

إدارة القضايا

والأمن الرقمي

للتقاضي

الاستراتيجي

ضد التعذيب

ريدريس

أنهاء التعذيب، والسعي لتحقيق العدالة للناجين

ديسمبر ٢٠٢٢

يعتبر هذا الدليل جزءً من سلسلة مذكرات ممارسة تم تصميمها لدعم التقاضي الاستراتيجي الشامل نيابة عن الناجين بعد التعرض للتعذيب (سيشار اليه لاحقاً في هذا النص بالناجي/ الناجية). ويستهدف المحامين والنشطاء الذين يساعدون الناجين/ الناجيات بعد التعرض للتعذيب في إجراءات التقاضي. تشرح مذكرة الممارسة هذه اللبنة الأساسية للإدارة الفعالة للقضايا والأمن الرقمي في سياق حالات التعذيب وسوء المعاملة. وتقدم المذكرة اقتراحات بناءً على مشاورات مع منظمات غير حكومية وتقارير بحثية وخبرة عملية. وسيكون من المفيد لأولئك المقبلين الجدد على التقاضي الاستراتيجي معرفة المزيد حول بناء تقنيات فعالة لإدارة القضايا، وأيضاً للممارسين الأكثر خبرة، لتشجيع التفكير في كيفية إدارة القضايا والبناء على أفضل الممارسات.

تدرك منظمة ريدريس أن الأفراد الذين تعرضوا للتعذيب قد يختارون تعريف انفسهم بمصطلح الضحية، في حين يشعر آخرون بأن مصطلح الناجين يمثلهم أكثر. وفي الوقت الذي نحترم فيه اختيار كل شخص لتحديد هويته كما يحلو له، سنشير خلال مذكرة الممارسة هذه إلى الأشخاص الذين عاشوا تجربة التعذيب كتجربة حياة كناجين، لإبراز قدرتهم على الصمود.

تود منظمة ريدريس أن تشكر صندوق الأمم المتحدة للتبرعات لضحايا التعذيب و **Matrix Causes Fund** على دعمهم السخي لهذا المشروع. وقد تم إعداد هذا المنشور بواسطة فريق من منظمة ريدريس، بما فيهم: **روبرت سكيلبيك** - المدير، و**أليخاندرافيسنت** - رئيسة قسم القانون، و**وييس أميتو** - مدير البرامج، و**هولي هوستابل** - المسؤول القانوني، و**إيفا سانشيس** - رئيسة قسم الاتصالات. ونود أيضاً أن نشكر كل من: **إيلي كوسيو وبلايد ني تشيرناي**، الزملاء القانونيين السابقين في منظمة ريدريس، على مساهماتهم في إعداد مذكرة الممارسة هذه، كما نشعر بالامتنان للمساهمة التي قدمتها المنظمات غير الحكومية الأخرى التي تجري التقاضي الاستراتيجي من أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي وأفريقيا وآسيا. وتتحمل منظمة ريدريس وحدها المسؤولية عن أي أخطاء ترد في مذكرة الممارسة هذه.

ريدريس

إنهاء التعذيب، والسعي لتحقيق العدالة للناجين

جدول المحتويات

٦

المقدمة

٨

لبنة البناء الاساسية للإدارة الفعالة للقضية

٨

التمثيل الكفء والأخلاقي

٩

المحافظة على السريّة

١٠

الموافقة

١١

عدم الإيذاء

١١

نهج شمولي

١١

بناء استراتيجية قضية

١٢

استفسارات القضية

١٤

قضايا جديدة

١٥

تعيين موظف للقضية

١٥

إجراء تقييم شامل لاحتياجات الناجي/الناجية

١٦

خطابات رعاية العملاء (الناجين)

١٧

الحصول على الموافقة ذات الصلة للتمثيل والمناصرة

١٨

جمع وتسجيل جميع الوثائق ذات الصلة

١٩

إدارة المستندات

١٩

استخدام التكنولوجيا

١٩

أنظمة حفظ الملفات الورقية

١٩

إعداد الملفات والملفات الفرعية لكل قضية

٢٠

إنشاء مصطلحات تسمية للمستندات

٢١

الاحتفاظ بنسخ من المستندات المودعة لدى المحاكم أو الهيئات القضائية

٢١

التراجم

٢١

المراجعة المنتظمة للوثائق

- ٢١ التواصل مع الناجين/الناجيات بعد التعذيب وإدارة المراسلات
- ٢٢ التواصل شخصياً أو عبر الهاتف
- ٢٢ المراسلات عبر البريد الإلكتروني
- ٢٣ المراسلات عبر البريد
- ٢٣ المراسلات مع المحاكم والهيئات القضائية
- ٢٤ إدارة وجمع الأدلة
- ٢٦ سجل القضية ورزنامة (تقويم) التقاضي
- ٢٧ إغلاق القضية
- ٢٧ متى تغلق القضية
- ٢٨ إغلاق ملف القضية

الأمن الرقمي لإدارة الفعالة للقضية

- ٣٠ أ. المبادئ العامة للأمن الرقمي
- ٣١ المنع
- ٣١ الحماية
- ٣١ الاستجابة
- ٣٢ تحديد المخاطر وفهمها
- ٣٢ تقييم المخاطر الرقمية
- ٣٤ كيفية التخفيف من المخاطر الرقمية
- ٣٥ إدارة المستندات والتخلص منها بطريقة آمنة وحساسة
- ٣٦ الاتصال الآمن وتبادل المعلومات
- ٣٦ الممارسة العامة
- ٣٧ تدابير أمنية معززة
- ٣٨ الاستعداد لإدارة الحروقات
- ٣٨ الامتثال

