

ЧТО НУЖНО ДЕЛАТЬ

Акцентируйте внимание на том, что данной жалобе будет уделено **первостепенное внимание** и что предоставленная информация будет рассматриваться как строго конфиденциальная.

Поясните заявителю, что **личные данные** людей, обращающихся на «горячую линию», **будут защищены** согласно пункта про конфиденциальность.

Отметьте, что **предоставленная информация будет направлена в строго конфиденциальной форме** спецкоманде по реагированию (seareferral@un.org) для немедленного реагирования и принятия необходимых мер относительно заявленного случая.

Уточните, что для получения **дополнительной информации** с заявителем могут связаться **только при условии его согласия**, однако поясните, что чем больше соответствующей информации/данных будет предоставлено, тем легче будет прекратить данное злоупотребление со стороны предполагаемого нарушителя.

Ещё раз подчеркните, что **информация может быть разглашена только при наличии на это согласия** (за исключением случаев, когда Координатор системы ООН/Координатор по гуманитарным вопросам считает, что для заявителя или другого лица существует явная непосредственная опасность).

Старайтесь не отклоняться от основных вопросов, чтобы беседа не превратилась в рассказ о личной жизни.

Немедленно отправьте заполненную форму по адресу seareferral@un.org для реагирования на потенциальное нарушение. Если обратившийся(-ая) требует какой-либо помощи, пожалуйста, предоставьте необходимые контактные данные (см. справочник с контактами №1).

ЧЕГО НЕ СЛЕДУЕТ ДЕЛАТЬ

НЕ настаивайте на получении информации, оказывайте поддержку и уважайте личное пространство собеседника, не спрашивайте, **ПОЧЕМУ** произошла данная ситуация.

НЕ СУДИТЕ СОБЕСЕДНИКА!

ГЛАВНОЕ

Поясните, что **личные данные не будут разглашаться** лицу(ам), которое(ые) может(могут) быть замешано(ы) в предполагаемом злоупотреблении, или любому другому лицу или организации, если заявитель не дал на это своего согласия.

Подчеркните, что угрозы, запугивание или любые другие формы **возмездия** в отношении лица, подавшего жалобу или предоставившего информацию в связи с такой жалобой, **запрещены**. Агентства ООН или любые другие связанные контрактными соглашениями организации должны предпринять соответствующие обоснованные действия для предотвращения или реагирования на такие проявления возмездия, в соответствии с применяемыми положениями, правилами и политикой.

Н.В. должно быть соблюдено право на неразглашение информации. Форма заполняется по мере наличия информации.

ФОРМА, ПОДЛЕЖАЩАЯ ЗАПОЛНЕНИЮ МЕНЕДЖЕРОМ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»

Ф.И.О _____

ПОЛ _____

ВОЗРАСТ _____

СТАТУС

- Пострадавший/ая
- Информант
- Свидетель/ница

КАКОЕ НЕПРАВОМЕРНОЕ ДЕЙСТВИЕ БЫЛО СОВЕРШЕНО?

- Сексуальная эксплуатация
- Сексуальное надругательство
- Домогательство
- Неясно

УКАЖИТЕ ВСЮ ОТНОСЯЩУЮСЯ К ДАННОМУ СЛУЧАЮ ИНФОРМАЦИЮ: _____

ВАШЕ МЕСТОНАХОЖДЕНИЕ: _____

ГДЕ ПРОИЗОШЛО ДАННОЕ НЕПРАВОМЕРНОЕ ДЕЙСТВИЕ? _____

КОГДА ПРОИЗОШЛА ДАННАЯ СИТУАЦИЯ? _____

ЕСТЬ ЛИ У ВАС ТЕЛЕСНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ? _____

ТРЕБУЕТСЯ ЛИ ВАМ НЕОТЛОЖНАЯ МЕДИЦИНСКАЯ/ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ?

- Да
- Нет

ОПАСАЕТСЯ ЛИ ВЫ ЗА СВОЮ БЕЗОПАСНОСТЬ?

- Да
- Нет

КАКОГО РОДА ПОМОЩЬ ВАМ НУЖНА?

- Медицинская
- Обеспечение безопасности
- Правовая
- Психологическая

КАК БЫЛО БЫ УДОБНЕЕ С ВАМИ СВЯЗАТЬСЯ?

- По телефону _____
- По электронной почте _____