



Стандарты качества

низкопороговых механизмов сообщения о случаях
подозрения о сексуальной эксплуатации детей



DON'T LOOK AWAY

Импринт

Издатель: ЭКПАТ в Австрии, Вена, декабрь 2020 г.

Составители: Астрид Винклер, Анита Пинтер, Керстин Донал

Перевод с немецкого на английский: Надя Говс

Перевод с английского на русский: Наталья Бочкор

За экспертную информацию благодарим: Ариан Куврэм, ЭКПАТ-Бельгия; Мечтильд Мауэрер, Джозефин Гаманн, ЭКПАТ-Германия; Габриэлу Кун, Международная организация ЭКПАТ; Сэлин Верхейен, Defence for Children – ЭКПАТ-Нидерланды; Барбару Шлоссбауэр – STOPLINE; Мартина Стерсбергера – WP-Stars; Душику Наумовску – INHOPE.

Этот документ подготовлен в рамках проекта ЕС 'ALERT ACTORS REPORT' (Отчет Субъектов Оповещения) (AAR project – Номер гранта No. 810389 / REC-AG-2017 / REC-RDAP-GBV-AG-2017). Проект реализуется совместно пятью организациями в Австрии, Бельгии, Франции, Германии и Нидерландах при поддержке министерств, правоохранительных органов, ассоциаций и сектора путешествий / туризма / отельного бизнеса, INHOPE, Университета Лейдена и ЭКПАТ-Люксембург.



Содержание

Введение	4
Исходное положение	5
Основные положения	6
Низкий порог	6
Сферы применения Стандартов Качества	7
Задачи низкопороговых механизмов сообщения	7
Стандарты качества	8
А. Качество структуры	8
А1. Финансирование	8
А2. Техническое оборудование и пространство	9
А3. Политика защиты детей	9
А4. Компетенция и квалификация сотрудников	9
А5. Наличие (профессиональной) поддержки	10
А6. Сети и сотрудничество	10
А7. Культура обратной связи и обработка жалоб	11
В. Качество процесса	11
В1. Низкопороговый доступ и доступность	11
В2. Информация и коммуникация	12
В3. Анонимность и ее ограничения	13
В4. Защита данных	14
В5. Управление случаями	15
С. Качество результата	16
С1. Используемость и принятие сообщений	16
С2. Мнение сотрудников	16
С3. Обмен и анализ с партнерами	17
С4. Оценка и годовой отчет	17
С5. Выполнение задач исходя из Стандартов Качества	17
ВЫВОДЫ	18
МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ	19
ДОПОЛНЕНИЯ	21
Контрольный список удобных в пользовании механизмов сообщения.....	21
Молодежное Участие	23

Дети во всем мире подвергаются риску торговли людьми, сексуальной эксплуатации и подстерегающим онлайн опасностям, таким как груминг¹, сексторшинг², и распространение насильственных изображений. Сфера путешествий и туризма, а также количество путешественников, все время растут. В некоторых направлениях неконтролируемое развитие туризма без учета прав человека ставит детей под сильный риск. Сексуальным преступникам, которые путешествуют, становится проще находить новых жертв. Более того, во многих местах правовые системы неэффективны, не преследуют случаи сексуальной эксплуатации детей и создают условия для процветания коррупции. Для того чтобы эффективно привлекать преступников к уголовной ответственности, необходимы качественные знания и доказательства, позволяющие принимать решения и инициировать меры.

'СООБЩЕНИЕ О СЛУЧАЯХ СЕКСУАЛЬНОЙ ЭКСПЛУАТАЦИИ ДЕТЕЙ В СФЕРЕ ПУТЕШЕСТВИЯ И ТУРИЗМА – ЭТО ПЕРВЫЙ ШАГ НА ПУТИ К НАЧАЛУ СУДОВОГО ПРОЦЕССА И К ДОСТУПУ ПОСТРАДАВШИХ К ПРАВОСУДИЮ. ЕСЛИ О СЛУЧАЯХ НЕ СООБЩАТЬ, ТО СУД НЕ СОСТОИТСЯ'³

Одним из ключевых предварительных условий для искоренения сексуальной эксплуатации детей в сфере путешествий и туризма является преследование преступников. Страны предприняли важные меры для создания механизмов консультирования и сообщения, такие как горячие линии и линии доверия. Однако пострадавшие от сексуальной эксплуатации до сих пор пользуются этими механизмами мало. Именно поэтому, отчеты о случаях и подозрениях от третьих сторон, туристов, путешественников, свидетелей и экспертов приобретают особую важность. Все больше растет необходимость в продвижении и создании низкопороговых механизмов сообщения⁴. Это связано с тем, что некоторые люди не хотят обращаться напрямую в полицию, особенно если нужно предоставить личную информацию или свои личные данные. Создание низкопороговых механизмов в некоторой степени позволяет сохранить анонимность того, кто сообщает. Однако это также имеет свои недостатки для полиции, связанные с сохранением доказательств. Кроме получения информации о возможных подозреваемых, показания путешественников также могут помочь определить новые тренды и направления, где чаще всего происходит сексуальная эксплуатация детей. Такая информация бесценна для эффективной профилактической работы.⁵

1 Термин 'груминг' означает целенаправленный поиск сексуального контакта с целью насилия.

2 Термин 'сексторшинг' состоит из двух английских слов "sex" (секс) и "extortion" (вымогательство) и включает в себя такие уголовные действия в Интернете, как сексуальное вымогательство.

3 ЕСПАТ International: Global Study on sexual exploitation of children in travel and tourism: Offenders on the move, 2016. S. 69.

