التوصية (2011) 12 الصادرة عن لجنة وزراء الدول الأعضاء
بشأن حقوق الطفل والخدمات الاجتماعية المراعية للأطفال والأسر
(اعتمدتها لجنة الوزراء في 16 تشرين الثاني/نوفمبر 2011 في اجتماع نواب الوزراء 1126)

التوصية 12 (2011) الصادرة عن لجنة وزراء الدول الأعضاء	
المحتويات	
ديباجة.....	2
I- النطاق والغرض	4
II- التعريفات.....	4
III- مبادئ أساسيّة.....	4
ألف- خدمات وفقا لمصلحة الطفل الفضلى.....	5
باء- حق الطفل في المشاركة.....	5
جيم- حق الطفل في الحماية.....	6
IV- المقوّمات العامّة لمؤسسات الرعاية الاجتماعيّة المراعية للأطفال.....	7
ألف- مؤسسات الرعاية الاجتماعيّة العامّة.....	7
باء- مؤسسات الرعاية الاجتماعيّة المتخصّصة.....	7
جيم- مؤسسات الرعاية الاجتماعيّة المركّزة.....	8
V- القضايا الرئيسيّة في تقديم الخدمات الاجتماعيّة المراعية للطفل.....	8
ألف- تقديم المعلومات والمشورة.....	8
باء- إمكانيّة الحصول على الخدمات.....	9
جيم- التوافر.....	9
دال- وجاهة الخدمات وتوافقها مع الاحتياجات.....	9
هاء-التعاون متعدد التخصصات والمتقاطع.....	9
واو- المهارات المهنية: التدريب والإشراف والمساءلة.....	10
زاي- سلامة الطفل.....	10
حاء- السريّة وحماية الخصوصيّة.....	11
طاء- آليات تقديم الشكاوى ومتابعة القرارات ذات الصلة بالطفل.....	11
ياء- معايير الجودة، الرصد والتقييم.....	11

ديباجة

إن لجنة الوزراء، بموجب المادة 15.ب من النظام الأساسي لمجلس أوربا،

ونظرا إلى أن هدف مجلس أوربا هو المزيد من توثيق أسباب الوحدة بين أعضائها، وأن هذا الهدف يمكن متابعته، من جملة أمور أخرى، من خلال تشجيع اعتماد قواعد مشتركة؛

وإذ تضع في اعتبارها أن الطفل شخص له حقوقه، بما في ذلك الحق في الحماية، والمشاركة في اتخاذ القرارات التي تتعلق به ، للتعبير عن آرائه والاستماع إليه وفهمه؛

وإذ تُذكّر بالنصوص القانونية المتعلقة بحقوق الطفل، وخاصة اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل، واتفاقية حماية حقوق الإنسان والحريات الأساسية)ETS رقم 5 (، التي تحمي حقوق كل إنسان، بما في ذلك الطفل، والميثاق الاجتماعي الأوربي)ETS رقم 35(، والميثاق الاجتماعي الأوربي)المعدل( )ETS رقم 163(، والاتفاقية الأوربية المعنية بممارسة حقوق الأطفال)ETS رقم 160(، والاتفاقية بشأن العلاقات الشخصية للطفل رقم 192(،والاتفاقية الأوربية لتبني الأطفال)المعدلة( )CETS رقم 202(؛ و اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ؛والاتفاقية الدولية لحماية الأطفال من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي (CETS رقم 201(؛

مع اعتبار التوصيات التالية للجنة وزراء للدول الأعضاء: التوصية)87( )20(بشأن ردود الفعل الاجتماعية لجنوح الأحداث ، و التوصية)98(8 بشأن مشاركة الأطفال في الأسرة والحياة الاجتماعية، والتوصية)2003(19 بشأن تحسين فرص الحصول على الحقوق الاجتماعية والتوصية)2005(5 بشأن حقوق الأطفال الذين يعيشون في مؤسسات، والتوصية)2006(5 بشأن خطة عمل مجلس أوربا لتعزيز الحقوق والمشاركة الكاملة للأشخاص ذوي الإعاقة في المجتمع: تحسين نوعية الحياة للأشخاص ذوي الإعاقة في أوربا 2006-2015 و التوصية (2006(19 بشأن سياسات دعم الأبوة والأمومة الإيجابيين CM / توصية مجلس الوزراء)2009(10 بشأن استراتيجيات وطنية متكاملة لحماية الأطفال من العنف، توصية مجلس الوزراء)2009(9 بشأن التعليم والاندماج الاجتماعي للأطفال والشباب الذين يعانون من اضطرابات طيف التوحد، وتوصية مجلس الوزراء\اجتماع مجلس الوزراء)2010(2 بشأن نزع الصفة المؤسساتية عن الأطفال المعوقين والحياة في المجتمع، والمبادئ التوجيهية للجنة وزراء مجلس أوربا بشأن العدالة المراعية للطفل في عام 2010 والمبادئ التوجيهية للوزراء بشأن الرعاية الصحية المراعية للأطفال 2011؛

