ระเบียบการปฏิบัติงานประจำ (SOP) การละเมิดการป้องกันซึ่งประสบโดยผู้รับบริการของ IRC

ชื่อประเทศสำนักงาน

ข้อความบทนำและข้อความอื่นที่เป็นอักษรตัวเอียง เป็นข้อความที่แทรกไว้สำหรับโปรแกรมการเรียนรู้ของประเทศหรือเมืองในการสร้าง SOP ข้อความที่เป็นอักษรตัวเอียงนี้ยังอาจบ่งชี้ว่าต้องมีการป้อนข้อความในโปรแกรมของประเทศ

แม่แบบนี้ถูกออกแบบเพื่อเป็นแนวทางสำหรับโปรแกรมของประเทศหรือเมือง ในการจัดทำ SOP ตามมาตรฐานในท้องถิ่นหรือเนื้อหาแบบมาตรฐานที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าตามสภาพแวดล้อมในการทำงานของคุณ และเมื่อใช้ร่วมกับขั้นตอนการจัดการมาตรฐานสากล ก็จะสามารถช่วยคุณได้มากยิ่งขึ้นในการจัดทำเอกสาร

ขณะจัดทำ SOP ขอแนะนำให้พึงระลึกถึงสิ่งดังต่อไปนี้

- *ร่าง SOP ที่มีรายละเอียดมากเพียงพอเพื่อให้บุคคลอื่นสามารถดำเนินการต่อหรือใช้งานได้ ความผิดพลาดที่พบบ่อยขณะร่างเอกสารประเภทนี้คือการร่างเนื้อหาโดยลืมตระหนักถึงสถานการณ์ของการเปลี่ยนตัวพนักงานหรือการเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ของพนักงาน*
- *ภาษาที่ใช้อาจมีความสำคัญ และเจ้าหน้าที่ระดับท้องถิ่นจึงควรตรวจทานว่าควรทำการแปลเนื้อหาการปฏิบัติงานบางส่วนของ SOP หรือไม่*

SOP นี้ได้ระบุมาตรการป้องกัน การรายงาน และการตอบสนองที่จะต้องดำเนินการเกี่ยวกับการละเมิดมาตรการปกป้องที่ลูกค้าของ IRC อาจพบเจอใน *ชื่อประเทศ* อีกทั้ง SOP นี้ยังได้ระบุกรอบเวลาสำหรับการอัปเดตเอกสารนี้ไว้อีกด้วย SOP นี้สามารถนำไปแบ่งปันกับพันธมิตรของ IRC ได้ *ขอแนะนำให้ใช้แผนปฏิบัติการร่วมกับ SOP นี้ในระยะเริ่มต้นของการจัดทำเอกสาร*

การปกป้องและความพร้อม

<u>แผนการสื่อสาร</u>

ผู้นำฝ่ายการปกป้องของเราคือ *ชื่อและข้อมูลการติดต่อของผู้นำ*

เนื้อหาของ SOP ตลอดจนระเบียบวิธีของพฤติกรรมของ IRC ขณะทำงานกับลูกค้าจะมีการสื่อสารให้ลูกค้าทราบในรูปแบบดังต่อไปนี้

- *สร้างรายการวิธีการสื่อสาร ตัวอย่างเช่น โดยการสนทนาแบบกลุ่มในประเด็นเฉพาะเจาะจง ป้ายโปสเตอร์ วิดีโอ โฆษณาทางวิทยุ หรือวิธีการแบบสร้างสรรค์อื่น*

เราใช้มาตรการจำเพาะต่อไปนี้เพื่อที่จะสามารถสื่อสารกับผู้ที่มีทักษะการอ่านเขียนต่ำ อย่างเช่น เด็ก

- *สร้างรายการมาตรการที่ใช้สำหรับผู้ที่มีทักษะการอ่านเขียนต่ำ อย่างเช่น ใช้การ์ตูนหรือรูปภาพ*

เราสื่อสารข้อมูลเหล่านี้กับพนักงานและลูกค้าของเราตาม

- *สร้างรายการความถี่ในการสื่อสารเหล่านี้ ตัวอย่างเช่น ในตอนเริ่มต้นของการเผยแพร่ทั้งหมดหรือในการประชุมพนักงานทั้งหมด โดยทำให้มองเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น ป้ายโปสเตอร์ หรือการสนทนาแบบกลุ่มในประเด็นเฉพาะเจาะจงรายไตรมาส*

<u>แผนการฝึกอบรม</u>

การฝึกอบรมเรื่องการปกป้องเป็นสิ่งสำคัญมาก และควรเสนอการฝึกอบรมนี้แก่พนักงานและผู้ร่วมงานของ IRC ในรูปแบบดังต่อไปนี้:

