

СТРАТЕГИЯ ЗАЩИТЫ БЕНЕФИЦИАРОВ САМЮСОСЬЯЛЬ



©Samusocial International 2022

Это пособие было создано Департаментом технических ресурсов и обучения Samusocial International (Дельфин Лэне, Элоди Юэ-Стефан, Одиль Гаслонд).

© Фонд «САМЮ сосьяль Москва»

Издание на русском языке подготовлено Фондом

САМЮ сосьяль Москва в 2023 году

Перевод с французского: Ирина Мироненко

Верстка: Полина Любарова

Содержание этой публикации ни полностью, ни частично не может использоваться в коммерческих целях. Разрешено лишь некоммерческое использование в личных целях. Любое, даже частичное, воспроизведение данного руководства для коллективного использования строго запрещено и возможно только с разрешения Samusocial International.

Некоммерческое и личное использование данной публикации или ее частей – в частности, в педагогических целях – разрешено при соблюдении целостности содержания, неизменности его смысла, объема и применения, а также при указании источника и даты публикации. В первую очередь важно, чтобы название Samusocial International всегда было четко указано.

Данная публикация подготовлена при финансовой поддержке Французского агентства развития и Европейского союза. Ответственность за содержание публикации несет исключительно Samusocial International. Она не может рассматриваться как отражение позиции Французского агентства развития или Европейского союза.

Samusocial International не использует в своих документах инклюзивное написание. Это требуется для того, чтобы облегчить чтение текста, и ни в коей мере не нацелено на гендерную дискриминацию.

ОГЛАВЛЕНИЕ

I) СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ СТРАТЕГИИ ЗАЩИТЫ	4
А – Бенефициары.....	4
Б – Стандарты защиты	4
В – Ответственные, кураторы и консультанты	6
II) ПРЕВЕНТИВНЫЕ МЕРЫ	6
А – Бенефициары.....	6
Б – Члены ассоциации.....	7
В – Сотрудники САМЮ Сосьяль.....	7
Г – Партнерские структуры по оказанию социальной помощи бенефициарам	8
Д – Временные сотрудники и посетители САМЮ Сосьяль	8
III) ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ, ПОСЛЕДУЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ В СЛУЧАЕ ВЫЯВЛЕНИЯ НАРУШЕНИЙ СТРАТЕГИИ ЗАЩИТЫ	9
А – Порядок подачи и рассмотрения жалоб	9
Б – Регламент реагирования в случае выявления нарушений Стратегии защиты	10
IV) КОНТРОЛЬ РЕАЛИЗАЦИИ СТРАТЕГИИ	11
ПРИЛОЖЕНИЯ	13
Приложение 1: Хартия САМЮ Сосьяль Интернациональ.....	14
Приложение 2: Кодекс профессиональной этики САМЮ Сосьяль.....	15
Приложение 3: Регламент САМЮ Сосьяль Интернациональ по созданию и использованию изображений в рамках деятельности САМЮ Сосьяль.....	16
Приложение 4: Декларация о приверженности Стратегии защиты бенефициаров САМЮСосьяль	22
Приложение 5: Статьи национального уголовного кодекса, касающиеся фактов насилия в отношении несовершеннолетних и/или совершеннолетних, находящихся в зависимом положении по отношению к агрессору	23
Приложение 6: Анкета для тематического собеседования в рамках найма/отбора персонала – Стратегии защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль.....	24
Приложение 7: Программа начального учебного курса Стратегии защиты бенефициаров	25
Приложение 8: Форма заявления.....	27
Приложение 9: Инструкции для сотрудников САМЮ Сосьяль при поступлении жалоб от бенефициаров и проведении собеседований с заявителями.....	29
Приложение 10: Руководство по контролю соблюдения Стратегии защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль	30

ПРЕАМБУЛА

Стратегия защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль, принятая правлением САМЮ Сосьяль Интернациональ 14 апреля 2021 года, подтверждает приверженность САМЮ Сосьяль Интернациональ принципам реализации и обеспечения соблюдения основополагающих ценностей и профессиональной этики в рамках «Методологии оказания помощи» САМЮ Сосьяль, вне зависимости от форм управления САМЮ Сосьяль (местное отделение САМЮ Сосьяль или управляющая организация САМЮ Сосьяль), и в настоящем документе под «САМЮ Сосьяль» обозначается любая из указанных форм организации.

Каждая структура или служба, входящая в ассоциацию САМЮ Сосьяль Интернациональ, признает и соблюдает ценностные и профессионально-этические принципы САМЮ Сосьяль как при разработке концепции и реализации своей деятельности по борьбе с социальной изоляцией, так и в рамках своих организационных и оперативных процедур.

Таким образом, любая структура, входящая в ассоциацию, соблюдает положения Хартии САМЮ Сосьяль Интернациональ (Приложение 1), включающие следующие ценностные принципы:

✓ Защита человеческого достоинства

Оказание содействия в защите и поддержании чувства собственного достоинства у лиц, находящихся в бедственном физическом или социальном положении.

Этот принцип подразумевает, что каждое отделение САМЮ Сосьяль обязано, без какой-либо дискриминации, находить и оказывать содействие лицам, находящимся в опасности и не имеющим средств или возможностей самостоятельно обратиться за помощью.

Этот принцип предусматривает тактическое предложение помощи и содействия и, при необходимости, предоставление убежища или жилья, а также оказание неотложной социальной и/или медицинской помощи.

✓ Солидарность

Обеспечение прав подопечных на медицинскую и/или социальную помощь в соответствии с их потребностями.

Реализация этих прав подразумевает оказание медицинской помощи без каких-либо условий, а также выявление или обеспечение для всех без исключения подопечных всех существующих прав и возможностей, соответствующих их ситуации.

Эта программа предусматривает поиск средне- или долгосрочных вариантов по размещению, подключение к системе оказания помощи и предоставление доступа к необходимой профилактической, лечебной, паллиативной помощи в зависимости от состояния подопечных и степени неотложности в зависимости от их состояния.

Наконец, каждое отделение САМЮ Сосьяль должно предоставлять всем подопечным возможность установления необходимых контактов с государственными учреждениями, медицинскими и социальными структурами.

✓ Гражданский статус

Обеспечение подопечным права на информацию, вовлеченность и реализацию их гражданских прав и обязанностей.

Содействие в реализации этого права подразумевает, что каждое отделение САМЮ Сосьяль должно помогать подопечным находить возможности для восстановления гражданской или административной идентичности и получения информации в целях преодоления социальной изоляции.

Это также подразумевает предоставление всем подопечным возможности ознакомиться со всей совокупностью их прав в целях реализации этих прав на законных основаниях, а также для полноценного участия в общественной жизни и процессах, обеспечивающих динамику свободного и достойного существования.

✓ Универсальность, мобильность и профессионализм

Поиск и выявление лиц, находящихся в опасности, оказание им эффективной помощи в соответствии с их потребностями.

Помощь и содействие, оказываемые каждым отделением САМЮ Сосьяль, должны охватывать все сферы, отвечающие основным человеческим потребностям.

Команда должна быть мобильной, чтобы находить и выявлять лиц, слишком долго находившихся в изоляции и не имеющих ресурсов для самостоятельного обращения за помощью.

Наконец, каждое отделение САМЮ Сосьяль обязуется нанимать только квалифицированных специалистов, либо лиц, прошедших соответствующее обучение, вне зависимости от их статуса (наемный работник или волонтер).

Кроме того, подобно любым иным видам деятельности, деятельность отделений САМЮ Сосьяль имеет свои ограничения, обусловленные доступными средствами, отсутствием или недоступностью вспомогательных структур по уходу, адаптированных к индивидуальным обстоятельствам каждого подопечного; ограничения в сфере деятельности также обуславливаются волеизъявлением и/или возможностями каждого подопечного; такие ограничения в сфере ухода не освобождают от необходимости обеспечивать минимальное сопровождение подопечного, хотя бы в форме личного присутствия. Именно **обязанность не оставлять без внимания и помощи** лежит в основе ценностного кодекса миссии САМЮ Сосьяль, определяющего характер ее деятельности.

Наконец, **защита лиц, нуждающихся в помощи и взятых под социальную опеку в рамках деятельности организации, от любых действий или обращения, противоречащих принципам надлежащего ухода за подопечными программы САМЮ Сосьяль**, детально определяется и гарантируется **Кодексом профессиональной этики САМЮ Сосьяль** (Приложение 2), и в частности, в том, что касается **взаимодействия с официальными инстанциями и средствами массовой информации**, — стандартами мер предосторожности, направленных на уважение достоинства и анонимности подопечных (Приложение 3).

В целях обеспечения защиты своих подопечных от любых форм ненадлежащего обращения, определяемых как любое физическое, словесное или иное действие или поведение, наносящее ущерб благополучию, преуспеваемости или развитию подопечного, Стратегия защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль **закрепляет в форме единого документа стандарты защиты и обеспечивает реализацию действий, направленных на обеспечение защиты подопечных от любых форм ненадлежащего обращения со стороны лиц, действующих от имени или совместно с САМЮ Сосьяль**. Речь идет, с одной стороны, о **превентивных мерах** с целью снижения рисков нарушения стандартов защиты, а с другой стороны, об эффективной **процедуре реагирования и соответствующих мерах в случае выявления нарушений** стандартов защиты подопечных.

Кроме того, Стратегия защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль следует **принципу абсолютной нетерпимости в отношении любых форм насилия, совершаемого в отношении бенефициаров лицами, действующими от имени или совместно с САМЮ Сосьяль**. Любой выявленный прецедент нарушения данной Стратегии защиты, сопровождающийся проявлением насилия в любой форме, признается недопустимым и будет служить основанием для прекращения любой формы сотрудничества с САМЮ Сосьяль.

Настоящий регламент Стратегии защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль Интернациональ, наряду с Хартией, Кодексом профессиональной этики и Регламентом создания и использования изображений в рамках деятельности САМЮ Сосьяль, предназначен стать **единым нормативным документом ассоциации САМЮ Сосьяль Интернациональ**. В данном качестве он будет интегрирован в партнерские соглашения САМЮ Сосьяль Интернациональ. Порядок адаптации настоящего нормативного документа партнерами САМЮ Сосьяль Интернациональ будет согласован с САМЮ Сосьяль Интернациональ, являющейся гарантом ценностей и принципов САМЮ Сосьяль.

1) СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ СТРАТЕГИИ ЗАЩИТЫ

В настоящем разделе перечислены группы лиц, на которых распространяются положения Стратегии защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль, ее стандарты, а также ответственные, кураторы и консультанты, обеспечивающие реализацию данной Стратегии.

А – Бенефициары

1. Стратегия защиты распространяется на всех бенефициаров САМЮ Сосьяль

Стратегия защиты распространяется на все группы бенефициаров САМЮ Сосьяль, указанные в учредительных документах организации или отделения, вне какой-либо дискриминации.

Кроме того, речь идет не только о бенефициарах, в настоящее время являющихся подопечными САМЮ Сосьяль, но и о любых лицах, которым САМЮ Сосьяль потенциально может оказать содействие, даже если в настоящее время они не получают помощи в какой бы то ни было форме (например, на этапе обращения).

2. Стратегия защиты бенефициаров обязательна для всех лиц, действующих от имени или совместно с САМЮ Сосьяль

Такие лица подписывают Декларацию о соблюдении Стратегии защиты бенефициаров программы САМЮ Сосьяль (Приложение 4) и принимают на себя двойные обязательства: с одной стороны, они обязаны **соблюдать стандарты защиты**; с другой стороны, они обязаны **сообщать о любых нарушениях стандартов защиты** в соответствии с установленной процедурой.

2.1. Штатные сотрудники САМЮ Сосьяль

Лица, на которых распространяется данное положение:

- Члены правления и иные члены ассоциации
- Сотрудники по местному трудовому законодательству (штатные сотрудники, индивидуальные подрядчики, обслуживающий персонал), наемные работники-экспатрианты и волонтеры международных программ солидарности
- Постоянные партнеры САМЮ Сосьяль (за исключением, в обязательном порядке, коммерческих поставщиков, для которых не предусмотрены непосредственные контакты с бенефициарами; действие настоящей Стратегии может распространяться на них только в исключительных случаях, что должным образом предусмотрено соответствующими договорами).
- Волонтеры
- Стажеры

2.2. Временные сотрудники САМЮ Сосьяль

Лица, на которых распространяется данное положение:

- Консультанты, педагоги, специалисты по проведению мониторинга и/или оценки, независимо от статуса лиц, выполняющих указанные задачи (наемный работник,

поставщик услуг, волонтер...), а также независимо от того, к какой организации прикреплен данный сотрудник (САМЮ Сосьяль, САМЮ Сосьяль Интернациональ или иная организация).

3. Стратегия защиты бенефициаров интегрирована в партнерские соглашения об оказании социальной помощи бенефициарам САМЮ Сосьяль

Все партнерские структуры проинформированы о Стратегии защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль, которая должна быть интегрирована в соответствующие партнерские соглашения.

Одной из статей такого соглашения должно быть предусмотрено, что любое несоблюдение стандартов защиты со стороны персонала может являться причиной одностороннего расторжения партнерского соглашения.

Стратегия защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль не может быть непосредственно интегрирована в контракты и соглашения, которые связывают сотрудников партнерской структуры с их нанимателем; только внедрение Стратегии защиты во внутренний регламент действующих структур может обеспечить соответствующие юридические обязательства для этих сотрудников.

Если партнерская структура внедрила Стратегию защиты бенефициаров, рекомендуется провести работу по унификации стандартов и процедур, чтобы оптимизировать реализацию партнерской деятельности по оказанию социальной помощи бенефициарам.

4. Стратегия защиты бенефициаров обязательна для посетителей САМЮ Сосьяль в рамках упрощенной процедуры

Это касается лиц, желающих принять участие в мероприятиях социальной направленности (в частности: участие в выездных мероприятиях по оказанию помощи бездомным, посещение центров временного проживания и приюта); к ним относятся, в частности, журналисты, а также институциональные, технические и финансовые партнеры.

Такие лица обязаны подписать Кодекс профессиональной этики САМЮ Сосьяль (Приложение 2), в котором разъясняются стандарты защиты. Такие лица устно информируются об обязательстве уведомлять правление или руководителя Службы социальной защиты о любых прецедентах нарушения стандартов защиты.

В случае, если посетитель получает разрешение САМЮ Сосьяль на осуществление фото- или видеосъемки, он должен, помимо вышеизложенного, подписать декларацию о соблюдении Регламента САМЮ Сосьяль по созданию и использованию изображений в рамках деятельности САМЮ Сосьяль.

Б – Стандарты защиты

Стандарты защиты установлены Кодексом профессиональной этики САМЮ Сосьяль (Приложение 2).

1. Защита приоритетности интересов подопечных

Как несовершеннолетние, так и совершеннолетние лица, находящиеся на попечении САМЮ Сосьяль, получают защиту своих личных интересов и участвуют в принятии решений, касающихся как непосредственно их самих, так и лиц, находящихся под их опекой; любое затрагивающее их решение принимается только с их согласия.

Поскольку интересы подопечных считаются первостепенными и приоритетными по отношению к любым другим, подразумевается, что все их обращения должны быть рассмотрены. Это не означает, что все они могут быть удовлетворены, учитывая ограниченность масштабов деятельности, а также материальные и временные ресурсы служб социальной помощи. Однако, отказ выслушать просьбу подопечного, отсутствие ответа на нее (положительного или отрицательного) или аргументации в случае отказа являются проявлением ненадлежащего отношения со стороны задействованных представителей ассоциации, предвзятый характер действий которых может быть квалифицирован как форма жестокого обращения.

2. Защита бенефициаров от любых форм дискриминации

Социальная помощь оказывается бенефициарам без какой-либо дискриминации по критериям, в частности, пола, национальности, этнической принадлежности, фактического или предполагаемого происхождения, культуры, вероисповедания, сексуальной ориентации, возраста, физических возможностей. Доступ бенефициаров к необходимым видам помощи может быть ограничен только критериями, основанными на возможностях соответствующих социальных служб. Регламент обоснования отказов на обращения бенефициаров гарантирует отсутствие дискриминации при оказании социальной помощи.

3. Защита бенефициаров от рисков злоупотребления доверием или служебным положением

Интересы бенефициаров защищены положением о соблюдении профессиональной дистанции, распространяющимся на всех лиц, действующих от имени или совместно с САМЮ Сосьяль. В частности, оно подразумевает запрет приглашать в гости, принимать у себя, размещать или нанимать в личном порядке и, в особенности, по месту жительства, подопечных организации, а также вручать им или принимать от них подарки (в частности, предметы, денежные средства), и, наконец, демонстрировать в отношении к ним поведение неоднозначного сексуального характера, предлагать или вступать в сексуальные отношения с бенефициарами, независимо от того, являются ли они совершеннолетними или несовершеннолетними (учитывая, что в отношении несовершеннолетних это запрещено на законодательном уровне).

Такие запретительные меры обеспечивают бенефициарам защиту от любых рисков оказаться в ситуации уязвимости и/или зависимости, противоречащих принципам взаимоотношений между службами социальной помощи и их подопечными.

4. Защита бенефициаров от любых форм насилия

В рамках любых социально-культурных и образовательных мероприятий любые проявления физического, словесного или психологического насилия со стороны любых лиц, действующих от имени или совместно с САМЮ Сосьяль, строго запрещены.

В частности, подлежат запрету:

- действия, включающие нанесение ударов, избиение, удары ногами, встряхивание или применение любых других форм физического насилия;
- уничижительные высказывания, оскорбления;
- обвинения, угрозы, запугивания, высказывания, носящие дискриминационный или уничижительный характер;
- любые другие проявления агрессии или насилия, неприятия или враждебное обращения, нацеленные на причинение вреда другому лицу.

Любые непристойные действия и формы сексуального насилия в отношении подопечных строго запрещены, независимо от их возраста. Такие деяния подлежат уголовному наказанию с отягчающими обстоятельствами в зависимости от возраста жертв и в тех случаях, когда преступник облечен властью (в соответствии с действующим законодательством РФ).

5. Защита неприкосновенности частной жизни бенефициаров

Бенефициары программы защищены принципом конфиденциальности любой касающейся их информации, как медицинской, так и любой иной, собранной службами САМЮ Сосьяль в рамках проводимых мероприятий (выездные мероприятия по оказанию помощи бездомным, посещения центров временного проживания и приюта, мероприятия партнерских структур). Однако, в целях обеспечения надлежащего качества индивидуального сопровождения бенефициаров, информация обо всех получателях помощи передается всем заинтересованным сторонам: принцип коллективного соблюдения секретности гарантирует конфиденциальность индивидуальных и персональных данных.

⇒ В рамках любых консультаций или собеседований бенефициаров информируют о вышеупомянутом порядке конфиденциальности и коллективного соблюдения секретности.

⇒ Принцип коллективного соблюдения секретности распространяется на партнерские структуры САМЮ Сосьяль в рамках сети оказания социальной помощи, и у всех бенефициаров, получающих помощь через такие структуры, в обязательном порядке запрашивается согласие на передачу касающейся их информации внутри соответствующей сети социальной помощи.

⇒ Кроме того, в рамках контактов с семьями у бенефициаров также запрашивается согласие на передачу информации внутри сети САМЮ Сосьяль.

Наконец, бенефициары защищены принципом анонимизации индивидуальной персональной информации в случае внешнего распространения (в частности, для публикации исследований).

6. Защита внешнего имиджа бенефициаров

Ассоциация САМЮ Сосьяль обязуется соблюдать и гарантировать защиту достоинства бенефициаров при проведении съемок, в частности, исключая создание любых изображений унижающего характера.

Что касается защиты имиджа несовершеннолетних, не сопровождаемых законным представителем:

- Запрещается осуществление фото- или видеосъемки любых лиц, предусматривающей возможность распознавания. В целях дальнейшего распространения, все изображения лиц объектов съемки должны быть размыты.
- Данное правило применяется без каких-либо исключений, в частности, в случае получения устного согласия несовершеннолетнего на проведение съемки с возможностью распознавания, либо в случае получения согласия на то присутствующего при этом совершеннолетнего (в том числе, если последний заявляет, что является членом семьи несовершеннолетнего, не будучи при этом его законным представителем).

Данное правило соответствует международной Конвенции о правах ребенка, которая предусматривает получение разрешения законного представителя ребенка на любые касающиеся ребенка действия или решения. Таким образом, в отсутствие законного представителя съемка и распространение распознаваемых изображений несовершеннолетнего, находящегося без сопровождения, запрещены.

