك، يجب عليه/ عليها ان يقرر ما إذا كان يجب القيام بشيء من أجل التأكد من سلامة الشاهد والتحقق من شهادته / شهادتها.

ج. اعتبارات خاصة تتعلق بمقابلة الشخص موضوع الشكوى

1. لما تتم مقابلة الشخص موضوع الشكوى؟

ان الشخص لموضوع الشكوى، مثل جميع المشاركين في التحقيق، الحق في عملية عادلة وحيادية. وهذا يعني انه/انها يجب ان يكون قادراً على الرد على أي ادعاءات من خلال سماع الأدلة المقدمة ضده / ضدها والحصول على فرصة ارشاد المحققين الى المزيد من الأدلة التي قد تكون لصالحه/ لصالحها.

2. من يجب ان يقابل الشخص موضوع الشكوى؟

يجب أن يقوم أكثر الأشخاص خبرة في الفريق الذي يقوم بإجراء المقابلات بمقابلة الشخص موضوع الشكوى بوجود محقق آخر أو مراقب (سيساعد ذلك على تفادي الاتهامات بسوء تصرف المحقق ويسمح لك بأن تثبت شهادة الشخص موضوع الشكوى). وعامة، يجب ألا يسمح للشخص محل الشكوى بأن يعترض على القائمين بالمقالة حسب ميوله/ ميولها الشخصية.

3. اين يجب ان تتم مقابلة الشخص موضوع الشكوى؟

يجب أن يكون مكان المقابلة سرياً وآمناً من أجل الشخص موضوع الشكوى والمحققين.

4. متى يجب مقابلة الشخص موضوع الشكوى؟

كقاعدة، يجب على المحققين مقابلة الشخص موضوع الشكوى فقط بعد التحدث إلى جميع الشهود الآخرين. وهذا يعطي المحققين أقصى فرصة للتحقق من دليل الشخص موضوع شكوى في مقابل الشهادات الأخرى.

5. كيف تتم مقابلة الشخص موضوع الشكوى

يجب مقابلة الشخص موضوع الشكوى مثل جميع شهود آخرين (انظر الجزء 5 (أ) أعلاه). ومع ذلك، ونظراً للعواقب المحتملة للتحقيق بالنسبة للشخص موضوع الشكوى، من المهم بصفة خاصة تغطية النقاط التالية في بداية المقابلة:

- الغرض من المقابلة
- أدوار المشاركين في المقابلة
- عملية والعواقب المحتملة للتحقيق
- أي سبل داخلية للاستئناف
- حقوقه/حقوقها والواجبات خلال المقابلة

ماهي حقوق الشخص موضوع الشكوى وواجباته خلال المقابلة؟

ان من حقوق الشخص موضوع الشكوى ان يقوم بمخاطبة، وبطريقته/ طريقته، كل جزء من الأدلة التي تدعم الادعاء وان يقدم ادلة جديدة في دعم روايته/روايتها. ولا يحق للشخص موضوع الشكوى معرفة اسم صاحب الشكوى أو مصدر الأدلة التي وجهت له / لها. وعلى المحققين واجبات متابعة الأدلة ذات الصلة التي حددها الشخص موضوع الشكوى وإعطائه فرصة للرد على الشكوى. وحتى يتم ذلك، يجب ألا يكون هناك أية نتائج.

ومن واجبات الشخص موضوع الشكوى في التحقيق، الحفاظ على السرية، وقول الحقيقة، والتعاون مع الطلبات المعقولة من المحققين والامتناع عن التحدث الى شهود آخرين عن ادلته/ أدلتها في التحقيق.

6. كيف يجب عليك تسجيل المعلومات المقدمة في المقابلة؟

أ. تدوين الملاحظات خلال المقابلة

يجب أن يقوم واحد من المحققين بتدوين الملاحظات لكامل المقابلة. ويجب ان تكون هذه الملاحظات مُفصلة (نص حرفي تقريبا) لأكثر الأجزاء علاقة بالمقابلة وبمختصر للأجزاء الأقل علاقة.

ب. تسجيل المقابلة 13

يجب تسجيل المعلومات التي تُجمع من تدوين الملاحظات بأسرع وقت ممكن بعد المقابلة في سجل المقابلة.

إن سجل المقابلة وثيقة رسمية تحتوي على تفاصيل المقابلة (عن 'من' و'ماذا' و'متى' و'اين' و'كيف') والمعلومات التي سأل عنها و قدمت. يجب أن:

- تكون واضحة وموجزة
- ان تكون على هيئة سؤال وجواب
- ان تتضمن الوثائق المشار إليها/ أو تم عرضها على الشهود خلال المقابلة
- ان تتضمن الحقائق المأخوذة من الأشخاص الذين تم مقابلتهم إضافة الى كل الآراء ذات العلاقة والانطباعات (ملاحظة: آراء المحقق، والاستنتاجات والتحليل لا يجب ان تُضاف)

يجب أن يكتب سجل المقابلة من قبل الشخص الذي يجري المقابلة وبلغته / لغتها.

يجب أن يُعطي الشاهد السجل لمراجعته بأسرع ما يمكن بعد المقابلة. فهو/ هي يجب ان يُعطي وقتا كافيا لقراءة السجل واقتراح أي تغييرات. كما يمكنه/يمكنها ان يقوم بعمل تغييرات او تصحيح بالإشارة على الوثيقة والتوقيع على التغييرات التي قام/قامت بها. وكيدل لذلك يمكن للشخص الذي يجري المقابلة اجراء التعديلات مباشرة على النسخة الالكترونية من السجل مشيرا الى التغييرات التي اقترحها الشاهد ويعيد طباعة السجل للتوقيع.

بعد ان يقوم الشاهد بمراجعة افادته وعمل التغييرات، يجب ان يُطلب منه توقيع السجل بحضور كلا المحققين. وبالنسبة للموظفين الشهود، فإنه ينبغي عليهم ان يوقعوا السجل بمجرد ان يعطوا الفرصة لعمل التغييرات. وبالنسبة للشهود من غير الموظفين فإنه لا يمكن الطلب منهم بأن يوقعوا سجل المقابلة، برغم انه من المفضل ان يقوموا بذلك. إذا رفضوا توقيع السجلات، فإنه يمكن ان يقوم المحققين بتجهيز سجل الحوار بدلا من ذلك – وهذه الوثيقة هي مثل سجل المقابلة في المحتوى ولكن يتم توقيعها من قبل المحققين بدلا من الشهود.

الخلافاً بين الأشخاص الذين أجروا المقابلة والشهود حول إفادة الشاهد

في حال كان هناك خلاف بعد المقابلة مباشرة، حول افادة الشاهد، فان المحقق الثاني/ المراقب يمكن ان يوضح النقطة او يمكن للأطراف ان يدونا اختلافهم في السجل. مع ذلك، فإنه من الغالب بأن يختلف الأشخاص الذين تتم مقابلتهم مع السجل أحيانا بعد ان تتم المقابلة (وهو السبب في أهمية الحصول على توقيع الشاهد وقت المقابلة إذا أمكن). وإذا حدث ذلك، فيجب على المحققين ان يسجلوا تفاصيل الخلاف (وماذا يعتقد الطرفان انه قيل، ومتى ومن قبل من)، قبل سؤال المراقب عما يتذكر/ تتذكر. يجب على المحققين ان يحاولوا ان يظلوا متفتحين، لأنه من المحتمل دائما ان أحد الأطراف قد أخطئ او اساء الفهم.

من الممارسات الجيدة الا يتم إعطاء نسخة من سجل المقابلة للشاهد، لان ذلك يزيد من احتمال الإفصاح. ومع ذلك، في حال أعطيت نسخة من السجل الى الشخص الذي تمت مقابلته، يجب ان يتم تسجيل ذلك على النسخة الاصلية (الى جانب سبب اعطائه/ اعطائها للنسخة) وتوقع من قبل الشخص الذي أجريت معه المقابلة. ويجب كذلك اعلام الشخص الذي أجريت معه المقابلة بأنه مسؤول/ مسؤولة عن أي افصاح غير مصرح به.

في حال تم ارسال السجل الى الشاهد عن طريق البريد، فان على المحققين ان يرفقوا نسختين مع خطاب غلاف يطلب من الشاهد ان يراجع ويوقع ويعيد احدى النسخ بالبريد المسجل. يجب ان تكون النسخ الالكترونية على صيغة لا يمكن تعديلها او ان تسمح للقارئ بالتعرف على أي تغييرات في النص. إذا كان السجل سيعاد عن طريق البريد الالكتروني فيجب ان يقول غلاف البريد بأنه " سجل حقيقي ودقيق للمقابلة".

¹³ المرفق د هو سجل عينة من شكل مقابلة.

1. السجلات الصوتية والمرئية للمقابلات

لا يقوم اغلب المحققين بتسجيل المقابلات صوتيا او على هيئة فيديو. إذا كان المحقق ينوي تسجيل المقابلة، فيجب عليه/عليها ان يخبر الشاهد قبل ذلك. وبعد ذلك، يجب تجهيز سجل من الشريط كما هو الحال بالنسبة لأي مقابلة أخرى واتخاذ الخطوات اللازمة للتأكد من ان الشريط في مأمن ولن يتم الإفصاح عن محتواه لأي شخص غير مصرح له. ويجب حفظه مع ملاحظة من المحقق تشمل تفاصيل المشاركين في المقابلة، والمكان، والتاريخ، ووقت المقابلة، واي معلومات أخرى ذات علاقة حول الظروف التي تم فيها التسجيل، مثل السبب في الاعتقاد بضرورة التسجيل الالكتروني.

الفصل 4

من الإبلاغ الى النتائج: كتابة التقارير ومتابعة الشكاوى

الخطوة 8: كتابة تقرير التحقيق وتقرير نتائج الإدارة

1. ما هو تقرير التحقيق؟

ان تقرير التحقيق عبارة عن وثيقة تحتوي على استنتاجات المحققين، وبناءً على الأدلة المتوفرة، حول ما إذا كان هناك خرق لمعايير السلوك ذات الصلة. ويحدد في شكل سردي كيف تم اكتشاف سوء السلوك المزعم، والى من تم ابلاغه، والخطوات المتخذة لجمع الأدلة واستنتاجات المحققين والأدلة التي تدعم هذه الاستنتاجات.

2. من يقوم بتجهيز ومن يقوم بقراءة تقرير التحقيق؟

المحققون مسؤولين بالتزامن عن إعداد التقرير. ويتحقق مدير التحقيق من الصيغة النهائية للتقرير للتأكد من أن الاستنتاجات منطقية ومدعومة بأدلة موثوقة ومتسقة وذات الصلة. ويقدم تقرير التحقيق إلى متخذ/متخذة القرار التأديبي بالمنظمة.

3. كيف يكتب تقرير التحقيق

أ. تقارير منفصلة لكل شخص موضوع شكوى

يجب على المحققين إعداد تقارير تحقيق منفصلة لكل شخص موضوع شكوى حيث سيؤدي ذلك إلى تسهيل الشروع في الإجراءات تأديبية، إذا ثبت سوء السلوك. يجب أن يتأكد المحققون من اتفاق التقارير.

ب. هيكل التقرير

يجب ترقيم صفحات التقرير تباعاً، بدءاً من صفحة العنوان.

ينبغي تنظيم تقرير بالطريقة التالية:

- صفحة العنوان
- جدول المحتويات
- الملخص التنفيذي
- المقدمة والملاحظات الأولية
- المنهجية
- نتائج التحقيق
- الاستنتاجات والتوصيات
- المرفقات

1. الملخص التنفيذي

يقدم الملخص التنفيذي للقارئ لمحة موجزة عن التحقيق من الوقت الذي تلقت فيه المنظمة الادعاء وحتى كتابة التقرير. وينبغي ألا يحتوي على أية معلومات ليست في المحتوى الرئيسي للتقرير.

2. المقدمة

تحتوي المقدمة على:

- اسم/ أسماء ورقم المرجع للشخص او الأشخاص موضوع الشكوى
- تاريخ التقرير
- بيان السرية
- معلومات حول طبيعة الشكوى واطارها الى المعايير المزعوم اختراقها
- معلومات حول نطاق التحقيق (عدد المشتكين والشهود، الشخص موضوع الشكاوى الخ)
- أي قيود للتحقيق (مثل مواقع لم يتم زيارتها بسبب انعدام الأمن وما إلى ذلك)
- معلومات موجزة عن السياق (على سبيل المثال البلاد، مخيم للاجئين الخ).

3. المنهجية

تحدد المنهجية:

- العملية المستخدمة أثناء التحقيق
- الدليل المطلوب
- المقابلات التي تم اجراءها
- أي معوقات للتحقيق (بمعنى عدم التعاون او عدم رغبة أي من الشهود في اجراء المقابلة)

4. نتائج التحقيق

تلخص نتائج التحقيق والأدلة ذات الصلة بكل شكوى مزعومة؛ وسيتم استخدامها لاستخلاص النتائج. ويمكن استخدام جدول مثل هذا:

الشكوى		
الدليل الذي يدعم الخرق المزعوم	الدليل الذي يدحض الانتهاك المزعوم	بند السياسة المزعوم خرقه
		1.
		2.
		3. الخ

5. الاستنتاجات

تبلغ الاستنتاجات القارئ عما إذا كانت الأدلة تدعم كل شكوى كما يُزعم. من المهم أن تذكر الاستنتاجات بوضوح لكل شكوى مزعومة.