٤٠

قراءة إضافية حول الموضوع

- ٤١ ملحق أ - قائمة تحقق لاستراتيجيات القضية
- ٤٤ ملحق ب - قائمة تحقق اختيار القضية
- ٤٧ ملحق ج - استمارة تقييم الاحتياجات الفردية
- ٤٩ الملحق د - خطاب رعاية العميل (الناجي/الناجية)
- ٥٤ الملحق هـ - استمارة تفويض
- ٥٦ ملحق و - استمارة مراجعة المستندات
- ٥٧ ملحق ز - قائمة تحقق للمساعدة في اتخاذ القرار للاستمرار في القضية او اغلاقها
- ٥٩ ملحق ح - قائمة تحقق لقفل القضية

المقدمة

يسمح التقاضي الاستراتيجي لمحامي حقوق الإنسان بالظعن في كل من أعمال التعذيب وسوء المعاملة الفردية والسياسات والممارسات التي مكنت من حدوثها. ويمكن للدعاوى القانونيّة أن تسمح للناجين/الناجيات بالحصول على المقاضاة والتعويضات الأخرى، بالإضافة الى شن حملة من أجل إصلاح السياسات والقوانين لزيادة صعوبة حدوث التعذيب وسوء المعاملة في المستقبل. وغالبًا ما يكون التقاضي الاستراتيجي مهمة معقدة للغاية تطوي على العديد من النشاطات المتحركة إلى ما وراء القضية القانونية نفسها، مثل المناصرة (الوطنية والإقليمية والدولية)، والترويج، والمشاركة مع وسائل الإعلام، والأوساط الأكاديمية، والجمهور العريض بشكل عام. وعادةً ما تمتد هذه الحالات لعدة سنوات مما يضيف مزيداً من التعقيد لضمان استمرارية التمثيل والموافقة النشطة والمستمرة والدعم الشامل المنتظم للناجين.

إن لدى العديد من المنظمات غير الحكومية المناهضة للتعذيب أعداد كبيرة من القضايا ويجب عليها تفعيل نظام إدارة قضايا لتنظيم وثائقها وتتبع المواعيد ذات الصلة ومعرفة وتتبع الخطوات التالية في التقاضي. وتستخدم بعض المنظمات غير الحكومية ملفات ورقية تطوي على مخاطر معينة تتعلق بالتلف أو الاستيلاء. ووُجد أن أنظمة حفظ الملفات الإلكترونية يمكن أن تخفف من هذه المخاطر، إلا أنه قد يكون من الصعب إعدادها ويمكن أن تتعرض للاختراق من قبل الحكومات المتورطة في القضية، ومما يزيد الأمور تعقيداً، أن مختلف الولايات القضائية لديها قواعد معينة حول تخزين البيانات الحساسة ومشاركتها.

تخلق إدارة القضايا غير الملائمة مخاطر حقيقية للمنظمات غير الحكومية المنخرطة في أعمال مناهضة التعذيب ويمكن أن تعرض الناجين بعد التعذيب والشهود وغيرهم من المشاركين في التقاضي للخطر. وتعمل أنظمة سلاك (Slack) على تسهيل الاستيلاء على المستندات أو التدخل فيها، سواء ورقياً أو رقمياً. وقد تؤدي المعايير المهنية السيئة إلى وجوب اتخاذ إجراءات تأديبية، أو تؤدي إلى تمثيل العملاء دون المستوى المطلوب في حالة عدم الالتزام بالمواعيد ذات الصلة. وقد يعني هذا أن حقوق الناجين بعد التعذيب ليست محمية، وقد يكون لها أيضاً تأثير ضار على سمعة وفعالية حركة مناهضة التعذيب.

تمكّن أنظمة إدارة القضايا القوية والأمنة المؤسسات - خاصة تلك التي لديها عبء كبير من الحالات - من تنظيم الحالات وتتبعها، مع ضمان توفير احتياجات الناجين وأن الأهداف الاستراتيجية للقضية تتم إدارتها والوفاء بها. ويمكن أن يكون لاستخدام قوائم المراجعة وتطوير عمليات مبسطة لإدارة قضايا التقاضي الإستراتيجي تأثير إيجابي مباشر على نتيجة قضية ما ويمكن أن يساعد هذا في ضمان التعامل مع القضايا بشكل عادل وفعال.

ومع ذلك ، فإن السياقات التي تعمل فيها المنظمات واسعة ومتنوعة، فكل منها يطرح تحدياته الخاصة التي تمتد من الأمن وحتى قضايا الموارد. وعلى الرغم من عدم وجود حل ب«مقاس واحد يناسب الجميع» لإدارة قضية بشكل فعال، فإن في الامكان وضع بعض المبادئ الأساسية لتعزيز الإدارة السلسلة للقضايا، وتسهيل التفكير والتقييم المستمر، ووضع احتياجات الناجي/ الناجية في قلب القضية.

