



## وثيقة تلقي الشكاوى وتقييمها وإجراءات الإحالة

- 1- تشرح هذه الوثيقة آليات الإبلاغ عن المتضررين من حالات الانتهاك والاستغلال الجنسي و تعرف جميع أصحاب الشكاوى المحتملين مكان وكيفية تقديم شكاوهم. كما و تساعد هذه الوثيقة أصحاب الشكاوى المحتملين في فهم حقهم في الحصول على مساعدة إنسانية مجانية، وحقهم في تقديم شكوى، وكيف يمكنهم تقديم شكوى بالطريقة الأكثر راحة لهم.
- 2- يمكن الإبلاغ عن الشكاوى المتعلقة بادعاءات الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي من قبل العاملين في المجال الإنساني مباشرة من قبل الناجي أو من قبل أي شخص لديه شك أو قلق.
- 3- يمكن تلقي الشكاوى من الأشخاص المتضررين عبر الإنترنت أو عبر الرسائل الورقية أو الرسائل الصوتية أو الرسائل النصية أو شخصيًا لمجلس إدارة الجمعية أو اللجنة أو المنسق المكلف بمتابعة حالات الانتهاك والاستغلال الجنسي.
- 4- يجب على جميع الموظفين أو جهات الاتصال المعنية بمنع الاستغلال والانتهاك الجنسي الذين يتلقون شكاوى متعلقة بهذه الحالات:

- معاملة الناجي أو المشتكي بكرامة واحترام.
- تصديق رواية الناجي.
- استخدام غرفة منفصلة لضمان الخصوصية و ضمان بيئة مريحة و هادئة.
- شرح و توضيح شروط الإبلاغ عن الاستغلال أو الانتهاك الجنسي لصاحب الشكاوى، فيما لو كان الشاكي أو الناجي يسمح بمشاركة المعلومات بسرية أم لا.
- الحصول على معلومات الحادث الأساسية مع تجنب طرح الكثير من الأسئلة و الإلتزام بطرح فقط الأسئلة ذات الصلة المطلوبة للحصول على فهم واضح للشكاوى بحيث يمكن معالجتها أو إحالتها.
- توثيق جميع المعلومات بشكل جيد أثناء المقابلة الشخصية باستخدام نموذج تلقي الشكاوى الخاص.
- إعلام الناجي أو المشتكي بخيار إبلاغ الشرطة، عندما تشكل القضية مسألة جنائية، وتقديم معلومات بشأن الدعم المتاح لهذه العملية.





- متابعة ما إذا كان مقدم الشكوى/الناجي قد تلقى المساعدة من خلال آليات المساعدة عبر الخطة الموضوعية للتعامل مع هكذا حالات في غضون 24 ساعة، والمتابعة لحل أي عوائق في حالة عدم تقديم المساعدة بعد، مع الحفاظ على السرية.

5- في الحالات التي يكون فيها الناجي هو صاحب الشكوى، فلا بد عندها:

- إجراء تقييم فوري لصحة الناجي و إعطاء الأولوية للحاجة إلى أية خدمات طبية عاجلة أخرى. كما يجب ضمان السلامة والاحتياجات النفسية والاجتماعية وغيرها من الاحتياجات الفورية (مثل الغذاء والملابس والنقل للوصول إلى الخدمات المختلفة).
- التأكد من تطبيق تدابير السلامة ومعالجة خطة للتخفيف من أي مخاطر انتقامية أو ضرر (مثل نقل الناجي إلى موقع آخر/مكان آمن، إذا لزم الأمر).
- عند عدم توفر القدرة على إجراء تقييم للحالة، فيجب الرجوع إلى أقرب أخصائي حالة للعنف الجنسي أو حماية الطفل للحصول على الدعم والحماية المطلوبين.

6- في الحالات التي لا يكون فيها الناجي هو الشخص الذي يبلغ عن الحادث، فلا بد عندها:

- عدم البحث عن الناجي لتقديم المساعدة والخدمات.
- إحالة المعلومات إلى المخول بمتابعة ومعالجة حالات منع الاستغلال الجنسي والانتهاك الجنسي.