سيؤدي التحقيق الى أحد الاستنتاجات الثلاث التالية:

- " تأكد بناء على استدلال معقول "
- " لم يتأكد نظرا لأدلة غير كافية او غير واضحة "

• " لم يتأكد بناء على دليل يبرئ الشخص موضوع الشكوى أو يؤكد شكوى كيدية"

ويمكن استخدام جدول مثل هذا، وذلك باستخدام الانتهاكات المزعومة للسياسة من الجدول السابق:

الاختراق المزعوم للسياسة	الاستنتاج
1.	
2.	
3. الخ	

1. تقرير ملاحظات الإدارة

وأخيراً، قد يقرر المحققين تقديم توصيات أخرى بشأن التدريب والإشراف، أو السياسات التنظيمية. تقرير ملاحظات إدارة (ويسمى أحياناً تداعيات تقرير الإدارة) سوف يكون ذا صلة خاصة إذا كانت نتائج التحقيق تشير إلى أن ممارسات المنظمة هي دون المستوى فيما يتعلق بحماية الناس الذين نسعى إلى مساعدتهم من سوء السلوك بما في ذلك الاستغلال والانتهاك الجنسي.

يجب ان يسجل تقرير ملاحظات الإدارة أيضاً أي مخاوف حول الانتقام المحتمل تجاه الشهود أو أي من المشاركين.

من المستحسن أن يتفق المحققين مع مدير التحقيقات مسبقاً عما إذا كان يمكن تقديم تقرير ملاحظات الإدارة، وان ينعكس هذا في وصف الاختصاصات.

ج. الملاحق أو المرفقات

يجب أن يرفق التقرير الوثائق التي تدعم استنتاجات التحقيق والتي هي في ملف التحقيق. وإذا كان الشخص موضوع الشكوى يزعم انتهاك القوانين الوطنية، ينبغي إدراج نسخة من تلك القوانين.

القواعد العامة لكتابة تقارير التحقيق

كن واضحاً - اكتب بجمل قصيرة وبسيطة وجمل مباشرة وفقرات، وتجنب استخدام المصطلحات الغامضة أو الغير ضرورية أو التي تسبب الارتباك
 كن موجزاً - حافظ على التقرير بشكل قصير قدر الإمكان دون التضحية بالوضوح والاكتمال والدقة.
 كن منطقياً - قم بمعالجة كل ادعاء، وكل عنصر داخل كل ادعاء، بدوره.
 كن واقعياً - ابني كل استنتاجاتك على الحقائق وليس على الرأي، وتجنب النظريات والتحليل الأخلاقي أو النفسي والتخمين.
 كن محايداً ونزيهاً - قم بذكر الحقائق والأدلة المؤيدة لموقف الشخص موضوع الشكوى وكذلك الوقائع والأدلة التي تدعم هذه المزاعم.
 كن شاملاً - اجب على جميع الأسئلة المثارة في التحقيق والشكوى وسجل بوضوح أو أشر الى جميع المقابلات ذات الصلة.

الخطوة 9: إنهاء التحقيق

1. متى يتم تسليم التقرير

يختلف وقت تقديم التقارير بين المنظمات - بل هو قرار الإدارة الذي يجب أن توضع في سياسات المنظمة. ومع ذلك، فإن معظم هذه المنظمات تطلب بان تقدم التقارير خلال 28 يوماً من وقت تقديم الشكوى، ما لم تكن هناك ظروف خاصة.

2. كيف يمكن إبقاء التقرير سرياً

ان تقارير التحقيق وثنائق داخلية حساسة. وعلى هذا النحو، فان وضعها، ومادتها والتوصيات سرية للغاية. وقد لا يتم الافصاح عنها الا من قبل الرئيس التنفيذي للمنظمة على أساس "الحاجة إلى المعرفة" أو إلى منظمة لديها السلطة القانونية لطلبها.

نصائح لأفضل الممارسات في الحفاظ على تقرير التحقيق سريا

يجب على المدراء ان:

- يحددوا عدد النسخ المطبوعة.
- ترقيم كل نسخة والإبقاء على سجل عن أي نسخة أعطيت لمن.
- لا تصدر نسخا إلكترونية ما لم يكن هناك بديل. وفي هذه الحالة، وتأكد من أن النسخة الإلكترونية محمية بكلمة مرور
- اختر الطريقة الأكثر أمانا وسرية لنقل تقارير التحقيق إلى متخذ القرار التأديبي.

3. ماذا يحدث بعد ذلك؟

عندما يتم رفع التقرير، من المعتاد ان ينتهي دور المحقق في العملية. وتقع المسؤولية على عاتق مدير التحقيقات لاتخاذ الخطوات التالية - مشاركة التقرير مع المعنيين من أصحاب المصلحة لاتخاذ القرار. ولأسباب تتعلق بالسرية، يجب ان لا يفصح عن هذه الخطوات المقبلة للمحققين.

الفصل 5

إدارة التحقيقات

الغرض من هذا الفصل هو تقديم التوجيه للمسؤولين عن إدارة التحقيقات في مزاعم الاستغلال والانتهاك الجنسي. إذا كنت مسؤولاً عن إدارة التحقيق، الرجاء قراءة هذه بالتزامن مع **الفصول السابقة**، بحيث تصبح على معرفة بعملية التحقيق بأكملها.

استقبال الشكوى

إذا تم تلقي شكوى أو معلومات تزعم خرقاً لسياسة المنظمة الخاصة بك، فإنها تصنف على أنها شكوى وستتطلب اتخاذ إجراءات الإدارة. الشكوى الآن مسؤولية المنظمة - وسيكون هناك حاجة إلى اتخاذ إجراءات على الفور.

وسيتحتاج المدير المسؤول إلى أن يقرر ما إذا كانت الشكوى ستتطلب التحقيق. إذا كان التحقيق مطلوباً، سيتم تعيين مدير للتحقيق. يتناول هذا الفصل في المقام الأول، مسؤوليات مدير التحقيق. كما أن من مسؤولية المنظمة المعنية التأكد من أن مدير التحقيق يتبع الإجراءات الواجبة، وأنه يجري تقديم التوجيه والموارد له للقيام بذلك.

التخطيط لتحقيق ما

أ. موارد التحقيق

ينبغي للمنظمة تجهيز مدير التحقيق بالموارد اللازمة للاضطلاع بالتحقيق حسب المعيار اللازم. ويمكن أن تشمل التكاليف التأشيرات والسفر الدولي والمحلي، وسكن للمحققين. بالإضافة إلى ذلك، إذا كان الشخص موضوع الشكوى، أو الضحية أو غيرهم من الشهود يحتاجون إلى النقل لأسباب تتعلق بالسلامة، ستكون هناك حاجة إلى ميزانية لهذا الغرض. هذه التكاليف لا يلزم توفيرها من قبل المكتب أو البرنامج المتضرر - فالمنظمات الكبيرة غالباً ما يكون لديها استراتيجية إدارة المخاطر للشركات والتي عادة ما يكون لديها ميزانية المرفقة.

ب. اختيار فريق التحقيق

ينبغي للمنظمة أن تعين مدير التحقيق - عادة مدير تنفيذي، أو مدير ذا أقدمية اعتماداً على طبيعة الشكوى. ويجب أن يتوقعوا أن يعطوا الوقت لإدارة التحقيق وتحريرهم من أي واجبات أخرى.

بعد ذلك يتم تعيين فريق التحقيق. ويجب أن يقوم مدير التحقيق، إلى جانب أصحاب المصلحة من الإدارة العليا وفريق التحقيق، بوضع وصف الاختصاصات. انظر **الفصل 2** للاطلاع على تفاصيل تعيين فرق التحقيق وتطوير الاختصاصات. من المهم في هذه المرحلة أن يتم توضيح الجدول الزمني. ف لدى بعض المنظمات سياسات تحدد الجدول الزمني اللازم لإصدار تقرير. وبشكل عام، كلما قصر الجدول الزمني كلما كان ذلك أفضل.

ج. مشاركة المعلومات

يجب أيضاً الاتفاق على الأشخاص الذين سيكونون على علم بما يتعلق التحقيق - خلال حصوله وعند اكتماله على حد سواء. وينبغي النظر في النتائج المختلفة في حال كانت تؤدي إلى مستويات مختلفة من تبادل المعلومات (على سبيل المثال الإحالة الجنائية قد تعني إبلاغ الفرق الأخرى في المنظمة، مثل الإدارات القانونية ووسائل الإعلام).

قد يتطلب أصحاب المصلحة المختلفين مستويات مختلفة من المعلومات - على سبيل المثال بالنسبة لسوء السلوك الخطير، فإن كبار المديرين المعنيين لا يلزم أن يكونوا على علم بجميع تفاصيل القضية، ولكنهم يمكن أن يحصلوا على موجز تنفيذي غير مُعرف من التحقيق. وفي جميع الأوقات، يجب أن تكون السرية عامل القيادة في تحديد الجهة التي تحصل على المعلومات.

د. الحماية وتحليل المخاطر

يجب على مدير التحقيق أيضا أن يضمن اتخاذ إجراءات الحماية و تحليل المخاطر (انظر [الفصل 2](#)).

د. التنسيق

عند الاتفاق على وصف الاختصاصات، يكون دور مدير التحقيق البدء في التنسيق الضروري من أجل أن يقوم الفريق بعمله. ويمكن أن يشمل هذا التواصل مع أصحاب المصلحة في المكتب الرئيسي بشأن الميزانيات والاختصاصات، ولكن أيضا مع مديري في موقع التحقيق - للتأكد من أن فريق التحقيق سيحصل على النقل والإقامة، والوصول إلى المواقع والمعدات والأوراق، وموقعا لإجراء المقابلات وأنه سيتم تسهيل في إجراء المقابلات مع الموظفين المعنيين.

بينما يجري التحقيق

ينبغي أن يظل مدير التحقيق على اتصال بفريق التحقيق بينما هم في الموقع، وذلك لإدارة أي قضايا ناشئة وتوفير "مسبار" إذا لزم الأمر. كما ينبغي أن يتأكدوا من أن الفريق قد تم إبلاغهم عن عودتهم وعن توفير أي دعم لاحق ورعاية الضرورية.

أثناء التحقيق، يجب على مدير التحقيق (بالاشتراك مع موظفي الإدارة ذوي الصلة) اتخاذ القرارات بشأن القضايا الناشئة عند الضرورة - على سبيل المثال إذا كان يؤثر سلبا على سلامة الفريق، أو كشفت معلومات قد تستلزم إحالة جنائية.

استقبال التقرير واتخاذ القرارات

أ. الخطوات فورية استنادا إلى نتائج التقرير

يجب أن يتم تسليم تقرير التحقيق في المقام الأول إلى مدير التحقيق. وفي هذه المرحلة، ينتهي دور فريق التحقيق، إلا إذا كانت هناك معلومات إضافية مطلوبة، أو توضيح للمسائل وما إلى ذلك. ان دور مدير التحقيق هو التأكد من أن تتم مشاركة التقرير مع أصحاب المصلحة المعنيين لاتخاذ القرار فيما يتعلق بالخطوات التالية. ومن المحتمل أن تدرج الخطوات التالية الفورية تحت أحد العناوين التالية:

- لم تؤيد الشكوى، يتلقى الشخص موضوع الشكوى خطاب اخلاء، ويحفظ التقرير بشكل آمن وفقا لسياسة المنظمة
- تم تأييد الشكوى، سيتم عقد جلسة تأديبية للشخص موضوع الشكوى
- لا يمكن اتخاذ قرار بناء على التقرير، المزيد من المتابعة مطلوبة.

لاحظ أنه ليس من دور فريق التحقيق او مدير التحقيق أن يقرر التدابير التأديبية - يتم تحديد هذه عن طريق إجراءات المنظمة التأديبية.

ب. إجراءات تأديبية أخرى محتملة

قد يكون الحال ان يكون هناك موظفين آخرين متورطين في القضية ومعرضين للإجراءات التأديبية، على سبيل المثال إذا تم الوصول الى ان الشكوى كيدية. بالإضافة إلى ذلك، قد يتم الوصول الى ان الموظفين كانوا مهملين - وسيتم تغطية هذا في تقرير ملاحظات الإدارة (أنظر أدناه).

ج. الدعم للضحايا

يجب أيضا اتخاذ قرارات بشأن الأشخاص الآخرين المشاركين في التحقيق. إذا تم تأييد الشكوى، فإن من واجب المنظمة رعاية الضحية/ الضحايا. بعض المنظمات بما فيها الأمم المتحدة لديها سياسة مساعدة الضحايا لتقديم التوجيهات في هذا الشأن. انظر الوثيقة المرفقة، قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 214/62.

