Utaratibu Sanifu wa Kiutendaji (USK) Kulinda kesi za ukiukwaji zinazowapata wateja wa IRC

Jina la Nchi/Ofisi

Maandishi haya ya utangulizi, na maandishi yoyote mengine yaliyoandikwa kwa italiki yameongezwa kwa ajili ya kujifunza mpango wa nchi au jiji katika uundaji wa SOP hii. Maandishi ya italiki yanaweza pia kuonyesha kuwa programu ya nchi inahitaji kujaza maelezo.

Kiolezo hiki kimeundwa kusaidia kuelekeza mpango wa nchi au jiji katika kuandaa SOP ya nchi na yenye kuzingatia muktadha ambao utafanya kazi kwa wateja walio katika muktadha wako wa kiutendaji. Mfumo wa Ushughulikiaji ulioambatishwa utasaidia zaidi katika uandaaji wa zana hii.

Wakati wa kuunda SOP, inashauriwa kuwa yafuatayo yazingatiwe:

- *Andaa rasimu ya SOP iliyo na maelezo ya kutosha ili kila mtu aweze kuikubali na kuitumia kama ilivyo. Makosa ya kawaida wakati wa kuandaa aina hizi za zana ni kwamba huandikwa bila kuzingatia kuondoka kwa wafanyakazi au kubadilishwa kwa majukumu ya wafanyakazi;*
- *Lugha inaweza kuwa muhimu, na hivyo ofisi za nchi zinapaswa kutafakari ikiwa SOP inapaswa kutafsiriwa ili iendane na mazingira mahususi ya kiutendaji;*

SOP hii inaweka hatua za kuzuia, kuripoti na hatua za kukabili kuhusiana na ukiukaji wa usalama unaoweza kupatikana kwa wateja wa IRC katika *jina la nchi* . SOP hii inaweka ratiba za kuboresha hati hii. SOP hii inaweza kusambazwa kwa wabia wa IRC. *Inapendekezwa kuwa mpango wa utekelezaji uambatane na SOP katika hatua za mwanzo za maandalizi yake.*

KUZUIA NA KUWA TAYARI

Mpango wa Mawasiliano

Viongozi wa Usalama ni *majina na maelezo ya nambari za mawasiliano za viongozi*.

Yaliyomo katika SOP hii, na vilevile itifaki za tabia za IRC wakati wa kufanya kazi na wateja zinawasilishwa kwa wateja katika njia ifuatayo:

- *Orodhesha njia za mawasiliano, kwa mfano kupitia Majadiliano ya Kikamilifu, mabango, video, matangazo ya redio au njia zingine za ubunifu*

Tumechukua hatua zifuatazo mahsusi kuweza kuwasiliana na watu wenye ustadi mdogo wa kusoma na kuandika, kama vile watoto:

- *Orodhesha hatua zilizochukuliwa kushughulikia uwezo mdogo wa kusoma, kama vile matumizi ya katuni au michoro*

Tunawasilisha habari hii kwa wafanyakazi na wateja wetu kulingana na:

- *Orodhesha ni mara ngapi mawasiliano haya hufanywa, kwa mfano mwanzoni mwa usambazaji wote au mikutano yote ya wafanyakazi, kupitia kujulikana kwa mara kwa mara kama vile kupitia mabango au majadiliano ya vikundi vya umakini kila robo mwaka*

<u>Mpango wa Mafunzo</u>

Mafunzo kuhusu ulinzi ni muhimu na hutolewa kwa aina zifuatazo za wafanyakazi na washirika wanaofanya kazi na IRC:

- *Orodhesha watu ambao mafunzo hutolewa kwao, ikijumuisha wafanyakazi, wafanyakazi wanaotiwa motisha, wauzaji, nk.*

Mafunzo haya mara ya mwisho yalitolewa kupitia njia ifuatayo:

- *Kwa mfano, mshauri aliajiriwa kutoa mafunzo ya vifaa vya IRC, mafunzo ya wakufunzi yaliyofanywa na wataalamu au Mkurugenzi wa ulinzi akiwa katika ziara ya kikazi*

Tarehe ya mwisho ambayo mafunzo ya usalama yalitolewa ilikuwa *weka tarehe*. Ni nia yetu kwamba mafunzo yatapangwa*tunapendekeza mara mbili kwa CRRD, mara moja kwa RAI* kwa mwaka, kutambua kuwa kuna*kwa mfano, wafanyakazi wanabadilika sana au wafanyakazi hawabadiliki sana katika* eneo letu.