وإذ تذكّر بالتوصيات التالية للجمعية البرلمانية 1121)1990("حقوق الطفل"، 1501)2001("مسؤولية الآباء والمعلمين في تعليم الأطفال،" 1703)2005(،"توفير الحماية والمساعدة للأطفال طالبي اللجوء المفصولين عن والديهم"، 1666)2004(،"حظر العقاب البدني ضد الأطفال في أوربا" ، 1778)2007("الأطفال الضحايا: القضاء على جميع أشكال العنف والاستغلال والإيذاء"، 1864)2009("تعزيز مشاركة الأطفال في اتخاذ القرارات التي تؤثر فيهم "1905)2010(" الأطفال الذين يشهدون العنف المنزلي "، 1939)2010(" الأطفال المحرومون من الرعاية الأبوية: ضرورة اتخاذ إجراءات عاجلة "1934)2010("المعاملة القاسية للأطفال" " Sévices" / الأطفال المودعون في مؤسسات الرعاية: ضمان الحماية التامة و الكاملة للضحايا ".

وإذ تضع في اعتبارها استراتيجية التماسك الاجتماعي الجديدة و خطة عمل مجلس أوربا من أجل

التماسك الاجتماعي عام 2010، اللتين تشددان على أن رفاه الأسر والأطفال وتماسكهم من استقلاليتهم عوامل حاسمة بالنسبة إلى نوعية الحياة وبناء الثقة في المستقبل، واللتين تدعوان الدول الأعضاء إلى ضمان حصول الأشخاص الذين يوجدون في أوضاع هشة على الخدمات الاجتماعية والمالية. كما تشددان أيضا على أن مشاركة الأطفال والشباب حق أساسي وعنصر أساسي لمستقبل المجتمع، وعلى أن تنظيم ملاءمة الخدمات ذات الصلة يجب أن يتم في كنف الامتثال لحقوق الطفل الذي ينبغي أن ينشأ في بيئة صحية خالية من العنف ومساعدة على ازدهاره؛

وإذ تشير إلى البيان الختامي الصادر عن مؤتمر الوزراء الأوربيين المسؤولين عن شؤون الأسرة الذي عقد في فيينا في يونيو/حزيران 2009، والذي يؤكد أن جميع السياسات والقرارات المتعلقة بالأطفال يجب أن تُدمج مبدأ احترام حقوق الطفل ومصلحته الفضلى إدماجا كاملا؛

وإذ تشير الى أنشطة برنامج مجلس أوربا "بناء أوربا من أجل الأطفال ومعهم" وإلى استراتيجيته لفترة ما بين 2009-2011 وإلى استراتيجيته في المستقبل 2012-2015 في مجال حقوق الطفل.

مع مراعاة تقرير عام 2003 بشأن "حماية البالغين والأطفال ذوي الإعاقة من الإساءة"، وتقرير 2007 بشأن "الخدمات الاجتماعية المتكاملة في أوربا" و "مشاركة المستخدمين في الخدمات الاجتماعية" التي وضعت في إطار رعاية اللجنة الأوربية للتماسك الاجتماعي [CDCS]

توصي حكوماتِ الدول الأعضاء:
بأن تأخذ في الاعتبار المبادئ التوجيهية الواردة في ذيل هذه التوصية أداةَ عملية لتكييف الخدمات الاجتماعية للأطفال والأسر مع حقوقهم ومصالحهم واحتياجاتهم الخاصة وكذلك لتحديد الحلول العملية لأوجه القصور القائمة من حيث تقديم الخدمات الاجتماعية؛

تشجع الدول الأعضاء على:

أ- مراجعة تشريعاتها وسياساتها وممارساتها الداخلية حتي تتبنى الإصلاحات اللازمة لتنفيذ هذه التوصية.

ب- التصديق في أقرب وقت ممكن، إن لم تكن قد فعلت ذلك، على الاتفاقيات ذات الصلة الصادرة عن مجلس أوربا بشأن حقوق الطفل.

ج- تعزيز التعاون في مجال الخدمات الاجتماعية المناسبة لاحتياجات الأطفال والأسر، وخاصة في مجالات البحث وتبادل أفضل الممارسات، على الصعيدين الوطني والدولي على حد سواء.

د- ضمان تعاون المرافق الاجتماعية عبر الحدود في حالات فردية يكون فيها الأطفال عرضة للمخاطر ويتحركون بين البلدان؛

هـ- نشر محتويات هذه التوصية وتعميمها بلغة وشكل مناسبين للأطفال؛

و- لتعزيز الحوار مع أصحاب المصلحة والجمهور بشأن نتائج المرافق الاجتماعية ودرجة الارتياح من حيث مراعاتها لاحتياجات الأطفال والأسر.