В отношении несовершеннолетних, находящихся в сопровождении своих законных представителей и совершеннолетних лиц, необходимо получение разрешения на съемку и распространение изображений. Такое разрешение должно быть заверено подписью присутствующего сотрудника САМЮ Сосьяль, способного удостоверить, что лицо, предоставившее такое разрешение, в полной мере способно дать осознанное согласие.

Порядок защиты конфиденциальности изображений подробно изложен в «Регламенте создания и исполь-

зования изображений в рамках деятельности САМЮ Сосьяль» (Приложение 3).

⇒ Бенефициаров информируют о стандартах защиты конфиденциальности при каждом осуществлении или организации проведения фото- или видеосъемки сотрудниками или партнерами САМЮ Сосьяль, при этом в обязанности персонала САМЮ Сосьяль входит контроль за их неукоснительным соблюдением.

Помимо проведения съемок, САМЮ Сосьяль обеспечивает защиту достоинства и анонимности бенефициаров в их любых внешних коммуникациях (включая средства массовой информации).

В – Ответственные, кураторы и консультанты

Ответственность за реализацию Стратегии защиты возлагается на президента и правление САМЮ Сосьяль, которые являются гарантами ее соблюдения. В составе правления назначается куратор Стратегии защиты (далее именуемый «референт правления»), который, при необходимости, будет принимать участие в процедурах рассмотрения поступивших жалоб (Часть III).

Ответственность за внедрение и реализацию Стратегии защиты возлагается на правление САМЮ Сосьяль, которое назначает сотрудников, отвечающих за реализацию Стратегии защиты (предпочтительно – операционный менеджмент), особенно в части превентивных мероприятий (Часть II) и последующего патронажа (Часть III), и участвующих, по мере необходимости, в рассмотрении поступивших заявлений (Часть III).

Кроме того, в целях реализации процедур рассмотрения жалоб (Часть III), необходимо подключить к работе психолога и психосоциального консультанта (либо двух психосоциальных консультантов, при отсутствии в команде САМЮ Сосьяль собственного психолога) для участия в беседах с бенефициарами, предположительно являющимися жертвами несоблюдения стандартов защиты.

II) ПРЕВЕНТИВНЫЕ МЕРЫ

В данной главе перечислены различные мероприятия, проводимые ассоциацией САМЮ Сосьяль для обеспечения опубликования и соблюдения Стратегии защиты бенефициаров. Меры по предотвращению нарушений Стратегии защиты касаются, в частности, найма персонала САМЮ Сосьяль, приема стажеров и волонтеров.

А - Бенефициары

Ассоциация САМЮ Сосьяль информирует бенефициаров о Стратегии защиты следующими способами:

- ✓ В ходе выездных мероприятий САМЮ Сосьяль: в отношении новых выявленных и взятых под опеку бе-

нефициаров информирование осуществляется систематизированно и производится в надлежащее время (в ходе медицинской консультации, психосоциального собеседования, и в зависимости от медико-психологического состояния соответствующего бенефициара); также проводится коллективное информирование в порядке предоставления общих сведений о задачах САМЮ Сосьяль.

- ✓ При приеме в центрах временного проживания и приюта: информирование осуществляется в течение 24 часов с момента прибытия, либо этот срок может быть продлен до 48 часов в случае, если подопечный не в состоянии воспринимать информацию сразу по прибытии, в частности, по причине крайнего утомления или нездоровья.

Информирование осуществляется следующим образом:

В ходе выездных мероприятий информация должна быть четкой, краткой и адекватно отображать приоритетные стандарты защиты, предоставляемой САМЮ Сосьяль:

- Непосредственное участие и согласие бенефициаров при принятии касающихся их решений являются обязательными.
- Предоставление разъяснений по всем запросам и отказам касательно индивидуальной ситуации каждого бенефициара являются обязательными.
- Порядок оказания помощи бенефициарам САМЮ Сосьяль исключает какие-либо формы принуждения или насилия.
- Вся информация относительно каждого бенефициара защищена регламентом коллективного соблюдения конфиденциальности.
- Затем бенефициаров информируют о том, куда они могут обратиться для подачи заявления о ситуации, противоречащей вышеизложенному регламенту (любой подопечный может обратиться в центр за консультацией альтернативного специалиста).
- В центре временного размещения :
- Бенефициарам предоставляется аналогичная информация о стандартах защиты, которая, особенно для несовершеннолетних бенефициаров, может быть изложена в игровой форме (Викторина «да/нет»), позволяющей детализировать и конкретизировать ситуации.
- Затем бенефициаров информируют, что в случае возникновения ситуации, противоречащей вышеизложенным стандартам, бенефициар может обратиться к любому сотруднику центра и подать устную жалобу.
- Также, в помещении центра может быть размещен почтовый ящик для приема заявлений; однако такой почтовый ящик может использоваться не только для письменных жалоб, а в более общем плане предоставлять подопечным возможность выражать свое мнение о деятельности центра в целом, чтобы упростить порядок действий заявителей.
- Кроме того, следует разъяснить бенефициарам, что, хотя анонимные жалобы также принимаются, подписанные заявления (с указанием имени заявителя) могут быть рассмотрены более эффективно в рамках процедуры расследования, предусмотренной настоящей Стратегией защиты.

Каждое отделение САМЮ Сосьяль должно разработать содержание информационного сообщения в соответствии со своей целевой аудиторией, обеспечивая при этом единообразие содержания сообщений, то есть полное смысловое соответствие информационных сообщений, предоставляемых всеми участниками мероприятий.

Б – Члены ассоциации

Всем участникам и членам ассоциации надлежит ознакомиться с настоящей Стратегией и подтвердить свои

обязательства по ее соблюдению посредством подписания *Декларации о приверженности Стратегии защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль* (Приложение 4).

Все выборные члены Совета директоров обязаны представить справку об отсутствии судимости.

В – Сотрудники САМЮ Сосьяль

В состав команды САМЮ Сосьяль входят все ее сотрудники, работающие в режиме полной или частичной занятости, штатные сотрудники, волонтеры, внештатные сотрудники, наемный персонал или постоянные подрядчики, работающие напрямую с бенефициарами либо вне контактов с ними, включая стажеров и добровольцев.

САМЮ Сосьяль обязуется принимать на работу только профессионалов или лиц, прошедших надлежащую подготовку, для прямой или опосредованной работы с бенефициарами, будь то штатные или внештатные сотрудники, постоянные подрядчики, волонтеры или стажеры.

В тех случаях, когда договор найма заключается от имени САМЮ Сосьяль Интернациональ (в частности, в отношении штатных сотрудников и добровольцев в рамках международной программы солидарности), ответственность за осуществление превентивных мер возлагается на САМЮ Сосьяль Интернациональ.

1. Объявление о вакантной должности/ подраде / стажировке / приглашении волонтеров и обязательная сопутствующая информация

Описание должностных обязанностей по предлагаемой вакансии в обязательном порядке должно содержать информацию о Стратегии защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль, а также о необходимости информирования и санкциях в случае о ее нарушения.

Это правило распространяется как на вакансии штатных сотрудников, так и стажеров и волонтеров.

Обязательные сведения о соискателях:

- рекомендательное письмо (в зависимости от специфики и уровня ответственности вакантной должности могут потребоваться две рекомендации). При этом специальная справка касательно соответствия стандартам защиты бенефициаров не требуется, достаточно включить соответствующий пункт в запрос профессиональной рекомендации. Проверка подлинности предоставленной рекомендации может осуществляться, в частности, по электронной почте или посредством телефонных переговоров с лицами, указанными в качестве рекомендателей. Стажеры и волонтеры не обязаны предоставлять рекомендации.
- справка об отсутствии судимости.

2. Процесс отбора кандидатов

В процессе отбора кандидатов правление или куратор Стратегии защиты САМЮ Сосьяль обязаны провести особое **тематическое собеседование** с каждым из кан-

дидатов, получивших право на индивидуальное собеседование (в соответствии с рейтингом кандидатур), в частности, с тем чтобы оценить характеристики кандидата с точки зрения борьбы с насилием на основании его ответов на вопросы «Анкеты для тематического собеседования – Стратегия защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль» (Приложение 6). Такая анкета для тематических собеседований включена в общее руководство по индивидуальным собеседованиям для найма /отбора персонала САМЮ Сосьяль.

3. Период интеграции

Отобранные кандидаты:

- Ознакомляются с текстом настоящей Стратегии и принимают на себя обязательство по ее соблюдению посредством подписания соответствующего трудового договора, или договора оказания услуг, или договора индивидуального подряда, или договора о стажировке, либо волонтерского договора, отдельной статьей которого является Декларация о приверженности Стратегии защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль (Приложение 4).
- Подписывают трудовой договор, или договор оказания услуг, или договор индивидуального подряда, или договор о стажировке, либо волонтерский договор, содержащий прямую ссылку на настоящую Стратегию.
- В течение 1 месяца с момента начала его фактического сотрудничества САМЮ Сосьяль проходит курс обучения под руководством куратора Стратегии защиты (Приложение 7).

4. Ежегодный мониторинг

Все члены команды САМЮ Сосьяль ежегодно проходят тестирование в форме анкетирования (Приложение 10), позволяющее обеспечить постоянный контроль соблюдения Стратегии защиты бенефициаров и, при необходимости, провести курс дополнительного обучения.

Г - Партнерские структуры по оказанию социальной помощи бенефициарам

Все партнеры по оказанию социальной помощи бенефициарам ознакомлены с Стратегией защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль.

Кроме того, в отношении центров временного размещения:

- САМЮ Сосьяль обязуется заранее устанавливать, в ходе переговоров и/или предварительных проверок, в какой мере ее партнеры по оказанию социальной помощи бенефициарам придерживаются ценностей и этических принципов, совместимых с ценностями и этическими принципами САМЮ Сосьяль с точки зрения стандартов защиты бенефициаров.
- В тексте соглашения о партнерстве должно быть особо отмечено, что партнерская структура ознакомлена с Стратегией защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль и обязуется соблюдать стандарты защиты.
- В тексте соглашения о партнерстве должно быть особо отмечено, что выявленное несоблюдение стандартов защиты, предусмотренных настоящей Стратегией, может стать причиной одностороннего расторжения САМЮ Сосьяль соглашения о партнерстве в соответствии с процедурой расторжения и в сроки, предусмотренные соответствующим соглашением.