- *จัดทำรายชื่อผู้ที่จะเสนอให้รับการฝึกอบรม รวมถึงพนักงาน พนักงานโครงการ ผู้จำหน่าย เป็นต้น*

ล่าสุดการฝึกอบรมเหล่านี้ถูกนำเสนอด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

- *ตัวอย่างเช่น การว่าจ้างที่ปรึกษาเพื่อส่งมอบสื่อวัสดุการฝึกอบรมของ IRC การฝึกอบรม ToT ที่ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้อำนวยการฝ่ายการปกป้องในการไปเยี่ยมสถานดำเนินการ ภาคสนาม*

วันสุดท้ายของการเสนอการฝึกอบรมเรื่องการปกป้องคือ *ใส่วันที่* เจตนาของเราคือเพื่อการจัดเตรียมการฝึกอบรมนี้ *แนะนำสองครั้งสำหรับ CRRD หนึ่งครั้งสำหรับ RAI* ต่อปี โดยตระหนักว่านี่คือ *ตัวอย่างเช่น การมีพนักงานหมุนเวียนจำนวนมากหรือการเปลี่ยนตัวพนักงานผู้ดำเนินเรื่อง*ในสถานที่ตั้งของเรา

ปัจจุบัน ทุนสนับสนุนสำหรับการฝึกอบรมเหล่านี้มีที่มาจากแหล่งดังต่อไปนี้

- *ตัวอย่างเช่น ทุนแบบไม่มีจำกัด ความสามารถในการสร้างขั้นตอนการขอทุน*

การรายงาน

ลูกค้าสามารถรายงานด้วยวิธีต่อไปนี้

- *สร้างรายการวิธีการต่างๆ ที่ลูกค้าสมารถใช้เพื่อรายงาน ตัวอย่างเช่น กล่องรับการร้องเรียน สายด่วน □□□□□□□ whatsapp ผ่านทางเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าหน้าที่โครงการ*

ปัจจุบันกลไกการรายงานของเรามีในภาษาดังต่อไปนี้

- *สร้างรายการกลไกการรายงานที่มีอยู่*

สื่อการสื่อสารเกี่ยวกับวิธีที่ลูกค้าสามารถรายงานถูกเสนอด้วยวิธีต่อไปนี้

- *สร้างรายการวิธีสื่อสารกับลูกค้าของคุณเกี่ยวกับวิธีการรายงาน ตัวอย่างเช่น ใช้ป้ายโปสเตอร์ การบอกให้ลูกค้าทราบโดยตรงระหว่างการทำกิจกรรมของโปรแกรม โฆษณาทางวิทยุ*

กลไกการรายงานมีการติดตามตรวจสอบทุกๆ *ขอแนะนำแบบรายไตรมาส* เพื่อเป็นการรับรองว่าวิธีการเหล่านี้ยังคงเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ตามความต้องการของกลุ่มลูกค้าของเรา ซึ่งสามารถทำได้โดย

- สร้างรายการวิธีการตรวจสอบระบบของคุณ ตัวอย่างเช่น *ทีมงานฝ่ายการติดตามตรวจสอบและประเมินผลเพื่อทำการตรวจสอบแบบสุ่มตัวอย่างกับลูกค้า การสนทนาแบบกลุ่มในประเด็นเฉพาะเจาะจงหรือการเสนอแนะ การทดสอบหมายเลขสายด่วน*

การเสนอรายงานในระดับที่สูงขึ้นและขั้นตอนการสอบสวน

พนักงานจะต้องปฏิบัติตามภาวะการณ์ต่อไปนี้ตามการอบรมที่ได้รับ
เกี่ยวกับวิธีการรับเรื่องและการเสนอรายงานการละเมิดการปกป้องในระดับที่สูงขึ้นอย่างถูกต้องเหมาะสม

- *สร้างรายการประเภทของพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเรื่องการรับเรื่องและการเสนอรายงานอย่างถูกต้องเหมาะสม ตัวอย่างเช่น พนักงานทุกคน (แนะนำ) อาสาสมัคร ผู้นำฝ่ายการรักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ฝ่ายคุ้มครองเด็ก พนักงานของ WPE*

สื่อการสื่อสารเกี่ยวกับวิธีการเสนอรายงานที่ได้รับหรือข้อกังวลที่บุคคลมีในระดับที่สูงขึ้น
ร วมถึงข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการรายงานที่ให้ความสำคัญต่อผู้เสียหายเป็นหลัก
ข้อบังคับในการรายงานการละเมิดหรือข้อกังวลเกี่ยวกับการละเมิดการปกป้องที่มีเด็กเป็นผู้ถูกละเมิด