تسلط مذكرة الممارسة هذه الضوء على بعض الممارسات الجيدة لإدارة القضايا في سياق التعذيب وسوء المعاملة. ويتم إبراز المبادئ الأساسية على شكل نقاط في بداية كل قسم. ثم يتم الانتقال إلى تفاصيل الأنشطة والعمليات التي يمكن تثبيتها بمرور الوقت لتعزيز التقاضي الاستراتيجي. وتغطي مذكرة الممارسة اللبنات الأساسية التالية لإدارة الفعالة للقضية:

- أ) التمثيل الكفء والأخلاقي
- ب) استفسارات القضية
- ج) قضايا جديدة
- د) نظم ادارة المستندات
- هـ) التواصل مع الناجين/ الناجيات بعد التعذيب وإدارة المراسلات
- و) إدارة الأدلة وجمعها
- ز) سجل القضية ورزنامة التقاضي
- ح) إغلاق القضية

وتغطي مذكرة الممارسة أيضاً المبادئ العامة التالية للأمن الرقمي لإدارة القضية بشكل فعال:

- أ) تحديد المخاطر وفهمها
- ب) إدارة المستندات والتخلص منها بشكل آمن وحساس
- ج) الاتصال الآمن وتبادل المعلومات
- د) الامتثال

لبنة البناء الاساسية لإدارة الفعالة للقضية

أ. التمثيل الكفاء والأخلاقي

- يجب على ممثلي الناجين/ الناجيات بعد التعذيب، سواء كانوا موظفين قانونيين أو غير قانونيين، عدم الكشف عن المعلومات المتعلقة بقضية الناجي/ الناجية بعد التعذيب، إلا إذا تم تقديم موافقتهم أو إذا لزم الأمر لتنفيذ التمثيل.
- يجب الحصول على موافقة الناجي/ الناجية بعد التعذيب على جميع الأنشطة المتعلقة بالتقاضي. فمثلاً، يجب طلب الموافقة ليس فقط للتمثيل القانوني ولكن، أيضاً، لحملات الإعلام أو المناصرة. وإذا قرر الناجي/ الناجية بعد التعذيب عدم متابعة القضية، أو أراد الانسحاب منها، فيجب احترام رغبته.
- يجب على الممثلين ضمان عدم تعريض الناجين/ الناجيات بعد التعذيب للأذى أو الصدمات مرة أخرى أثناء عملية التقاضي الاستراتيجي، ويجب أن يحصل الناجون/ الناجيات بعد التعذيب على الدعم المستمر لتغطية احتياجاتهم النفسية أو الطبية أو الاجتماعية.
- عند بدء قضية جديدة، يجب على الممثلين التخطيط والمناقشة والموافقة على إستراتيجية القضية مع الناجي/ الناجية بعد التعذيب وأي منظمات أخرى مشاركة.

طوال استمرار القضية، على الممثل ان يقدم تمثيلاً يتمتع بكفاءة عالية وأخلاقيات سليمة. ويتمثل دور المحامي في تقديم المشورة للناجين/للاجيات بعد التعذيب بشأن حقوقهم والتزاماتهم القانونية، وكذلك بشأن الإجراءات القانونية ذات الصلة بأهداف التقاضي التي حددها الناجي/ الناجية بعد التعذيب. ويجب على المحامين مساعدة الناجين/ الناجيات بعد التعذيب بكل الطرق المناسبة واتخاذ الإجراءات القانونية لحماية مصالحهم. ويجب أن يسعى المحامون أيضاً إلى دعم حقوق الإنسان والحريات الأساسية المعترف بها في القانون الوطني والدولي، وأن يتصرفوا بحرية وجدية وفقاً للقانون والمعايير والأخلاق المعترف بها لهنة المحاماة في ولايتهم القضائية.

غالبًا ما يشارك غير المحامين في تمثيل الناجين/ الناجيات بعد التعذيب. ويجوز لغير المحامين والمنظمات غير الحكومية رفع قضايا نيابة عن الناجين/ الناجيات بعد التعذيب أمام آليات الشكاوى الفردية التابعة للأمم المتحدة وكذلك أمام هيئات حقوق الإنسان الإقليمية. في هذه القضايا، لا يوجد في كثير من الأحيان إطار تنظيمي خارجي محدد يحكم أفعالهم/ن - وهو عامل ذو صلة بدعاوى الإهمال المحتملة وكذلك المناقشات السرية والامتياز القانوني. وتشمل العناصر الرئيسية للتمثيل المختص والأخلاقي، الحفاظ على السرية، والحصول على الموافقة المستندة على المعرفة، ومبادئ «عدم الإيذاء».

المحافظة على السرية

يتعامل الممثلون الذين يعملون مع الناجين الناجيات بعد التعذيب وغيره من الانتهاكات الجسيمة مع معلومات حساسة للغاية. ونتيجة لذلك، يجب على أولئك الذين يمثلون الناجين/ الناجيات أن يكونوا على دراية بواجباتهم المتعلقة بالسرية حتى يتعاملوا مع المعلومات بشكل مناسب وبما يتوافق مع قوانين حماية المعلومات في ولاياتهم القضائية. ومع أن القواعد المهنية بشأن السرية تختلف، بشكل عام فإنه يجب على المحامين الذين يمثلون الناجين/ الناجيات بعد التعذيب عدم الكشف عن المعلومات المتعلقة بقضية الضحية. وفوق ذلك، غالبًا ما تقتصر قدرتهم على الكشف عن المعلومات المتعلقة بالتمثيل في المواقف التي يوافق فيها الناجي/ الناجية بعد التعذيب على المشاركة في المعلومات، أو حيث يكون الكشف مطلوبًا أو مسموحًا به بموجب القانون أو مسموح به ضمناً من أجل تنفيذ التمثيل. وعموماً فإن سرية المعلومات لا تتضمن (١) المعرفة القانونية أو البحث القانوني للمحامي، أو (٢) المعلومات المعروفة بشكل عام أو المتوفرة في المجال العام.