4 Механизмы сообщения – это системы сообщения (например, телефон, e-mail, онлайн платформа) и их структуры, с помощью которых можно сообщить о подозрительных случаях и информации в разные организации, а также напрямую в полицию. Низкопороговые механизмы сообщения, с другой стороны, выступают платформой между сторонами, которые сообщают, и сотрудничающими сторонами, такими как полиция.

5 Czarniecki, Dorothea: Many cases - few convictions Sexual exploitation of children abroad by German perpetrators, 2016.

Важным достижением последних лет в развитии механизмов сообщения выступает международная онлайн-платформа для сообщений www.dontlookaway.report, создание которой в 2014 году инициировала организация ЭКПАТ⁶. С ее помощью можно анонимно сообщить о (возможных) случаях сексуальной эксплуатации детей в сфере путешествий и туризма. Международная платформа предлагает механизмы сообщения в 20 странах⁷ (17 странах ЕС, Маврикии, Украине и США). Информация на платформе доступна на пяти языках: английский, французский, немецкий, испанский и русский. Этот низкопороговый механизм сообщений доказал свою эффективность, поскольку получает сообщения о возможных случаях насилия над детьми в Европе, и в отдельных случаях преступники были арестованы.⁸

В основе этих Стандартов Качества лежат дальнейшее улучшение и обеспечение качества работы низкопороговых механизмов сообщения. В рамках проекта ЕС «Отчет субъектов оповещения: Среда, защищающая детей от сексуальной эксплуатации в сфере путешествий/туризма/гостиничного бизнеса», пять организаций ЭКПАТ в сотрудничестве с партнерами провели два исследования.⁹ Международное исследование¹⁰ посвящено способам преодоления препятствий, возникающих у путешественников, которые хотят сообщить о возможном случае сексуальной эксплуатации детей, свидетелями которого они стали за рубежом. Второе – сравнительное исследование¹¹ – посвящено существующим низкопороговым механизмам сообщения.

Среди основных препятствий на пути к сообщению, кроме общего низкого уровня осведомленности о проблеме и о существовании платформ для сообщения, можно назвать следующие: неуверенность в том, что преступление действительно произошло; страх столкнуться с последствиями и предъявить ложные обвинения; нежелание навлечь беду на ребенка или детей; а также неуверенность, что сообщение что-то изменит; и невозможность сообщить анонимно. Основные причины, которые мотивируют людей сообщать: знание, какая работа проводится с сообщением; знание роли того, кто сообщает, после сообщения; примеры успешных историй; возможность анонимно сообщать и желание получить обратную связь или прямой ответ.

Эти Стандарты Качества разработаны на основе результатов этих двух исследований о дальнейшем развитии низкопороговых механизмов сообщения. Более того, документ содержит в себе информацию и экспертное мнение организаций и экспертов из Сети ЭКПАТ.

Цель этого документа – придать Стандартам Качества характер обязательств, которые всем (новым) членам портала www.dontlookaway.report нужно стремиться выполнять. Однако операторы механизмов сообщения сами смогут создавать процедуры, регулирующие процесс присоединения новых организаций или партнеров. Необходимо иметь в виду, что Минимальные Стандарты должны служить

6 ЭКПАТ – всемирная сеть, состоящая из 107 организаций в 95 странах (состоянием на Август 2019), которая борется с сексуальной эксплуатацией детей в проституции и торговле людьми, онлайн, в сфере путешествий и туризма.

7 Сентябрь 2019 г.

8 ECPAT International: Global Study on the Sexual Exploitation of Children in Travel and Tourism: Perpetrators on the Move, 2016, p. 69.

9 Пять стран принимали участие в исследованиях, которые, несмотря на свои масштабы, не являются репрезентативными.

10 Defence for Children – ECPAT the Netherlands: Reluctance to report sexual exploitation of children related to travel and tourism, 2019.

11 ECPAT France: Comparison of European low-threshold reporting mechanisms to gather good practices and needs, 2019.

критерием для участия, однако в то же время важно дать возможность заинтересованным партнерам ознакомиться со стандартами, проверить возможности для их внедрения исходя из национального контекста и соответственно развивать свои организации в определенные и реалистичные сроки. Применяемые таким образом, стандарты могут способствовать развитию организаций и усилить их потенциал.

DON'T
LOOK
AWAY

Основные положения

Основным документом, которым мы руководствуемся, является Конвенция ООН о правах ребенка и дополняющие ее протоколы, которые лежат в основе работы ЭКПАТ¹². В соответствии с положениями Конвенции о правах ребенка, детьми или подростками считаются все лица, не достигшие 18 лет. Они нуждаются в особой защите и поддержке в связи со своим возрастом. ЭКПАТ активно и превентивно борется против всех видов насилия в отношении детей в мире. Однако в своей работе ассоциация фокусируется на защите детей от сексуальной эксплуатации. Ежедневно ЭКПАТ работает для усиления прав детей, увеличения их шансов на развитие, и защиту от всех возможных угроз. В большинстве стран есть уголовное право и системы социальной защиты, которые защищают детей и привлекают преступников к уголовной ответственности. Однако в отдельных странах правовые системы государства не обладают достаточными ресурсами, чтобы эффективно и своевременно преследовать преступников, а также обеспечивать права детей. Благодаря «экстратерриториальному законодательству» в сфере насилия в отношении детей и эксплуатации, преследование в соответствии с национальным законодательством возможно даже, если сексуальное преступление произошло за пределами страны происхождения преступника.

Низкий порог

В социальной работе о **низком пороге**¹³ говорят, когда имеют ввиду необходимость минимальных условий, усилий для доступа и минимум необходимой помощи. Под низким порогом в контексте механизмов сообщения мы понимаем создание условий для простейшего доступа к механизмам сообщения. Поэтому необходимо минимизировать барьеры для входа, а также сдерживающие факторы, чтобы охватить как можно большее количество людей, предоставить возможность быстрого, огражденного от бюрократии пользования. Это значит, что механизмы сообщения можно использовать бесплатно в любое время, без обязательств, добровольно и, по возможности, анонимно.