Д – Временные сотрудники и посетители САМЮ Сосьяль

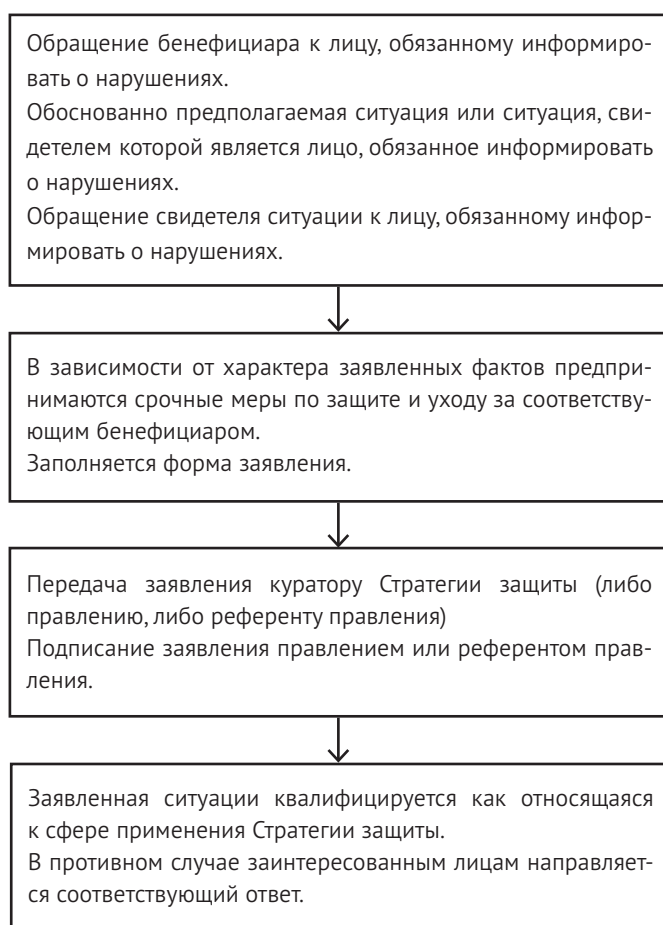
- Временные сотрудники САМЮ Сосьяль должны предварительно ознакомиться с Стратегией защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль (по электронной почте) и подписать Декларацию о приверженности (Приложение 4).
- Посетители САМЮ Сосьяль должны ознакомиться и подписать Кодекс профессиональной этики (Приложение 2). Их должны устно проинформировать об обязанности сообщать правлению или куратору Стратегии защиты САМЮ Сосьяль о любых ситуациях, противоречащих стандартам защиты.
- Кроме того, посетители, получившие разрешение САМЮ Сосьяль на проведение фотосъемки, должны ознакомиться с Регламентом создания и использования изображений в рамках деятельности САМЮ Сосьяль Интернациональ, и подписать Декларацию о приверженности (Приложение 3).

III) ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ПОСЛЕДУЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ В СЛУЧАЕ ВЫЯВЛЕНИЯ НАРУШЕНИЙ СТРАТЕГИИ ЗАЩИТЫ БЕНЕФИЦИАРОВ

В настоящей главе описана процедура подачи жалоб, действующая в отношении всех сотрудников САМЮ Сосьяль, ассоциированных членов временных сотрудников, а также процедура рассмотрения жалоб и, при необходимости, последующего реагирования со стороны правления САМЮ Сосьяль или управляющих структур отделений САМЮ Сосьяль.

А - Порядок подачи и рассмотрения жалоб

1/ Процедура подачи жалоб



✓ Регламент подачи и рассмотрения жалоб доводится до сведения всех лиц, действующих от имени или совместно с САМЮ Сосьяль.

✓ Бенефициары проинформированы об этой процедуре и поставлены в известность о том, что они могут сообщить о любой ситуации, противоречащей стандартам защиты, любому сотруднику САМЮ Сосьяль по своему выбору, учитывая, что на всех участников программы САМЮ Сосьяль распространяется обязательство по уведомлению о нарушениях.

✓ Процедура рассмотрения жалобы должна применяться в каждом случае, когда лица, обязанные информировать о нарушениях, получают сведения, имеют

основания подозревать или непосредственно являются свидетелями предположительного нарушения Стратегии защиты бенефициаров в рамках деятельности САМЮ Сосьяль. При этом заполняется форма заявления (Приложение 8), которая направляется:

⇒ куратору Стратегии защиты бенефициаров

⇒ либо в правление, если жалоба подана в отношении куратора Стратегии защиты

⇒ либо референту правления, если жалоба подана в отношении правления или одного из членов правления

✓ В зависимости от характера заявленных или засвидетельствованных фактов в отношении соответствующего бенефициара незамедлительно предпринимаются надлежащие меры по защите и, при необходимости, по уходу за ним, до заполнения и подачи официального заявления.

✓ При поступлении жалобы от бенефициара, начиная с момента первого обращения, необходимо взаимодействовать с ним в атмосфере сочувствия, доброжелательности и доверительности (Приложение 9).

✓ На протяжении всего периода осуществления процедур подачи и рассмотрения жалобы как заявитель, так и ответственные и кураторы Стратегии защиты ни при каких обстоятельствах не должны разглашать какую бы то ни было информацию, касающуюся жалобы, во избежание соответствующих санкций.

2/ Процедура рассмотрения жалобы

Незамедлительный сбор информации: индивидуальные собеседования, проводимые куратором Стратегии защиты (либо правлением, либо референтом правления), и, применительно к бенефициарам, в присутствии психолога или психосоциального консультанта.

⇒ Выслушать заявления предполагаемых свидетелей.

⇒ Выслушать заявление обвиняемого.

⇒ Выслушать жалобу бенефициара.

При необходимости предпринять меры защиты в соответствии с протоколами поддержки бенефициаров САМЮ Сосьяль.

Ситуация доказанного нарушения Стратегии защиты.

- Отчет куратора Стратегии защиты (либо правления, либо референта правления), о нарушении Стратегии защиты.

- Вызов обвиняемого правлением, либо референтом правления для информирования о последующих мерах, которые планируется предпринять.

- Информирование об этом соответствующего бенефициара и свидетелей.

Ситуация недоказанного нарушения Стратегии защиты.

- Отчет куратора Стратегии защиты (либо правления, либо референта правления), о прекращении рассмотрения жалобы.

- Информирование об этом куратором Стратегии защиты (либо правлением, либо референтом правления) всех заинтересованных лиц (бенефициар, обвиняемый, свидетели).

- ✓ На протяжении всего периода осуществления процедур подачи и рассмотрения жалобы как заявитель, так и ответственные, кураторы и консультанты по Стратегии защиты ни при каких обстоятельствах не должны разглашать какую бы то ни было информацию, касающуюся жалобы, во избежание соответствующих санкций.

- ✓ Расследование должно проводиться в условиях максимальной конфиденциальности, чтобы не нанести ущерба ни бенефициару, ни обвиняемому, ни свидетелю/ям. Индивидуальные собеседования должны проводиться в духе сочувствия, доброжелательности и доверительности (Приложение 9):

- ⇒ куратором Стратегии защиты, либо, если жалоба подана в отношении куратора, правлением, либо, если жалоба подана в отношении правления, референтом правления;

- ⇒ в присутствии психолога или психосоциального консультанта, применительно к собеседованиям с бенефициарами.

- ✓ Отчет о расследовании составляется куратором Стратегии защиты, правлением или референтом правления.

- ✓ В отчете о расследовании делается вывод о доказанном нарушении Стратегии защиты бенефициаров в случае наличия доказательства (доказательств) или совокупности улик, достаточно совпадающих, чтобы быть доказательными. В противном случае в отчете о расследовании постановляется прекратить рассмотрение жалобы за отсутствием доказанного нарушения.

- ✓ Отчет о расследовании включает план последующих мер, рекомендованных Правлению САМЮ Сосьяль

Б – Порядок действий в случае доказанных нарушений Стратегии защиты

Как указано в Преамбуле, в соответствии с положениями Стратегии защиты бенефициаров ассоциация САМЮ Сосьяль придерживается **«стратегии абсолютной нетерпимости»** к любым формам насилия, совершаемого в отношении бенефициаров.

⇒ Любое доказанное нарушение настоящей Стратегии защиты, сопровождающееся проявлением насилия в какой бы то ни было форме, считается недопустимым и является достаточной причиной для прекращения любых видов сотрудничества с САМЮ Сосьяль.

Таким образом, согласно статусу вовлеченных сторон, **в случае констатации выявленных и доказанных прецедентов применения насилия в отношении бенефициаров будут приняты самые серьезные меры** (увольнение в связи с грубым нарушением трудовых обязанностей,

лишение членства в ассоциации, одностороннее расторжение договоров, соглашений, обязательств).

1. Сотрудники по контракту или по договору в рамках местного законодательства:

- Если внутреннее расследование выявляет доказанное нарушение Стратегии защиты, в соответствии с действующим местным законодательством (в частности, трудовым законодательством), а также с внутренними нормативными процедурами САМЮ Сосьяль инициируется процедура административного наказания (в части заработной платы, отпуска) вплоть до увольнения в связи с грубым нарушением трудовых обязанностей, либо процедура оспаривания обязательств (предоставление в эксплуатацию, услуги, стажировка, волонтерство) вплоть до их одностороннего прекращения.

- Окончательное решение принимается Правлением САМЮ Сосьяль.

- Кроме того, если прецедент квалифицируется как уголовно-наказуемое противоправное действие (Приложение 5), САМЮ Сосьяль инициирует процедуру подачи жалобы в соответствии с действующими правовыми нормами и процедурами.

- САМЮ Сосьяль оставляет за собой право информировать о причинах расторжения договора или соглашения организации, запрашивающие профессиональные рекомендации для вовлеченных лиц.

2. Ассоциированные члены САМЮ Сосьяль:

- Если внутреннее расследование выявляет доказанное нарушение Стратегии защиты, в соответствии с Уставом и внутренним регламентом САМЮ Сосьяль Правление инициирует и осуществляет процедуры вплоть до лишения членства в Ассоциации.