تخضع الاتصالات بين المحامي والناجي/الناجية بعد التعذيب بشكل عام لامتياز قانوني. ويحمي هذا الامتياز كل الاتصالات (سواء المكتوبة أو الشفوية) من الاضطرار إلى تقديمها إلى طرف ثالث أو إلى محكمة. يغطي الامتياز القانوني الاتصالات بين المحامين وعملائهم بغرض التماس المشورة القانونية أو تقديمها. ويغطي امتياز التقاضي الاتصالات بين المحامين وعملائهم فيما يتعلق بالتقاضي الفعلي أو المعلق أو المتوقع. ويختلف نطاق هذا الامتياز حسب الولاية القضائية وقد يمتد أحياناً إلى فريق قانوني أوسع. وعندما يتم تمثيل الناجين/الناجيات بعد التعذيب من قبل غير المحامين، فإن من المهم إدراك أنه من غير المحتمل أن تتمتع الاتصالات بامتياز قانوني.

يجب توخي الحذر بشكل خاص بشأن المعلومات الحساسة مثل تفاصيل الاتصال، والعناوين، والبيانات الشخصية المتعلقة بالصحة أو الحياة الجنسية أو التوجه الجنسي،

والبيانات الشخصية التي تكشف عن أيّ مما يلي: الأصل العرقي أو الإثني؛ الآراء السياسية والمعتقدات الدينية أو الفلسفية؛ عضوية النقابات العمالية أو الانتماءات الأخرى؛ البيانات الجينية وبيانات القياسات الحيوية (عند استخدامها لأغراض تحديد الهوية).

يجب أن تضمن المنظمات عدم الكشف عن المعلومات السرية المتعلقة بالقضية عن غير قصد وأن كل فرد في المنظمة، بغض النظر عن دوره، يمثل بالحفاظ على السريّة والالتزامات التي تطوي عليها.

يجب التعامل، على الفور، مع أي خرق محتمل للسرية ومن الحكمة وضع إجراء معياري يجب اتباعه في حالة حدوث خرق. إذا تم تحديد أن الحادث يمكن أن يرقى إلى مستوى الكشف عن معلومات سرية، يجب اتخاذ الخطوات من أجل:

(أ) تقييم حجم الخطر الذي يشكله الكشف على حقوق الناس وحرّياتهم؛

(ب) إبلاغ الناجين/ الناجيات بعد التعذيب بالمخاطر المحتملة بسبب الإفصاح؛

(ج) التخفيف من أي مخاطر محتملة (مثل إزالة المعلومات من الموقع الإلكتروني أو المجال العام)؛ و

(د) تقييم ما إذا كان يلزم اتخاذ أي تدابير إضافية أخرى للامتثال لمصالح الناجي وأي لوائح لحماية البيانات.

أخيراً، يجب على الممثلين الحفاظ على أمان المعلومات لتجنب أي اختراق محتمل أو انتهاكات أمنية من شأنها أن تعرض أمن الناجي للخطر وسلامة العملية القانونية.

الموافقة

يجب الحصول على موافقة الناجي / الناجية بعد التعذيب، ليس فقط فيما يتعلق بالتمثيل القانوني وإنما أيضاً فيما يتعلق بكل الأنشطة المرتبطة غالباً بالتقاضي الاستراتيجي. فمثلاً، يجب أن يوافق الناجي/ الناجية بعد التعذيب على نشر هويته/ها على الملأ، وأن يوافق على مشاركة المعلومات الخاصة بقضيته مع وسائل الإعلام لأغراض المناصرة، وعلى المعلومات التي يتم الكشف عنها للممولين. وقد تشمل عملية التقاضي ذلك التجديد والحصول على موافقة متجددة على فترات منتظمة. (لمزيد من التفاصيل حول الحصول على الموافقة، انظر القسم ج: القضايا الجديدة، الحصول على الموافقة ذات الصلة بالتمثيل والمناصرة).

عدم الأيذاء

يجب على ممثلي الناجين والناجيات بعد التعذيب ضمان عدم تعرض الناجين/ الناجيات للأذى أو الصدمات مرة أخرى أثناء الإجراءات القانونية أو السعي وراء العدالة. وإذا قرر الناجي/ الناجية بعد التعذيب عدم متابعة القضية، أو أعرب عن رغبته في سحب القضية، فيجب احترام رغبته.

يجب على أولئك الذين يعملون مع ضحايا التعذيب أن يكونوا على دراية بتأثير الصدمات عليهم وأن يتخذوا تدابير لضمان أن تكون جميع الاتصالات والأنشطة مع الناجين/ الناجيات تتعامل بحساسية مع هذا الأمر. ولزيد من المعلومات حول الجوانب النفسية للعمل مع البالغين والأطفال من ضحايا الصدمات في التقاضي الاستراتيجي، انظر الوحدة ١٣ بعنوان: العمل مع الناجين/الناجيات من الصدمات.

وبالمثل، يجب أن يكون الممثلون على دراية بخطر الصدمة غير المباشرة للموظفين الذين يتعرضون بانتظام لمواد أو روايات مؤلمة أو مصورة. ويجب اتخاذ خطوات لضمان حصول الموظفين على الدعم المهني الضروري المتاح إذا لزم الأمر.

نهج شمولي

يضع النهج الشامل للتقاضي الاستراتيجي احتياجات الناجي في صميم المطالبة القانونية واستراتيجية المناصرة ويتطلب تقييم الاحتياجات وتلبيتها طوال فترة استمرار القضية. يجب أن يحصل الناجون على الدعم المستمر لتغطية احتياجاتهم النفسية أو الطبية أو الاجتماعية (لزيد من المعلومات، انظر مذكرة الممارسة بشأن التقاضي الاستراتيجي الشامل ضد التعذيب). ويتطلب توفير هذه الاحتياجات النظر فيها وتحديد تكاليفها طوال فترة استمرار القضية. وسيطلب هذا غالباً التعاون مع المنظمات غير الحكومية المتخصصة في تقديم مثل هذا الدعم للناجين بعد التعذيب وسوء المعاملة منذ بداية القضية. يمكن ويجب تضمين الانعكاسات المنتظمة لاحتياجات الناجي والإحالات المطلوبة في عملية إدارة القضية على فترات منتظمة.