12 Факультативный протокол, касающийся участия детей в вооруженных конфликтах; Факультативный протокол, касающийся торговли детьми, детской проституции и детской порнографии; Факультативный протокол, касающийся процедуры сообщений
13 Mayerhofer, Hemma: Low threshold in social work. Functions and forms from a sociological perspective. 2012, S 147.

Сферы применения Стандартов Качества

Этот документ служит руководством для обеспечения качества и развития низкопороговых механизмов сообщения. Следующие Стандарты Качества следует понимать как:

- **Рекомендации к действию.** Стандарты Качества предназначены для порталов сообщений и НПО, предоставляющих доступ к низкопороговым механизмам сообщения, а также организаций, которые рекомендуют прямое сообщение в полицию.
- **Минимальные Стандарты.** Минимальные Стандарты¹⁴ предназначены для (новых) партнеров портала сообщений www.dontlookaway.report. В рамках этого портала, эти стандарты являются минимальными стандартами.
- **Внутренние руководящие принципы и руководство.** Они способствуют прозрачности, обмену и улучшению внутренних процессов работы в ЭКПАТ и в партнерских организациях.
- **Они предоставляют информацию** для лиц принимающих решения, партнеров и тех, кто сообщает, а также вносят ясность об услугах, предоставляемых низкопороговыми механизмами сообщения.

Настоящие Стандарты Качества не охватывают всего, но фокусируются на следующих аспектах:

- **Практичность:** Стандарты полезны и практичны в ежедневной работе, и подходят широкому кругу организаций.
- **Прозрачность:** Стандарты предлагают высокий уровень внутренней прозрачности в использовании информации, данных, и рабочих процессов в рамках соответствующих правил защиты используемых данных.

Задачи низкопороговых механизмов сообщения

Внедрение этих Стандартов Качества зависит от специфических условий страны и возможностей отдельно взятой организации. Низкопороговые механизмы сообщения служат для достижения следующих задач:

- защиты заявителей и пострадавших
- привлечения преступников к уголовной ответственности
- оптимизации и улучшения процессов сообщения
- уменьшения препятствий для сообщения
- увеличения количества и качества сообщений
- улучшения сотрудничества между партнерами и экспертами
- улучшения обработки и документирования в соответствии с техническими требованиями
- улучшения представленности механизмов сообщения в информационном пространстве
- улучшения качества результатов

¹⁴ Смотреть Минимальные Стандарты, стр. 17.

Стандарты качества

DON'T
LOOK
AWAY

Здесь сформирован список критериев, которые обеспечат соответствие работы организаций и операторов порталов сообщения Стандартам Качества. Их необходимо понимать как рекомендации к действию, которые важно максимально выполнять в зависимости от финансовых и кадровых возможностей организации. Критерии качества рассматриваются и применяются на трех разных уровнях – структура, процесс, и результат.

А. Качество структуры

Качество структуры отвечает требованиям и создает условия для профессиональной реализации. Оно включает организационную базу и ресурсы, необходимые, чтобы предоставлять услуги. Это определяет, будет ли использоваться механизм сообщения, приносит ли это желаемые результаты, и гарантированы ли здоровье и работоспособность сотрудников в долгосрочной перспективе. Качество структуры определяется следующими стандартами:

1. Финансирование
2. Техническое оборудование и пространство
3. Политика защиты детей
4. Компетенция и квалификация сотрудников
5. Наличие (профессиональной) поддержки
6. Сети и сотрудничество
7. Культура обратной связи и обработка жалоб

А1. Финансирование

Финансирование является основным условием работы механизма сообщения. Организация несет ответственность за обеспечение финансирования, технических и пространственных, а также человеческих ресурсов. Финансовые ресурсы и экспертиза важны не только для обработки сообщений, но также для продвижения механизма сообщения среди целевой группы. Как услуги для граждан, механизмы сообщения должны получать максимально возможную поддержку от государства. Механизм сообщения необходимо лоббировать среди национальных и международных субъектов для обеспечения стабильного финансирования. Финансирование механизма сообщения зависит от организации, однако чаще всего оно обеспечивается субсидированием. Таким образом, субсидирование является основным способом поддержки профессиональной эффективности механизмов сообщения.

» Обеспечение соответствующего финансирования и экспертизы для продвижения порталов сообщения.

А2. Техническое оборудование и пространство

Цель механизмов сообщения – получать и принимать сообщения о случаях сексуальной эксплуатации детей в сфере путешествий и туризма, а также подозрительных ситуациях. Это может осуществляться онлайн, через портал сообщений, по телефону или электронной почте.

Сотрудникам необходимо гарантировать дружелюбную, безопасную атмосферу, где их никто не побеспокоит. Это включает, к примеру, наличие офисного пространства с рабочими станциями и соответствующей офисной техникой, включая программное обеспечение, телефонную связь, автоответчики, а также запирающийся офис и комнаты для встреч. Необходимы офисы, к которым легко добираться. В зависимости от количеств и вида получаемых сообщений, важно позаботиться об отдельном сервере и комнатах хранения данных.