إضافة إلى ذلك، قد يحتاج شهود آخرين الدعم مثل النقل بسبب مخاوف الحماية القائمة.

ابلاغ المشاركين بنتائج الشكوى

ينبغي أن تتخذ القرارات حول الأشخاص الذين سيتلقون المعلومات، وما الذي سيحصلون عليه قبل التحقيق - انظر أعلاه.

أ. الشخص موضوع الشكوى

مدير المحققين مسؤول أيضا عن إبلاغ الشخص موضوع الشكوى بنتائج التحقيق كتابيا (عادة عن طريق خطاب). إذا لم يتم إثبات الشكوى، يجب ألا يكشف خطاب الإخلاء عن اسم أي شاهد، مخبر أو مقدم الشكوى.

يجب على المدير ان لا يبلغ الشخص موضوع الشكوى إذا تمت إحالة الادعاء إلى السلطات الوطنية للمحاكمة الجنائية، لأنه سيتم اتخاذ إجراءات أخرى من قبل سلطة الادعاء الوطنية.

ب. مُقدم الشكوى

مقدم الشكوى لا 'يملك' الشكوى، ولذلك فليس من حقه ان يعرف نتائج التحقيق تلقائيا. وعموما سيكون كافيا أن يقال بأن الشكوى قد تم إثباتها (وأحالتها إلى الإدارة لاتخاذ قرار بشأن التأديب) أو أن بأن الشكوى لم تثبت. عند اعطاء هذا التفسير، لا ينبغي أبدا أن يكشف عن هويات أو الأدلة من شهود آخرين.

ج. الموظفين الآخرين والشهود

يمن ابلاغ الموظفين الآخرين الذين هم على معرفة بالتحقيق بأن التحقيق قد حدث وبأنه قد تم اتخاذ قرار. ومن أجل الحفاظ على السرية، لا يجب الإفصاح عن المزيد من المعلومات.

د. رئيس المكتب

إذا كان المشرف على الشخص موضوع الشكوى غير مشمول في التحقيق، ولكنه يعلم بالمزاعم أو بأن التحقيق يجري، فانه يجب ابلاغه بالنتائج بصفة عامة، فلا ينبغي الإفصاح عن اسم أي مقدم شكوى أو الشهود.

هـ. الأشخاص الخارجيين والمنظمات

أثناء التحقيق، يجب التعامل مع طلبات الحصول على معلومات من الأفراد أو الكيانات الخارجية من قبل مدير التحقيق. وعموما، ينبغي للمدير ان لا يفصح عن أي معلومات عن التحقيق، بما في ذلك ما إذا كان التحقيق جاريا. ومع ذلك، إذا أصبحت هذه الادعاءات والتحقيق أصبحت مسألة سجل عام، عند ذلك يجب على إدارة داخل المنظمة صياغة رد عام لوسائل الاعلام واستفسارات الجمهور. وينبغي التقيد بذلك الرد بشدة.

متابعة القضايا التي أثارها التحقيق

أ. متابعة النقاط المذكورة في تقرير ملاحظات الإدارة

ان من مسؤولية مدير التحقيق إحالة القضايا التي أثرت في تقرير ملاحظات الإدارة للموظفين او الإدارة المناسبة. قد يغطي هذا عددا من المجالات مثل تحسين التوظيف والتوعية على الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي PSEA، والتعامل مع ممارسات سوء الإدارة أو التصدي لثقافة التنمر المستوطنة في مكتب ما.

ب. الضرر الذي لحق بسمعة الشخص موضوع الشكوى

إذا ثبت أن الشكوى ضد الشخص موضوع الشكوى كاذبة، وابدئ بانها / انها لديه مخاوف بشأن الأضرار التي لحقت بسمعته. فيجب أن تعمل المنظمة مع الشخص موضوع الشكوى للتأكد من عدم تأثير سمعته.

ج. إدارة معنويات الموظفين

ظهور حالة من الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA يمكن أن يكون لها تأثير كبير على الروح المعنوية للموظفين. بحلول الوقت الذي قُدمت فيه الشكوى، قد يكون هناك بالفعل شائعات ومخاوف تدور في المكتب المتضرر لأشهر. وقد يشعر الموظفون باستبعادهم من التحقيق، لان متطلبات السرية تستدعي ان لا يعرفوا شيئاً عن ذلك، وقد يشعروا بخيبة الأمل من الاستنتاج. وقد يكون على المنظمة استثمار الوقت في استعادة الروح المعنوية للموظفين، من خلال الاستماع إلى همومهم وطمأننتهم أن الإجراءات القانونية قد اتخذت، في حين تفسر لماذا يجب ان تبقى بعض جوانب القضية سرية.

الفصل 6

اعتبارات خاصة للتحقيقات في الاحتيال والفساد

المنع

ان الضوابط المالية واللوجستية الصارمة والإدارة الفعالة للمخاطر هي خطوط مهمة الدفاع لأي وكالة تحاول منع حالات الغش والفساد. ومع ذلك، فكما هو الحال مع الحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي PSEA فإن زيادة التوعية وآليات المساءلة الجيدة تسهم أيضا. إذا قامت الوكالات بخلق بيئة يشعر فيها الموظفون وأفراد الجمهور أنهم قادرون على تقديم شكوى، سيساعد ذلك على تحديد أفضل ومتابعة الحالات. وكما هو الحال مع أي زيادة الوعي ومساءلة جيدة فإنه يجب ان يكون الموظفون والمجتمعات على علم بما يمكن أن يتقدموا للشكوى به، واین ينبغي أن يقدموا الشكوى.

يمكن للشفافية المالية مع المجتمعات المحلية أن تساعد أيضا على الحد من الغش والفساد. تشارك بعض الوكالات المعلومات مع المجتمعات المحلية حول التكاليف والخدمات اللوجستية التي تدخل في تقديم برنامجهم. وقد وضعت الإرشادات التالية عن تبادل المعلومات المالية من قبل "مانجو" MANGO¹⁴:

يجب أن تقدم التقارير المالية معلومات (أ) مفيدة للمستخدمين، و (ب) في النمط الذي يسهل على المستخدمين فهمه.

أ. اللغة

ينبغي توفير التقارير بلغة يتحدثها أكبر عدد ممكن من المستخدمين، ومثالي ان تكون لغتهم الأم. عادة ما يكون من السهل ترجمة التقارير القصيرة. يجب أن يكون الهدف هو مساعدة جميع المستخدمين على فهم الوضع المالي، وليس مجرد مجموعة من الممثلين.

ب. المحتوى

الهدف من إبلاغ المستخدمين هو مساعدة الناس على فهم ما تم إنفاقه نيابة عنهم. ولذلك ينبغي أن يكون المحتوى ذا صلة بالسكان المحليين، حول الأنشطة المحددة التي قامت بها المنظمات غير الحكومية نيابة عنهم. التقارير البسيطة والتي تظهر النفقات مقارنة بالميزانية تعمل بشكل جيد في كثير من الأحيان.

النفقات يمكن تلخيصها حسب النشاط، أو حسب المنطقة الجغرافية، أو عن طريق الميزانية - أو مزيج من هذه. يجب اظهار الميزانية الإجمالية لكل نشاط أو منطقة أو بند في الميزانية إلى جانب الإنفاق. وتشير الممارسات الجيدة أن تكاليف المشروع الكاملة ينبغي أن تكون متاحة. ومع ذلك، فإنه قد لا يكون عمليا نشر معلومات الرواتب الحساسة. ومن المرجح أن يكون تقرير يحدد تكاليف المشروع المباشرة أفضل بكثير من لا شيء.

وكقاعدة عامة، يجب ألا يزيد كل تقرير مالي عن 15 سطرا من المعلومات: المزيد من الأسطر تجعل التقارير مربكة.

¹⁴ www.mango.org.uk/freesources
هذا الموقع يحتوي على العديد من الموارد المفيدة لمساعدة الوكالات على ان تصبح أكثر شفافية ماليا مع المجتمعات المحلية التي تسعى إلى مساعدتها

يجب أن يتم تحديث التقارير مرة على الأقل كل شهر. وينبغي أن تقدم بالعملة المحلية.

ج. التقديم

عادة، تهدف المنظمات غير الحكومية إلى تقديم تقارير مالية متاحة للجمهور على مستوى المجتمع المحلي. يمكن ان تكتب التقارير على ألواح الكتابة أو على السبورة الورقية التي يتم عرضها علنا في مكاتب المنظمات غير الحكومية، والمراكز الصحية، أو على لوحات الإعلانات أو في نقاط التوزيع. ويمكن جعل نسخ ورقية من التقارير متاحة مجانا في نفس الأماكن. وقد نشرت بعض المنظمات غير الحكومية تقارير موجزة في الصحف ووسائل الإعلام المحلية الأخرى.

ويمكن أيضا أن تقدم المعلومات المالية بشكل مرئي، وذلك باستخدام رسوم بيانية بسيطة أو رسوم بيانية قد يجدها الناس أسهل للفهم من الأرقام.

ويمكن عرض التقارير المالية بانتظام للمجتمعات المحلية في اجتماعات المجتمع، أو لقادة المجتمع في اجتماعات إدارة المشاريع.

وبشكل عام، كلما كانت المنظمة الغير حكومية أكثر انفتاحا تجاه المعلومات المالية، كلما كان ذلك أفضل. بعد كل شيء، هذا مال قامت المنظمة الغير حكومية بجمعه نيابة عن المجتمعات المحلية وهي تهدف إلى صرفه في مصلحة المجتمعات المحلية. غالبا ما تثير السرية الشك ويمكن أن تخلق أرضية خصبة لعدم الكفاءة أو حتى الاحتيال.

د. من يقدم التقرير

يمكن تقديم التقارير المالية إما عن طريق موظفي المالية في المنظمة الغير حكومية أو من قبل موظفي برنامجها. من الناحية المثالية يمكن ان يتعاون موظفي المالية والبرنامج. فعلى سبيل المثال، قد يكون موظف المالية قادرا على شرح التقارير المالية في اجتماعات المجتمع. (وهذا أيضا ميزة لتشجيع موظفي المالية أن يشاركوا بشكا أكثر مباشرة في العمل الميداني.)

كيف تنشأ المخاوف بشأن الاحتيال والفساد عادة

يشير مصطلح "الاحتيال والفساد" إلى نطاق من سوء السلوك المالي، بما في ذلك السرقة والرشوة والمحسوبية وغسيل الأموال¹⁵. يمكن للتعريف الدقيقة ان تختلف بين السياقات. وكما هو الحال مع حالات الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA، فان المخاوف بشأن حدوث تزوير وفساد عادة ما تُقدم الى انتباه الوكالة عن طريق شكوى. ومع ذلك، فإنها يمكن أن تبدو وكأنها انحراف مالي كُشف في العمل اليومي من البرنامج ولا يحتاج إلى مزيد من الاهتمام. ومن الشائع جدا ان يبدأ تحقيق بدون وجود شخص موضوع الشكوى – ويكون التحقيق في المخالفات المالية، بدلا من تصرفات الجاني.

غالبا ما يمكن اكتشاف المخالفات المالية بالاشترك مع SEA حالات الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA، فضلا عن البلاطة والتحرش. وغالبا ما ترتبط هذه الأنواع من سوء السلوك وتعلق بإساءة استخدام السلطة. إضافة الى ذلك، يمكن لمرتكب المخالفة ان يشعر بنوع من الإفلات من العقاب إذا لم يتم على الفور اكتشاف قيامه بالجريمة، وربما يشعر بان في امكانه الاستمرار في استغلال الموقف بطرق مختلفة.

السياسات حول الاحتيال والفساد

سيكون لدى منظمتك سياسات مختلفة تغطي الغش والفساد والاستغلال والانتهاك الجنسي SEA، ولذلك تأكد من أنك على دراية بالوثائق ذات الصلة.

¹⁵ غسيل الأموال مصطلح يستخدم لوصف عملية تحويل عائدات الجريمة الى الممتلكات أو أموال يمكن الوصول إليها بشكل شرعي دون التسبب في الشكوك.

من المستحسن أن توضع إجراءات التحقيق بتهمة الاحتيال والفساد والاستغلال والانتهاك الجنسي SEA أيضا بشكل منفصل. يشمل الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA موضوع حساسا للغاية يمكن أن يكون مؤلما لجميع الأطراف المعنية، ولديه القدرة في التسبب في مزيد من الضرر إذا لم يتم التعامل معه بشكل صحيح.

قد يكون هناك أيضا مخاوف محددة لحماية المشاركين في قضايا الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA. ومع ذلك فإنه ينبغي التأكيد على أن قضايا الاحتيال والفساد يمكن أن تتضمن على كميات من المال يحتمل أن تكون مُغيرة للحياة بحيث تكون المخاطر على الشهود كبيرة وينبغي تقييمها كما تفعل في حالة الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA.