تدعو الدول الأعضاء إلى ضمان نشر هذه التوصية على نطاق واسع لدى جميع السلطات التي تعتبر مسؤولة عن ضمان احترام حقوق الطفل في سياق توفير الخدمات الاجتماعية أو التي

تنشط بوجه عام في هذا المجال وكذلك لدى مقدمي الخدمات، والجماعات التي تمثّل مصالح الأطفال والأسر وغيرها من الأطراف المعنية.

I- النطاق والغرض

1- تتناول التوصية قضيّة حقوق الطفل في تخطيط وتنفيذ وتقييم الخدمات الاجتماعية التي ينبغي أن تكون متلائمة مع احتياجاتهم واحتياجات أسرهم. وتقوم على مبدأ المصلحة الفضلى للطفل وحق الطفل في الرعاية والمشاركة والحماية.

2- تنطبق التوصية على جميع الأطفال دون تمييز، بحيث يمكنهم مهما كانت الحال ، أو لأي سبب من الأسباب أو بأي صفة كانت، الاتصال بالمرافق الاجتماعية أو منذ اللحظة التي يمكن فيها لقرار صادر عن المرافق الاجتماعية أن يؤثر في مجرى حياتهم بشكل مباشر أو غير مباشر.

3- تهدف التوصية إلى ضمان أخذ المرافق الاجتماعية المقترحة بعين الاعتبار آراء الطفل وفقا لعمره، ونضجه وفهمه، واحتياجاته ووضعه الفردي.

II- التعريفات

لأغراض هذه التوصية بشأن الخدمات لاجتماعية التي تقدم للأطفال والأسر)نسميها من الآن فصاعدا "التوصية"(:

1- "الطفل" هو كل إنسان دون سن 18 عاما.
2- "الوالد/ والوالدة "هو الشخص الذي تعود إليه المسؤولية الوالدية، وفقا للتشريعات الوطنية. عندما يكون الوالد أو الوالدان غائبا/غائبين أو فاقدا/فاقدين للمسؤولية الوالدية، قد يكون الوصي، أو الممثل القانوني أو مقدم الرعاية للطفل هو المسؤول عنه؛

3- "الخدمات)المرافق(الاجتماعية"، مجموعة واسعة من الخدمات تلبي الاحتياجات الاجتماعية في مجال الخدمات الاجتماعية العامة والشخصية التي تقدمها الهيئات العامة أو الخاصة. وتعني الأولى خدمات عالمية أو موحدة المعايير مقدمة على أساس الانتماء إلى فئة ما؛ إما الثانية فهي خدمات "خصوصية"، بمعنى أنها توفّر وفقا لاحتياجات محددة؛

4. - "الخدمات الاجتماعية لفائدة لأطفال والأسر،" مجموعة من التدابير والأنشطة الهدف منها تلبية الاحتياجات العامة والفردية للطفل و / أو الأسرة. وقد أحدثت لتلبية مختلف احتياجات الأطفال والأسر إلى الخدمات الاجتماعية العامة، والمتخصصة والمكثفة المقدمة على مختلف المستويات؛

5. "الخدمات الاجتماعية المراعي للأطفال" هي الخدمات الاجتماعية المرصودة لضمان احترام حقوق كل طفل وحمايتها والتمتع بها، بما في ذلك الحق في المنافع المخصصة وفي والمشاركة والحماية و في مبدأ مصالح الطفل الفضلى.

III- مبادئ أساسية

تستند التوصية على المبادئ القائمة المنصوص عليها في الصكوك المذكورة في الديباجة.

هذه المبادئ محللة بشكل أعمق في المجالات التالية، وينبغي أن تنطبق على جميع فصول هذه التوصية.

ألف- خدمات وفقا لمصلحة الطفل الفضلى.

1- يجب أن يكون الغرض المعلن من الخدمات الاجتماعية للأطفال والأسر أن يجعل من مصالح الطفل الفضلى. مبدأ أسمى.

2- إن مسؤولية تربية الطفل ونموه تقع أساسا على عاتق الوالدين، وينبغي أن تتضمن الخدمات الاجتماعية إطارا مناسبا للطفل من خلال توفير الخدمات اللازمة والموارد الكافية والمتنوعة لأبوة وأمومة إيجابيتين ولتعزيز مهارات الأبوة والأمومة.

3- ينبغي أن يهدف توفير الخدمات الاجتماعية للأطفال والأسر إلى تطوير إمكانات الطفل تطويرا كاملا، وإلى التعرف على حاجته إلى التربية، وإلى أن يكون ضمن بنية]اجتماعية[، وإلى الاعتراف به والكتساب استقلاليته. وينبغي أن توفر مؤسسات الرعاية الاجتماعية الحلول المناسبة وتفاعلا من نوعية جيدة مع الأطفال والأسر بما في ذلك:

أ- احترام كرامة الطفل وعائلته، لضمان التعامل مع الطفل بعناية، وحساسية وإنصاف؛

ب- توفير الحماية له ضد أي تمييز على أساس الجنس أو السن أو الإعاقة، أو الأصل الاجتماعي، أو الاقتصادي أو الإثني، أو على أساس العرق، أو اللون، أو المولد أو الثروة أو اللغة أو الدين أو الرأي السياسي أو غيره أو التوجه الجنسي أو أي وضع آخر.