- » Сотрудники обеспечиваются рабочим местом и соответствующей техникой. Необходимо обеспечить постоянные ИТ и безопасность данных

А3. Политика защиты детей

Каждая организация, которая организует работу механизма сообщений, разработала и внедряет Политику защиты детей¹⁵. Политика защиты детей предполагает интеграцию защиты детей в работу каждого сотрудника. Это характеризует качество работы. Политика включает этический кодекс по защите детей, критерии подбора персонала, а также процедуры внутренней оценки и внутренней работы с подозрительными случаями. Этический кодекс гарантирует профессиональные и личные стандарты защиты детей. Он обязует лиц, которые напрямую работают с детьми от имени организации, предоставлять подтверждение отсутствия судимостей¹⁶ в соответствии со стандартами страны. Это относится к старым и новым сотрудникам.

- » Организация руководствуется внутренней Политикой защиты детей, которая основывается на международных минимальных стандартах¹⁷, однако включает как минимум этический кодекс со стандартами защиты детей, который является частью Политики управления персоналом, а также процедуру работы со случаями подозрения.

А4. Компетенция и квалификация сотрудников

Процедура выбора персонала основана на критериях внутренней Политики защиты детей. Предварительно проводится внимательная проверка биографии и рекомендаций претендентов. Компетенция всех сотрудников отвечает соответствующим основным требованиям и, благодаря их разной квалификации, дает возможность сформировать междисциплинарную команду, включающую также экспертов в сфере коммуникации и проведения кампаний. Сотрудники регулярно проходят инструктаж в соответствии со своими задачами и функциями и проходят основательную подготовку, которая, в частности, готовит их к получению входящих

15 Ознакомьтесь с Политикой защиты детей Международной организации ЭКПАТ, www.ecpat.org

16 Например, в Австрии в таком случае подается специальный сертификат о несудимости формы «Защита о детях и молодежи»

17 Смотреть <https://www.keepingchildrensafe.org.uk>

сообщений. Регулярные встречи команды, групповое обсуждение случаев, а также по необходимости супервизия обеспечивают непрерывный анализ работы.

- » Организациям необходимо предусмотрительно отнестись к процессу найма и отбора персонала, в том числе осуществлять проверки биографии и рекомендаций в соответствии с их Политикой защиты детей.
- » Сотрудники получают регулярный инструктаж для выполнения своих задач.

А5. Наличие (профессиональной) поддержки

Организациям и операторам механизмов сообщения необходимо способствовать созданию организационной и управляющей культуры, которая поощряет сотрудников всех уровней говорить о своем мнении и беспокоящих их вопросах без страха осуждения или критики. Необходимо создание открытой, доступной и поддерживающей среды для минимизации психологических барьеров внутри организации. Чрезвычайно важно, чтобы сотрудники, которые сталкиваются со сложными, а иногда стрессовыми подозрительными случаями, имели возможность делиться опытом со своими коллегами и руководителями. Для выявления и профилактики эмоциональных или психологических проблем, вызванных или усугубленных работой, всем сотрудникам необходимо предлагать индивидуальную или групповую терапию, а также дебрифинг, предпочтительно в форме супервизии. Это чрезвычайно важно для сотрудников, которые участвуют в механизме обработки сообщений.

Более того, внедрить эти принципы поможет Руководство сотрудника, которое может включать правила, например, вводного инструктажа, обучения, условий работы, социальной защиты и поддержки. Это дает сотрудникам четкие советы и формирует культуру, в которой трудности решаются честно и последовательно.

- » Организация поддерживает открытую, доступную и поддерживающую организационную и управляющую культуру и оказывает регулярную профессиональную поддержку своим сотрудникам.

А6. Сети и сотрудничество

Важным условием профессиональной работы операторов низкопороговых механизмов сообщения является создание сети сотрудничества с правоохранительными органами, индустрией путешествий и туризма, правительствами, другими соответствующими механизмами сообщения, организациями по защите молодежи, специализированными консультационными центрами, НПО - такими как организация ЭКПАТ - а также с экспертами по защите детей.

В связи с этим полезным будет подписание соглашений о сотрудничестве, таких как Меморандумы о взаимопонимании, определяющих цели и роли партнеров по сотрудничеству, обязанности, процесс обмена данными и информацией, правовые рамки защиты детей, уголовного преследования, а также масштабы и продолжительность соответствующего сотрудничества.

- » Создание профессиональной сети является основным условием профессиональной работы.
- » Договора о сотрудничестве регулируют, например, роли, ответственность, обмен информацией и данными между партнерами.

А7. Культура обратной связи и обработка жалоб

Организации, организовывающие работу механизмов сообщения, стремятся быть открытыми в своих подходах к работе и культуре обратной связи. Все, кто обращается за советом, информируются о возможности обратной связи касательно работы организации. Каналы обратной связи и подачи жалоб полностью определены и понятны.

- » Механизм сообщения включает ясно определенные каналы обратной связи и обжалования.

В. Качество процесса

Качество процесса описывает рабочий процесс. Все предоставляемые услуги соответствуют стандартам работы по защите детей. Организации несут ответственность за свою работу и самостоятельно формируют услуги в рамках своих профессиональных и качественных особенностей. Вот перечень основных процессов:

1. Низкопороговый доступ и доступность
2. Информация и коммуникация
3. Анонимность
4. Защита данных
5. Управление случаями

В1. Низкопороговый доступ и доступность

Доступность механизмов сообщения определяется низким порогом. Это значит, что сообщить может каждый желающий, пользование механизмом простое и не предполагает оплаты. Сообщить на портале можно в любое время, в рабочее время есть возможность получить совет по процессу сообщения по телефону, электронной почте. После получения сообщения с контактной информацией, или сообщения по электронной почте, заявителю будет отправлено подтверждение о получении, или же с ним свяжутся в течение 48 часов, или в первый рабочий день после получения сообщения. Это легко сделать путем системы автоответов. Если сообщение получено по телефону в нерабочее время, информация о наличии сообщения подтверждается автоответчиком, или на странице организации.