عملية التحقيق

يجب ان يتبع التحقيق في الاحتيال والفساد نفس المبادئ والعمليات المتبعة في تحقيق الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA. وفيما يلي مثال على عملية التحقيق في الغش والفساد.

أ. استقبال الشكوى أو إبلاغ عن مخاوف

يتم تقديم شكوى إلى المنظمة، أو لوحظ عدم انتظام المالي وتم الإبلاغ عنه إلى أحد كبار المديرين. إذا كانت الشكوى أو التقرير يشير إلى مخالفات مالية ممكنة، ينبغي للمنظمة بدء التحقيق.

ب. التخطيط للتحقيق

عادة ما يتم التعامل مع تحقيقات الاحتيال والفساد على أساس أنها تحقيق إداري، ولكن يجب أن تكون قوية بما فيه الكفاية بحيث يمكن استخدام الأدلة في المحكمة الجنائية إذا لزم الأمر.

وكما هو الحال مع خطة التحقيق في الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA، فإن خطة تحقيق الاحتيال والفساد تحدد نوع الأدلة التي ينبغي جمعها وكيف - بما في ذلك أقوال الشهود والأدلة المادية. كما تتضمن أيضا تقييم المخاطر.

ج. وصف الاختصاصات

يجب ان يوضح وصف الاختصاصات تفاصيل الشبهات التي سيتم التحقيق فيها. وينبغي أيضا أن تشمل قيمة الأصول، الأموال أو الأوراق المالية المقدر التورط بها.

د. سجل القرارات

يجب أن يحتفظ فريق التحقيق بسجل مكتوب لما يتم اتخاذه من قرارات أثناء التحقيق، ومبرراتها، والتاريخ الذي قدمت فيه. ويرفق هذا بتقرير التحقيق.

هـ. الأدلة المادية

يتم التعامل مع الأدلة المادية المستخدمة في تحقيق الاحتيال والفساد بنفس الطريقة المستخدمة في تحقيقات الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA. ويمكن أن تشمل الأمثلة على الأدلة المادية ما يلي:

- وثائق مالية أو لوجستية مثل أوامر الشراء
- صفحات السجلات مثل سجلات المركبة أو أوراق سجلات حضور الأمن
- الملاحظات المدونة يدويا
- الصور المأخوذة من شاشات الحاسب أو النسخ المطبوعة من قواعد البيانات الحاسوبية.

تسجل القرارات المتعلقة بأخذ والتعامل مع الأدلة المادية في سجل مكتوب.

و. إفادات الشهود

تتبع تحقيقات الاحتيال والفساد نفس المبادئ والعمليات من أجل إجراء المقابلات مع الشهود تلك التي يتبعها تحقيق الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA. وتجرى مقابلات مع الشهود بنفس الترتيب - بمعنى ان تكون مقابلة الشخص موضوع الشكوى في الأخير. وستقوم تحقيقات الغش والفساد أيضا (اعتمادا على سياسة المنظمة) بإبلاغ الشخص موضوع الشكوى عن التحقيق في أقرب ممكن لوقت المقابلة - ان مخاوف العيب في الأدلة والترهيب هي نفسها تلك في تحقيق الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA.

ز. سجلات المقابلات

معظم تحقيقات الغش والفساد لا تسجل شهادات الشهود باستخدام أجهزة التسجيل. فهي عادة ما تكون مكتوبة بخط اليد أو مطبوعة. وتستخدم مبادئ المقابلة نفسها التي تستخدم في مقابلات الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA، على الرغم من أنها قد تكون مقابلة شهود ضعفاء في إطار التحقيق في الغش والفساد أقل احتمالا.

ح. المواد الغير مستخدمة

في كثير من الأحيان تجمع تحقيقات الاحتيال والفساد التحقيق كميات أكبر بكثير من المواد التي تُجمع من تحقيقات الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA. المواد غير المستخدمة هي مواد تم جمعها من قبل المحققين، ولكنها لا تشكل أدلة في القضية، فعلى سبيل المثال شهادة لم تستخدم وملاحظات محقق الخ. ينبغي حفظ هذه المواد ضمن ملف التحقيق في القضية فقد يُحتاج الى مراجعتها في وقت لاحق. ويمكن إرجاعها في ختام التحقيق وأي إجراءات قانونية أو تأديبية لاحقة.

ط. التقرير/ التقارير النهائية

كما هو الحال مع تحقيقات الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA، يجب أن يسرد التقرير النهائي الأدلة التي تم جمعها من قبل فريق التحقيق. ولا ينبغي أن يقدم توصيات بشأن الإجراءات التأديبية - فذلك سيقرر من قبل المدراء الذين سيتلقون التقرير.

يجب أن يحدد التقرير قيمة الخسارة المؤكدة، ويشمل أرقام الانتعاش حين ينطبق ذلك. كما ينبغي أن يبين المشاريع التي تأثرت، والاشارة الى أموال المانحين المتضررة.

النقاط التي تختلف فيها تحقيقات الاحتيال والفساد عن تحقيقات الاستغلال والانتهاك الجنسي

عادة ما تختلف تحقيقات الاحتيال والفساد عن تلك في الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA ليس من حيث المبادئ والعمليات، وإنما في طبيعة القضية. ويمكن أن يكون أحد الاختلافات الرئيسية هو عدد الأشخاص المعنيين. وكما ذكر أعلاه، يمكن ان يبدأ التحقيق في الاحتيال والفساد كتحقيق في مخالفات مالية بدلا من أفعال من قبل شخص ما - وحتى عندما يتم تحديد الجاني، فمن الممكن أن يكون الشخص الوحيد ذا الأهمية للتحقيق. من جهة أخرى، تنطوي حالات الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA على ما لا يقل عن الشخص موضوع الشكوى والضحية. وبالإضافة إلى ذلك، فإن تحقيقات الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA غالبا ما تعتمد على شهادة الشهود كدليل، بينما تعتمد تحقيقات الاحتيال والفساد اعتمادا كبيرا على الأدلة المادية مثل الوثائق (وفي الواقع قد تعتمد فقط على وثائق) - وهذا يفسر التركيز على الأدلة المادية في عملية التحقيق المبينة أعلاه.

الاستكمال والمتابعة

وكما هو الحال مع التحقيق في الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA، فإن فريق التحقيق سيقوم بتقديم أدلته، ولكنه لن يقدم حكما، لان هذا من شأنه ان يسبب التحيز لأي جلسة تأديبية لاحقة.

لأن قضايا الاحتيال والفساد غالبا ما تمثل انهيارا في الضوابط المالية، فإن تقرير التحقيق يقوم عادة بتقديم توصيات عامة للمنظمة لمتابعة تشديد تلك الضوابط. وتقع متابعة هذه التوصيات على عاتق الإدارة العليا للمنظمة.

وتحال بعض حالات الغش والفساد إلى نظام العدالة الجنائية ذا الصلة. ومع ذلك، وكما هو الحال مع تحقيقات الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA هذا لا يحدث دائما. فبعض سوء السلوك المالي ليس دائما غير قانوني - على سبيل المثال المحسوبية. ويمكن أن يكون أكثر شيوعا ان تنتهي تحقيقات الاحتيال والفساد التحقيقات بجلسة استماع تأديبية.

المرفق أ: المعايير الأساسية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي

تم التصديق على المعايير الأساسية للجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات حول الحماية من الاستغلال والاعتداء الجنسي في ديسمبر 2011 من قبل 42 من كيانات الأمم المتحدة و36 منظمة غير حكومية. وتمثل هذه المعايير والتزاما من جانب الهيئات الراغبة في منع الاستغلال والاعتداء الجنسيين في عملهم. واتفق الموقعون أن عليهم القيام بما يلي:

1. وضع استراتيجيات محددة- للمنظمة لمنع والاستجابة للاستغلال والانتهاك الجنسي. وتشمل هذه مؤشرات محددة زمنيا قابلة لقياس التقدم من أجل تمكين منظماتنا وغيرها من مراقبة أدائها.

2. إدراج معاييرنا حول الاستغلال والانتهاك الجنسيين في المواد التعريفية والدورات التدريبية لموظفينا.

3. منع مرتكبي الاستغلال والانتهاك الجنسي من (إعادة) التعاقد أو (إعادة) النشر. ويمكن أن يشمل هذا التحقق من الخلفية والمراجع الجنائية.

4. التأكد من سهولة الوصول الى آليات الشكاوى للإبلاغ عن الاستغلال والانتهاك الجنسي، وأن منسقي تلقي الشكاوى يفهمون كيفية أداء مهامهم.

5. اتخاذ الإجراءات المناسبة، بأبزر قدر مستطاع، لحماية الأشخاص من الانتقام حيث تكون مزاعم الاستغلال والانتهاك الجنسي المقدمة تتعلق بموظفينا.

6. التحقيق في مزاعم الاستغلال والانتهاك الجنسي في الوقت المناسب وبطريقة مهنية. وهذا يشمل استخدام ممارسة المقابلات المناسبة مع المشتكين والشهود، وخاصة مع الأطفال.

7. اتخاذ إجراءات سريعة ومناسبة ضد موظفينا الذين يرتكبون الاستغلال والانتهاك الجنسي. ويمكن أن تشمل هذه إجراءات إدارية أو تأديبية، و / أو الإحالة إلى الجهات المختصة لاتخاذ الإجراءات المناسبة، بما في ذلك الملاحقة الجنائية.

8. توفير المساعدات الطارئة الأساسية لمقدمي شكاوى الاستغلال والانتهاك الجنسي.

9. إبلاغ موظفينا والمجتمعات المحلية عن التدابير المتخذة لمنع وللاستجابة للاستغلال والانتهاك الجنسي. وينبغي وضع هذه المعلومات ونشرها داخل البلاد بالتعاون مع الوكالات الأخرى ذات الصلة، وينبغي أن تتضمن تفاصيل عن آليات تقديم الشكاوى، وحالة ونتائج التحقيقات بشكل عام، وردود الفعل على الإجراءات المتخذة ضد الجناة وتدابير المتابعة المتخذة وكذلك المساعدة المتاحة لمقدمي الشكاوى والضحايا.

10. إشراك دعم المجتمعات المحلية والحكومات لمنع والاستجابة للاستغلال والانتهاك الجنسي من قبل موظفينا.

المرفق ب: نقاط التحقق للمدراء¹

اختر الجواب الانسب لكل من البيانات التالية:

- أ. تم تطبيقه
 ب. تم تطبيقه جزئياً
 ج. لم يتم تطبيقه
 د. لا أعرف

نقطة التحقق 1: الفلسفة والمبادئ

د	ج	ب	ا	
				1 واجب المنظمة في رعاية جميع المستفيدين مكتوب بشكل واضح في مواد وسياسات التوظيف.
				2 سياسات المنظمة حول حماية المستفيدين معن عنها بشكل جيد لجميع الموظفين.
				3 البيانات بأن رفاهية جميع الأطفال يجب أن تكون الاعتبار الأول للمنظمة مبنية في جميع السياسات.
				4 البيانات بأن للمرأة حقوق متساوية وينبغي أن تعامل بكرامة واحترام ظاهرة في جميع السياسات ذات الصلة.
				5 يدرك جميع المستفيدين حقوقهم، بما في ذلك النساء والأطفال، من خلال مواد إعلامية و / أو تدابير لرفع مستوى الوعي.
				6 تثبيط أي سلوك عدم احترام أو إساءة أو استغلال أو تمييز واتخاذ إجراءات للتعامل مع مثل هذه الحوادث.
				7 تعمل المنظمة في شراكة فاعلة مع المجتمع من الناس الذين نسعى لتقديم المساعدة وعلى وجه التحديد تتخذ إجراءات للتعامل مع النساء والأطفال والشباب.
				8 يقوم المدراء وكبار الموظفين بتعزيز ثقافة الاحترام المتبادل بين الموظفين والمستفيدين، بما في ذلك النساء والشباب. تمثل ممارسات كبار الموظفين نموذجاً جيداً.

¹تم تطوير المفهوم الأصلي "نقاط التحقق" من قبل جورج فارنابا مع المنتدى حول الأطفال والعنف السابق، المكتب الوطني للطفولة في المملكة المتحدة. ومن ثم تكييفه بالتشاور مع الجمعية الوطنية لحماية الأطفال من القسوة NSPCC للاستخدام في ورش عمل بناء منظمات أكثر أماناً.