ج- الاندماج الاجتماعي لضمان العدالة وتكافؤ الفرص ومستقبل زاهر لجميع الأطفال، بمن فيهم أطفال الفئات الضعيفة؛

د. مكافحة وصم جماعات معينة من الأطفال ضحايا آراء اجتماعية مسبقة بدعم صورة ذاتية إيجابية واحترام الذات.

هـ. الوقاية من التبعية تجاه تلك الخدمات الاجتماعية من خلال تشجيع الأطفال والأسر على الاستقلالية والمبادرة

باء- حق الطفل في المشاركة

1- ينبغي للمرافق الاجتماعية أن تكفل، في عملها، الاستماع إلى الأطفال وأخذهم مأخذ جد. وينبغي النظر إلى الأطفال، والتعامل معهم بصفهم أصحاب حقوق بالمعنى الكامل وبصفتهم فاعلين في تخطيط الخدمات الاجتماعية والاستفادة منها وتقييمها. وينبغي أن يمكّن الأطفال من فرص ممارسة حقوقهم وفقا لقدراتهم، مع مراعاة أعمارهم و نموّهم ووضعهم الفردي. كما ينبغي ، لهذا الغرض ،التفكير في اتخاذ تدابير وبروتوكولات أو إجراءات رسمية بدرجة معينة.

2- ينبغي أن ينظر إلى المشاركة ليس فقط من حيث تنمية القدرات لدى الطفل -أي ما سوف يصبح عليه في المستقبل - ولكن أيضا من حيث نوعية حياة الطفل الحالية. لذلك ينبغي أن ننظر إلى الأطفال كما هم اليوم، وليس فقط بوصفهم كائنات "في صيرورة".

3- يمكن أن تتم المشاركة في الخدمات الاجتماعية التي يستفيد منها الأطفال والأسر على مستويات مختلفة، على الصعيدين الفردي والجماعي على حد سواء:

أ- المشاركة الاستشارية: تمكن من التعرف على خبرات الأطفال ووجهات نظرهم ويمكن لها أن تنير البالغين وأن تساعدهم في عملية صنع القرار.
ب- المشاركة التعاونية: تتيح للطفل المشاركة بنشاط في جميع مراحل اتخاذ قرار ، أو مبادرة أو مشروع أو خدمة؛
ج- المشاركة بمبادرة من الطفل: تساعد الطفل على المبادرة والدفاع عن وجهة نظره حول مختلف الخدمات والأنشطة التي وضعت لتلبية احتياجاتهم.

4- في جميع العمليات التي يتم فيها توفير الخدمات الاجتماعية للطفل، ينبغي:

أ- أن يكون على علم بطريقة مراعية للأطفال بحقه في الحصول على ما يكفي من الخدمات الاجتماعية على مختلف المستويات، وأن يقدم له شرح بشأن العواقب المحتملة لخط سلوك آخر؛
ب- أن يتمكن من الحصول على جميع المعلومات ذات الصلة بحالته الخاصة؛
ج- أن يُساعَد على التعبير عن وجهة نظره؛
د. أن يتم الإصغاء إليه؛
هـ- أن يكون قادرا على الدفاع عن وجهات نظره والمشاركة في صنع القرار وفقا لسنه ودرجة نضجه؛
و- أن يطلع على القرارات المتخذة وكيف أخذت وجهات نظره بعين الاعتبار؛

5- أن يكون على علم بأن الحق في أن يستمع إليه هو حق للطفل، وليس واجبا عليه.

6- ينبغي أن تنشأ شراكات مع الوالدين وأن يتم إشراكهم في الخدمات الاجتماعية الشخصية المقدمة للأطفال والأسر دون التقليل من حق الطفل في أن يُستمَع إليه وفي أن يُحمل على محمل الجد.

جيم- حق الطفل في الحماية

1- ينبغي أن تؤمن مؤسسات الرعاية الاجتماعية الخاصة بالأطفال والأسر ضمان حماية الأطفال من جميع أشكال الإهمال وسوء المعاملة والعنف والاستغلال وذلك من خلال تدابير وقائية وتدخلات ملائمة وفعالة. وينبغي أن تهدف إلى الحفاظ على وحدة الأسرة وقوتها، بما في ذلك الأسر التي تواجه صعوبات.

2- في حال سوء المعاملة والإهمال، من الضروري التدخل وتقديم الدعم المناسب لمنع عدم فصل الطفل عن الأسرة. غير أن الحفاظ على وحدة الأسرة ليس غاية في حد ذاته. فلمصلحة الطفل الفضلى قد يكون وضعه في مؤسسة رعاية، في بعض الأحيان أمرا ضروريا. وعلاوة على ذلك، عندما يشارك الأبوان في أعمال استغلال أو اعتداء جنسي ضد الأطفال، فإن إجراءات التدخل تشمل عندئذ إمكانية إبعاد الجاني المزعوم عن منزل الأسرة.

