EMMA Egyesület
Védelmi Protokoll
A Védelmi Szabályzattal kapcsolatos aggályok bejelentésére és az azokra való reagálásra vonatkozó eljárások

Háttér

Az EMMA Egyesület egy országos női szervezet, amely a nők alapvető jogaiért és társadalmi egyenlőségéért dolgozik, különös figyelmet fordítva a nemi alapú elnyomásra, a nők elleni erőszakra a gyermekvállalás és gyermeknevelés időszakában, valamint a szexuális és reproduktív egészségre és jogokra (SRHR), egyéni, közösségi és társadalmi szinten, különös tekintettel a nők kiszolgáltatott csoportjaira.

Az EMMA Egyesület fő tevékenységei:

- EMMA Vonal: anonim segélyvonal a szülészeti ellátás és az anyaság során nehézségekkel küzdő nők számára;
- EMMA Műhely: biztonságos tér a nők számára a társadalmi igazságosság és a szolidaritás előmozdítására;
- Közösségi Kísérői Hálózat: roma nők támogatása a szexuális és reproduktív egészséggel és jogokkal kapcsolatban, különös tekintettel a szülészeti ellátásra és a fogamzásgátláshoz való hozzáférés elősegítésére;
- Hajléktalanságban élő nők: szakemberek képzése a trauma-informált ellátás biztosítására;
- Társadalmi aktivizmus: személyes tapasztalatok közösségépítéssé és társadalmi aktivizmussá alakítása;
- Kutatások: rendszerszintű változás elősegítése a nők tapasztalatára irányuló kutatásokkal;
- Humanitárius Program: a menekült nők és lányok szexuális és reproduktív egészségére és jogaira összpontosító esetkezelés.

Az EMMA Egyesület munkavállalói és kapcsolódó munkatársai nem gyermekvédelmi szakemberek, de szeretnénk megfelelő keretet és hatékony eszközöket biztosítani a gyermekek szexuális zaklatásának, kizsákmányolásának és bántalmazásának megelőzésére, amely biztosítja, hogy minden alkalmazott és

kapcsolódó munkatárs a jelen Védelmi Protokoll szellemében járjon el és viselkedjen, és munkája minden területén ez a hozzáállás vezérelje őket.

Alapelvek

1. Támogatás
   A gyermekek és fiatalok fejlődésének és kiteljesedésének elősegítése és támogatása.
   A biztonsághoz és a védelemhez való jog biztosítása.
2. Megelőzés
   A gyermekbántalmazás kockázatának csökkentése tudatosságnöveléssel, a helyes gyakorlatok fejlesztése és képzések révén, valamint a gyermekek védelme érdekében tett minden lehetséges lépés megtétele által.
   Biztosítani kell, hogy minden munkavállaló tisztában legyen a gyermekek védelméhez szükséges lépésekkel és eljárásokkal.
   Megfelelő reakció szükséges a gyermekek bántalmazására.
3. Támogatás képzéseken keresztül
   Biztosítani kell, hogy minden munkavállaló tisztában legyen a Védelmi Szabályzatban, a Protokollban és más vonatkozó szabályokban meghatározott követelmények betartására vonatkozó kötelezettségeivel.
4. Együttműködés
   Az EMMA Egyesület több intézménnyel, azok szakembereivel és a gyermekvédelmi rendszer más szereplőivel is együttműködik, szem előtt tartva, hogy a különböző nézőpontok összeegyeztetése és az együtt gondolkodás segít az ügyek hatékony kezelésében.
5. A törvényeknek és rendeleteknek való megfelelés
   Elkötelezettség az összes vonatkozó nemzetközi és nemzeti jogszabály betartása iránt.
6. Utánkövetés és felülvizsgálat
   A gyermekekkel kapcsolatos protokollok, szabályzatok és gyakorlatok figyelemmel kísérése és rendszeres felülvizsgálata a hiányosságok azonosítása és kezelése, valamint a vonatkozó jogszabályi változásoknak való megfelelés érdekében.
7. Biztonságos adatkezelés és titoktartás
   A gyermekek személyes és minden érzékeny adatának bizalmas kezelése.
8. Átláthatóság
   Az EMMA Egyesület minden döntése és tevékenysége átlátható a gyermekek védelme érdekében.
9. Zéró tolerancia
   Az EMMA Egyesület elítéli és elutasítja a gyermekbántalmazás, kizsákmányolás, zaklatás, megfélemlítés és rossz bánásmód minden formáját. Minden tevékenysége során egy biztonságos környezet és közösség megteremtésére törekszik.
10. Végrehajtás garantálása
    A szervezethez kapcsolódó személyek jogainak megsértésével kapcsolatban beérkező panaszokat kivizsgálják, és megfelelő intézkedéseket hoznak, amelyekről átláthatóan és világosan tájékoztatják az érintett személyeket.