د	ج	ب	ا	
				1 لهذه المنظمة مدونة سلوك للموظفين تنظم سلوك الموظفين تجاه الأشخاص الذين نسعى إلى مساعدتهم، مع عملية للتعامل مع الشكاوى
				2 مدونة السلوك مؤيدة من قبل الإدارة العليا ومنشورة جيدا.
				3 يعرف الموظفون تماما بوجود مدونة السلوك ومطلوب منهم التوقيع عليها.
				4 يثبط السلوك التمييزي، والعنف، وعدم الاحترام أو السلوك الغير اللائق من قبل الموظفين / المتطوعين تجاه الناس الذين نسعى إلى مساعدتهم وتتخذ اجراءات للتعامل مع مثل هذه الحوادث. وتقدم للمستفيدين، بما في ذلك الشباب والأطفال وكبار السن، معلومات عن أين يذهبوا للمساعدة.
				5 هناك مبادئ توجيهية محددة تتعلق بالاستجابة على بلاغات الأطفال عن سوء المعاملة أو السلوك غير المقبول.
				6 تحظر المدونة انتهاك واستغلال المستفيدين جنسيا.
				7 تحظر المدونة النشاط الجنسي مع الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 19 بغض النظر عن العمر المحلي للموافقة.
				8 يوجد تدريب وتوعية لجميع الموظفين والمتطوعين على المدونة.
				9 عواقب خرق مدونة قواعد السلوك واضحة ومرتبطة بالإجراءات التأديبية والتظلم للمنظمة.
				10 هناك توجيهات للموظفين والمديرين على إدارة السلوك المحظور.
				11 هناك مبادئ توجيهية لرعاية الأطفال أو الشباب والفئات الضعيفة الأخرى، المتعلقة باللمس اللائق والغير اللائق، وتحديدًا للمعلمين والعاملين في المجال الطبي.
				12 تدعم المنظمة عموما مستويات عالية من السلوك الشخصي والسلوك واللغة.

د	ج	ب	ا	
				1 لدى المنظمة اجراءات شكاوى التي هي آمنة ويمكن الوصول إليها من قبل الموظفين والمتطوعين والمستفيدين ومعتمدة من قبل الإدارة.
				2 لدى المنظمة آلية شكاوى وإجراءات تحقيق والموظفين والمستفيدين على علم بها.
				3 تتم مراجعة السياسات والإجراءات كل ثلاث سنوات، أو كلما كان هناك تغيير كبير في المنظمة أو في التشريع.
				4 هناك نقطة اتصال / منسق معين معروف لدى الجميع في المنظمة، وهو المسؤول عن تلقي الشكاوى.
				5 هناك العديد من السبل المطبقة لرفع الشكاوى، وهي مناسبة لمختلف عناصر المجتمع المحلي.
				6 الشكاوى وسياسات التحقيق متاحة على نطاق واسع للموظفين وتشكل جزءاً من عملية تدريب الموظفين الجدد.
				7 هناك سياسة تأديب وتظلم يعلم الموظفون بوجودها.
				8 تدرك المنظمة مدى تناسب مبادئها التوجيهية مع المبادئ التوجيهية الدولية لحماية الأطفال والاستجابة للانتهاك والاستغلال الجنسي للنساء والأطفال. وتفاصيل الاتصال بالخدمات المحلية متوفرة بسهولة.
				9 عمليات التعامل مع الشكاوى عادلة وقابلة للطعن خلال عملية الاستئناف.

نقطة التحقق 4: الموظفين والمتطوعين

د	ج	ب	ا	
				1 لدى المنظمة سياسات وإجراءات واضحة لجميع الموظفين المعيّنين في التوظيف واختيار الموظفين والمتطوعين. يتم تدريب موظفي الموارد البشرية على هذه السياسات والإجراءات.
				2 هناك برامج تعريفية للموظفين / المتطوعين تتضمن الوعي بمدونة قواعد السلوك، ونظام الشكاوى وإجراءات التحقيق المتعلقة بالانتهاك والاستغلال الجنسي والعواقب المترتبة على عدم الامتثال.
				3 يمكن للمدراء المعيّنين الحصول على المشورة المتخصصة أو التدريب على التحقيق والتعامل مع سوء سلوك الموظفين.
				4 يسهل التعرف على الموظفين والمتطوعين والمدربين أو القادة على أنهم ينتمون إلى المنظمة، ومعروفون للمستفيدين بما في ذلك الأطفال والشباب.
				5 تم التحقق من السجلات الجنائية لجميع الموظفين والمتطوعين الذين هم على اتصال مع السكان والأطفال المعرضين للخطر.
				6 هناك سياسة معلنه حول "إطلاق صافرة الإنذار" لتعزيز الإفصاح من قبل موظف عن معلومات سرية متعلقة بسلوك غير مقبول من قبل عضو آخر من الموظفين أو جهات خارجية.
				7 هناك سياسات شكاوى، وتأديبية وسياسات تظلم مطبقة ويعلم بها جميع الموظفين، والمسؤولين عن التعامل معهم يتلقون التدريب المناسب.
				8 هناك سياسة لتقديم الدعم والإشراف للموظفين أو المتطوعين الذين يواجهون مشاكل الحماية في عملهم.
				9 فرص التدريب المستمر حول الانتهاك والاستغلال الجنسي متاحة ويتم تحديد الموارد لها كجزء من برنامج تنمية قدرات الموظفين.

المرفق ج: نموذج خطة تحقيق

ما هو/هي الادعاء/الادعاءات؟ هل يحتاج الى تحقيق/تحقيقات؟

الادعاء	هل يحتاج الى تحقيق؟	الأهمية
1. على سبيل المثال ممارسة الجنس مع طفل	نعم	1
2. على سبيل المثال الخيانة الزوجية	لا	
3. على سبيل المثال التحرش الجنسي من موظف آخر	نعم ولكن ليس باستخدام آليات شكاوى الاستغلال والانتهاك الجنسي SEA	2
4.		
5.		

ماهي عناصر الخرق المزعوم؟

المخالفة المزعومة	القانون	العناصر المحددة التي يراد اثباتها
1. على سبيل المثال ممارسة الجنس مع طفل	نشرة الأمين العام مدونة سلوك الموظفين	<ul style="list-style-type: none"> • التهديد الفعلي أو التعدي البدني • طبيعة جنسية • بالقوة أو في ظل ظروف غير متكافئة أو قسرية • الضحية تحت 18 سنة من العمر.

الحادث المزعوم

المعلومات المعروفة		المعلومات
لا	نعم	
		1. ما نوع وكم عدد الحوادث المزعومة؟
		2. ما الذي حدث قبل الحادثة مباشرة؟
		3. ماذا حصل خلال الحادثة؟
		4. ما الذي حصل بعد الحادثة مباشرة؟
		5. كيف اتصل الشخص موضوع الادعاء بالضحية؟
		6. كيف وصلت الشكوى الى انتباه المحققين؟

تفاصيل الاستغلال / الانتهاك

المعلومات المعروفة		المعلومات
لا	نعم	
		1. علاقة الناجي بأي شخص بالغ يحميه وردة فعلهم تجاه الشكوى، بمعنى زوج او والد
		2. مدة الانتهاك ومدى تكراره
		3. حدوث أنواع مختلفة من الانتهاك في آن واحد
		4. شخص واحد او اشخاص متعددين كموضوع للشكوى
		5. مدى العنف والاعتداء المستخدم
		6. مستوى الخطر على الحياة (مثلا الحرمان من الطعام، والماء او المواد الضرورية عن الضحية او عن اشخاص اخرين باسم الضحية)
		7. نوع الاكراه
		8. من هو الشخص الذي أخبره الضحية؟

الاعتبارات

المعلومات المعروفة		المعلومات
لا	نعم	
		1. النتائج المبدئية للتحقيق (يحفظ السجل الكامل)
		2. الحاجة الى الدعم، و/ أو وسيط أو مترجم فوري
		3. معوقات التواصل المحتملة وطرق التعامل معها
		4. الاستعداد للتحديث مع المحققين
		5. الشاهد حاليًا في بيئة آمنة

التخطيط للمقابلة

القرار المتخذ		وضع الأهداف للمقابلة واتخاذ القرار
لا	نعم	
		1. هل تم تحديد الهدف من المقابلة؟
		2. من سيكون موجودا ومن الذي سيفقد المقابلة؟
		3. اين ستكون المقابلة؟
		4. متى ستكون المقابلة؟
		5. ما المدة التي ستستغرقها المقابلة وما الحاجة لفترات راحة؟
		6. ما المتوقع حصوله بعد المقابلة؟

التعرف على الأشخاص الضعفاء و / أو الشهود الذين تعرضوا للترهيب

الأسئلة التي تسأل قبل:		
لا	نعم	
		1. هل يعاني الشاهد من ضعف جسدي او تعليمي؟
		2. هل يعاني الشاهد من صعوبة صحة عقلية معروفة؟
		3. ماهي الحالة العاطفية الحالية للشاهد؟
		4. ما علاقة الشاهد بالشخص موضوع الشكوى؟
		5. كيف تؤثر طبيعة المخالفة، بمعنى مستوى العنف والاعتداء على اعترافات الشاهد؟
		6. هل يستطيع الشخص موضوع الشكوى الوصول الى الشاهد؟
		7. هل هناك دليل سابق على ترهيب الشخص موضوع الشكوى تجاه الشاهد او أي شخص آخر؟
		8. هل الشاهد ضحية أيضا؟

المرفق د: نموذج لوصف الاختصاصات/ اتفاقية المستشار

سري

وصف الاختصاصات/ اتفاقية المستشار
التحقيق في الادعاء بالاستغلال الجنسي من قبل موظف [المنظمة غير الحكومية] في برنامج xxx

الهدف: متابعة الادعاء بحدوث استغلال وانتهاك جنسي من قبل موظف [المنظمة غير الحكومية] . [قم بإعطاء تفاصيل الادعاء هنا] .

يبلغ الى: مدير التحقيق

الجدول الزمني: [قم بإعطاء الجدول الزمني هنا] .

مبادئ التحقيق:

- السرية
- الصحة الرفاه
- السلامة
- المشروعية
- المهنية
- الإلتقان
- الاستقلال
- التخطيط والمراجعة
- احترام (جميع الأطراف المعنية)
- في الوقت المناسب
- العمل في شراكة (مع كل الأطراف المعنية)

مسؤوليات قائد فريق التحقيق:

- إجراء التحقيق وفقا لسياسات والمبادئ التوجيهية لتحالف CHS [المنظمات غير الحكومية]
- وضع خطة مكتوبة للتحقيق (والتي تتضمن ما هي المهام التي ستضطلع بها ومتى وكيف سيتم استعراض التقدم)
- احاطة المحقق المساعد
- مراجعة الوثائق ذات العلاقة بالتحقيق (مثل الخرائط التنظيمية، والملفات الشخصية، وسجلات المركبة وملاحظات الاجتماعات والخ)
- مقابلة المتقدم بالشكوى، والضحايا المزعومين، والشهود في حال وجودهم.
- تقديم النصح حول عملية التحقيق مع الشخص موضوع الشكوى
- جمع تقرير مكتوب من المعلومات التي تم جمعها لتسليمها الى مركز الإدارة الإقليمي من اجل اتخاذ القرار والمتابعة

مسؤوليات المحقق المساعد

- حضور المقابلات مع المتقدم بالشكوى، والضحايا المزعومين، والشهود في حال وجودهم.
- كتابة الملاحظات من المقابلات أعلاه بغرض التأكد مما تم قوله.

اختياري:

- الإضافة لخطة التحقيق
- سؤال أسئلة إضافية في المقابلات عندما يشعر ان شيئاً قد يكون مفقوداً
- المساعدة في كتابة تقرير التحقيق

مسؤوليات [المنظمات غير الحكومية]:

- الحفاظ على السرية، والمحافظة على بيئة يحافظ فيها على السرية.
- تقديم الدعم اللوجستي مثل السفر والإقامة
- إدارة امن فريق التحقيق
- منح فريق التحقيق القدرة على الوصول الى الأدلة قد يحتاجون لتأمينها
- تسهيل مقابلة الشهود لفريق التحقيق، بما في ذلك توفير المكان المناسب إذا لزم الأمر
- تسهيل توفير مترجمين إذا كان ذلك مناسباً

المرافق

- سياسة [المنظمة الغير حكومية] للحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسي PSEA / نشرة الأمين العام للأمم المتحدة
- سياسة [المنظمة الغير حكومية] حول اجراء تحقيق

المرفق هـ: إجراءات التحقيق: تسلسل العهدة/ نموذج الملحق¹

(أ) تم الحصول على العنصر / العناصر الموضحة أدناه كدليل من قبل الموقعين أثناء التحقيق الرسمي:		
(ب) وصف العناصر:		
(ج) تم الحصول عليها من: (الاسم، اللقب، المكتب، والموقع)		
اسم المحقق مطبوعا	(د) توقيع المحقق:	(هـ) تاريخ الحصول عليه:
رقم القضية:		
(و) التصرف المؤقت في العنصر / العناصر: (مكان التخزين)		
صدر عن: (الاسم مطبوعا والتوقيع)	(ز) صدر لـ: (الاسم مطبوعا والتوقيع)	(ح) التاريخ
(ط) التصرف المؤقت في العنصر / العناصر: (مكان التخزين)		
(ي) صدرت عن: (الاسم مطبوعا والتوقيع)	(ك) صدرت لـ: (الاسم مطبوعا والتوقيع)	(ل) التاريخ:
(م) التصرف المؤقت في العنصر / العناصر: (مكان التخزين)		
(ن) صدرت عن: (الاسم مطبوعا والتوقيع)	(س) صدرت لـ: (الاسم مطبوعا والتوقيع)	(ف) التاريخ:
(ت) التصرف المؤقت في العنصر / العناصر: (مكان التخزين)		

¹ From UNHCR, Guidelines on Conducting Investigations and Preparing Investigation Reports, September 2012

(ش) التاريخ:	(ر) صدرت لـ: (الاسم مطبوعا والتوقيع)	(ق) صدرت عن: (الاسم مطبوعا والتوقيع)
التصرف المؤقت في العنصر / العناصر: (مكان التخزين)		
التاريخ:	صدرت لـ: (الاسم مطبوعا والتوقيع)	صدرت عن: (الاسم مطبوعا والتوقيع)
التصرف المؤقت في العنصر / العناصر: (مكان التخزين)		
التاريخ:	صدرت لـ: (الاسم مطبوعا والتوقيع)	صدرت عن: (الاسم مطبوعا والتوقيع)

المرفق و: إجراءات التحقيق: نموذج استلام الملحق¹

رقم القضية:

تاريخ الاستلام:

الوقت:

تفاصيل الشخص:

المنظمة (الإدارة، المكتب، الوحدة الخ)

العنوان / رقم الهاتف / البريد الإلكتروني:

وصف العنصر / العناصر:

قم بتقديم وصف للعنصر الذي تم الحصول عليه. مثلا الصنع والطراز، والأرقام التسلسلية، واللون، والحالة، وعدد الصفحات (في حال الوثائق) وأي علامات مميزة أخرى. يجب أن يتم توفير كل ملحق مع رقم هوية فريد. واستكمال إيصال منفصل لكل ملحق.