3- يجب أن لا يكون الدافع إلى اتخاذ قرار بوضع الطفل في مؤسسة رعاية سوى مصلحته الفضلى . وينبغي أن يكون اختيار رعايته مراعيا لاحتياجات الطفل حاضرا ومستقبلا.

4- يجب أن يحترم توفير الخدمات الاجتماعية الهادفة إلى حماية الأطفال المعرضين للخطر وأسرهم، من بين أمور أخرى، المبادئ التالية:
أ- الوقاية والتدخل المبكر؛
ب- إقامة شراكة مع الآباء محورها الطفل؛
ج- تقييم دقيق لاحتياجات الطفل فيما يتعلق بالعوامل الوقائية)بما في ذلك القدرة على المقاومة(وعوامل الخطر في البيئة الاجتماعية للطفل؛

د- منع إعادة "إيذاء" الطفل.

IV- المقومات العامة لمؤسسات الرعاية الاجتماعية المراعية للأطفال

ألف- مؤسسات الرعاية الاجتماعية العامة

ينبغي لمؤسسات الرعاية الاجتماعية العامة للأطفال والأسر أن تعمل على أساس القرب، وأن تقدم مجموعة واسعة من الخدمات العامة والوقائية، وأن تستهدف خاصة الأطفال المحرومين من حقوقهم والأسر التي لديها أعظم الاحتياجات. ويشمل ذلك على وجه الخصوص:

أ- ضمان حصول الأطفال على مشورة ذات نوعية جيدة ودخولهم إلى مؤسسات رعاية وممارستهم لأنشطة ثقافية وترفيهية وغيرها ذات نوعية جيدة، وأن يُراعى خاصة وضع / الوالد)الوالدين(في سوق العمل)على أساس المشاركة فيها أو الاقصاء منها(.

ب- تلبية الاحتياجات الأساسية للأطفال والأسر التي تعيش في فقر بتمكينهم على وجه الخصوص من المساعدة المالية، والمسكن مع تمكين جميع الأطفال من الرعاية الصحية والتعليم.

ج- توفير آليات دعم للأطفال الذين يوجدون في أوضاع هشة، على غرار الأطفال المهاجرين والأطفال ضحايا الاتجار بالبشر، والأطفال الذين يعانون من أمراض صحية عقلية، والأطفال المحرومون من الرعاية الأبوية والأطفال الذين يكون آباؤهم محرومين من حريتهم أو من بعض الحقوق الأخرى؛

د- اتخاذ ترتيبات عامة لتقديم المشورة للأسر والتفكير في وضع برامج لتعليم الوالدين؛

هـ- ضمان تدخّل فعّال و سياسات متكاملة في حالة إساءة معاملة الأطفال أو إهمال رعايتهم، لا سيما من خلال وضع برنامج دعم فردي يراعي كل طفل على حدة؛

و- ضمان كون الخدمات مناسبة ومرصودة خصيصا لتلبية احتياجات الأطفال ذوي الإعاقة، واحتياجات أسرهم، وكونها تتيح لهم تلك الخدمات العيش في استقلالية والمشاركة في الحياة اليومية بشكل كامل ؛

ز- تنفيذ برامج وقائية فعالة لمكافحة الجريمة، وتعاطي المخدرات و غيرها من السلوكيات الخطرة، فضلا عن اتخاذ تدابير للتغلب على العناصر السامة في البيئة الاجتماعية للطفل.

باء- مؤسسات الرعاية الاجتماعية المتخصصة

يجب إنشاء مؤسسات رعاية اجتماعية متخصصة لضمان التدخل العاجل في حالات الطوارئ والتعامل مع مخلفات التجارب السلبية للأطفال وتقديم الدعم النفسي والمساعدة الاجتماعية لهم ولأسرهم. وينبغي أن تستند هذه الخدمات و / أو البرامج على تقييم لاحتياجات الأطفال متعدد التخصصات وأن تتم التدخلات على أساس واقع ملموس. يجب أن تقدم الخدمات المذكورة أدناه على وجه التخصيص للأطفال والآباء والأمهات الذين يكونون في الحالات التالية:

أ- ضحايا العنف البدني أو العقلي، وسوء المعاملة أو الإهمال، بما في ذلك الأطفال الذين شهدوا العنف المنزلي أو غيره من أشكال العنف.
ب- ضحايا الاعتداء الجنسي والاستغلال؛

ج- الوالدان من أصحاب الاحتياجات الخاصة من حيث التربية على الأبوة والأمومة نظرا لسلوكهما العنيف أو المختل؛
د- الأطفال الذين يعانون من الإعاقة الإدراكية، التواصلية، المادية أو غيرها؛
هـ- الأطفال الذين يعانون من مشاكل سلوكية وعاطفية، بما في ذلك السلوك المعادي للمجتمع (على سبيل المثال: العدوانية، والسلوك الجنسي غير المناسب(، وتعاطي المخدرات والاضطرابات النفسية.