- *สร้างรายการวิธีสื่อสารเกี่ยวกับวิธีการรายงานกับพนักงานของคุณ ซึ่งอาจรวมถึงสื่อของแคมเปญการรายงานข้อกังวล ในกรณีที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการระบุหมายเลขโทรศัพท์ภายในประเทศไว้ในสายด่วนจริยธรรมหรือหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ภายในท้องที่ที่เกี่ยวข้อง*

เมื่อ IRC ได้รับรายงานเกี่ยวกับองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของเรา เราจะส่งต่อรายงานโดย *ตัวอย่างเช่น การส่งต่อไปยังหน่วยงานทางกฎหมายที่เหมาะสม องค์กรที่เกี่ยวข้อง หรือผ่านทางกลุ่มหรือระบบประสานงาน*
เรายังเสนอส่งต่อบุคคลผ่านรูปแบบวิธีการให้บริการสนับสนุนตามที่ระบุด้านล่าง

เมื่อได้รับรายงานในระดับท้องที่ เราจะดำเนินการโดยมีขั้นตอนต่อไปดังนี้:

- *ทำรายการการดำเนินการที่ต้องทำ ซึ่งรวมถึงบุคคลที่ได้รับหรือจำเป็นต้องได้รับการแจ้ง และวิธีการจัดเก็บและแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับการระบุรายละเอียดของรายงานในท้องถิ่น*
- *ทำรายการการดำเนินการที่ต้องทำเพื่อให้แน่ใจว่านักข่าว ไม่ว่าจะเป็นบุคลภายนอกหรือผู้รอดชีวิต ได้รับการปรึกษาหารืออย่างเหมาะสม (ในกรณีผู้ใหญ่) และได้รับการแจ้ง (ในกรณีเด็ก) เกี่ยวกับการดำเนินการที่กำลังทำ และส่งต่อเพื่อรับบริการตอบสนองที่เหมาะสม โดยควรดำเนินการผ่านทาง IRC WPE หรือองค์กรปกป้องเด็ก ทำรายการการดำเนินการที่สำคัญที่ต้องทำในระดับท้องที่ ซึ่งรวมถึงการเคลื่อนย้ายบุคคลไปยังสถานที่อื่นเพื่อลดความเสี่ยงในการถูกแก้แค้น*
- *ทำรายการการดำเนินการปกติเกี่ยวกับการแจ้งผู้ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิด รวมถึงความเป็นไปได้ในการให้ลางาน หรือการเคลื่อนย้ายไปยังสถานที่อื่น*

ในบริบทนี้ ให้คำนึกถึงการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกังวลในท้องที่ด้วย:

- *ระบุรายการของกฎหมายในท้องที่ในส่วนนี้ เช่น การรายงานภาคบังคับเกี่ยวกับการละเมิดการป้องกัน แบบฟอร์มที่ต้องการสำหรับกรณีที่เกิดขึ้นเพื่อยื่นต่อศาลหรือเพื่อให้ผู้ดูแลทางการแพทย์นำส่งให้ หรือกฎหมายแรงงานที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถของเราในการดำเนินการ*
- *ระบุทัศนคติในท้องที่หรือแนวทางเข้าถึงผู้รอดชีวิตในส่วนนี้ โดยแยกตามอายุ เพศ ศาสนา และประเด็นเกี่ยวข้องอื่นๆ ที่อาจกระทบต่อความปลอดภัยหรือสวัสดิภาพของบุคคลที่เกี่ยวข้อง*

บริการการตอบสนองและการสนับสนุน

สำหรับ CRRD

เราได้จัดทำแผนการให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยใช้เทมเพลตมาตรฐาน เมื่อ *ระบุวันที่* และมีแผนการที่จะปรับปรุงให้ทันสมัยทุก 6 เดือน เว้นแต่มีการตั้งประเด็นขึ้นว่า การให้บริการนั้นๆ ไม่มีอีกต่อไป หรือไม่ได้ให้การดูแลตามคุณภาพที่ IRC กำหนด ซึ่งรวมถึงสุขภาพ GBV และการให้บริการปกป้องเด็กภายใน 2 ชั่วโมง ตามเวลาของสถานที่ตั้งโครงการ ซึ่งถูกพิจารณาว่าเพียงพอต่อความต้องการของผู้รอดชีวิต สามารถดูแผนการให้บริการได้ที่*สิงค์ไปยังโฟลเดอร์ตามที่ระบุด้านล่าง*