بناء استراتيجية قضية

يتضمن التقاضي الاستراتيجي الشامل تخطيطاً دقيقاً لضمان أن توفر القضية العدالة للناجي وتحقق أكبر قدر ممكن من التأثير (انظر مذكرة الممارسة حول تقييم تأثير التقاضي الاستراتيجي للتعذيب). عند بدء قضية جديدة، يجب على الممثلين القانونيين التخطيط والمناقشة والموافقة على إستراتيجية القضية مع الناجي/ الناجية بعد التعذيب

وأي منظمات أخرى مشاركة في التقاضي. ويمكن استخدام قائمة مرجعية للنظر في الاستراتيجية العامة للقضية، والقانون المطبق والمنتدى المفضل للتقاضي، والدعوة المطلوبة لتعزيز تأثير التقاضي، واحتياجات التمويل، ومخاطر وشؤون السلامة المعنية، وأي اعتبارات أخرى. ويجب مناقشة الاستراتيجية والاتفاق عليها مع الناجي/الناجية بعد التعذيب وأي شركاء في التقاضي و / أو محامين. ويمكن العثور على قائمة تحقق مرجعية في الملحق أ.

ب) استفسارات القضية

■ هناك سجل مركزي حيث يمكن تسجيل تفاصيل استفسارات القضية ومتابعتها بوصفه أداة تنظيمية مفيدة، ويمكن أن يساعد في تطوير عملية يمكن من خلالها مراجعة القضايا الجديدة المحتملة وتقييمها، وتحديد ما إذا كانت القضية تتناسب مع ولاية المنظمات وخبراتها وقدرات الموارد والأهم من ذلك، تتناسب مع أهداف الناجي/الناجية بعد التعذيب.

■ إذا كانت القضية لا تتناسب مع تفويض المنظمة، أو تقرر أن متابعة القضية لن يكون في مصلحة الناجي/الناجية، يجب إرسال هذه المعلومات بشكل مناسب إلى الناجي/الناجية في أقرب وقت ممكن. عندما يكون الأمر ممكناً، يجب إجراء الإحالات إلى منظمات أخرى قادرة على دعم احتياجات الناجين/الناجيات بعد التعذيب.

تتلقى معظم المنظمات استفسارات عن قضايا من خلال مواقع على الانترنت أو عبر الهاتف أو عبر طلبات شخصية أو من خلال إحالات من الشركاء ومن المنظمات الأخرى. واعتماداً على عدد الاستفسارات الواردة يمكن أن تكون معالجة الاستفسارات الجديدة مهمة مكلفة للوقت والموارد. وتعتبر هذه مرحلة حاسمة في عملية التقاضي الاستراتيجي ومرحلة محورية للناجين/الناجيات بعد التعذيب لأنها قد تكون المرة الأولى التي يطلبون فيها المساعدة أو يطلعون آخرين على قصتهم.

يمكن للمنظمات غير الحكومية تعيين فرد واحد داخل المنظمة للإشراف على جميع الاستفسارات الجديدة وتتبعها. وإعداد سجل مركزي حيث يمكن ان يمثل تسجيل تفاصيل الاستفسارات وتتبعها أداة مفيدة لتمكين المؤسسة من الاستجابة بشكل فعال. يمكن أن يساعد أيضاً، بمرور الوقت، في مراقبة الاتجاهات الخاصة بأنواع الاستفسارات، مما قد

يوفر معلومات مفيدة للمنظمة ولحركة مناهضة التعذيب ككل.

في وقت التحقيق الأول، يمكن جمع المعلومات التالية من الناجين:

أ) الاسم والعنوان وتفاصيل الاتصال؛

ب) كيف يفضلون أن يتم الاتصال بهم (على سبيل المثال، عبر الهاتف أو عبر البريد الإلكتروني)؛

ج) اللغات التي يتم التحدث بها وما إذا كانت تتطلب ترجمة؛ و

د) الحقائق المزعومة: وصف موجز للتعذيب، ومتى وقع، وممن (أسماء السلطات أو الأفراد)، وماذا حدث.

بمجرد اتخاذ قرار لتمثيل الناجي /الناجية بعد التعذيب، يمكن جمع المزيد من المعلومات بما في ذلك:

أ) التفاصيل الشخصية مثل نوع الجنس (الجندر) وتاريخ الميلاد والجنسية والموقع الحالي والوضع السكني؛

ب) تفاصيل موجزة عن أي إجراء تم اتخاذه بالفعل للسعي لتحقيق العدالة والمساءلة والتعويض في الدولة التي وقع فيها التعذيب، أو في دولتهم الأصلية أو في أي مكان آخر؛

ج) تفاصيل موجزة عن أي سبل انتصاف أو تعويضات أو قرارات سبق إصدارها، إن وجدت، في الدولة التي وقع فيها التعذيب؛

د) تفاصيل موجزة عن أي تقارير طبية أو نفسية تم الحصول عليها تتعلق بالتعذيب. و

ه) تفاصيل موجزة عن أي وثائق أخرى متاحة للتعذيب (صور فوتوغرافية، أقوال شهود أو قائمة بالأشخاص المستعدين للإدلاء بأقوالهم؛ روابط إلى يو تيوب أو مقاطع فيديو أخرى على الإنترنت؛ روابط لتقارير من منظمات غير حكومية أو هيئات أخرى تشير إلى القضية).