جيم. مؤسسات الرعاية الاجتماعية المركزة

عندما يكون وضع الطفل في مؤسسة رعاية أمرا لا مناص منه، ينبغي أن يسترشد في اتخاذ أي قرار في هذا الشأن من خلال مبدأ مراعاته لاحتياجات الطفل، التي يحددها تقييم صارم[1] وينبغي للمؤسسات الرعاية الاجتماعية المركزة اعتماد نهج يحترم الطفل، ولا سيما في ما يلي:

أ- ينبغي وضع معايير جودة للرعاية، بما في ذلك القواعد المتعلقة بحقوق الطفل؛
ب- ينبغي أن يخضع الأطفال بانتظام لمتابعة من أجل إعادة إدماج الطفل في الأسرة والمجتمع من خلال خدمات رعاية لاحقة.
ج- ينبغي وضع برامج ذات صلة بنزع الصفة المؤسساتية مرفوقة بدعم من مؤسسات رعاية تستند إلى المجتمع والأسرة، وخاصة لفائدة الأطفال الذين يقل عمرهم عن 3 سنوات والأطفال ذوي الإعاقة؛
د- ينبغي توفير خدمات مركزة على المدى القصير، مثل وضع الطفل في المؤسسة للتشخيص / التقييم، بهدف تقديم الرعاية المؤقتة في إطار التدابير الرامية إلى دعم الأسر؛
هـ- ينبغي اقتراح بدائل لحرمان الأطفال الذين يكونون في نزاع مع القانون من الحرية.

V- القضايا الرئيسة في تقديم الخدمات الاجتماعية المراعية للطفل

ألف- تقديم المعلومات والمشورة

1- يجب أن يكون نشر المعلومات بشأن الحقوق وتوفر الخدمات الاجتماعية شفافا، وبلغة يفهمها الطفل وتتطابق مع احتياجات الأطفال من جميع الأعمار وجميع مستويات النمو. كما ينبغي تطوير نظم لتوسيع نطاق المستعين، على سبيل المثال، من خلال حملات التوعية وخدمات الدعم والإعلام، مع استهداف الأطفال والأسر الضعيفة، كما ينبغي إنشاء نظم دعم تهدف إلى زيادة تعريف أولياء الأمور بحقوق الأطفال؛

2- منذ أول اتصال بمصالح الرعاية الاجتماعية، ينبغي تقديم المعلومات والنصائح للأطفال وأسرهم على وجه السرعة وحسب الأصول بما في ذلك:
أ- حقوقهم في الاستفادة من تلك الخدمات واستخدام أدوات الطعن المتاحة في حال انتهاك تلك الحقوق؛
ب- مختلف مؤسسات الرعاية المتاحة وأساليب تقديم خدماتها؛
ج- الدور الذي يمكن للأطفال أداؤه في مراحل مختلفة من العملية وكذلك الأشخاص الذين يمكنهم أن يرافقوهم أو يساعدوهم في ما يقومون به من مساع لدى مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

باء - إمكانية الحصول على الخدمات

ينبغي للأطفال باعتبارهم أصحاب الحقوق الاجتماعية، أن يتمتعوا بالمساواة من حيث الحصول على الخدمات الاجتماعية. للقيام بذلك، ينبغي اتخاذ خطوات لضمان أمور من بينها:

[1] مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الرعاية البديلة، القرار 2009 ،64/142/ A.

أ- إنشاء مكان استقبال□ مناسب للأطفال ونقطة وصول واحدة إلى مختلف الموارد التي تقدمها مرافق الخدمات الاجتماعية؛□
ب- تطبيق النهج الذي يركز على الطفل ويحترم الثقافات ويمكن من إقامة حوار هادف مع الأطفال والأسر؛
ج- تقديم إجابات سريعة عن كل مشكلة يمكن أن يواجهها الأطفال وأسرهم، وخاصة في حالات الطوارئ؛
د- إتاحة ساعات فتح مرنة مع سهولة الوصول إليها جغرافيا بفضل شبكة من المكاتب وتقديم للخدمات خارج الوكالات ذات الصلة؛□
هـ□- توفير الترجمة والترجمة الفورية واستخدام تكنولوجيا المعلومات المختلفة والمناسبة لحالات الاتصال المختلفة؛□
و- تصميم وتنظيم مكاتب مرافق الخدمات الاجتماعية التي تلبي الاحتياجات الخاصة للأشخاص الذين يعانون من الاضطرابات النفسية والإعاقة الذهنية والحسية والمادية؛□
ز- تحديد كلفة معقولة بالنسبة للخدمات التي تقدم بمقابل.