- » Низкопороговый доступ обеспечивает сообщаемость.
- » Заявителям отправляют подтверждение или связываются с ними в течение 48 часов, предпочтительно путем автоответов.

В2. Информация и коммуникация

Портал сообщений содержит актуальную информацию, а также инструкции по процедуре и процессу сообщения:

- Общая информация по теме (например, как сообщения помогают детям; что даже немного информации может помочь полиции в расследовании случаев и выявлении направлений и трендов).
- Как сообщить.
- Понятная, короткая и видимая форма сообщения.
- Вопросы и ответы с дальнейшей информацией и инструкциями.
- Возможности сообщить анонимно (если есть).
- Что делается после получения сообщения?
- Какова роль заявителя после сообщения?
- Успешные истории

В дополнение, разъяснить факты, цели и ограничения портала сообщения поможет следующая информация:

- Правила защиты данных, анонимности, конфиденциальности
- Национальное законодательство и экстратерриториальное преследование
- Стандарты Качества
- Контактная информация и возможность подать жалобу
- Информация об организации и финансировании

Портал сообщения (например, форма на сайте) позволяет принимать сообщения и включает форму онлайн сообщения, с помощью которой заявитель может сообщить важную информацию анонимно. Форма сообщения содержит текстовые поля и дает возможность предоставить информацию о типе, месте, времени, где произошла ситуация, свидетелем которой стал заявитель, а также о вовлеченных людях, и оставить комментарии. В форме четко видно поля, обязательные для заполнения, а возможность промежуточного сохранения сообщения позволяет сделать паузу и добавить информацию позже. Также важно предусмотреть возможность загрузить документы или фотографии. Форма должна помочь заявителю предоставить особо важную информацию. Полиция получит качественную информацию, если сосредоточится на следующих вопросах: когда, где, кто, что, с кем, почему ситуация подозрительна, как.

Существует четкая коммуникация и определенная информационная стратегия для целевой группы. Информация о механизмах сообщения распространяется с помощью постеров, листовок, кампаний (в социальных медиа) и мероприятий, а также в Интернете, и, по возможности, в традиционных СМИ. Присутствие онлайн частично поддерживается поисковой оптимизацией и Google Key / Ad Words. Четкий анализ поискового поведения и анализ ключевых слов, в том числе использование специфических терминов и слов на сайте, также будет способствовать визуализации механизмов сообщения. Сайт совместим со смартфонами и другими мобильными устройствами. Кроме того, он содержит краткое резюме на английском или другом соответствующем языке со ссылкой на международный портал сообщений.

DON'T LOOK AWAY

Слова и изображения несут смысловую нагрузку и передают определенные идеи о том, как социум воспринимаются дети, пострадавшие от сексуального насилия и эксплуатации. Сообщение и коммуникация являются важными элементами реализации прав детей. В процессе делается ударение на профессионально дифференцированное и ответственное сообщение, а также соблюдаются соответствующие стандарты¹⁸:

- Коммуникация (внешняя и внутренняя) является уважительной к достоинству человека.
- Необходимо избегать приуменьшения жертвы, или других стереотипных ролей.
- Запрещено хранение или публикация графических изображений, иллюстрирующих сексуальную эксплуатацию. Дети должны быть полностью одеты на всех фотографиях и графических изображениях.
- По возможности, предпочтение следует отдавать рисованным изображениям детей, а не фотографиям.
- Перед публикацией следует информировать людей, которых затрагивает это сообщение, и получить их согласие.
- Всегда используются псевдонимы, если не оговорено иначе.

При вербализации разных форм насилия и эксплуатации детей необходимо придерживаться Люксембургского руководства¹⁹.

- » Каждый портал сообщений должен иметь простой, интуитивно понятный операционный блок и содержать актуальную информацию.
- » Понятная коммуникационная стратегия, информационная работа, направленная на целевую группу, и поисковая оптимизация поддержат присутствие в информационном онлайн пространстве.
- » Каждый портал сообщения содержит краткую информацию на соответствующем другом языке, а также определенную форму сообщения.
- » Вербальная и графическая коммуникация и информация должна соответствовать коммуникационным стандартам и Люксембургскому руководству.

Вз. Анонимность и ее ограничения

Операторы механизмов сообщения предоставляют информацию о том, как сообщить анонимно. Анонимность понимается как возможность не сообщать своего имени и другой личной информации. Организациям необходимо прозрачно информировать о возможностях анонимного сообщения и его ограничениях на своих порталах. Скрывая информацию о себе во время сообщения, заявитель отказывается в возможности связаться с ним, дать обратную связь и информацию. Должно быть понятно, что анонимное сообщение по сравнению с неанонимным сокращает шансы на привлечение преступника к ответственности. Поэтому важно призывать заявителей оставлять информацию о себе. К анонимным сообщением следует прибегать только в случае, если заявитель беспокоится о своей безопасности. Предоставляя возможность сообщать анонимно, важно указать,

¹⁸ Смотрите Политику защиты детей ЭКПАТ-Германии и ЭКПАТ-Австрии.

¹⁹ <http://luxembourguidelines.org> Terminology guide for the protection of children from sexual exploitation and sexual abuse, 2016.

в какой степени анонимность может быть гарантирована, и что это значит в рамках полицейского расследования. Это включает в себя информацию о том, какие данные заявителя записываются и предоставляются правоохранительным органам.

На странице с формой сообщения, заявители могут найти информацию об анонимности / сообщениях без личной информации, а также о том, какую систему использует данная страница сообщения.

- » Все порталы сообщения призывают заявителей оставлять свои контактные данные. В случае анонимного сообщения – сообщения без личной информации – портал четко информирует о возможном отслеживании властями IP/URL в случае расследования.

