**Додаток 16 — Бланк моніторингу інцидентів**

Система повідомлення про інциденти, пов'язані з ЗГІ, є способом надання командам з питань ЗГІ, ПСП та безпеки даних про тенденції у сфері ЗГІ у громаді; крім того, вона надає членам команди можливість документувати інциденти, пов'язані з відчуженням або незахищеністю, які вони могли помітити під час роботи на місцях, але не мали достатньої кваліфікації або впевненості, щоб вжити відповідних заходів. Отже, ця система дозволить Оперативній групі виявляти тенденції та ризики

у сфері ЗГІ в режимі реального часу, а також вживати адекватних заходів для захисту та залучення громад, персоналу та доступу до операційної діяльності.

Цей інструмент призначений для співробітників та операційних працівників і **не є** інструментом для залучення громадськості або зворотного зв'язку з громадою.

Наведена нижче форма повідомлення про інциденти в рамках ЗГІ повинна бути адаптована з урахуванням думки керівника служби безпеки, оскільки будь-які проблеми в громаді в кінцевому підсумку впливають на безпеку та доступ співробітників до роботи на місцях. Завдяки процесу повідомлення про інциденти в рамках ЗГІ, відділ з безпеки та керівник операційної діяльності можуть отримати швидкий огляд ключових проблем, що стосуються громади, а також ключових інцидентів.

Система повідомлення має бути адаптована до місцевих реалій, а також бути зручною у використанні та в доступі, як-от через онлайн-посилання. Вона має бути затверджена керівником операції та доведена до відома всіх співробітників і волонтерів. Важливо, щоб ви поширили її разом з актуальними процедурами перенаправлення, щоб співробітники могли пропонувати перенаправлення постраждалим членам громади протягом свого робочого дня.

Важливо зберігати повідомлення про інциденти у сфері ЗГІ в окремому, замкненому приміщенні або, якщо це дані, то під захистом брандмауера, захищеного паролем. Інформація повинна бути доступною лише для тих, кому вона необхідна для подальших дій (відділ з безпеки, керівник операційної діяльності, команда ПСП, якщо їм потрібно провести дебрифінг співробітників, а також команда ЗГІ або інші залучені співробітники).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ІНЦИДЕНТ У СФЕРІ ЗГІ** | | | | |
| **ПІБ особи, яка заповнює форму:** |  |  | **Місцезнаходження особи, яка заповнює форму:** |  |
| **Контактний номер особи, яка заповнює форму:** |  |  | **Електронна пошта особи, яка заповнює форму:** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ІНЦИДЕНТ У СФЕРІ ЗГІ** | | | | |
| **Постраждалі особи:**  Всі  Жінки  Чоловіки  Хлопчики (до 10 років)  Дівчата (до 10 років)  Хлопчики (10 — 17)  Дівчата (10 — 17)  Ті, хто мають хронічні хвороби  Особи похилого віку  Особи LGBTIQ  Мовні меншини  Особи з  особливими потребами  Незареєстровані особи  Інше (вказати): | **Проблема:**  Приниження гідності  Напруженість у громаді  Конфіскація товарів  Критичний ризик для життя та здоров'я  Демонстрації або акції протесту  Відмова у доступі до послуг  Вживання наркотичних речовин  Експлуатація  Вимагання грошей  Образливе ставлення або словесні образи  Ненасильницькі злочини  Фізичне  насильство  Сексуальне насильство  Погрози  Торгівля людьми  Інше (вказати): | **Мова постраждалих осіб**  Всі  Арабська  Дарі  Англійська  Фарсі  Французська  Грецька  Індонезійська  Урду  Невідомо  Інше  (вказати): | **Національність постраждалих осіб**  Всі  Афганістан  Алжир  Бангладеш  Греція  Іран  Ірак  Лівія  Марокко  Нігерія  Пакистан  Палестина  Без громадянства  Сирія  Невідомо  Інше (вказати): | **Кількість постраждалих осіб:**  За можливості, вкажіть точну кількість. Якщо це неможливо, вкажіть кількість, використовуючи наведені нижче категорії:  1  2 — 9  10 — 49  50 — 99  100 — 199  200 — 499  500 — 999  1000 — 1999  більше 2000 |
| **Наратив:** *Зверніть увагу: Не розслідуйте почуті вами порушення захисту — просто повідомте про них делегату ЗГІ.*  Опишіть проблему якомога детальніше, зокрема:   * Кого торкнулася ця проблема? (*Зверніть увагу: використовуйте цю форму для фіксації даних про стать, вік, етнічну приналежність, місцезнаходження тощо. Зберіть імена та контактні дані постраждалих осіб, якщо вони згодні на це, але не передавайте їх за допомогою цієї форми, а також забезпечте їх надійне зберігання — делегат ЗГІ зателефонує вам, щоб обговорити це питання*) * Чи це інцидент (те, що насправді сталося і призвело до шкоди) або ризик (те, що вказує на потенційну можливість заподіяння шкоди в майбутньому)? * Де і коли сталася проблема? * Що спричинило проблему? * Яка шкода була заподіяна, або яка шкода може ймовірно бути заподіяною? * Як ви дізналися про проблему? (Наприклад, ви бачили її на власні очі? Чи може вам хтось розказав про проблему?) | | | | |

**ЗРАЗОК ОЦИФРОВАНОЇ ФОРМИ ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ІНЦИДЕНТ У СФЕРІ ЗГІ У ВИГЛЯДІ ЧАТ-БОТА**

Форма повідомлення про інцидент у друкованому вигляді міститься в **Інструменті 3.6: Інструмент повідомлення про інциденти у сфері ЗГІ** та може бути інтегрована в низку цифрових платформ, зокрема [**KoBoToolbox**](https://www.kobotoolbox.org/), а також у форми онлайн-опитувань.

У наведеному нижче прикладі форма була перероблена у чат-бот за допомогою [Landbot.io](http://Landbot.io/) (вільно доступної системи для створення чат-ботів). Landbot відповідає міжнародним стандартам

конфіденційності, за умови, що ви зберігаєте свої паролі та дані для входу в систему конфіденційно.

Така модель дозволяє надсилати індивідуальні електронні листи десяти особам максимум щоразу, коли повідомлення вноситься до системи (наприклад, співробітникам ЗГІ, ПСП та відділу з безпеки). У цьому випадку електронний лист, що сповіщає адміністраторів про повідомлення, надсилається керівнику відділу з безпеки, керівнику ЗГІ або керівнику ПСП і регіональному керівнику ЗГІ МФЧХ.

A screenshot of a chat

Description automatically generatedA screenshot of a chat

Description automatically generated

A screenshot of a phone

Description automatically generated

A screenshot of a computer

Description automatically generated