جيم- التوافر

إن توافر الخدمات الاجتماعية للأطفال والأسر، وعلى مستويات مختلفة، أمر ضروري لتلبية الاحتياجات□ المتنوعة للأطفال وأولياء أمورهم في مراحل الحياة وحالاتها المختلفة. و يتطلب هذا، من بين أمور أخرى، ما يلي فيما □يتعلق بالتخطيط وتقديم الخدمات الاجتماعية:□

أ- أن يتم توفير الخدمات الاجتماعية على أساس تقييم دقيق للخدمات الأساسية المتخصصة والمركزة، وتحقيق الأهداف المتوخاة؛
ب- أن يجري رصد منتظم لنطاق الخدمات المراد تحقيقها وعددها وأهدافها بهدف ضمان مرونتها وقدرتها على الاستجابة للاحتياجات المتغيرة وتطوير ممارسات العمل؛
ج- أن يتم تأمين الاستثمار المالي والبنية التحتية والبشرية بما فيه الكفاية لضمان تحقيق الأهداف المرسومة.

دال- وجاهة الخدمات وتوافقها مع الاحتياجات

1- يجب أن تكون الخدمات التي تقدمها المرافق الاجتماعية مراعية للاحتياجات التي يواجهها كل طفل وأسرة في وقت محدد، وينبغي القيام بذلك من أجل مستقبل الطفل. وهذا يعني أن يتم احترام حقوق الأطفال الآخرين، وحمايتها والدفاع عنها، سواء تعلق الأمر بالحصول على الخدمات الصحية والتعليم والترفيه والثقافة والرياضة والترفيه أو بالحقوق المجاورة ذات الصلة بالمشاركة والحماية.
2- لضمان كفاية الخدمات، ينبغي أن تكون الخطة ومواءمتها مع الاحتياجات الفردية، بما في ذلك تقييم للطفل، وإذا لزم الأمر، إعادة النظر في الردود.

هاء- التعاون متعدد التخصصات والمتقاطع

1- ينبغي أن يتلقى الأطفال والأسر من ذوي الاحتياجات المعقدة والمتعددة خدمات منسّقة يقدمها المتخصصون من مختلف القطاعات من الوكالات المتعاونة معا، بما في ذلك التعليم والصحة والخدمات الاجتماعية وتطبيق القانون. ويجب أن تحدد صلاحيات كل وكالة ومسؤولياتها للمستفيدين منها. وينبغي النظر في وضع تدابير مصاحبة)إدارة الحالات حالة بحالة(.

2- ينبغي وضع إطار للتقييم المشترك وبروتوكولات عابرة لمختلف المهن لفائدة المنظمات العاملة مع الأطفال أو من أجلهم، وخاصة الأطفال المعرضين للخطر. و ينبغي، في تنفيذ نهج متعدد التخصصات، احترام القواعد المهنية ذات الصلة بالسرية.

3- ينبغي للخدمات الاجتماعية أن تسهل توافر مراكز متعددة القطاعات ومتعددة التخصصات وفقا لاحتياجات الأطفال، يمكنها مقابلة الأطفال الضحايا أو الشهود مع تلافي المقابلات المتكررة و "إيذاء" الطفل.

واو- المهارات المهنية: التدريب والإشراف والمساءلة

1- يجب أن يحصل جميع الموظفين العاملين مع الأطفال ومن أجلهم على التدريب الكافي والتدريب المستمر على حقوق الطفل. وينبغي توفير تدريب على حقوق الإنسان)اتفاقيات الأمم المتحدة بشأن حقوق الطفل وحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة(بهدف إنشاء المناخ الثقافي لحقوق الطفل في المرافق الاجتماعية والحفاظ عليه.

2- ينبغي تدريب جميع المهنيين بما يؤهلهم للكشف عن كل علامات من شأنها أن تسمح بالتعرّف على الأطفال ضحايا الإيذاء والإهمال، واستخدام آليات للإبلاغ والمساءلة المناسبين.

3- ينبغي تدريب المهنيين على تطبيق مناهج تشاركية في العمل مع الأطفال والأسر للتأكد من أنها مسموعة وتؤخذ على محمل الجد. ويشمل هذا التدريب على التواصل، الأطفال من جميع الأعمار ومراحل النموّ، فضلا عن الأطفال في حالات ضعف خاصة. ويجب أن يكون الموظفون العاملون مباشرة مع الأطفال مختصين في خلق علاقات ثقة معهم على أساس الاحترام المتبادل، والخصوصية وسهولة الاستخدام والحفاظ عليها.

4- وينبغي أن يتضمن تدريب المهنيين المسؤولية المهنية والمساءلة والتعاون متعدد التخصصات بين المهن المختلفة من خلال تجميع الخبرات والممارسات الجيدة.

5-ينبغي ضمان المساءلة المهنية بواسطة ولايات محددة بوضوح، وإجراءات عمل ومدونات قواعد سلوك. وينبغي أن تتوفر للمهنيين الموارد الكافية مع الاستفادة من الإشراف الفردي و / أو الجماعي لتعزيز مهاراتهم والدعم.