تختلف كيفية جمع هذه المعلومات حسب المنظمة. قد تطلب بعض المنظمات من الناجين/الناجيات ملء استمارة على الموقع الإلكتروني أو جمع هذه المعلومات بشكل شخصي أو عبر الهاتف عند الاتصال بالناجي/الناجية بعد التعذيب لأول مرة. إن الحصول على صورة كاملة للقضية في وقت مبكر جداً يمكن أن يساعد الممثلين والمنظمات على تحديد ما إذا كانوا قادرين على مساعدة الناجي بشكل سريع.

غالبًا ما تمتلك المنظمات موارد مالية وبشرية محدودة، وبالتالي قد لا تكون قادرة على تولي كل قضية يتم عرضها عليها، حتى لو كانت لديها الخبرة المحددة للمساعدة. إن تطوير عملية يمكن من خلالها مراجعة القضايا الجديدة المحتملة وتقييمها يمكن أن يساعد المنظمات على تحديد ما إذا كانت القضية تقع في نطاق ولايتها واستراتيجيتها، وخبراتها، وقدراتها من حيث الموارد، والأهم من ذلك، تتناسب مع أهداف الناجي/ الناجية.

قد يساعد اعتماد مجموعة موحدة من المعايير التي يمكن من خلالها تقييم جميع استفسارات القضية في تبسيط العملية وضمان إجراء عملية اختيار القضية بشكل عادل وبما يتماشى مع ولاية المنظمة. ويمكن أن يؤدي استخدام قائمة تحقق مرجعية لتوجيه هذه العملية إلى تسهيل اتخاذ القرار. تم تضمين قائمة تحقق مرجعية نموذجية في الملحق (ب).

إذا كانت القضية لا تتناسب مع تفويض المنظمات، أو تقرر أن متابعة القضية لن تكون في مصلحة الناجي/ الناجية، يجب إرسال هذه المعلومات إلى الناجي/ الناجية في أقرب وقت ممكن. وقد يكون من الضروري أيضًا، اعتماداً على الاختصاص القضائي الذي يتم العمل من خلاله، حذف جميع المعلومات المتعلقة بالاستعلام وفقاً لقواعد حماية البيانات العامة.

إذا لم تتمكن منظمتك من تولي قضية الناجين / الناجيات بعد التعذيب، قد تقرر إحالتها إلى منظمات أخرى قد تكون قادرة على المساعدة. فمثلاً، يمكن توجيه الناجين إلى منظمة أخرى لحقوق الإنسان، أو إلى محام، أو معالج، أو إلى مجموعة دعم.

ج/ قضايا جديدة

■ يجب إجراء تقييم شامل لاحتياجات الناجي بمجرد اتصال المنظمة بالناجي/ الناجية.

■ يجب أن تكون الإجراءات والالتزامات القانونية للمنظمة، وكذلك ما هو متوقع من الناجي/ الناجية مفهومة بوضوح. ويمكن أن يؤدي توضيح ذلك مبكراً إلى منع سوء الفهم أو النزاعات المستقبلية.

بمجرد اتخاذ قرار لتمثيل الناجي/الناجية، تبدأ عملية الاستيعاب. يجب من خلال هذه العملية، أن يتلقى الناجي/الناجية جميع المعلومات الضرورية التي يحتاجون معرفتها، ويجب الاتفاق على نطاق ومعايير التمثيل.

تعيين موظف للقضية

من الممارسات الجيدة تكليف موظف واحد بإحدى القضايا في وقت مبكر. ويكون هذا الشخص مسؤولاً عن الإشراف على القضية، وتتبع المواعيد ذات الصلة، ويمثل نقطة الاتصال للناجي/ الناجية. ومع أن العديد من الأفراد قد يشتغلون في النهاية على القضية، فإن تعيين نقطة اتصال واحدة يسمح للناجي/الناجية ببناء الثقة والاحساس بالامان في العلاقة مع ممثلهم.

إجراء تقييم شامل لاحتياجات الناجي/الناجية

يجب القيام بإجراء تقييم شامل لاحتياجات الناجي/الناجية بمجرد أن يتواصل الممثلون مع الناجي/الناجية، ويجب أن يأخذ هذا التقييم بعين الاعتبار أي احتياج لدعم طبي واجتماعي ونفسي لدى الناجي/الناجية. لا يوجد نهج «بمقاس واحد يناسب الجميع» لإجراء هذا النوع من التقييم وقد يعتمد نطاقه على قدرة المنظمة على الاستجابة لاحتياجات الناجي/الناجية.

قد تختار بعض المنظمات استخدام استبيان أو نموذج للمساعدة في توجيه التقييم. وهذا النهج مفيد بشكل خاص عندما يتم إجراء التقييمات من قبل أولئك الذين لم يتلقوا تدريباً متخصصاً حول تأثير التعذيب على الضحايا، لأنه قد يساعد في ضمان عدم إغفال احتياجات الناجين. وفي المقابل، غالباً ما تؤدي محادثة غير مكتوبة بتوجيه من متخصص على دراية بالآثار المحددة للتعذيب على الناجين إلى نتيجة أفضل ويمكن أن تكون أقل رسمية بالنسبة للناجي/الناجية.

يجب تسجيل هذه الاحتياجات حتى يمكن إعادة تقييمها طوال دورة استمرار القضية. يتضمن الملحق (ج) نموذجاً مناسباً يمكن استخدامه لتسجيل نتائج تقييم الاحتياجات الفردية. ومن الناحية المثلى، يمكن إجراء تقييم شامل قبل اتخاذ قرار نهائي للمضي قدماً في الدعوى القانونية، وذلك لضمان أن يتمكن الناجي/الناجية من اتخاذ قرار مستند إلى معرفة بشأن ما إذا كان هذا من مصلحته الفضلى.