اسم المحقق:

الشاهد (في حال انطبق ذلك):

التوقيع/ التوقيعات:

تسلسل العهدة:

(يشير إلى التوثيق الزمني لكل ملحق الفردي، والتي تبيّن الحجز، والعهدة، والسيطرة، والنقل، والتحليل والتصرف في الأدلة، مادية أو إلكترونية. وكل شخص يتحكم في العنصر يجب ان يتم تسجيله في تسلسل العهدة.)

رقم الملحق	موقع النقل / الوقت / التاريخ	تم ايصاله من قبل	تم استلامه من قبل

المرفق ز: نموذج سجل المقابلة 1

هذه الوثيقة محمية بأحكام [اسم المنظمة] بشأن سرية الإجراءات المتعلقة بالتحقيق في ادعاء الاستغلال والانتهاك الجنسي.

الرقم المرجعي لقضية التحقيق: INV/05/001

موظفو التحقيق	
موظف التحقيق:	
موظف التحقيق:	
المراقب (ان وجد):	
المترجم الفوري (ان وجد):	

الشخص الذي تتم مقابلاته	
اسم الشخص:	
التأكد من هويته (نعم/لا)	
الجنسية:	
الوظيفة/ اللقب:	
تفاصيل المقابلة:	
التاريخ:	
لغة المقابلة:	
مكان المقابلة:	
<ul style="list-style-type: none"> تم الشرح للأشخاص الذين ستجري مقابلتهم 	<ul style="list-style-type: none"> • تجري المقابلات مع الناس من أجل معرفة المزيد بشأن حادثة نحن قلقون بشأنها². • واجب التعاون والتزام بقول الحقيقة (للموظفين). • الالتزام بالامتناع عن التواصل مع الأشخاص الآخرين الذين تمت مقابلتهم في إطار قضية التحقيق نفسها. • الهدف من تدوين الملاحظات. • من المقبول أن يصرح بان الإجابة غير معروفة. • الحق في طلب فترات استراحة قصيرة • عواقب عدم التعاون والاحتيايل والتقارير الكيدية واخفاء الحقائق او الأدلة (للموظفين) • سرية إجراءات التحقيق • ما الذي سنفعله بالمعلومات التي تقدمها لنا³

¹مقتبس من بيان مقابلة مفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين.
²إن المعلومات المقدمة عن سبب المقابلة التي تجري تختلف في التفاصيل اعتمادا على من يجري مقابلات – في حال كانوا موظفين أو أفراد من الجمهور، وما الذي يعرفونه بالفعل حول هذه القضية، ما هي المعلومات التي يمكن أن تعطى في حدود السرية إلخ
³كما سبق - مستوى التفاصيل سوف تعتمد على الشخص الذي يجري مقابلة معه.

سجل مفصل من الأسئلة المطروحة وإجابات الشخص الذي تمت مقابله

تبدأ المقابلة في (الوقت)

هل لديك أي أسئلة مبدئية؟

قم بوضع عدد الأسئلة التي تحتاجها لجمع معلومات كافية من هذا الشاهد. واصل صفحة أخرى عند الحاجة.

1. _
2. _
3. _
4. _
5. _
6. _
7. _
8. _

تنتهي المقابلة عند (الوقت):

هذا سجل صحيح ودقيق للمقابلة.

1) للشخص الذي تتم مقابله: وفقا للإجراءات المبينة في إجراءات الإبلاغ لـ (اسم منظمة)، أنا الموقع أدناه، أقر أنني افهم أن بياني يمكن استخدامها في إجراء تاديبوي ويمكن مشاركته مع الموظف قيد التحقيق، ما لم تنصح الإدارة ان هذا من شأنه أن يؤثر على أمني. التاريخ والتوقيع:

2) للشاهد / مترجم المقابلة: أنا الموقع أدناه، أتعهد بعدم الكشف عن أي معلومات سرية اتيح لي الوصول اليها في ممارستي هذه بصفتي شاهد / مترجم في المقابلة الحالية. التاريخ والتوقيع:

3) التاريخ وتوقيع موظف / موظفي التحقيق

المرفق ح: نموذج من قسم السرية¹

أنا الموقع أدناه، سأمارس أقصى قدر من الحذر فيما يتعلق بمشاركة في التحقيق الذي أجرته _____ [اسم المنظمة]. واتعهد بحفظ سرية كل المعلومات المعروفة بالنسبة لي بسبب نشاطاتي نيابة عن فريق التحقيق. ولن استخدم هذه المعلومات لتحقيق مكاسب خاصة، أو لصالح أو ضد أي طرف ثالث.

وأفهم أن هذا التعهد سوف يبقى ساري المفعول بعد الانتهاء من مهمني مع فريق تحقيق _____ [اسم المنظمة]. وأفهم أيضا أن إفشاء معلومات سرية للأشخاص الذين لا يحق لهم الحصول عليها قد يصل إلى حد سوء السلوك، وأن النسخة الأصلية الموقعة من هذا الإعلان ستحفظ في ملف التحقيق ذا الصلة.

الاسم: _____
العنوان: _____
الدور: _____
التوقيع: _____
التاريخ والمكان: _____

ليتم تعبئتها من قبل محقق قبل أخذ القسم:

رقم القضية: _____
الاسم: _____
اللقب: _____
التوقيع: _____
التاريخ والمكان: _____

¹ بناء على قسم السرية المعد من قبل مفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين.

الأمم المتحدة

الأمانة العامة

نشرة الأمين العام

ST/SGB/2003/13

9 تشرين الأول/أكتوبر 2003

تدابير خاصة للحماية من الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

منعاً لحالات الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي ومواجهتها، ومرعاة لقرار الجمعية العامة ٣٠٦/٥٧ المؤرخ ١٥ نيسان/أبريل ٢٠٠٣ والمعنون "التحقيق في قيام عاملين في مجال المساعدة الإنسانية بالاستغلال الجنسي للاجئين في غرب أفريقيا"، يُصدر الأمين العام بالتشاور مع الرؤساء التنفيذيين للهيئات والبرامج المدارة بصورة مستقلة التابعة للأمم المتحدة ما يلي:

الفرع ١

تعريف

لأغراض هذا النشرة، فإن مصطلح "الاستغلال الجنسي" يعني أي إساءة استغلال فعلية أو محاولة إساءة استغلال لحالة ضعف أو لتفاوت في النفوذ أو للثقة من أجل تحقيق مآرب جنسية، مما يشمل على سبيل المثال لا الحصر، تحقيق كسب مالي أو اجتماعي أو سياسي من الاستغلال الجنسي لطرف آخر. وبالمثل، فإن مصطلح "الانتهاك الجنسي" يعني التعدي بالفعل أو التهديد بالتعدي البدني الذي يحمل طابعاً جنسياً، سواء باستعمال القوة أو في ظل ظروف غير متكافئة أو قسرية.

الفرع ٢

نطاق التطبيق

١-٢ تنطبق هذه النشرة على جميع موظفي الأمم المتحدة، بما في ذلك موظفو الهيئات والبرامج المدارة بصورة مستقلة، التابعة للأمم المتحدة .
٢-٢ يحظر على القوات التي تقوم بعمليات تحت قيادة الأمم المتحدة وسيطرتها ارتكاب أي عمل من أعمال الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، ويقع على كاهلها واجب خاص يقضي بحماية النساء والأطفال عملاً بالبند ٧ من نشرة الأمين العام ST/SGB/1999/13، المعنونة "تقييد قوات الأمم المتحدة بالقانون الإنساني الدولي".
٣-٢ تحدد نشرة الأمين العام ST/SGB/253، المعنونة "تعزيز مبدأ المساواة في المعاملة بين الرجل والمرأة داخل الأمانة العامة ومنع التحرش الجنسي"^١، والأمر الإداري ذو الصلة السياسات والإجراءات المتبعة في مواجهة حالات التحرش الجنسي في الأمانة العامة للأمم المتحدة. وقد اعتمدت الهيئات والبرامج المدارة بصورة مستقلة التابعة للأمم المتحدة سياسات وإجراءات مماثلة.

الفرع ٣

حظر الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي

١-٣ يشكل الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي انتهاكاً للقواعد والمعايير القانونية الدولية المعترف بها عالمياً، وقد اعتبرا دوماً تصرفاً غير مقبول أن يأتيه موظفو الأمم المتحدة وسلوكاً منهيماً عنه فالنظامان الإداري والأساسي لموظفي الأمم المتحدة ينهيان عن هذا السلوك.
٢-٣ وتعزيزاً لحماية أكثر فئات السكان ضعفاً، لاسيما النساء والأطفال، تصدر المعايير المحددة التالية التي تكرر تأكيد الالتزامات العامة القائمة في إطار النظامين الإداري والأساسي لموظفي الأمم المتحدة :
(أ) تمثل حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي أشكالاً خطيرة من سوء السلوك، ومن ثم تعد سبباً موجباً لاتخاذ تدابير تأديبية بما في ذلك الفصل بإجراءات موجزة؛
(ب) تحظر ممارسة أي نشاط جنسي مع الأطفال (الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن ١٨ سنة) بغض النظر عن سن الرشد أو سن الرضا المقررة محلياً. ولا يعتد بالتعلل بإساءة تقدير سن الطفل؛
(ج) تحظر مبادلة الجنس بالمال أو العمل أو السلع أو الخدمات، بما في ذلك طلب خدمات جنسية أو غير ذلك من أشكال السلوك المهين أو المحط للكرامة أو المنطوي على الاستغلال. ويشمل ذلك أي مبادلة بمساعدات واجبة لمستحقيها؛
(د) من غير المقبول على الإطلاق قيام علاقات جنسية بين موظفي الأمم المتحدة والمستفيدين من المساعدة، حيث إنها تقوم على ديناميات للقوى غير متكافئة بطبيعتها، مما ينال من مصداقية ونزاهة أعمال الأمم المتحدة؛

^١حاليا الوثيقة ST/AI/379/03، المعنونة "إجراءات مواجهة التحرش الجنسي".

(هـ) يجب على أي من موظفي الأمم المتحدة تتولد لديه مخاوف أو شكوك في إقدام أحد زملائه على ارتكاب عمل من أعمال الاستغلال الجنسي أو الانتهاك الجنسي، أن يبلغ عن تلك المخاوف عن طريق آليات الإبلاغ القائمة سواء كان ذلك في الوكالة نفسها أم لا أو كان داخل منظومة الأمم المتحدة أم لا؛

(و) يتحتم على موظفي الأمم المتحدة تهيئة وإدامة بيئة تمنع حدوث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وتقع على عاتق المديرين من جميع الرتب مسؤولية خاصة عن دعم وتطوير النظم التي تحفظ هذه البيئة ٣-٣ ولا يقصد بالمعيار المذكورة أعلاه أن تكون قائمة حصرية. فثمة أنواع أخرى من التصرفات التي تنطوي على الاستغلال الجنسي أو الانتهاك الجنسي يمكن أن تكون أسبابا لاتخاذ إجراءات إدارية أو تدابير تأديبية، بما في ذلك الفصل بإجراءات موجزة، عملا بالنظامين الإداري والأساسي لموظفي الأمم المتحدة.

الفرع ٤

واجبات رؤساء الإدارات والمكاتب والبعثات

١-٤ يضطلع رئيس الإدارة أو المكتب أو البعثة، وفقا لما يقتضيه الحال، بمسؤولية تهيئة وإدامة بيئة تمنع حدوث الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وعليه اتخاذ التدابير الملائمة لتحقيق هذا الغرض. وعلى رئيس الإدارة أو المكتب أو البعثة أن يقوم، على وجه الخصوص، بإبلاغ موظفيه بمحتويات هذه النشرة والتأكيد على استلام كل موظف نسخة منها.