زاي- سلامة الطفل

في كل خدمة اجتماعية تُقدّم، ينبغي أن تكون سلامة الطفل هي الشاغل الرئيس. ينبغي حماية الأطفال من أي أذى من خلال التدخل الفعال والمبكر في الحالات ذات الخطورة العالية، مما يضمن في نفس الوقت تجنيبهم المزيد من الإيذاء. ولهذه الغاية، ينبغي وضع نظام للمساءلة الإلزامية للخدمات الاجتماعية والوكالات الأخرى ذات الصلة. وتمكن تدابير أخرى من ضمان سلامة الطفل، بما في ذلك:

أ- أنه ينبغي للمهنيين الذين يعملون مع الأطفال ومن أجلهم أن يخضعوا للإشراف، وإذا لزم الأمر، لإجراء تقييم كامل ومنتظم؛
ب- وينبغي أن تتضمن إجراءات تعيين الموظفين مراجعة شاملة لوضع المرشح من حيث التشريع الوطني)السوابق الجنائية، الخ(لضمان تمكنهم من العمل مع الأطفال؛
ج- ينبغي أن تكون منشآت الخدمات الاجتماعية المحلية، أي المرافق والمعدات وغيرها من جوانب البيئة الاجتماعية أو المادية آمنة.

حاء- السرية وحماية الخصوصية

ينبغي حماية الخصوصية والبيانات الشخصية للأطفال الذين يستفيدون أو يكونون قد استفادوا من الخدمات الاجتماعية وفقا للتشريعات الوطنية. وهذا يعني أنه لا يمكن الكشف عن

أي معلومات أو بيانات شخصية تخص، بشكل مباشر أو غير مباشر، هوية الطفل أو عائلته أو نشره، وخاصة في وسائل الإعلام. ويشمل ذلك:

أ- وجود تدابير تشريعية أو مراقبة لآليات التعديل الذاتي لوسائل الإعلام من شأنها أن تمنع وقوع انتهاكات لهذه الحقوق ذات الصلة بالخصوصية.
ب- ينبغي أن ينص القانون على توفير وصول محدود إلى جميع السجلات أو الوثائق التي تحتوي على بيانات شخصية حساسة تتعلق بالأطفال. عندما يكون نقل البيانات الشخصية والحساسة ضروريا لمصلحة الطفل الفضلى، فإنه ينبغي أن ينظّم وفقا للتشريعات ذات الصلة في مجال حماية البيانات؛

ج- ينبغي للمهنيين العاملين مع الأطفال احترام قواعد السرية الصارمة، ما لم يكن هناك خطر وقوع ضرر للطفل؛

د- يجب أن تُيسر القواعد المتعلقة بالسرية تعزيز التعاون بين ذوي التخصصات المتعددة من خلال إنشاء إطار عمل مشترك من أجل احترام الحق في الخصوصية. وهذا يقتضي السماح بتبادل المعلومات مع الأشخاص الخاضعين للسرية المهنية وفي مصلحة الطفل الفضلى لا غير. وينبغي أن يقتصر تبادل المعلومات على ما هو ضروري منها ضرورة قصوى لتحقيق هذا الهدف، ويجب أن يكون عموما رهنا بموافقة الطفل ووالديه.

طاء- آليات تقديم الشكاوى ومتابعة القرارات ذات الصلة بالطفل

ينبغي إيجاد آليات إعادة النظر في نتيجة القرارات أو الطلبات بالنسبة إلى الحالات التي يتم الطعن فيها من قبل الطفل أو والديه. كما ينبغي وضع إجراء واضح لإخطار هيئة مستقلة ومحايدة واتخاذ تدابير تسمح للطفل بممارسة حقه في تقديم شكوى بسهولة. ينبغي أن نولي اهتماما خاصا لنشر معلومات عن الإجراءات التي تكفل للطفل وعائلته أن يعرفا أن لديهما حقا في تقديم شكوى وفي إعادة النظر في القرارات المتخذة.

ياء- معايير الجودة، الرصد والتقييم

ينبغي وضع معايير جودة للخدمات الاجتماعية على أساس السياسات والممارسات الجاري بها العمل لضمان تنفيذ هذه التوصية. يجب أن يكون جميع مقدمي الخدمات الاجتماعية للأطفال والأسر معتمَدين ومسجّلين لدى الجهات المختصة وفقا للقوانين والقواعد المعمول بها على المستوى الوطني. وبناء على هذه المعايير، ينبغي إنشاء آلية فعالة للرصد والتقييم، مستقلة. ينبغي في هذا السياق:

أ- إجراء التقييم الداخلي العادي للخدمات الاجتماعية القائمة على قواعد ومعايير صارمة وشفافة؛
ب- إجراء التقييم الخارجي المستقل، وتنظيم إشراك الأطفال والآباء والأمهات في عملية تقييم الخدمات الاجتماعية وجعل النتائج متاحة للجمهور؛
ج- ضمان مشاركة المجتمع المدني، بما في ذلك الهيئات والمؤسسات والمرافق التي تهدف إلى تعزيز حقوق الأطفال وحمايتها، مشاركة كاملة في عملية الرصد.