إن طيف احتياجات الناجين بعد التعذيب واسع ومتنوع، وغالباً ما تكون المنظمة أو الفرد الذي يعتني بالقضايا القانونية غير مجهز للتعامل مع احتياجات الدعم النفسي والاجتماعي، على سبيل المثال. ونتيجة لذلك، يعد تطوير مسارات إحالة قوية لضمان الدعم المتخصص الذي يمكن أن يلبي تلك الاحتياجات أمراً أساسياً. يجب أن تكون الإحالات سريعة ومباشرة حيثما أمكن لتجنب الموقف الذي يصير فيه الناجي/الناجية معلقين بين مقدمي الدعم.

يمكن للمنظمات والدعاة الاحتفاظ بقائمة محدثة للمنظمات أو الأفراد الذين يقدمون الدعم المتخصص للناجين بعد التعذيب لتسهيل الإحالات السريعة. ويمكن للمنظمات أيضاً أن تنظر في إتاحة هذه المعلومات للناجين بطريقة يسهل الوصول إليها حتى يمكنهم الرجوع بأنفسهم إذا اختاروا ذلك.

في حين أنه من الأهمية بمكان أن يتم تقييم احتياجات الناجين في بداية أي مشاركة معهم، فإن النهج الشامل للتقاضي الاستراتيجي يتطلب أن يتم تقييم الاحتياجات باستمرار طوال عملية التقاضي. وغالباً ما لا تظل احتياجات الناجي/الناجية كما هي طوال فترة القضية، لا سيما القضية التي تمتد لعدة سنوات، وتكون مهمة محامي الناجي/الناجية أو الممثل لهم الاستجابة لأية تغييرات وتنظيم الدعم المناسب وفقاً لذلك.

خطابات رعاية العملاء (الناجين)

يجب، في أي عملية قبول، الاتفاق على الأساس الذي ستبني عليه المنظمة العمل في قضية ما منذ البداية. يجب فهم الإجراءات والالتزامات القانونية للمنظمة، وكذلك ما هو متوقع من الناجي/الناجية، بشكل واضح. ويمكن أن يؤدي القيام بذلك في وقت مبكر إلى منع سوء الفهم أو النزاعات المستقبلية.

قد يجد الناجين أنه من المفيد تدوين هذه المعلومات حتى يتمكنوا من الرجوع إليها لاحقاً. ويعتبر «خطاب رعاية العميل» أداة مفيدة لتقديم المعلومات الأساسية للناجي. ويمكن أن تغطي هذه الرسالة:

- معلومات عن المنظمة؛
- كيف سيدير الممثلون قضية الناجي/الناجية؛
- تفاصيل الاتصال بالشخص المسؤول عن العمل، حيث يكون مؤهلاً وإلى أي جهة يتبع (لاحظ أن هذا قد لا يكون وارداً حيث يتم تمثيل الناجين من قبل غير المحامين)؛
- معلومات حول طرق الاتصال المفضلة. فمثلاً، إذا عبر أحد الناجين عن قلقه بشأن أمن البريد الإلكتروني، فقد يجب تضمين تظمينه بمعلومات حول كيفية ضمان الاتصالات الآمنة طوال فترة القضية؛
- ملخص للتعليمات من الناجين فيما يتعلق بقضيتهم.
- قائمة الإجراءات التي يجب على الناجي اتخاذها (على سبيل المثال، لإرسال الوثائق ذات الصلة)؛
- قائمة الإجراءات التي يجب عليك اتخاذها؛
- الخطوات التالية المتفق عليها؛
- أي بنود تتعلق بالسرية؛

- كيف سيتم الاحتفاظ بالبيانات والمعلومات والوثائق؛
- الجداول الزمنية.
- الترويج والدعاية. و
- الشكاوى.

انظر الملحق (د) للحصول على نموذج خطاب رعاية الناجين (العملاء) الذي يمكن تكييفه بسرعة مع السياقات والقضايا المختلفة.

يجب أن يزود الخطاب أيضاً الناجين بمعلومات مفصلة حول الخدمات التي تقدم وتكلفتها. على الرغم من أن معظم أعمال التقاضي الاستراتيجي تتم دون مقابل، فمن المهم مناقشة أي تكاليف قد تنشأ خلال عملية التقاضي مع العملاء (على سبيل المثال، الرحلات لحضور جلسات الاستماع، وتقديم الأدلة، وما إلى ذلك) وما إذا كانت هذه التكاليف ستكون مدفوعة، وكيف. هناك القضايا الأخرى التي قد ترغب المنظمات في تضمينها، اعتماداً على ولايتها القضائية واحتياجاتها، وهي تفاصيل حول التأمين المهني المتعلق بدراسة القضية والسرية وحماية البيانات. ويجب تقديم جميع المعلومات بطريقة سهلة الاستخدام وباللغة التي يفهمها الناجي/الناجية.