В4. Защита данных

Обработка данных и использование личной информации происходят полностью прозрачно. Заявителям должно быть понятно, что происходит с их данными. В частности, заявители информируются о применяемых положениях национальной политики защиты данных (например, Основные процедуры защиты данных (GDPR) в ЕС), а также об анонимности и конфиденциальности. Более того, должно быть понятно, что в случае подтвердившегося сообщения, органы, которые проводят расследование, получают доступ к этим данным. В случае дальнейшего расследования или даже судебного преследования, эти данные также будут известны третьей стороне (например, стороне защиты обвиняемых). Такую процедуру следует утвердить с соответствующими властями, а информацию подавать в соответствии с договоренностями.

Если работа портала сообщения подпадает под положения GDPR, заявителю необходимо подтвердить свое согласие с условиями, отметив галочкой ячейку с информацией о положениях GDPR. Дополнительно важно сообщать о правилах защиты данных портала, например, информацию о периоде хранения данных.

Обязанность соблюдать конфиденциальность распространяется на всех сотрудников механизма сообщения, а также на юридическое лицо, и соответствует национальному законодательству. Также как и в случае с анонимностью, важно указывать, в какой степени может быть гарантирована конфиденциальность. Более того, для защиты данных от манипуляций следует учитывать шифрование данных веб-сайта, а также передаваемых данных. Настоятельно рекомендуется проконсультироваться со специалистом по защите данных/юристом в отдельной стране относительно обработки поступающих сообщений и данных, а также их последующего хранения и работы с ними (например, информирование полиции и/или других властей).

- » Все порталы сообщения информируют о соответствующих положениях национального законодательства по защите персональных данных, а также о своих правилах защиты данных, анонимности и конфиденциальности.

В5. Управление случаями

Несмотря на то, что низкопороговые механизмы сообщений, которые приведены на портале www.dontlookaway.report, принимают сообщения о случаях сексуальной эксплуатации детей в сфере путешествий и туризма, эти механизмы также получают другие сообщения. Подозрения о таких случаях требуют разной реакции и мер. Сообщения необходимо отнести в следующие категории, в зависимости от подозрения:

- Сексуальная эксплуатация ребенка/насилие, совершаемые гражданином данной страны в другой стране
- Сексуальная эксплуатация ребенка/насилие, совершаемые гражданином данной страны в своей родной стране
- Материалы насильственного характера онлайн
- Другие формы насилия в отношении детей

Документирование – неотъемлемая часть профессиональной работы. Информация должна быть отслеживаемая (что, где, кто) и защищена (от неавторизованного доступа). Информация также должна быть удалена через некоторое время в соответствии с политикой защиты данных.

Ориентиром – особенно для новых партнеров – могут послужить следующие документы, которые также могут быть обработаны и записаны как часть сообщения:

- Обзорная таблица сообщения (непрерывная нумерация сообщений, основные данные)
- Лист ввода данных (внутренний документ: первичное поступление информации на портала сообщения/ телефон /электронную почту)
- Ход дела и документация (для хронологической документации и краткая информация, включая финальный протокол)

Эти процедуры могут быть утверждены, дополнены или адаптированы по необходимости. В зависимости от национального законодательства и условий, подозрительные случаи перенаправляются разным партнерам.

Мониторинг и оценка хода дела и процедуры документации происходят на разных уровнях, например, согласно принципу двойного контроля, во время общих встреч команды, групповых встреч по конкретному случаю, с помощью консультаций, супервизии или дальнейшего обучения и тренингов.

- » Для управления случаями, сообщения и информация записываются, категоризируются, документируются, и, при необходимости, перенаправляются разным партнерам.
- » Для мониторинга и оценки используются следующие процедуры: документация хода дела, а также регулярный обмен информацией внутри команды, например, во время групповых встреч, групповых обсуждений случая, в ходе консультаций, супервизии и дальнейшего обучения.

С. Качество результата

DON'T
LOOK
AWAY

Качество результатов предоставляет информацию о том, можно ли достичь желаемых результатов с помощью предлагаемых услуг с точки зрения всех участников процесса. Именно таким образом, поддерживая качество структуры и процесса, оценивается эффективность и действенность низкопороговых механизмов сообщения. Для этого важную роль играют следующие критерии:

1. **Используемость и принятие сообщений**
2. **Мнение сотрудников**
3. **Обмен и анализ с партнерами**
4. **Оценка и годовой отчет**
5. **Выполнение задач исходя из Стандартов Качества**

С1. Используемость и принятие сообщений

Каждый год при помощи веб-статистики, качественных и количественных данных организации оценивают количество посетителей сайта и полученных сообщений о возможных случаях. Это включает в себя количество сообщений, полученных по телефону, электронной почте и с помощью формы сообщений. С технической точки зрения информацию необходимо псевдонимизировать, чтобы ее можно было оценить, но нельзя было отследить. Оценка данных предоставляет информацию о том, как развивается пользование сервисом, и возможность дальнейшего анализа работы, а также последующего развития механизма сообщений.

- » Организации проводят оценку доступа к порталу сообщений, а также самих полученных сообщений, в рамках ежегодной качественной и количественной оценки работы.

С2. Мнение сотрудников

Для самостоятельной оценки и контроля работы со стороны сотрудников полезными будут различные инструменты: например, встречи команды, групповое обсуждения случаев, супервизии и обсуждения сотрудников, дни конференции, а также общая саморефлексия.

- » Различные возможности рефлексии послужат для обеспечения качества уменьшения давления на сотрудников.