Ufadhili wa mafunzo haya kwa sasa unatoka kwa vyanzo vifuatavyo:

- *Kwa mfano, fedha zisizo na mipaka, maeneo ya kujenga uwezo katika maombi ya ruzuku*

KURIPOTI

Wateja wanaweza kuripoti kwa njia zifuatazo:

- *Orodhesha aina za njia ambazo wateja wanaweza kuripoti, kwa mfano visanduku vya malalamiko, nambari za simu, nambari za whatsapp, kupitia wafanyakazi wa kiufundi au wa programu*

Njia zetu za kuripoti zinapatikana kwa sasa katika lugha zifuatazo:

- *Orodhesha lugha ambazo utaratibu wa kuripoti unapatikana*

Vifaa vya mawasiliano kuhusu jinsi wateja wanaweza kuripoti husambazwa kupitia njia zifuatazo:

- *Orodhesha njia ambazo unawasiliana na wafanyakazi kuhusu njia za kuripoti, kwa mfano kutumia mabango, kuwaambia wateja moja kwa moja wakati wa shughuli za programu, matangazo ya redio*

Njia za kuripoti zinafuatiliwa *kila robo mwaka kama inavyopendekezwa* ili kuhakikisha kuwa zinaendelea kujitosheleza kwa mahitaji ya idadi ya wateja wetu. Hii imefanywa na:

- Orodhesha njia ambazo zinaonyesha kuwa unaangalia mfumo, kwa mfano, *timu ya uchunguzi na tathmini ili kuangalia na wateja kwa kustukiza, majadiliano ya vikundi vya umakini au vikao vya maoni, kujaribu nambari ya simu*

KUWASILISHWA KWA RIPOTI NA MCHAKATO WA UCHUNGUZI

Wafanyakazi walio na wasifu kama ifuatavyo wamepata mafunzo kuhusu jinsi ya kupokea na kuwasilisha ripoti ya ukiukaji wa usalama:

- *Orodhesha aina ya wafanyakazi waliopata mafunzo kuhusu jinsi ya kupokea na kuwasilisha ripoti, kwa mfano wafanyakazi wote (waliopendekezwa), wanaojitolea, viongozi wa usalama, wafanyakazi wa ulinzi wa watoto, wafanyakazi wa WPE*

Vyombo vya mawasiliano kuhusu jinsi ya kuwasilisha ripoti zilizopokelewa au wasiwasi ambao mtu anaweza kuwa nao, ikijumuisha habari kuhusu kutoa ripoti inayozingatia mwathirika, ripoti ya lazima kwa watoto au wasiwasi kuhusu ukiukaji wa usalama wa watoto, zinashirikiwa kupitia njia zifuatazo:

- *Orodhesha njia ambazo unawasiliana na wafanyakazi kuhusu njia za kuripoti, ambazo zinajumuisha kutumia mabango ya Kuibua Maswala. Inapohusika, hakikisha kwamba nambari za simu zisizo za masafa zimeorodheshwa kwa Mawasiliano kuhusu Maadili au wafanyakazi wa eneo husika*

ICR inapopokea ripoti zinazohusu shirika jingine katika muktadha wa utendaji wetu, tunairejea ripoti *mfano, kwa kupeleka rufaa kwenye chombo sahihi cha kisheria, shirika linalohusika, au kupitia mfumo wa makundi au uratibu*. Pia tunakubali kumpa mtu rufani kupitia njia za huduma za usaidizi zilizo hapa chini.

Ripoti zinapopokewa katika ngazi ya eneo husika, tunafuata hatua zifuatazo:

- *Orodhesha hatua zinazochukuliwa, ikiwa ni pamoja na nani hasa anaarifiwa au anatakiwa kuarifiwa, na jinsi maelezo bainishi kuhusu ripoti yanavyotunzwa na kushirikishwa kwenye eneo husika*
- *Orodhesha hatua zinazochukuliwa kuhakikisha kwamba watoa taarifa - awe ni mtu wa tatu au nusura - wanaulizwa kwa usahihi maoni yao (watu wazima) na kutaarifiwa (watoto) kuhusu hatua zinazochukuliwa na wanapelekwa kwenye huduma sahihi za uitikiaji, na vizuri zaidi kupitia IRC WPE au Ulinzi wa Watoto. Orodhesha hatua zinazotarajiwa ambazo zinaweza kuchukuliwa kwenye muktadha wa eneo husika, ikiwa ni pamoja na kumhamisha mhusika eneo jingine ili kupunguza hatari ya ulipizaji kisasi*
- *Kuorodhosha hatua ambazo kawaida huchukuliwa kuwataarifu watuhumiwa wa makosa, ikiwa ni pamoja na uwezekano wa kuwaweka kwenye likizo ya kikazi au kuwahamishia eneo jingine*

Katika muktadha huu, sheria au mambo yafuatayo ya eneo husika lazima yazingatiwe:

- *Orodhesha hapa sheria zozote za eneo husika, kama vile ulazima wa kuripoti ulinzi wa uvunjaji sheria, fomu zinazotakiwa ili matukio yafikishwe mahakamani au kutolewa kwa huduma za kitabibu, au sheria za kazi ambazo zinaweza kuathiri uwezo wetu wa kuchukua hatua za kinidhamu*
- *Orodhesha hapa mitazamo na mienendo yoyote ya eneo husika kwa waliopona, kwa kuzingatia umri, jinsia, dini, na masuala mengine ya yanayojumuisha makundi zaidi ya moja, ambayo yanaweza kuathiri ulinzi na usalama wa watu binafsi wanaojitokeza*

HUDUMA ZA MWITIKIO NA USAIDIZI

Kwa ajili ya CRRD

Tumefanya upangaji wa haraka ya huduma kwa kutumia kigezo sanifu kwenye*ingiza tareh*ena tunapanga kupitia upya kila miezi 6, isipokuwa kama imesemwa kuwa huduma fulani haipatikani tena au haitoi tena ubora wa utunzaji ambao IRC inautaka, ikiwa ni pamoja na huduma za afya, jeuri dhidi

ya wanawake na ulinzi wa watoto ndani ya saa 2 kwenye eneo la mradi ambazo zinaweza kutimiza kikamilifu mahitaji ya manusura. Upangaji unaweza kupatikanakwenye kiungo kifuatacho *kinachofika kwenye folda hapa chini.*

Tumeshabainisha wafanyakazi wa WPE, Ulinzi wa Watoto na/au Wafanyakazi wa matukio ya nje ambao watateuliwa ndani ya saa 24 baada ya kupokea suala la ulinzi na nani yuko kwenye eneo husika au karibu nalo. Wafanyakazi wa matukio waliobainishwa*ni ingiza majina na vyeo vya wafanyakazi na/au watoa huduma wa nje.* Wafanyakazi wa matukio walipokea mafunzo kwa mara ya mwisho kuhusu USK na jinsi ya kuhakikisha kuna mwitikio wa kiwango cha chini cha huduma unazingatiwa *ingiza tarehe* .

Tuna huduma salama za afya na kisaikolojia-kijamii kupitia *ingiza orodha ya huduma kwa eneo na iwapo hizo ni programu za IRC na/au ni watoa huduma wa nje*.

Pale ambapo hatuna programu na watoa huduma wa nje hawapatikani au hawahitajiki (mfano kutokana na umbali wa huduma au kukosekana kwa utoaji bora wa huduma), tuna mipango ifuatayo. *Orodhesha mipango na bajeti kwa ajili ya kujenga mwitikio wa ndani ya nchi na/au uwezo mwingine wa uitikiaji (mfano, kuleta wafanyakazi waliopewa mafunzo, fedha kusafirisha waliopona) na/au uwekezaji kwenye utoaji mafunzo na mahitaji kwa ajili ya kuimarisha uwezo wa nje.* Mpango wa kina na bajeti vinaweza kupatikana kwenye *kiungo kifuatacho kinachoenda kwenye folda hapa chini.*

Kwa ajili ya RAI

Njia yetu ya rufaa inaweza kupatikana kwenye *kiungo kinachofuata kinachoenda kwenye folda hapa chini*. Inaonyesha maelezo kuhusu hospitali inayopatikana karibu,*kituo cha eneo la tatizo ya ubakaji, simu ya moja kwa moja, au* uzazi uliopangwa, na huduma zingine zinazopatikana kwenye eneo husika. Huduma za maeneo zinapatikana kwa *orodha ya lugha ambazo zinatumika kutolea huduma*. Iwapo wateja wetu wanahitaji huduma kwa lugha nyingine, tuna *mpango wa kina wa kupata huduma za ukalimani kwa wateja*.

Katika mji wetu, ni lazima tuzingatie kanuni zifuatazo za utoaji taarifa: *ingiza hapa chini kanuni za utoaji taarifa, na maelezo ya jinsi kanuni hizi zitakavyofuatawa.*

Njia hii ya rufaa inajulishwa kwa wafanyakazi kupitia *mabango yaliyobandikwa ofisini, kukumbushana kila mwezi kwenye mikutano ya wafanyakazi, au njia zingine*.

Njia ya rufaa hufanyiwa maboresho kila miezi 6, isipokuwa kama imesemwa kuwa huduma fulani haihitajiki tena au haitoi ubora wa huduma ambao IRC inautaka.

MCHAKATO WA KUJIFUNZA NA KUTAFAKARI

Baada ya makosa yote ya ulinzi yaliyoripotiwa kuchunguzwa na kesi kufungwa, mchakato ufuatao wa kujifunza utafanyika:

- *Orodhesha hatua za kuchukuliwa, kwa mfano, utekelezaji wa mapendekezo ya timu ya upelelezi au wafanyakazi wa kiufundi wa ulinzi,*

USK hii itaboreshwa *pendekeza kila robo*, safari ijayo *ingiza mwezi*.