- Кроме того, если прецедент квалифицируется как уголовно-наказуемое противоправное действие (Приложение 5), САМЮ Сосьяль инициирует процедуру подачи жалобы в соответствии с действующими правовыми нормами и процедурами.

3. Партнерские структуры САМЮ Сосьяль:

- Если в САМЮ Сосьяль поступает жалоба (от бенефициара, члена партнерской структуры или третьего лица), САМЮ Сосьяль инициирует процедуру информирования руководства партнерской структуры с просьбой о проведении расследования, по возможности, совместно с САМЮ Сосьяль.

- В случае отказа в проведении расследования, либо в случае, если расследование выявляет доказанное нарушение Стратегии защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль, в зависимости от решения, принятого партнерской структурой в отношении обвиняемого, инициируется процедура вплоть до одностороннего прекращения договорных обязательств согласно процедурам, предусмотренным соответствующими соглашениями.

- Окончательное решение в отношении партнерства принимает Правление САМЮ Сосьяль.

- Кроме того, если прецедент квалифицируется как уголовно-наказуемое противоправное действие (Приложение 5), САМЮ Сосьяль инициирует процедуру подачи жалобы в соответствии с действующими правовыми нормами и процедурами, если соответствующая партнерская структура сама не инициирует такую процедуру.

4. Временные сотрудники, не входящие в штат САМЮ Сосьяль или САМЮ Сосьяль Интернациональ, а также посетители САМЮ Сосьяль :

- Если внутреннее расследование выявляет доказанное нарушение Стратегии защиты, САМЮ Сосьяль оставляет за собой право уведомить организации, связанные с соответствующим посетителем.
- Кроме того, если прецедент квалифицируется как уголовно-наказуемое противоправное действие (Приложение 5), САМЮ Сосьяль инициирует процедуру подачи жалобы в соответствии с действующими правовыми нормами и процедурами.

5. Лица, связанные с САМЮ Сосьяль Интернациональ в соответствии с уставом или действующим законодательством (ассоциированные члены, участники Между-

народного волонтерского движения солидарности, работники по найму или по контракту, поставщики услуг, стажеры, волонтеры):

- Организация САМЮ Сосьяль перенаправляет жалобу САМЮ Сосьяль Интернациональ.
- Регламент рассмотрения жалоб определяется САМЮ Сосьяль Интернациональ и применяется в зависимости от конкретной ситуации совместно с соответствующим отделением САМЮ Сосьяль.
- Если расследование выявляет доказанное нарушение Стратегии защиты, САМЮ Сосьяль Интернациональ принимает санкционные меры в соответствии со статусом вовлеченных лиц.
- Кроме того, если прецедент квалифицируется как уголовно-наказуемое противоправное действие в рамках французского или местного законодательства, САМЮ Сосьяль Интернациональ и/или соответствующее отделение САМЮ Сосьяль инициирует разбирательство в судах территориальной юрисдикции в соответствии с национальными или международными судебными процедурами, применимыми в рассматриваемой ситуации.

IV) МОНИТОРИНГ СТРАТЕГИИ

Осуществляемые мероприятия	Инструменты/методология	Показатели	Периодичность	Ответственное лицо
Мониторинг реализации процедур найма/отбора и профессиональной подготовки персонала	• Справка о судимости. • Рекомендательное письмо. • Специальная анкета. • Подписанное Свидетельство о прохождении обучения. • Сводная таблица мониторинга Стратегии защиты.	• Количество лиц, предоставивших справку об отсутствии судимости, рекомендательное письмо и заполнивших специальную анкету. • Количество прошедших обучение.	Постоянно	Правление и/или Куратор Стратегии защиты
Мониторинг применения регламента подачи и рассмотрения жалоб, а также процедур в отношении доказанных нарушений Стратегии защиты	• Форма заявления • Отчет о расследовании • Сводная таблица мониторинга Стратегии защиты	• Количество форм отчетности. • Количество отчетов о расследованиях. • Количество последовательных решений.	Постоянно	Правление и/или Куратор Стратегии защиты
Мониторинг адекватного понимания Стратегии со стороны бенефициаров	• Отчет о консультациях, проводимых с бенефициарами в центрах социальной помощи (Приложение 10)	• Не менее 70% правильных ответов от получателей, с которыми консультировались в центре. • Проводится коллективный информационный сеанс по ППБ.	1 раз в год	Куратор Стратегии защиты
Мониторинг адекватного усвоения принципов Стратегии со стороны сотрудников САМЮ Сосьяль	• Анкета (Приложение 10)	• 100% персонала получают оценку 10/10. • переподготовка проводится для лиц, не набравших 100% баллов, и до тех пор, пока они не наберут 100%.	1 раз в год	Правление и/или Куратор Стратегии защиты

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Хартия САМЮ Сосьяль Интернациональ

Оказание помощи в соответствии с концепцией Всеобщей декларации прав человека, соблюдая принципы свободы, равенства, братства и солидарности.

Объединенные в рамках **САМЮ Сосьяль Интернациональ**, отделения САМЮ Сосьяль представляют собой центры службы спасения, расположенные в крупных городах мира и предназначенные для **оказания экстренной социальной помощи** людям, находящимся в опасности и неспособных самостоятельно обратиться за помощью в силу своего физического или морального состояния. Цель осуществляемой деятельности — оказать им **Помощь, Поддержку, Содействие**.

Они являются **первым звеном** в цепочке, ведущей от экстренной помощи к социальной интеграции.

Каждое отделение **САМЮ Сосьяль** взаимосвязано как с медико-психо-социальными учреждениями общего права, действующими в этой сфере ассоциациями и организациями, так и с частными или государственными инстанциями, задачей которых является **борьба с социальной изоляцией**.

Каждое отделение **САМЮ Сосьяль** также, в рамках своей деятельности, занимается **установлением** социального и эмоционального **контакта** с лицами, нуждающимися в помощи. Вот почему они представляют собой в некотором роде **духовное прибежище** — приют «без стен».

Под наименованием САМЮ Сосьяль могут действовать исключительно неполитизированные и независимые структуры оказания социальной помощи и содействия, **придерживающиеся следующих фундаментальных принципов:**

✓ Уважение человеческого достоинства:

Защита и поддержание чувства собственного достоинства у лиц, находящихся в бедственном физическом или социальном положении.

Этот принцип подразумевает, что каждое отделение САМЮ Сосьяль обязано, без какой-либо дискриминации, находить и оказывать содействие лицам, находящимся в опасности и не имеющим средств или возможностей самостоятельно обратиться за помощью.

Этот принцип предусматривает тактичное предложение помощи и содействия и, при необходимости, предоставление убежища или жилья, а также оказание неотложной социальной и/или медицинской помощи.

✓ Солидарность:

Обеспечение прав подопечных на медицинскую и/или социальную помощь в соответствии с их потребностями.

Реализация этих прав подразумевает оказание медицинской помощи без каких-либо условий, а также выявление или обеспечение для всех без исключения подопечных всех существующих прав и возможностей, соответствующих их ситуации.

Эта программа предусматривает поиск средне- или долгосрочных вариантов по размещению, подключение к системе оказания помощи и предоставление доступа к необходимой профилактической, лечебной, паллиативной помощи в зависимости от состояния подопечных и степени неотложности в зависимости от их состояния.

Наконец, каждое отделение САМЮ Сосьяль должно предоставлять всем подопечным возможность установления необходимых контактов с государственными учреждениями, медицинскими и социальными структурами.

✓ Гражданский статус:

Обеспечение подопечным права на информацию, вовлеченность и реализацию их гражданских прав и обязанностей.

Содействие в реализации этого права подразумевает, что каждое отделение САМЮ Сосьяль должно помогать подопечным находить возможности для восстановления гражданской или административной идентичности и получения информации в целях преодоления социальной изоляции.

Это также подразумевает предоставление всем подопечным возможности ознакомиться со всей совокупностью их прав в целях реализации этих прав на законных основаниях, а также для полноценного участия в общественной жизни и процессах, обеспечивающих динамику свободного и достойного существования.

✓ Междисциплинарность, мобильность и профессионализм:

Поиск и выявление лиц, находящихся в опасности, оказание им эффективной помощи в соответствии с их потребностями.

Помощь и содействие, оказываемые каждым отделением САМЮ Сосьяль, должны охватывать все сферы, отвечающие основным человеческим потребностям.

Команда должна быть мобильной, чтобы находить и выявлять лиц, слишком долго находившихся в изоляции и не имеющих ресурсов для самостоятельного обращения за помощью.

Наконец, каждое отделение САМЮ Сосьяль обязуется нанимать только квалифицированных специалистов, либо лиц, прошедших соответствующее обучение, вне зависимости от их статуса (наемный работник или волонтер).

Приложение 2

Кодекс профессиональной этики САМЮ Сосьяль

Кодекс профессиональной этики САМЮ Сосьяль предназначен для того, чтобы регулировать обязанности лиц, взаимодействующих со структурами САМЮ Сосьяль в рамках их деятельности в отношении бенефициаров программы социальной помощи, как совершеннолетних, так и несовершеннолетних.

Он применяется в отношении следующих лиц:

- участники и ассоциативные члены САМЮ Сосьяль;
- сотрудники САМЮ Сосьяль: наемные работники, волонтеры международной программы солидарности, а также любые лица, заключившие с САМЮ Сосьяль трудовой договор или договор об оказании услуг (сторонние консультанты, в частности, руководители миссий);
- лица, заключившие с САМЮ Сосьяль соглашение о прохождении стажировки или о волонтерской деятельности, а также любые лица, участвующие в мероприятиях САМЮ Сосьяль (посетители, в частности, сопровождающие).

Статья 1

Этические принципы САМЮ Сосьяль являются следующими:

- взаимодействовать с бенефициарами в духе сотрудничества, основанного на уважении достоинства и взаимном доверии;
- действовать без какой-либо дискриминации, в частности, по критериям пола, национальности, этнической принадлежности, фактического или предполагаемого происхождения, культуры, вероисповедания, сексуальной ориентации, возраста, физических возможностей;
- при любых обстоятельствах защищать приоритет интересов бенефициара;
- гарантировать право бенефициара на участие в принятии решений, касающихся его самого и лиц, находящихся на его ответственности;
- соблюдать принцип конфиденциальности медико-психосоциальной информации, касающейся бенефициара, а также принцип анонимности.