٢-٤ ويضطلع رئيس الإدارة أو المكتب أو البعثة بمسؤولية اتخاذ الإجراءات المناسبة في الحالات التي تتوافر فيها أسباب للاعتقاد بأنه قد تم الإخلال بأي من المعايير الواردة في الفرع ٢-٣ أعلاه، أو إثبات أي سلوك مشار إليه في الفرع ٣-٣ أعلاه. ويُتخذ ذلك الإجراء وفقا للمعايير والإجراءات المتبعة في التعامل مع حالات سوء سلوك الموظفين.

٣-٤ ويقوم رئيس الإدارة أو المكتب أو البعثة بتعيين مسؤول، في رتبة عالية بالقدر الكافي، ليعمل باعتباره منسقا لتلقي البلاغات عن حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي. وفيما يتعلق بالبعثات، ينبغي إبلاغ موظفي البعثة والسكان المحليين، على نحو مناسب، بوجود المنسق وإطلاعهم على دوره وكيفية الاتصال به. وتُسلم جميع بلاغات 4 06-67347 ST/SGB/2003/13 الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي بطريقة سرية حماية لحقوق جميع المعنيين. إلا أنه يجوز استخدام تلك البلاغات، عند الضرورة، لأغراض اتخاذ الإجراءات عملا بالفرع ٢-٤ أعلاه.

٤-٤ ولا يطبق رئيس الإدارة أو المكتب أو البعثة المعيار المنصوص عليه في الفرع ٢-٣ (ب)، في حالة الزواج القانوني لموظف من شخص يقل عمره عن ١٨ سنة، ولكنه يتجاوز سن الرشد أو سن الرضا في بلد المواطنة.

٥-٤ ولرئيس الإدارة أو المكتب أو البعثة أن يستعمل تقديره في تطبيق المعيار المنصوص عليه في الفرع ٢-٣ (د)، في حال تجاوز عمر المستفيدين من المساعدة ١٨ سنة، وحيث تبرر ظروف الحالة الاستثناء من تطبيق المعيار.

٦-٤ وعلى رئيس الإدارة أو المكتب أو البعثة أن يبلغ فوراً إدارة الشؤون الإدارية عما جرى من تحقيقات في حالات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي، وما يتخذ من إجراءات نتيجة لهذه التحقيقات.

الفرع ٥

الإحالة إلى السلطات الوطنية

في حال توافر أدلة تدعم الادعاءات بوقوع استغلال جنسي أو انتهاك جنسي، بعد إجراء تحقيق شامل، يمكن إحالة هذه الحالات إلى السلطات الوطنية لتتولى الملاحقة القضائية الجنائية، وذلك بعد التشاور مع مكتب الشؤون القانونية.

الفرع ٦

الترتيبات التعاونية مع الكيانات أو الأفراد غير التابعين للأمم المتحدة

١-٦ عند الدخول في ترتيبات تعاونية مع كيانات أو أفراد غير تابعين للأمم المتحدة، يقوم مسؤولو الأمم المتحدة المختصين بإبلاغ تلك الكيانات أو الأفراد بمعايير السلوك الواردة في الفرع ٣، ويتلقون تعهدا كتابيا من تلك الكيانات أو الأفراد بقبول هذه المعايير.

٢-٦ ويشكل عدم قيام تلك الكيانات أو الأفراد باتخاذ التدابير الوقائية إزاء الاستغلال الجنسي أو الانتهاك الجنسي، أو بالتحقيق في الادعاءات بحدوثهما، أو باتخاذ الإجراءات التصحيحية عند حدوثهما، أسبابا لإنهاء أي ترتيب تعاوني مع الأمم المتحدة.

الفرع ٧

بدء النفاذ

تدخل هذه النشرة حيز النفاذ في ١٥ تشرين الأول/أكتوبر ٢٠٠٣

(توقيع) كوفي عنان الأمين العام

ST/SGB/2003/13

المرفق ي: قرار الجمعية العامة لمساعدة الضحايا

الأمم المتحدة

الدورة الثانية والستون للجمعية العامة

البند ١١٦ من جدول الأعمال

A/RES/62/214

Distr.: General 7 March 2008

07-47661

قرار اتخذته الجمعية العامة في ٢١ / كانون الأول ديسمبر ٢٠٠٧

[دون الإحالة إلى لجنة رئيسية (A/62/595)]

٢١٤/٦٢ - استراتيجية الأمم المتحدة الشاملة لمساعدة ودعم ضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفي الأمم المتحدة والأفراد المرتبطين بها

إن الجمعية العامة،

إذ تؤكد من جديد مقاصد ومبادئ ميثاق الأمم المتحدة والقانون الدولي التي لا غنى عنها لتحقيق مزيد من السلام والازدهار والعدل في العالم ولتعزيز وحماية حقوق الإنسان والحريات الأساسية للجميع،

وإذ تعرب عن قلقها العميق وإدانتها القوية لجميع أعمال الاستغلال والانتهاك الجنسيين التي يرتكبها موظفو الأمم المتحدة والأفراد المرتبطون بها،

وإذ تكرر تأكيد دعمها لسياسة الأمين العام المتمثلة في عدم التسامح إطلاقاً إزاء الاستغلال والانتهاك الجنسيين، وإذ تشير إلى جميع معايير السلوك والأنظمة ذات الصلة في الأمم المتحدة، بما في ذلك نشرة الأمين العام بشأن التدابير الخاصة المتعلقة بالحماية من الاستغلال والانتهاك الجنسيين¹؛

وإذ تكرر أيضاً تأكيد دعمها لتنفيذ نهج شامل على نطاق منظومة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة بطريقة مناسبة وموثوق بها إلى ضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفي الأمم المتحدة والأفراد المرتبطين بها،

وإذ تشير إلى الرسالة المؤرخة ٢٤ / آذار مارس ٢٠٠٥ الموجهة إلى رئيس الجمعية العامة من الأمين العام التي تتضمن تقرير المستشار الخاص المعنون "استراتيجية شاملة للقضاء، على الاستغلال والانتهاك الجنسيين في عمليات الأمم المتحدة لحفظ السلام في المستقبل"²

وإذ تشير أيضاً إلى أنه طلب في الوثيقة الختامية لمؤتمر القمة العالمي³ لعام ٢٠٠٥ إلى الأمين العام أن يقدم إلى الجمعية العامة مقترحات تقضي إلى اتباع نهج شامل في مساعدة الضحايا،

وإذ تشير كذلك إلى قراراتها ٢٨١/٥٩ المؤرخ ٢٩ / آذار مارس ٢٠٠٥ و ٣٠٠/٥٩ المؤرخ ٢٢ / حزيران يونيه ٢٠٠٥ و ٢٦٣/٦٠ المؤرخ ٦ / حزيران يونيه ٢٠٠٦ و ٢٩١/٦١ المؤرخ ٢٤ / تموز يوليه ٢٠٠٧،

وإذ تحيط علماً مع التقدير بالرسالة المؤرخة ٢٥ / أيار مايو ٢٠٠٦ الموجهة إلى التي تتضمن مشروع بيان لسياسة الأمم المتحدة⁴ رئيس الجمعية العامة من الأمين العام ومشروع استراتيجية شاملة للأمم المتحدة بشأن مساعدة ودعم ضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفي الأمم المتحدة والأفراد المرتبطين بها،

¹ ST/SGB/2003/13, A/RES/62/214, 2

² A/59/710, A/RES/62/214, 2

³ See resolution 60/1, para. 165, A/RES/62/214, 2

⁴ A/60/877.

وإدراكا منها لأهمية مساعدة ضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفي الأمم المتحدة والأفراد المرتبطين بها،

- ١ - تعتمد استراتيجية الأمم المتحدة الشاملة لمساعدة ودعم ضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفي الأمم المتحدة والأفراد المرتبطين بها ("الاستراتيجية") المرفق نصها بهذا التقرير؛
 - ٢ - تهييب بالمؤسسات المعنية في منظومة الأمم المتحدة المشاركة بصورة نشطة ومنسقة في تنفيذ الاستراتيجية، بدعم من المجتمع المدني، حسب الاقتضاء، وبالتعاون الوثيق مع الدول الأعضاء، وتدعو الوكالات المتخصصة إلى القيام بذلك
 - ٣ - تقرر القيام خلال سنتين بفحص التقدم المحرز في تنفيذ الاستراتيجية، وذلك في إطار بند جدول الأعمال المعنون "متابعة نتائج مؤتمر قمة الألفية"؛
 - ٤ - تطلب إلى الأمين العام أن ينفذ الاستراتيجية وأن يقدم إلى الجمعية العامة في دورتها الرابعة والسنتين تقريراً مفصلاً في هذا الشأن يضمنه الدروس المستفادة وأفضل الممارسات والتوصيات.
- الجلسة العامة ٧٩ - ٢١ / كانون الأول ديسمبر ٢٠٠٧

المرفق

استراتيجية الأمم المتحدة الشاملة لمساعدة ودعم ضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفي الأمم المتحدة والأفراد المرتبطين بها

الغرض

- ١ - يتمثل الغرض من الاستراتيجية في كفالة تلقي ضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفي الأمم المتحدة والأفراد المرتبطين بها مساعدة ودعمًا مناسبين في الوقت المناسب. ولا بد أن تكون استجابة المنظمة سريعة وفعالة عند حدوث استغلال وانتهاك جنسيين.
- ٢ - وتمكن الاستراتيجية منظومة الأمم المتحدة أيضا من تيسير وتنسيق وتقديم المساعدة والدعم، حسب الاقتضاء، إلى ضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفي الأمم المتحدة والأفراد المرتبطين بها.
- ٣ - ولا تقلل الاستراتيجية من المسؤولية الفردية عن أعمال الاستغلال والانتهاك الجنسيين ولا تحل بأي حال من الأحوال محلها، فهي مسؤولية يتحملها الجناة. وليس الغرض من الاستراتيجية أن تكون وسيلة للتعويض .

نطاق التطبيق

- ٤ - ينبغي تطبيق الاستراتيجية لمساعدة ودعم المتظلمين والضحايا والأطفال الذين يولدون نتيجة الاستغلال والانتهاك الجنسيين من جانب موظفي الأمم المتحدة والأفراد المرتبطين بها بطريقة تتناسب مع الظروف الخاصة بكل موقع ومع إيلاء الاعتبار الواجب لقوانين البلد المضيف.

تعريف

- ٥ - تقدم التعاريف التالية من أجل توضيح المصطلحات المستعملة في الاستراتيجية :
 - (أ) الانتهاك الجنسي: التعدي البدني ذو الطابع الجنسي، بالفعل أو بالتهديد، سواء باستعمال القوة أو في ظل ظروف غير متكافئة أو قسرية؛
 - (ب) الاستغلال الجنسي: كل استغلال فعلي أو محاولة استغلال لحالة ضعف أو تفاوت في النفوذ أو للثقة من أجل تحقيق مآرب جنسية، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، تحقيق كسب مالي أو اجتماعي أو سياسي من الاستغلال الجنسي لطرف آخر؛
 - (ج) المتظلمون: الأشخاص الذين يدعون أو يدعى، وفقا للإجراءات المعمول بها، أنهم تعرضوا للاستغلال الجنسي أو الانتهاك الجنسي من جانب موظفي الأمم المتحدة أو الأفراد المرتبطين بها، ولكن لم تثبت بعد صحة ذلك الادعاء عن طريق إجراء إداري تتخذه الأمم المتحدة أو إجراءات تتخذها الدول الأعضاء، حسب الاقتضاء؛
 - (د) الضحايا: الأشخاص الذين تثبت ادعاءاتهم أنهم تعرضوا للاستغلال الجنسي أو الانتهاك الجنسي من جانب موظفي الأمم المتحدة أو الأفراد المرتبطين بها، وذلك عن طريق إجراء إداري تتخذه الأمم المتحدة أو إجراءات تتخذها الدول الأعضاء، حسب الاقتضاء؛
 - (هـ) الأطفال الذين يولدون نتيجة الاستغلال والانتهاك الجنسيين: الأطفال الذين ثبتت للسلطات الوطنية المختصة أنهم ولدوا نتيجة استغلال وانتهاك جنسيين من جانب موظفي الأمم المتحدة أو الأفراد المرتبطين بها؛
 - (و) موظفو الأمم المتحدة والأفراد المرتبطون بها: موظفو الأمم المتحدة ومستشاروها وفرداى المتعاقدين معها ومتطوعو الأمم المتحدة وخبرائها الموفدون في بعثات وأفراد الوحدات التابعة لها؛
 - (ز) الشركاء المنفون: الكيانات أو المنظمات التي تعمل على المستوى القطري، وفقا للإجراءات المعمول بها في البلد المضيف والأمم المتحدة

من أجل تيسير وتقديم الخدمات المحددة في الاستراتيجية. أما ميسرو دعم الضحايا فهم الشركاء المنفذون الذين يقع عليهم الاختيار وتطلب إليهم الأمم المتحدة تيسير إيصال المساعدة والدعم إلى المتظلمين والضحايا والأطفال الذين يولدون نتيجة الاستغلال والانتهاك الجنسي.