Célok

A Védelmi Protokoll célja:

- Tisztázni, hogy mi történik a Védelmi Szabályzat megsértése esetén: szexuális zaklatással, kizsákmányolással vagy visszaéléssel kapcsolatos állítólagos kötelességszegéssel kapcsolatos vád, amelyet az EMMA Egyesület munkatársai és/vagy a velük kapcsolatban álló személy(ek) követtek vagy követnek el a Védelmi Szabályzatban meghatározottak szerint.
- A bejelentéshez rendelkezésre álló panaszmechanizmusok, valamint a vizsgálati eljárás és a lehetséges következmények ismertetése.
- Meghatározni a veszélyeztetett helyzetek megelőzésére, felderítésére és azonosítására irányuló védelmi intézkedések körét, valamint a szükséges lépéseket.

Hatáskör

A Protokoll az EMMA Egyesület minden alkalmazottjára és a kapcsolódó személyekre vonatkozik, akik kötelesek jelenteni minden olyan, a PSEA-val kapcsolatos visszaélést (a fogalommeghatározásokat és szabályokat a Védelmi Szabályzatban találja), amelyet tapasztaltak, láttak vagy hallottak, akár az Egyesületben, akár azon kívül, függetlenül attól, hogy az eset mikor történt. Még a gyanút vagy a „pletykákat” is jelenteni kell. Minden panaszt megvizsgálunk, de nem minden esetben van szükség hivatalos vizsgálati eljárásra. A teljes folyamat során a jogi kötelezettségeket a helyi törvényeknek megfelelően figyelembe vesszük. A hamis vagy rosszindulatú panaszokat ugyanolyan határozottsággal kezeljük, mint a tényszerű és valós bejelentéseket. A hamisnak talált bejelentések esetében a panaszosnak ugyanazokkal a következményekkel kell szembenéznie (esetleges fegyelmi eljárás), mint a kötelességszegésben bűnösnek talált személyeknek.

A jelentési & vizsgálati folyamat

Visszajelzésért Felelős Kapcsolattartó: Ez az EMMA munkatárs fogadja az összes panaszt/visszajelzést. Ő rögzíti a visszajelzéseket a központi visszajelzési adatbázisban, a visszajelzési kategória szerint osztályozza azokat, továbbítja a kijelölt munkatársnak, és figyelemmel kíséri a folyamatot, amíg a válasz meg nem érkezik, és a bejegyzést le nem zárják. Részt vesz a CARE által biztosított valamennyi vonatkozó képzésen.

Védelemért Felelős Kapcsolattartó: Ez az EMMA munkatárs felel minden érzékeny problémáért és jelentésért, és a vonatkozó működési eljárásnak megfelelően kezeli azokat. Részt vesz a CARE által biztosított valamennyi vonatkozó képzésen, és felelős a személyzet valamennyi tagja számára szervezett képzések megszervezéséért.

Panaszkezelő Bizottság: A Panaszkezelő Bizottság magában foglalja a Programvezetőt (mint közvetlen vezetőt) és az Ügyvezető Igazgatót (mint munkáltatót). Szükség esetén egy másik egyesületi tagot is

bevonnak (aki nem vesz részt a programban). A panaszok kivizsgálását követően a Panaszkezelő Bizottság dönt a megfelelő intézkedésekről.

Vizsgálóbizottság: Az érzékeny problémák kezeléséért a Vizsgálóbizottság felelős, amelynek tagja a Védelemért Felelős Kapcsolattartó személy és az Ügyvezető Igazgató. A panasz jellege alapján a kényes kérdések megválaszolásába a csoport más szakértő tagjai vagy külső szakértők is bevonhatók.

A visszajelzéseket és panaszokat a szükséges válasz szintje, sürgőssége és a Visszajelzésért Felelős személy vizsgálata alapján kategorizáljuk.