Статья 2

Запрещаются следующие виды действий и поведения:

- любые проявления физического, словесного или психологического насилия (включая нанесение побоев, избиение, уничижительные высказывания, оскорбления, злоупотребление властью или полномочиями);

- любые проявления неоднозначного или провокационного сексуального поведения;
- любые формы сексуальных отношений;
- любые действия, направленные на установление контактов между бенефициарами и лицами, способными подвергнуть их сексуальному и/или экономическому насилию или эксплуатации;
- любые действия, связанные с незаконными процедурами усыновления или размещения детей, в особенности касательно детских учреждений САМЮ Сосьяль;
- любые действия, связанные с религиозным или политическим прозелитизмом;
- любые подстрекательства к совершению незаконных действий;
- приглашение, прием, размещение или трудоустройство, в частном порядке, особенно на дому;
- любые формы вручения и принятия личных подарков (включая предметы, денежные средства);
- осуществление любых видов фото- или видеосъемки несовершеннолетних, предусматривающей возможность распознавания и/или создания любых изображений, унижающих достоинство бенефициара, а также осуществление любых видов фото- или видеосъемки совершеннолетних бенефициаров без их соответствующего письменного разрешения;
- любые формы внешней коммуникации (включая средства массовой информации), способные нанести ущерб бенефициару, без предварительного разрешения соответствующей структуры САМЮ Сосьяль

Статья 3

Исходя из принципа пропорциональности и не включая, при необходимости, возможности проведения судебного разбирательства, любое нарушение принципов настоящего Кодекса может повлечь за собой применение одной или нескольких из следующих санкций:

- лишение членства в ассоциации,
- дисциплинарные взыскания и/или расторжение трудовых договоров или договоров об оказании услуг в соответствии с действующими процедурами,
- расторжение соглашений о стажировке,
- одностороннее расторжение волонтерских соглашений.

Я, нижеподписавшийся(аяся),
Настоящим подтверждаю, что я ознакомился с Кодексом профессиональной этики САМЮ Сосьяль и обязуюсь его соблюдать.

Место подписания

Дата подписания

Подпись:

Приложение 3

Регламент САМЮ Сосьяль Интернациональ по созданию и использованию изображений в рамках деятельности САМЮ Сосьяль

Преамбула

Официально заявляя о своем уважении как к профессиональной этике в сфере журналистике, так и к личному и художественному характеру любого процесса, сопровождающего создание изображений, документальных фильмов или репортажей, структуры САМЮ Сосьяль в то же время должны заботиться о защите достоинства и интересов своих бенефициаров в рамках существующих локальных и международных норм и стандартов, и в соответствии со своими собственными принципами и ценностями. В этом заключается назначение настоящего Регламента САМЮ Сосьяль Интернациональ, применяемого в рамках ее деятельности в сфере внутренней и внешней документации, информации и коммуникации, независимо от задействованных средств массовой информации, а также применяемых в отношении всех партнеров САМЮ Сосьяль.

Структуры САМЮ Сосьяль работают с группами населения, находящимися в условиях крайней изоляции; эти лица, в силу бедственного, а порой критического состояния своей повседневной жизни, как правило, не в полной мере располагают своей волей или способностями, и оказываются в ситуациях очевидного социального исключения или физического истощения. Таким образом, вполне вероятно, что они не могут сохранить свое достоинство в глазах окружающих.

Организация САМЮ Сосьяль ставит перед собой цель, посредством оказания соответствующей социальной помощи и оказания неотложной медико-психо-социальной помощи, возродить у таких лиц чувство собственного достоинства, помогая им заново усвоить необходимые правила и ориентиры для дальнейшего осуществления долгосрочных проектов или решений.

При этом, феномен социального исключения, как у взрослых, так и у детей, связан с длительным процессом разрыва связей, особенно эмоциональных. Это часто является результатом сложных, даже насильственных семейных и/или общественных отношений и проявлений неприятия, как реального, так и предполагаемого.

Обе вышеназванные категории причин побуждают относиться к публикации фотографий и репортажей о таких людях с особой осторожностью: она может нанести реальный, порой тяжкий вред или ущерб интересам изображенных на них людей, или даже подвергнуть их опасности. В силу экспоненциальной роли, которую играют фотоснимки и изображения, а также из-за легкости их обращения и доступа к ним, особенно через Интернет, аргумент об их использовании исключительно за пределами территории происхождения, в целях сохранения анонимности изображенных лиц, утратил свою актуальность.

Наконец, в рамках разработки стратегий расширения информирования и пропаганды в отношении социаль-

ной изоляции, с которой сталкиваются структуры САМЮ Сосьяль, они могут быть вынуждены разрешать или даже заказывать репортажи или документальные фильмы, фото- или видеосъемки, демонстрирующие состояние лиц, находящихся на их попечении, и/или иллюстрирующие процесс оказания им помощи. При этом, в рамках своей приверженности Хартии САМЮ Сосьяль Интернациональ, любые структуры САМЮ Сосьяль обязаны обеспечивать приоритет интересов своих бенефициаров и, следовательно, следить за тем, чтобы любые изображения, созданные в рамках ее деятельности, соответствовали критериям уважения достоинства подопечных, а также соблюдения этических принципов, лежащих в основе их деятельности. Кроме того, поскольку САМЮ Сосьяль выступает в качестве «доверенного посредника», знакомя журналиста со своими бенефициарами, последний должен осознавать, что его поведение может серьезно подорвать доверие, которое бенефициары оказывают организации САМЮ Сосьяль, и, следовательно, ее возможности по оказанию им помощи.

В заключение важно отметить, что даже если было дано разрешение на создание изображений в рамках деятельности САМЮ Сосьяль, приоритетом всегда остается оказание помощи нуждающимся в ней лицам. В ходе осуществления мероприятий могут возникать ситуации, требующие оказания экстренной медицинской или психо-социальной помощи, и в таких случаях необходимо следить за тем, чтобы проведение съемок не препятствовало собственно оказанию помощи соответствующим лицам.

Сфера применения

Настоящий Регламент, касающийся создания и использования изображений, предназначен для того, регулировать обязанности лиц, производящих съемки репортажей или документальных фильмов, фото- или видеоматериалов, на территории центров САМЮ Сосьяль или в рамках ее выездной деятельности.

Таким образом, он распространяется непосредственно на деятельность журналистов, фотографов, репортеров и документалистов, как профессионалов, так и любителей, осуществляющих фото- или видеосъемку на территории центров САМЮ Сосьяль или в рамках ее выездной деятельности.

Все эти лица обязаны ознакомиться с настоящим Регламентом и подписать соответствующую декларацию о приверженности.

Статья 1: Общие положения

Любое лицо, производящее фото- или видеосъемку в рамках деятельности САМЮ Сосьяль, обязуется соблюдать следующие принципы:

✓ Уважать приоритет интересов подопечных САМЮ Сосьяль;

✓ Следить за тем, чтобы не затруднять и не препятствовать сотрудникам САМЮ Сосьяль при оказании ими помощи бенефициарам;

✓ При проведении съемок проявлять уважение достоинства подопечных, в частности, никогда не навязывать участие в фотосъемках лицам, выразившим свое несогласие, в том числе, в неявной форме; сотрудники САМЮ Сосьяль компетентны установить факт неявного несогласия и являются единственными, кто может принимать решение о целесообразности проведения съемки. Следовательно, лицо, осуществляющее съемку, обязано безотлагательно подчиниться решению сотрудников САМЮ Сосьяль.

✓ Следить за тем, чтобы, что его действия были понятны бенефициарам: внятно представиться и производить съемки явным образом (не прибегая к съемкам «скрытой камерой»);

✓ Избегать создания любых непристойных изображений, будь то изображения людей или обстановки;

✓ Обеспечивать надлежащее использование фото- или видеоизображений, исключая:

- ложную информацию об изображенных местах и людях, вводящие в заблуждение сопоставления,
- использование фото- или видеоизображений вне контекста без соответствующего оповещения.

✓ Систематически включать в описание фото- или видеоматериалов следующую фразу: «любое использование или воспроизведение данного фото- /видеоизображения без разрешения соответствующего отделения САМЮ Сосьяль категорически запрещается и может повлечь за собой судебное преследование».

✓ Получать дополнительное разрешение САМЮ Сосьяль перед повторным использованием изображений в ином контексте или на ином носителе, отличном от того, на которое САМЮ Сосьяль предоставила разрешение.

Наконец, лица, осуществляющие создание фото- или видеоизображений, должны отдавать себе отчет в том, что любое изображение может служить материалом для формирования обличительных стереотипов в отношении социально изолированных лиц, что противоречит целям повседневной деятельности САМЮ Сосьяль. В этой связи, лица, осуществляющие создание фото- или видеоизображений, обязаны предварительно обдумать и оценить то впечатление, которое их обращение с объектами съемки и методы обработки изображений могут создать в отношении образа каждого персонажа в отдельности, а также и всех лиц, оказавшихся в ситуации социальной изоляции. Поэтому лиц, производящих съемки, просят проявлять уважение достоинства лиц, которым оказывается помощь, в том числе, например, при выборе позиции объекта съемки, дистанции или перспективы.

Статья 2: Специальные регламенты для особых ситуаций

В силу различия национальных законодательств и отсутствия единой международной правовой базы по этому вопросу, представляется затруднительным опираться на строгий нормативно-правовой контекст с точки зрения получения разрешения лиц, подлежащих фото- или видеосъемке, который имел бы юридическую силу для всех структур САМЮ Сосьяль, ведущих свою деятельность в различных странах и правовых контекстах. В связи с этим, САМЮ Сосьяль Интернациональ призывает все отделения САМЮ Сосьяль придерживаться нижеследующих норм в качестве общей правовой основы для любой структуры, носящей название «САМЮ Сосьяль», с целью обеспечения защиты интересов ее бенефициаров в едином порядке, как изложено выше:

Статья 2.1 Совершеннолетние бенефициары

Для создания фото- или видеоизображений с возможностью распознавания необходимо получить письменное разрешение за подписью соответствующего лица (*завизированное подписью сотрудника САМЮ Сосьяль – см. Приложение 2*).

Кроме того, сотрудники САМЮ Сосьяль обязаны проследить за тем, чтобы указанное лицо было в состоянии адекватно понимать суть такого разрешения; они оставляют за собой право отказать от его имени в проведении фото- или видеосъемки, если они считают, что соответствующее лицо не в полной мере владеет своими возможностями (находясь под воздействием психотропных препаратов или алкоголя, в силу психологических или психических проблем, либо крайнего утомления...).