เราได้ระบุผู้ปฏิบัติงานของ WPE องค์กรปกป้องเด็ก และ/หรือผู้ปฏิบัติงานภายนอกที่จะได้รับการมอบหมายภายใน 24 ชั่วโมงนับจากได้รับแจ้งเหตุเกี่ยวกับความปลอดภัยและบุคคลที่อยู่ในสถานที่เดียวกันหรือสถานที่ใกล้เคียงกัน เจ้าหน้าที่ที่กำหนดให้ดูแลเคส คือ *ระบุชื่อและตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ และ/หรือผู้ให้บริการภายนอก* เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเคสได้รับการฝึกอบรมครั้งล่าสุดเกี่ยวกับระเบียบการปฏิบัติการประจำ และวิธีการที่จะทำให้แน่ใจว่า การให้บริการตอบสนองจะเป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำ เมื่อ *ระบุวันที่*

เรามีการให้บริการด้านสุขภาพและจิตสังคมผ่านทาง *ระบุรายการของบริการตามสถานที่ และระบุว่าเป็นโปรแกรมของ IRC และ/หรือผู้ให้บริการภายนอก*

แม้เราไม่มีโปรแกรมโปรแกรมและผู้ให้บริการภายนอกไม่สามารถใช้บริการหรือไม่เหมาะสม (เช่น เนื่องจากระยะทางในการให้บริการหรือการให้บริการไม่มีคุณภาพ) เราก็มีแผนการดังต่อไปนี้: *รายการของแผนการและงบประมาณสำหรับการสร้างความสามารถในการตอบสนองภายในประเทศ และ/หรือความสามารถในการตอบสนองอื่นๆ (เช่นการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ เงินทุนสำหรับการขนย้ายผู้รอดชีวิต) และ/หรือ กองทุนในการฝึกอบรมและพัสดุสำหรับการสร้างความเข้มแข็งภายนอก* แผนการที่ละเอียดและงบประมาณสามารถหาดูได้ที่*ลิงค์ไปยังโฟลเดอร์ตามที่ระบุด้านล่างนี้*

สำหรับ RAI

กระบวนการส่งต่อของเราสามารถหาดูได้ที่ *ลิงค์ไปยังโฟลเดอร์หรือตามที่ระบุด้านล่างดังต่อไปนี้* มันแสดงถึงรายละเอียดของโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด *ศูนย์ช่วยเหลือเหยื่อการข่มขืนในท้องถิ่น สายด่วน หรือการวางแผนครอบครัว* และการให้บริการอื่นๆ ในท้องถิ่น การให้บริการในท้องที่เป็นภาษา *รายการของภาษาที่สามารถให้บริการได้* หากผู้รับบริการประสงค์จะรับบริการเป็นภาษาอื่น เรา *ระบุของแผนการในการเข้าถึงบริการในภาษาอื่นสำหรับผู้รับบริการ*

ในเมืองของเรา เราต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบเกี่ยวกับการรายงานในท้องที่ดังต่อไปนี้ *วางกฎระเบียบเกี่ยวกับการรายงาน และรายละเอียดวิธีการที่การรายงานตามกฎระเบียบเหล่านั้น*

กระบวนการส่งต่อนี้จะถูกแบ่งปันให้แก่เจ้าหน้าที่ผ่านทาง *ป้ายประกาศที่ติดในสถานที่ทำงาน การแจ้งเตือนในแต่ละเดือนในการประชุมเจ้าหน้าที่หรือวิธีการอื่น*

กระบวนการส่งต่อจะมีการปรับปรุงทุก 6 เดือน ให้ทันสมัย เว้นแต่มีการตั้งประเด็นว่าไม่มีการให้บริการดังกล่าวอีกต่อไป หรือการบริการนั้นไม่เป็นไปคุณภาพการดูแลตามที่ IRC กำหนด

กระบวนการเรียนรู้และไตร่ตรองทบทวน

หลังจากที่รายงานการฝ่าฝืนการป้องกันได้รับการตรวจสอบและกรณีที่เกิดขึ้นจบสิ้นลงแล้ว จะจัดให้มีกระบวนการเรียนรู้ต่อไปนี้:

- *รายการการดำเนินการที่จะต้องดำเนินการ ตัวอย่างเช่น การดำเนินการตามคำแนะนำที่จัดทำโดยทีมสอบสวน หรือเจ้าหน้าที่ทางเทคนิคด้านการป้องกัน*

SOP นี้จะได้รับการปรับปรุง *แนะนำรายไตรมาส* ครั้งต่อไปใน *ระบุเดือน*