Szint	Kategória	Leírás	Továbbítva	Válaszadás és lezárási időkeret
Szint 1	Köszönetnyilvánítás.	A kapott segítséggel kapcsolatos pozitív visszajelzés.	Adatbázisban rögzítve.	Négy héten belül rögzítve és megosztva az elszámoltathatósági jelentésben.
Például: Egy fiatal nő „köszönöm” üzenetet küld a Viber-en keresztül, miután segítséget kapott.				
Szint 2	Fejlődésre vonatkozó javaslat.	Egy szolgáltatás és/vagy tevékenység javítására vonatkozó javasolt ötlet vagy terv.	Programvezető	Hat-nyolc héten belül rögzítve és megválaszolva.
Például: Egy nő a Viber-en keresztül javasolja, hogy vegyünk fel néhány terméket az adomány listánkra.				
Szint 3	Információkérés.	A rendelkezésre álló szolgáltatásokról való több információ kérése.	Programvezető	Két héten belül rögzítve és megválaszolva.
Például: Egy nő a fogorvosi ellátáshoz való hozzáférésről kérdez.				
Szint 4	Támogatás / Segítség iránti kérelem.	Valaki kifejezi, hogy szüksége van a szervezet támogatására.	Programvezető	Négy-hat héten belül rögzítve és megválaszolva.
Például: Egy kedvezményezett segítséget kér, hogy panaszt nyújtson be egy egészségügyi intézmény ellen.				
Szint 5	Kisebb elégedetlenség a szolgáltatásokkal/ segítségnyújtókkal kapcsolatban.	Az elégedetlenség olyan megnyilvánulása, amely nem jár komoly vagy hosszú távú következményekkel egy személy vagy embercsoport számára.	Programvezető	Négy héten belül rögzítve és megválaszolva.

Például: A kedvezményezett arról számol be, hogy nem elégedett a higiéniai eszközökkel.				
Szint 6	Jelentős elégedetlenség a nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban és biztonsági aggályok.	Az elégedetlenség kifejezése vagy olyan helyzetről szóló jelentés, amely súlyos negatív hatással járhat, biztonsági kockázatot jelenthet, vagy súlyos, hosszabb távú következményekkel járhat egy személy vagy embercsoport számára.	Programvezető	Két héten belül rögzítve és megválaszolva.
Például: Néhány kedvezményezett agresszív viselkedést észlelt az ellátás/támogatás során.				
Szint 7	Erőszakról szóló jelentés, biztonsági aggályok.	Erőszak, megfélemlítés vagy biztonsági probléma vádja vagy gyanúja, amely a közösségen belül történt, ahol dolgozunk; nem érinti az EMMA személyzetét vagy önkénteseit.	Programvezető	Két héten belül rögzítve és megválaszolva, a jelentés érzékenységétől függően.
Például: Jelentés arról, hogy egy tanár testi fenyítést alkalmazott egy diákkal szemben, aki elkésett az óráról.				
Szint 8	Érzékeny problémák	Az EMMA munkatársai által elkövetett állítólagos kötelességszegés, beleértve a szexuális zaklatást, kizsákmányolást és visszaélést, csalást, korrupciót és a magatartási kódex egyéb megsértését. Beleértve a védelmi problémákat is.	Panaszkezelő Bizottság; Védelemért Felelős Kapcsolattartó	Legfeljebb három napon belül rögzítve, válaszadás/tájékoztatás kéthetente a lezárásig.
Például: Egy közösségi tag arról számol be, hogy egy terepmunkás megfenyegette, hogy megvonja tőle a támogatást, ha a nő megszakítja a terhességét.				

Szint 0	Hatáskörön kívüli esetek.	Visszajelzések vagy segítségkérések, amelyek kívül esnek az EMMA tevékenységén, vagy amelyekbe az EMMA reálisan be tud avatkozni. A más nem kormányzati szervezetekkel kapcsolatos visszajelzéseket el kell fogadni és rendszeresen továbbítani kell őket. Amennyiben nincs lehetőség a továbbirányításra, ezt el kell magyarázni és rendszeresen meg kell erősíteni.	Programvezető	Négy héten belül rögzítve; szükség esetén továbbirányítás.
Például: Egy férfi egy munka-közvetítő ügynökséget keres.				