7- آلية التحقيقات

- يجب أن تعطي جميع أشكال آليات التحقيق الأولوية دائمًا لسلامة الناجي وأفراد أسرته والشهود وأي أفراد آخرين قد يتأثرون بادعاء أو شكوى والسعي من خلال التحقيق إلى التعاون للتخفيف من أي مخاطر محتملة أثناء وبعد التحقيق.
- ينبغي لآليات التحقيق أيضًا أن تسعى إلى حماية الجاني المزعوم، لأنه سيتأثر أيضًا بالادعاء (على سبيل المثال، ضمان احترام السرية فيما يتعلق بالجاني المزعوم، وتسهيل وصول الجاني المزعوم إلى المعلومات، وإمكانية الاستماع إليه).
- يجب أن يتم إجراء التحقيقات في الشكاوى أو الادعاءات المتعلقة بالاستغلال والانتهاك الجنسيين حصريًا من قبل موظفين متخصصين ومدربين وذوي خبرة ضمن الجمعية أو من قبل هيئة التحقيق المنشأة التابعة للجمعية. وفي حال تعذر حصول ذلك تقوم الجمعية بتحويل هذه الحالات لمختصين مدربين أو للجهات الحكومية المعنية.





- ينبغي أن تسعى عمليات التحقيق إلى الحد من عدد المرات التي تتم فيها مقابلة الناجين فيما يتعلق بقضية معينة.

8- نموذج إحالة الشكاوى

إسم مقدم الشكاوى:	الجنسية:
العنوان:	المسمى الوظيفي:
العمر:	الجنس:
كيف يفضل مقدم الشكاوى أن يتم الاتصال به؟ رقم هاتف - عنوان بريد إلكتروني	
معلومات تخص الناجي	
إسم الضحية/الناجي (إن لم يكن المشتكي):	الجنسية:
العنوان:	المسمى الوظيفي:
العمر:	الجنس:
أسماء وعنوان الوالدين/الوصي القانوني، إذا كان عمره أقل من 18 عامًا:	
هل أعطى الناجي موافقته على إكمال هذا النموذج؟	
هل يتلقى الضحية/الناجي أي نوع من المساعدة الإنسانية؟ (اسم المنظمة/الوكالة التي تقدم المساعدة)	
تاريخ الحادثة:	وقت الحادثة:
موقع الحادثة:	
وصف موجز للحادثة على لسان الناجي/ المشتكي	
صف بإيجاز الخدمات المقدمة للناجين (إن وجدت)	
هل يشكل الجاني تهديدًا مستمرًا لسلامة الناجية أو المشتكية أو الموظفين أو أي مستفيد؟ يرجى توضيح أي مخاوف تتعلق بالسلامة	
هل يرغب الناجي في إبلاغ الشرطة بالحادثة؟	نعم
لا أعرف	لا
المعلومات المتعلقة بالجاني المزعوم	





اسم الشخص المتهم:	المسمى الوظيفي للشخص:
إسم المنظمة التي يعمل فيها الجاني:	
عنوان المنظمة التي يعمل فيها الجاني:	
الوكالة التي تتلقى الشكوى	
اسم الشخص الذي يكمل النموذج:	المسمى الوظيفي:
التوقيع:	التاريخ:
الإحالة إلى جهة الاتصال المعنية بمنع الاستغلال الجنسي والإساءة الجنسية في الوكالة المعنية	
إسم الوكالة / اسم الشخص (نقطة الاتصال لمنع الاستغلال الجنسي والإساءة الجنسية) المُحال له:	
تاريخ الإحالة:	
إسم ومنصب الشخص التقرير المُحال له:	
إقرار بالاستلام	
الاسم والمنصب/المسمى الوظيفي:	الوكالة:
التوقيع:	التاريخ:

رئيس مجلس الإدارة

د. غسان محمد زكي شوري