С3. Обмен и анализ с партнерами

Важно регулярно проводить обмен и обсуждение ведения общих случаев, а также выполнение задач с точки зрения качества результатов с партнерами по сети и другими партнерами. Это важно для того, чтобы проанализировать отношения сотрудничества, а также получить внешнее мнение и оценку. Информация от партнеров по сотрудничеству о ходе работы с предполагаемыми случаями даст понимание, например, о том сообщается ли важная информация и как еще больше повысить качество сообщений. Ввиду ограниченности ресурсов партнеров по сотрудничеству, для дальнейшего использования рекомендуется ограничиться в оценке несколькими примерами наилучшей практики соответствующего периода.

» Регулярный обмен с партнёрами.

С4. Оценка и годовой отчет

Ежегодные отчеты помогают организациям информировать своих партнёров по portalу сообщения. Они содержат обзор основных результатов работы, а также статистическую информацию, цифры о доступе к portalу сообщений, информацию об оценке со стороны сотрудников, а также о сообщениях, полученных за отчетный период, а также, при наличии, о случаях, по которым велось уголовное расследование. Оценка также служит для улучшения внутренних процессов работы.

» Организации предоставляют информацию о результатах своей работы в годовых отчетах.

С5. Выполнение задач исходя из Стандартов Качества

Для мониторинга внутри команды и с партнерами рекомендации к действию Стандартов Качества рассматриваются в связи со скоростью и эффективностью их применения к обработке сообщений, а также к низкопороговым механизмам сообщения, включая управление случаями.

» Рекомендации Стандартов качества к действию регулярно анализируются с точки зрения их эффективности и результативности.

ВЫВОДЫ

DON'T
LOOK
AWAY

Что касается эффективности работы низкопороговых механизмов сообщений, важную роль играют визуализация механизма сообщения, четкая информация и инструкции относительно процесса сообщения, а также возможность анонимного сообщения. В то же время, заявители больше интересуются последующим процессом работы с сообщениями. Обработка анонимных сообщений является самой большой трудностью, решение которой требует нахождения механизма представления доказательств, конфиденциальности и защиты данных.

Эти Стандарты Качества служат для улучшения и оптимизации процессов сообщения и работы операторов низкопороговых механизмов сообщения на благо всех задействованных сторон. Эти процессы отличаются в зависимости от разных финансовых и человеческих ресурсов, а также специфических условий страны. Внимание уделяется в частности фасилитации процесса развития качества путем предоставления информации и стандартов в качестве рекомендации к действию, а также Минимальных Стандартов.



МИНИМАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ

Эти Минимальные Стандарты являются частью Стандартов качества низкопороговых механизмов сообщения о случаях подозрения о сексуальной эксплуатации детей.

Минимальные Стандарты предназначены для (новых) партнеров портала сообщения www.dontlookaway.report.

В рамках этого портала данные стандарты считаются минимальными и служат критериями для участия. Новые партнерские организации, которые хотят присоединиться, приглашают к внедрению этих стандартов. Процесс внедряется в определённые и реалистичные сроки и может отличаться в зависимости от контекста страны, возможностей отдельных организаций, а также различных финансовых и человеческих ресурсов.



Качество структуры

- » Рабочее место оснащено необходимой офисной техникой.
- » Организация руководствуется Политикой защиты детей, которая включает процесс внимательного найма и отбора персонала.
- » Развитие профессиональной сети и стремление к сотрудничеству с соответствующими партнерами.
- » Четко определены каналы обратной связи и обжалования.

Качество процесса

- » Механизм сообщения прост в использовании и предполагает возможность сообщить анонимно / сообщить без указания личной информации.
- » В течение 48 часов отправляется ответ на сообщения, в которых указана контактная информация.
- » Есть отдельная веб-страница с формой сообщения и краткой информацией на соответствующем языке.
- » Четкая стратегия коммуникации для улучшения поисковой оптимизации, осведомленности и визуализации.
- » Коммуникацию и сообщение необходимо осуществлять в соответствии с коммуникационными стандартами и Люксембургским руководством.
- » Портал сообщений предоставляет информацию по теме, о соответствующих положениях национального законодательства в сфере защиты данных и разъясняет процесс подачи сообщения.
- » Документация случаев: Все сообщения записываются, распределяются по категориям, документируются и, в случае необходимости, пересылаются партнерам.
- » Необходимо проводить регулярный обмен информацией во время встреч команды, последующего обучения и предоставлять супервизию в случае необходимости.

Качество результатов

DON'T
LOOK
AWAY

- » Ежегодная оценка, например, количества посетителей сайта, количества и категорий полученных сообщений, а также удовлетворенность сотрудников.
- » Регулярный обмен и анализ сотрудничества с партнерами в ходе работы над случаями.
- » Каждая организация информирует о результатах своей работы в ежегодном отчете.

ДОПОЛНЕНИЯ

Контрольный список удобных в использовании механизмов сообщения²⁰

Сайты, куда можно сообщить, соответствуют следующим критериям

- » Имеют четкую структуру
- » Сразу видно, как сообщить
- » Легко найти в поисковых системах
- » Ими удобно пользоваться со смартфона
- » Содержат изображения, графику и короткие видео

Форма сообщения соответствуют следующим критериям

- » Не очень длинная, не очень сложные вопросы
- » Предоставляет пример, чтобы показать, какая информация нужна, и что будет происходить после сообщения.
- » Дает возможность промежуточно сохранить сообщение и добавить информацию позже
- » Видны поля, обязательные для заполнения
- » Есть возможность загрузить документы и фотографии (когда безопасно сделать фотографию) и ставить геотметки.
- » Содержит информацию о правилах защиты данных и как обрабатываются поданные данные.

Критерии для анонимного сообщения

- » Четкая и прозрачная информация об анонимности и конфиденциальности.
- » Неанонимные заявители получают ответ (возможно автоматический).