Статья 2.2 Несовершеннолетние бенефициары

Возраст достижения гражданского совершеннолетия определяется в соответствии с действующим местным законодательством, применимым к отделению САМЮ Сосьяль, на территории деятельности которого предполагается проведение съемок.

В ряде стран действуют очень суровые законы, предусматривающие необходимость получения разрешения на любое использование изображений несовершеннолетнего от его законных представителей.

В зависимости от ситуации, в которой находится ребенок, организация САМЮ Сосьяль Интернациональ рекомендует руководствоваться следующими регламентами:

⇒ В отношении несовершеннолетних, проживающих в семье или на законных основаниях находящихся на попечении третьих лиц (физических или юридических лиц):

Любые фото- или видеосъемки в отношении несовершеннолетних могут проводиться только с письменного разрешения их законных представителей ребенка (см. Приложение 3). Как и в отношении совершеннолетних, сотрудники САМЮ Сосьяль обязаны проследить за тем, чтобы законный представитель был в состоянии адек-

ватно понимать суть такого разрешения; они оставляют за собой право отказать от его имени в проведении фото- или видеосъемки несовершеннолетнего, если по их мнению его законный представитель не в полной мере владеет своими возможностями, либо если соответствующий несовершеннолетний очевидно не согласен на проведение съемки с его участием.

⇒ **В отношении беспризорных несовершеннолетних:**

В случаях, когда САМЮ Сосьяль работает с беспризорными несовершеннолетними, последние по определению находятся в ситуации разрыва отношений со своими родителями, опекунами или другими законными представителями.

Поэтому, в целях защиты интересов таких несовершеннолетних, рекомендуется руководствоваться следующим регламентом: **любые виды фото- или видеосъемки с возможностью распознавания лиц исключаются.** В целях дальнейшего распространения, все изображения лиц объектов съемки должны быть размыты. Данное правило применяется без каких-либо исключений, в частности, в случае получения устного согласия несовершеннолетнего на проведение съемки с возможностью распознавания, либо в случае получения согласия на то присутствующего при этом совершеннолетнего (в том числе, если последний заявляет, что является членом семьи несовершеннолетнего).

Данное правило соответствует международной Конвенции о правах ребенка, которая предусматривает получение разрешения законного представителя ребенка на любые касающиеся ребенка действия или решения. Таким образом, в отсутствие законного представителя распространение распознаваемых изображений несовершеннолетнего, находящегося без сопровождения, запрещено.

В отношении сотрудников САМЮ Сосьяль

Любой из сотрудников САМЮ Сосьяль может стать объектом фото- или видеосъемки; при приеме на работу специалистов информируют об этом и заранее просят дать соответствующее разрешение. Тем не менее, любое лицо, осуществляющее в отношении сотрудников фото- или видеосъемку с возможностью распознавания, обязано предварительно запросить у руководителя соответствующего отделения САМЮ Сосьяль подтверждение того, что персонал дал разрешение на проведение фото- или видеосъемки и дальнейшее использование полученных изображений. Кроме того, каждый сотрудник вправе выразить индивидуальный и официальный протест против распространения фото- или видеоизображений, которые он сочтет для себя нежелательными, и в этом случае лицо, осуществляющее фото- или видеосъемку, обязано уважать это решение.

Декларация о соблюдении Регламента САМЮ Сосьяль Интернациональ по созданию и использованию изображений в рамках деятельности САМЮ Сосьяль

Я, нижеподписавшийся(аяся),

Настоящим заявляю,

Что я ознакомился с Регламентом САМЮ Сосьяль по созданию и использованию изображений в рамках деятельности САМЮ Сосьяль, и что я обязуюсь их соблюдать;

Что я проинформирован(а) о том, что в случае несоблюдения настоящего Регламента по созданию и использованию изображений в рамках деятельности САМЮ Сосьяль, организация САМЮ Сосьяль оставляет за собой право приостановить действие моего разрешения на проведение фото- или видеосъемки на ее территории, а также на распространение созданных изображений, и предпринимать любые действия, предусмотренные действующими национальными и международными процессуальными нормами в контексте своей деятельности;

Что я проинформирован(а) о том, что в случае нарушения данного обязательства, вызванного несоблюдением настоящего Регламента по созданию и использованию изображений в рамках деятельности САМЮ Сосьяль, организация САМЮ Сосьяль оставляет за собой право информировать о причинах такого нарушения организации, запрашивающие мои профессиональные рекомендации.

Место подписания Дата подписания

Подпись:

Защита прав на изображения совершеннолетних, находящихся на попечении организации САМЮ Сосьяль

Я, нижеподписавшийся(аяся),

- ☐ даю согласие
☐ не даю согласия
☐ не в состоянии дать согласие (квалифицируется как отказ)

На участие в проведении:

- ☐ видеосъемки
☐ интервью без звукозаписи
☐ интервью со звукозаписью
☐ фотосъемки

И:

- ☐ даю разрешение
☐ не даю разрешения

На использование моего изображения в целях распространения.

Я осведомлен о том, что имею право заявить протест против любого неправомерного использования моих высказываний и/или изображений.

Место подписания

Дата подписания

Подпись:

Подпись сотрудника САМЮ Сосьяль:

*(удостоверяю, что лицо, подписавшее
настоящий документ, находится
в здравом уме и твердой памяти,
и подтверждаю, что это лицо
считается достигшим возраста
гражданского совершеннолетия)*

Защита прав на изображения находящихся на попечении организации САМЮ Сосьяль несовершеннолетних, имеющих законных представителей (членов семьи или иных)

Я, нижеподписавшийся(аяся),

Законный представитель несовершеннолетнего(их):

(указать имя(ена) соответствующего(их) несовершеннолетнего(их))

.....

.....

.....

.....

.....

- ☐ даю согласие
☐ не даю согласия
☐ не в состоянии дать согласие (квалифицируется как отказ)

На его (их) участие в проведении:

- ☐ видеосъемки
☐ интервью без звукозаписи
☐ интервью со звукозаписью
☐ фотосъемки

И:

- ☐ даю разрешение
☐ не даю разрешения

На использование его(их) изображения в целях распространения.

Я осведомлен о том, что имею право заявить протест против любого неправомерного использования высказываний и/или изображений вышеназванного(ых) несовершеннолетнего(их).

Место подписания

Дата подписания

Подпись:

Подпись сотрудника САМЮ Сосьяль:

*(удостоверяю, что лицо, подписавшее
настоящий документ, находится
в здравом уме и твердой памяти,
и подтверждаю, что это лицо
считается достигшим возраста
гражданского совершеннолетия)*

Приложение 4

Декларация о приверженности Стратегии защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль

Я, нижеподписавшийся(аяся),

Настоящим заявляю, что я

1/ никогда не был осужден ни за какие преступления и правонарушения против личности;

2/ обязуюсь информировать САМЮ Сосьяль об уголовных преследованиях, которым я подвергался, подвергаюсь и буду подвергаться в связи с фактами, способными нанести ущерб моей деятельности;

3/ ознакомился со Стратегией защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль;

4/ обязуюсь сообщать о любых ситуациях, которые могут квалифицироваться как нарушение Стратегии защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль, в соответствии с действующими процедурами;

5/ проинформирован о том, что в случае возникновения подозрений о поведении или действиях, подпадающих под действие Стратегии защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль, или невыполнения обязательства по уведомлению, организация САМЮ Сосьяль оставляет за собой право принять любые надлежащие административные или юридические меры, применяемые законодательством государства, на территории которого произошло правонарушение, и/или государства, гражданином или резидентом которого я являюсь;

6/ проинформирован о том, что в случае нарушения договора или обязательства, вызванного несоблюдением Стратегии защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль, организация САМЮ Сосьяль оставляет за собой право информировать о причинах такого нарушения организации, запрашивающие мои профессиональные рекомендации.

Место подписания

Дата подписания

Подпись:

Приложение 5

Статьи национального уголовного кодекса, касающиеся фактов насилия в отношении несовершеннолетних и/или совершеннолетних, находящихся в зависимом положении по отношению к агрессору: статьи 132, 131, 116 и 156 УК Российской Федерации

Приложение 6

Руководство по проведению собеседования в рамках найма/отбора персонала – Стратегия защиты интересов бенефициаров САМЮ Сосьяль

Дата

Фамилия.....

Имя

Вакантная должность (или другая форма назначения)

Лицо, проводящее собеседование (если в форме собеседования):

1. Как бы вы определили жестокое обращение? Приведите примеры жестокого обращения.

.....
.....
.....
.....
.....

2. Вы оказались в ситуации, когда бенефициар оскорбляет и бьет вас. Ваши действия?

.....
.....
.....
.....
.....

3. Как вы отреагируете, если окажетесь свидетелем насильственных действий в отношении бенефициара?

.....
.....
.....
.....
.....

4. По вашему мнению, что должна предпринять такая структура социальной защиты, как САМЮ Сосьяль, если станет известно, что ее сотрудник совершил насильственные действия в отношении бенефициара?

.....
.....
.....
.....
.....

5. По каким признакам вы можете определить, что кто-то подвергся физическому или психологическому насилию?

.....
.....
.....
.....
.....

6. Замечания куратора Стратегии защиты:

.....
.....
.....
.....
.....