المساعدة والدعم

٦ - ينبغي أن يتلقى المتظلمون المساعدة والدعم الأساسيين وفقا لاحتياجاتهم الفردية الناشئة مباشرة عن الاستغلال والانتهاك الجنسيين اللذين يدعى ارتكابهما. وتشمل هذه المساعدة وهذا الدعم الرعاية الطبية والخدمات القانونية والدعم اللازم للتصدي للأثار النفسية والاجتماعية المترتبة على تلك التجربة والرعاية المادية الفورية من قبيل الغذاء والملبس والمأوى والأمن وملجأ للطوارئ، حسب الاقتضاء .

٧ - علاوة على المساعدة الأساسية، ينبغي أن يتلقى الضحايا مساعدة ودعمًا إضافيين وفقا لاحتياجاتهم الفردية الناشئة مباشرة عن الاستغلال والانتهاك الجنسيين. وتشمل هذه المساعدة وهذا الدعم الرعاية الطبية والخدمات القانونية والدعم اللازم للتصدي للأثار النفسية والاجتماعية المترتبة على تلك التجربة والرعاية المادية الفورية، حسب الاقتضاء.

٨ - وينبغي أن يتلقى الأطفال الذين يولدون نتيجة استغلال وانتهاك جنسيين المساعدة والدعم وفقا لاحتياجات كل منهم من أجل التصدي للأثار الطبية والقانونية والنفسية والاجتماعية المترتبة مباشرة على الاستغلال والانتهاك الجنسيين، بما يخدم مصلحة الطفل على خير وجه. وينبغي أن تعمل الأمم المتحدة أيضا مع الدول الأعضاء من أجل تيسير متابعة ادعاءات الأبوة ونفقة الأطفال التي تقع في نطاق اختصاصها.

تقديم المساعدة والدعم

٩ - ينبغي تقديم كل المساعدة والدعم بطريقة لا تفاقم الصدمة التي يعاني منها المتظلمون والضحايا والأطفال الذين يولدون نتيجة للاستغلال والانتهاك الجنسيين ولا تسبب مزيدا من الوصم أو تؤدي إلى الإقصاء أو التمييز ضد غيرهم من ضحايا الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

١٠ - وينبغي تقديم المساعدة والدعم عن طريق الخدمات والبرامج وشبكاتها القائمة. لكن ينبغي للأمم المتحدة أن تنتظر، حسب الاقتضاء، في دعم تطوير خدمات جديدة دون أن يؤدي ذلك إلى ازدواجية في الهياكل.

١١ - وستعين هيئة تنسيق تابعة للأمم المتحدة من أجل تنسيق ورصد تنفيذ الاستراتيجية بغرض كفالة بساطة وسلامة إجراءات إحالة المتظلمين والضحايا والأطفال الذين يولدون نتيجة الاستغلال والانتهاك الجنسيين، واحترامها لمتطلبات السرية والكرامة وعدم التمييز.

١٢ - وينبغي للأمم المتحدة أن تحدد الشركاء المنفذين من أجل توفير الخدمات المحددة في هذه الاستراتيجية، والعمل كميسرين لدعم الضحايا، حسب الاقتضاء A/RES/62/214 6 .

١٣ - وينبغي تحديد مدة تقديم المساعدة والدعم وفقا لاحتياجات الفردية الناشئة مباشرة عن الاستغلال والانتهاك الجنسيين.

١٤ - ولا يشكل قيام الأمم المتحدة بتقديم أي نوع من المساعدة والدعم في كل حالة من حالات المتظلمين والضحايا والأطفال الذين يولدون نتيجة الاستغلال والانتهاك الجنسيين اعترافا بصحة الادعاءات أو دليلا على قبول الجاني المزعوم تحمل المسؤولية.

المصطلحات 1

المساءلة – هي موقف يتأثر فيه الناس بقرارات (الموظفين مثلاً أو شخص نسعى إلى مساعدته) قادرون على التأثير في القرارات وصناع القرار من خلال الأسئلة والشكاوى. المساءلة تعني حق شخص ما في ان "يكون له كلمة" ومن واجب شخص آخر النظر والاستجابة.

الادعاء – هو تأكيد على حقائق يعتزم شخص إثباتها في محاكمة أو خلال التحقيق.

الطفل – شخص دون سن 18 عاماً، بغض النظر عن التعريف المحلي بالدولة عن الوقت الذي يصبح فيه الطفل بالغاً

مدونة السلوك - مجموعة من المعايير حول السلوك الذي يلزم موظفي المنظمة الالتزام به.

الشكوى - تظلم معين من أي شخص قد تأثر سلباً من عمل المنظمة أو الذين يؤمنون بأن المنظمة قد فشلت في الوفاء بالتزاماتها المعلنة.

المقدم بالشكوى - الشخص الشاكي، بما في ذلك الناجي المزعوم من الاستغلال والانتهاك الجنسي أو شخص آخر يصبح على بينة بالمخالفات.

آلية الشكوى أو الاجراء - العمليات التي تسمح للأفراد بالإبلاغ عن المخاوف مثل انتهاكات سياسات المنظمة أو مدونة السلوك. ويمكن أن تشمل عناصر آلية الشكاوى صناديق الاقتراح وسياسات إطلاق صفارة الإنذار على المخالفات والمنسقين المعيّنين.

السرية - وهو المبدأ الأخلاقي الذي يقيد الوصول إلى المعلومات ونشرها. تتطلب التحقيقات بشأن الاستغلال والانتهاك الجنسي والاحتيال والفساد، بأن المعلومات متاحة فقط لعدد محدود من الأشخاص المصرح لهم بغرض التحقيق. تساعد السرية على خلق بيئة يكون فيها الشهود أكثر استعداداً لإعادة سرد رواياتهم الخاصة عن الأحداث وتبني الثقة في النظام وفي المنظمة.

الدليل - المعلومات التي تم جمعها خلال التحقيق والتي تثبت أو تحض الادعاء.

ردود الفعل – هي المعلومات التي يتم إرسالها إلى كيان (فرد أو مجموعة) حول سلوكه المسبق بحيث يقوم الكيان بتعديل سلوكها الحالي والمستقبلي لتحقيق النتيجة المرجوة.

المنسق / نقطة الاتصال - هو الشخص المعين لتلقي الشكاوى في حالات الاستغلال والانتهاك الجنسي.

الاحتيال والفساد - سوء التصرف المالي فيما يتعلق (ولكن محصوراً على) الاحتيال والسرقة والرشوة والمحسوبية أو إساءة استخدام آخر من الأموال أو الموارد.

الجنس/ النوع الجنساني - الاختلافات الاجتماعية المتعلمة بين الرجل والمرأة، وهي قابلة للتغيير مع مرور الوقت وتتميز بفوارق شاسعة داخل وبين الثقافات على حد سواء. يؤثر الجنس على الأدوار والمسؤوليات والقيود والفرص واحتياجات الرجل والمرأة في أي سياق.

عامل الحافز – هو الفرد الذي يحصل على تعويض غير النقدي للعمل أو لتمثيل المنظمة. وعادة ما يتم اخذ عمال الحافز من المجتمع.

إجراءات أو بروتوكول التحقيق – هو إطار واضح يساعد المنظمات على تحقيق الجودة، والسرية والأمن والشفافية في التحقيقات في مزاعم سوء سلوك الموظفين.

الشريك - منظمة تقوم بتنفيذ البرنامج أو المشروع والذي تموله منظمة أخرى. وعادة ما تنسم العلاقة ببناء القدرات وتبادل التعلم بين المنظمين.

الناس الذين نسعى إلى مساعدتهم - الأشخاص الذين يتلقون المساعدة إما كجزء من الإغاثة في حالات الطوارئ أو كمساعدات تنمية من خلال برامج المساعدة.

الاعتداء الجسدي على طفل - هو فعل/ أفعال أو إغفال/إغفالات تؤدي إلى ضرر جسدي فعلي أو محتمل لطفل من خلال التفاعل أو انعدام التفاعل، والذي يخضع لسيطرة أحد الوالدين أو أي شخص في موقع المسؤولية، السلطة أو الثقة بشكل معقول. وقد يكون هناك حادث واحد أو حوادث متكررة².

خطر/ المخاطر - إمكانية الخسارة أو الضرر و / أو احتمال وقوع حدث سلبي.

الانتهاك الجنسي - التعدي بالفعل أو التهديد بالتعدي البدني الذي يحمل طابعاً جنسياً، سواء باستعمال القوة أو في ظل ظروف غير متكافئة أو قسرية³.

الانتهاك الجنسي للأطفال - إشراك الطفل في نشاط جنسي لا يفهمه/تفهمه تماماً، ويعطي موافقة المسبقة له، أو قد لا يكون/تكون مستعدة من ناحية النمو له ولا يمكن إعطاء الموافقة، أو ينتهك القوانين أو المحرمات الاجتماعية للمجتمع. ويتضح ذلك من خلال نشاط بين طفل وشخص بالغ أو طفل آخر والذي بحسب العمر أو التطور هو في علاقة المسؤولية والثقة أو السلطة، ويهدف النشاط إلى إرضاء أو إشباع حاجات الشخص الآخر. ويمكن أن تشمل، ولكن ليس على سبيل الحصر، حمل أو إكراه الطفل على الانخراط في أي نشاط جنسي غير مشروع، الاستخدام الاستغلالي للأطفال في الدعارة أو غيرها من الممارسات الجنسية المشروعة. الاستخدام الاستغلالي للعروض والمواد الاباحية⁴.

الاستغلال الجنسي - أي إساءة استغلال فعلية أو محاولة إساءة استغلال لحالة ضعف أو لتفاوت في النفوذ أو للثقة من أجل تحقيق مآرب جنسية، مما يشمل على سبيل المثال لا الحصر، تحقيق كسب مالي أو اجتماعي أو سياسي من الاستغلال الجنسي لطرف آخر⁵

استراتيجية الوقاية من الاستغلال والانتهاك الجنسي (SEA) - الخطط والإجراءات التي صممتها ونفذتها المنظمات للحد من خطر الاستغلال والانتهاك الجنسي على الناس الذين نسعى لمساعدتهم. وتشمل التدابير المشتركة لتوعية وتدريب الموظفين، وسياسات التوظيف وتحسين السياسات للإبلاغ عن المخالفات وآليات الشكاوى، وإجراءات التحقيق وقواعد السلوك.

الموظف - الشخص الذي يعمل أو يمثل منظمة ما، سواء كان يتم تعويضه/ تعويضها مالياً أم لا.

الشخص موضوع الشكوى (SOC) - الشخص يُزعم أنه ارتكب سوء السلوك في الشكوى.

الناجي أو الضحية - هو الشخص الذي، أو كان، قد تعرض للاستغلال والانتهاك الجنسي. مصطلح "الناجي" يعني القوة والمرونة والقدرة على البقاء. تستخدم هذه الوثيقة في الغالب مصطلح "الضحية"، بمعنى ضحية تصرفات الجاني المزعوم. ولكن هذا لا يهدف إلى نفي الكرامة والوكالة لذلك الشخص كفرد.

سياسة إطلاق صافرة الإنذار - سياسة منظمات تشجع الموظفين على الإبلاغ عن مخاوف أو شكوك سوء السلوك من قبل الزملاء وقد تتعلق قد تعني هذه التقارير اشخاصا في المنظمات الأخرى، أو أشخاصا على مستويات أخرى في التسلسل الهرمي للمنظمة.

الشاهد - وهو الشخص الذي يعطي شهادة أو أدلة في التحقيق، بما في ذلك الناجي، أو مقدم الشكوى، أو أي شخص لديه مخاوف، أو موظف في وكالة شريكة، أو الشخص موضوع الشكوى أو موظف آخر.

² منظمة الصحة العالمية (WHO)، 1999، تقرير التشاور بشأن منع إساءة معاملة الأطفال (WHO/HSC/PVI/99.1) منظمة الصحة العالمية، جنيف.
³ الأمانة العامة للأمم المتحدة، 9 أكتوبر 2003، نشرة الأمين العام بشأن التدابير الخاصة للحماية من الانتهاك والاستغلال الجنسي، 13/2003 (ST / SGB / 2003/13)، الأمم المتحدة.
⁴ منظمة الصحة العالمية (WHO)، 1999، تقرير التشاور بشأن منع إساءة معاملة الأطفال (WHO/HSC/PVI/99.1) منظمة الصحة العالمية، جنيف.
⁵ الأمانة العامة للأمم المتحدة، 9 أكتوبر 2003، نشرة الأمين العام بشأن التدابير الخاصة للحماية من الانتهاك والاستغلال الجنسي، 13/2003 (ST / SGB / 2003/13)، الأمم المتحدة.