Информация на сайтах сообщений

- » Основная информация по теме (например, как сообщения помогают детям; что немного информации может помочь полиции в идентификации места и трендов).
- » Как сообщить
- » Форму сообщения легко найти на сайте, она короткая и понятная.
- » Вопросы и ответы содержат больше информации и инструкции
- » Возможность сообщить анонимно (если есть).
- » Что предпринимается после получения сообщения?
- » Какую обратную связь о сообщении можно предоставить?
- » Какова роль сообщившего после подачи сообщения?
- » Успешные истории о полученных сообщениях

²⁰ Также смотрите: Defence for Children – ECPAT the Netherlands: Reluctance to report sexual exploitation of children related to travel and tourism, 2019; и экспертное интервью с Мартином Штернсбергером – WP-Stars.

- » Информация о защите данных и что происходит с данными.
- » Главная страница содержит хорошо заметную ссылку на Политику защиты данных, информацию об анонимном сообщении и возможностях обратной связи.

Раздел Вопросов и ответов включает информацию

- » Что делать, если нет уверенности в том, что видел, и что делается для предотвращения ложных обвинений.
- » Важные характеристики признаков сексуальной эксплуатации детей.
- » Подозрительные ситуации.
- » Ключевая информация, которую нужно сообщить.

Безопасность данных

- » Шифровка: данные сайта должны быть зашифрованы (например, Secure Socket Layer – уровень защищенных сокетов).
- » Передача данных: Данные, полученные через форму сообщения, не могут передаваться электронной почтой в незашифрованном виде.
- » Защищенный доступ: Данные должны быть защищены от манипуляций.
- » Хранение: Нужно указывать продолжительность хранения данных.

Поисковая оптимизация

- » Четкий анализ поискового поведения: анализ ключевых слов и веб-тексты, оптимизированные для поисковых систем.
- » Термины и слова, используемые для поиска, есть на сайте.
- » Google Ad Words через Google Grants для НПО стоимостью 10.000 € / месяц бесплатно.

Использование изображений

- » Коммуникация является уважительной к достоинству человека.
- » Необходимо избегать приуменьшения жертвы, или других стереотипных ролей.
- » Запрещено хранение или публикация графических изображений, иллюстрирующих сексуальную эксплуатацию. Дети должны быть полностью одеты на всех фотографиях и графических изображениях.
- » По возможности, предпочтение следует отдавать рисованным изображениям детей, а не фотографиям.
- » Перед публикацией следует информировать людей, которых затрагивает это сообщение, и получить их согласие.
- » Всегда используются псевдонимы, если не оговорено иначе.
- » Спросите себя: Есть ли у меня разрешение человека на фото? Если бы это был мой ребенок, хотел / ла бы я, чтоб он был изображен таким образом?

Активное участие детей и молодежи – неотъемлемая часть работы ЭКПАТ. Все партнеры проекта Alert Actors Report (Отчет субъектов оповещения) имеют опыт интеграции молодежи в работу своих программ и развития возможностей участия в их структуре и проектах. Проект Alert Actors Report в привлечении молодежи использует Модель участия Ланди, давая им не только возможность выразить свое мнение, но также аудиторию и влияние для того, чтобы их мнение было принято во внимание.

При разработке Стандартов Качества для низкопороговых механизмов сообщений о случаях подозрения о сексуальной эксплуатации детей учитывалось мнение молодежи. Оно учтено в стандартах относительно удобства пользования такими механизмами как сайты и приложения, с помощью которых можно сообщить, а также относительно повышения осведомленности и присутствия в медиа пространстве.

Также Стандарты Качества включают в себя результаты 6 фокус-групп, состоящих из студентов из Австрии, Бельгии, Германии, Франции и Нидерландов, о препятствиях для сообщения. Более того, в Австрийских школах туризма был проведен онлайн опрос среди 225 студентов в возрасте от 14 до 20 лет. Они поделились своим мнением относительно удобства пользования и вида мобильных инструментов сообщения, в частности приложений. Опрос включал 10 вопросов. По результатам выработаны следующие рекомендации в связи со Стандартами качества:

Критерии использования

- » Сайты сообщения должны быть **совместимы с мобильными устройствами**.
- » Приложение не должно требовать дополнительной памяти в устройстве.
- » Механизм сообщения должен быть **известен** потенциальным заявителям. Его должно быть **легко найти** в Интернете.
- » Предоставлять четкую **информацию** о том, что происходит с полученными **данными**.
- » Важно давать **информацию** о законах по **защите персональных данных**, а также их ограничениях в работе со случаями.
- » **Предустановленные** приложения для сообщения будут использоваться с большей вероятностью, поскольку нет необходимости ничего искать. Поэтому они имеют **очень низкий порог**.
- » **Простой и быстрый доступ** к инструментам сообщения необходим для обеспечения низкого порога.
- » Приложение для сообщения позволяет избежать больше **препятствий**.
- » Любой инструмент сообщения должен **работать быстро, быть простым и интуитивным** в пользовании, а также предлагать **руководство** о том, как сообщить.
- » Любой инструмент сообщения должен быть **современным, иметь четкую структуру, быть простым и интуитивным** в пользовании.
- » Заявителям **важно понимать цель** сообщения.
- » Заявителей нужно **проинформировать о процессе** сообщения.

Публикация

ЕСРАТ Austria

Stutterheimstraße 16-18/2/4/24e

1150 Viena

Tel./Fax: +43 1 293 16 66

info@ecpat.at

www.ecpat.at



 **Bundeskanzleramt**

Bundesministerin für Frauen,
Familien und Jugend

 **Bundesministerium**

Landwirtschaft, Regionen
und Tourismus