Дата

Подпись

Приложение 7

Программа начального учебного курса по Стратегии защиты бенефициаров

УЧЕБНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	РАСЧЕТНОЕ ВРЕМЯ	ДОКУМЕНТЫ ИСТОЧНИКИ
ВВЕДЕНИЕ		
Ценностные принципы САМЮ Сосьяль: достоинство, солидарность, гражданская позиция и принцип сопричастности От Кодекса профессиональной этики САМЮ Сосьяль до Стратегии защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль: • Дополнение к правилам Кодекса профессиональной этики: ⇒ профилактические меры ⇒ процедура подачи и рассмотрения жалоб • Дальнейшая формализация процедуры реагирования в случае нарушения стандартов защиты • Внедрение Стратегии абсолютной нетерпимости к насилию в отношении бенефициаров Презентация из 8 этапов	15 мин	Хартия САМЮ Сосьяль Интернатьональ
1/ ИЗЛОЖЕНИЕ СТАНДАРТОВ ЗАЩИТЫ		
• Защита бенефициаров: определение бенефициара • Объяснение каждого из 6 стандартов защиты, включающее: ⇒ По крайней мере, один пример практического сценария по каждому стандарту ⇒ После объяснения каждого стандарта опрос обучающихся относительно потенциальных последствий нарушения соответствующего стандарта • Ответы на вопросы обучающихся и дополнительные обсуждения	2 ч	• Кодекс профессиональной этики, Стратегия защиты бенефициаров, Часть I, Б, стандарты 1-5 • Регламент по созданию и использованию изображений в рамках деятельности САМЮ Сосьяль, Стратегия защиты бенефициаров, Часть I, Б, стандарт 6
2/ ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЛИЦ, ОБЯЗАННЫХ СОБЛЮДАТЬ СТАНДАРТЫ ЗАЩИТЫ И УВЕДОМЛЯТЬ О ЛЮБЫХ НАРУШЕНИЯХ СТАНДАРТОВ		
• Перечисление соответствующих лиц	15 мин	Стратегия защиты бенефициаров, Часть I, пункты 2, 3 и 4
3/ ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННЫХ, КУРАТОРОВ И КОНСУЛЬТАНТОВ ПО СТРАТЕГИИ ЗАЩИТЫ БЕНЕФИЦИАРОВ		
• Перечисление соответствующих лиц	5 мин	Стратегия защиты бенефициаров, Часть I, В
4/ ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ БЕНЕФИЦИАРОВ О СТАНДАРТАХ ЗАЩИТЫ И ИХ ПРАВЕ НА ПОДАЧУ ЖАЛОБЫ		
• Информационные сообщения • Ежегодное проведение опросов среди бенефициаров на временном проживании (если это применимо в соответствующем отделении САМЮ Сосьяль)	1 ч	• Стратегия защиты бенефициаров, Часть II, А, пункт 1 • Стратегия защиты бенефициаров, Приложение 10
5/ ПРОЦЕДУРА ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ		
• Схема процедуры • Дополнительные пояснения • Форма заявления • Рекомендации по процедуре приема заявления от бенефициара	45 мин	• Стратегия защиты бенефициаров, Часть III, А, пункт 1 • Стратегия защиты бенефициаров, Приложения 8 и 9
6/ ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ		
• Схема процедуры • Дополнительные пояснения	15 мин	Стратегия защиты бенефициаров, Часть III, Б, пункт 1

УЧЕБНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	РАСЧЕТНОЕ ВРЕМЯ	ДОКУМЕНТЫ ИСТОЧНИКИ
7/ ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ И ПОСЛЕДУЮЩИЕ САНКЦИИ В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ НОРМ ЗАЩИТЫ		
• Изложение процедуры и последующих санкций • Акцент на принципе абсолютной нетерпимости к проявлениям насилия	10 мин	Стратегия защиты бенефициаров, Часть III, Б, пункт 1
8/ ЗАКЛЮЧЕНИЕ		
• Ответы на вопросы обучающихся и дальнейшие обсуждения • Информация о ежегодном мониторинге адекватного усвоения принципов Стратегии защиты бенефициаров со стороны сотрудников САМЮ Сосьяль	20 мин	Стратегия защиты бенефициаров, Приложение 10

Приложение 8

Форма заявления

Дата.....

1. Данные заявителя:

Фамилия
Имя
Организация/Статус/Должность.....
Контактные данные

2. Данные бенефициара, о котором сообщается как о предполагаемой жертве жестокого обращения:

Фамилия
Имя
N° личного дела САМЮ Сосьяль :

3. Данные о лице, в отношении которого подана жалоба:

Фамилия
Имя
Организация/Статус/Должность.....
Контактные данные

4. Основания для подачи жалобы:

Дата и место инкриминируемых действий:

Опишите конкретно, что вы наблюдали/ о чем вам сообщили/ что вы имеете основания предполагать (ненужное зачеркнуть):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Если вам сообщили об инциденте, пожалуйста, предоставьте сведения о том, кто вас проинформировал: фамилия, имя, структура/статус/должность, актуальная контактная информация или номер личного дела САМЮ Сосьяль (если информация предоставлена бенефициаром):

.....

.....

.....

Имеется(ются) ли свидетель (и) инкриминируемых действий? (Укажите фамилию, имя, контактную информацию, занимаемую должность):

.....

.....

Сведения о физическом и психическом состоянии бенефициара (внешние травмы, состояние шока...):

.....

.....

.....

.....

.....

При необходимости укажите предпринятые меры защиты:

.....

.....

.....

.....

Примечание: вся информация, содержащаяся в настоящем документе, является конфиденциальной. Доступ к данной информации предусмотрен только для ответственного, куратора и психолога/психо-социального консультанта по Стратегии защиты. За разглашение данной информации предусмотрены санкции.

Подпись заявителя:

Подпись Правления САМЮ Сосьяль или куратора Стратегии защиты:

Приложение 9

Рекомендации для сотрудников САМЮ Сосьяль по процедуре приема жалоб от бенефициаров и проведению собеседований с заявителями

Рекомендованные действия:

- Выслушать заявителя, давать ему возможность заканчивать фразы, не перебивать.
- Сохранять спокойствие.
- Успокоить.
- При необходимости использовать вспомогательные инструменты, чтобы помочь описать ситуацию, особенно с несовершеннолетними (рисунки, куклы...).
- Сообщить, что вы собираетесь уведомить об этом куратора по Стратегии защиты.
- Дословно записать его слова в конце собеседования.
- Объяснить дальнейшую процедуру рассмотрения жалоб.
- Принять надлежащие меры для обеспечения его физической и психической безопасности.
- Тщательно заполнить форму заявления (даже если факты не представляются вам «существенными» или «заслуживающими доверия»).

Нерекомендованные действия:

- Ставить под сомнение высказывания заявителя.
- Умалить факты.
- Оставить заявление без рассмотрения.
- Делать вид, что ничего не произошло.

Рекомендованные высказывания:

- «Я тебе/вам верю»
- «Я тебе/вам помогу»
- «Тебе/вам не в чем себя упрекнуть»
- «Ты/вы правильно сделал(и), что сообщил(и) мне об этом»
- Систематически переформулировать высказывания заявителя, чтобы убедиться в корректном понимании смысла сообщения, и просить его подтвердить правильность таких формулировок.

Нерекомендованные высказывания:

- «Почему ты/вы не сообщил(и) об этом раньше?»
- «Он не мог такого сказать»
- «Это ужасно! Я не могу тебе/вам поверить»
- «Я в шоке»
- «Ты/вы уверен(ы) в том, что говоришь(те)?»

Приложение 10

Руководство по мониторингу Стратегии защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль

Мониторинг адекватного понимания бенефициарами стандартов Стратегии защиты

Консультации с бенефициарами проводятся в центре один раз в год и организуются куратором Стратегии защиты.

Порядок проведения консультаций:

Консультация может проводиться в форме индивидуального опроса или коллективной игры в группе из 10-15 человек.

Для проведения консультации в игровой форме каждому бенефициару раздают **по одной зеленой и красной карточке**, и организатор игры фиксирует для каждого упомянутого случая количество ответов «да» и «нет».

Дата проведения консультации:

Количество участников:

Могу ли я/имею ли я право ... ?	Да	Нет	Ответ	Показатель (количество правильных ответов/ количество участников)	Процент правильных ответов
... обратиться за медицинской помощью в ночное время по причине плохого самочувствия?			да	.../...	%
... пожаловаться, если сотрудник САМЮ Сосьяль сообщил обо мне что-либо кому-либо, тогда как я сказал ему, что не хочу этого?			да	.../...	%
... оскорблять ребенка или взрослого в центре временного размещения?			нет		%
... пожаловаться, если сотрудники центра разговаривают со мной, используя слова, которые могут оскорбить или унижить меня?			да		
... попросить чистую одежду, если моя одежда грязная?			да	.../...	%
... пожаловаться, если в центре меня лишают питания по причине того, что я совершил проступок/глупую ошибку?			да	.../...	%
... вступать в перебранки с другими подопечными?			нет	.../...	%
... рассказать сотруднику центра о насилии, которому я подвергся в центре?			да	.../...	%
... пожаловаться, если мне запрещают чем-либо заниматься по причине того, что я нарушил правила центра?			нет		
... пожаловаться, если аниматор центра говорил слишком громко, потому что в этот момент все разговаривали и никто его не слушал?			нет		

Окончательный показатель представляет собой среднее значение процента правильных ответов.

Итоговые показатели: ...

Примечание: для того, чтобы можно было заключить, что стандарты защиты в достаточной степени усвоены бенефициарами, итоговые показатели должны составлять 70%.

Мониторинг корректного усвоения Стратегии защиты сотрудниками САМЮ Сосьяль

Мониторинг корректного усвоения Стратегии защиты бенефициаров проводится **один раз в год в ходе ежегодного аттестационного собеседования с членами команды, участвующими в такой ежегодной аттестации.**

Обязательные вопросы:

- Кто является ответственным, куратором и консультантом Стратегии защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль? (1 балл)
- Назовите 6 стандартов защиты. Приведите пример каждого из них. (6 баллов)
- Какой процедуры следует придерживаться, если бенефициар сообщает вам о случае жестокого обращения, которому он подвергся / если вы являетесь свидетелем проявления жестокого обращения в рамках ваших обязанностей? (2 балла)
- Где находятся бланки заявлений? (1 балл)

Примечание: для того, чтобы заключить, что члены команды усвоили принципы Стратегии защиты бенефициаров САМЮ Сосьяль, 100% опрошенных должны получить оценку 10/10. Члены команды, не набравшие этого балла, должны проходить повторное обучение по Стратегии защиты до тех пор, пока они не наберут 100% баллов.

Эта публикация была издана при финансовой поддержке Евросоюза.

Ее содержание – исключительная ответственность Фонда «САМЮ СОСЬЯЛЬ МОСКВА» и может не совпадать с позицией Евросоюза.



Это руководство является пособием по внутренней самостоятельной оценке служб, разработанным в рамках процесса непрерывного повышения качества обслуживания бенефициаров. Оно позволяет обдумать и обсудить профессиональные практики, выявить трудности и ограничения, а также оценить возможности совершенствования.

Для такого анализа необходимо взглянуть со стороны на профессиональные практики, их организацию и функционирование, а также проявить объективность.