الحصول على الموافقة ذات الصلة للتمثيل والمناصرة والدعوة ذات الصلة

عندما يعمل الممثلون في قضية داخل إطار منظمة، فمن المهم الحصول على موافقة الناجي/الناجية لتتصرف المنظمة نيابة عنهم، وهذا يسمح للمنظمة بمواصلة تمثيل الناجي/الناجية، حتى إذا غادر الموظف الفردي المكلف بالقضية المنظمة. وغالباً ما يُطلب من الناجين/الناجيات التوقيع على «استمارة التفويض» والتي ستفوض واحداً أو أكثر من المحامين أو الممثلين الآخرين داخل المنظمة للتصرف نيابة عن ذلك الناجي/الناجية وسيصف نطاق التمثيل القانوني. ويمكن أن يوفر هذا التفويض أيضاً موافقة للمحامين أو لمنظمتهم على تقديم معلومات حول القضية للممولين وغيرهم. ويمكن العثور على نموذج موافقة في الملحق (هـ).

مع أن موافقة الناجي/الناجية مطلوبة في معظم الحالات لبدء دعوى قانونية، إلا أن هناك استثناءات عن القاعدة. في بعض الحالات، قد يستمر إيذاء الناجي/الناجية؛ فمثلاً، قد يكون الضحية محتجزة بمعزل عن العالم الخارجي دون السماح له/ها بمقابلة محامين؛ قد تكون هناك حاجة إلى اتخاذ إجراءات قانونية فيما يتعلق بمجموعة مجهولة من الضحايا المعرضين لخطر التعذيب الوشيك (أي مجموعة من المهاجرين)؛ أو أن حالة الضعف الخاصة للناجية/الناجي لا تسمح للممثلين بالحصول على الموافقة (أي أن الناجي/

الناجية توجد في مؤسسة للأمراض النفسية). في هذه الحالات، قد يكون الحصول على الموافقة أمراً صعباً، وعادةً لا تطلبه هيئات ومحاكم حقوق الإنسان الإقليمية والدولية. قد يتطلب العمل المنجز بعد وأثناء التقاضي أيضاً نماذج موافقة منفصلة. فمثلاً، إذا كانت إحدى المنظمات تطلق حملة إعلامية حول قضية ما، فإن نموذج الموافقة المنفصل للعمل في مجال الاتصالات يعد فكرة جيدة. وغالباً ما يحتاج الموظفون أيضاً إلى الوصول إلى المستندات المتعلقة بالقضية التي يحتفظ بها طرف ثالث مثل منظمة شريكة أو محام آخر. وفي هذه الحالات، قد يطلب الموظف أيضاً من الناجي/الناجية التوقيع على نموذج مُحدد لغرض تفويض المنظمة للحصول على وثائق من أطراف ثالثة.

غالباً ما يمتد التقاضي الاستراتيجي إلى الولايات القضائية والمنظمات، وبالتالي ستطلب المنظمات المساعدة من محام محلي أو من منظمة أو شركة تطوعية لتمثيل الناجي/الناجية مباشرةً في ولاية قضائية محلية أو دولية محددة. وقد يكون هذا هو الحال، على سبيل المثال، إذا كانت المنظمة تعتمد على محام محلي لمساعدة الضحية على استنفاد سبل الانتصاف المحلية في ولايتها القضائية. وفي مثل هذه الحالات، يُنصح بأن تقوم المنظمة والمحامي المحلي الذي يمثل الناجي/الناجية في الولاية القضائية المحلية بالتوقيع على «اتفاقية شراكة»، توضح مسؤوليات ونطاق تمثيل الطرف الثالث، بالإضافة إلى أي مسائل تتعلق بالرسوم والتكاليف القانونية والمخرجات، والنقاط الأخرى ذات الصلة بالتمثيل.

جمع وتسجيل جميع الوثائق ذات الصلة

يجب وضع جميع المستندات الخاصة بالقضية بعناية في ملفات في بداية القضية. وسيساعد تسجيل ملخص المستند، ومكان وجوده، وأهميته، في مرحلة مبكرة في تحديد الفجوات التي قد تكون موجودة في الأدلة ويعمل على تجنب أي شك فيما يتعلق بمصدر المستند وأهميته في مرحلة لاحقة. ويمكن تكرار هذه العملية في مرحلة لاحقة عند بناء وجمع المزيد من الأدلة. ويمكن الاطلاع على نموذج بسيط في الملحق «و». ويجب حفظ جميع المستندات إلكترونياً، ويمكن الاحتفاظ بأي مستندات أصلية في نسخة ورقية (انظر القسم د: إدارة المستندات).

د. إدارة المستندات

- يجب على الممثلين العاملين في قضايا التعذيب إنشاء أنظمة فعالة لإدارة المستندات. ومن المفيد أن يكون لديك هيكل إدارة ملفات موحد عبر المؤسسة للسماح للموظفين الحاليين والمستقبليين بالبحث وتحديد الملفات بسهولة.
- قد تستخدم بعض المؤسسات إدارة القضايا عبر الإنترنت أو استخدام مساحة الايكلود للتحزين للمساعدة في إدارة المستندات. عند اختيار هذه الأدوات، يجب بذل الجهود للتأكد من أنها تلبى متطلبات الأمان الضرورية.

يجب على الممثلين تمثيل الناجين بعد التعذيب بكفاءة، بما في ذلك ضمان التزامهم بالمواعيد ذات الصلة والاعتناء بالمستندات. وتطبق نفس الالتزامات الأخلاقية على المنظمات غير الحكومية التي تمثل الناجين. وهذا يتطلب ممثلين للحفاظ على أنظمة فعالة لإدارة المستندات. بينما قد يكون لدى المنظمات موارد مختلفة متاحة لها، يمكن تنفيذ تدابير بسيطة لإدارة المستندات لتسهيل التنظيم الأفضل:

استخدام التكنولوجيا

قد يقوم بعض الممثلين بإدارة القضايا عبر الإنترنت أو استخدام مساحة الايكلود للمساعدة في إدارة المستندات وتخزينها. عند تحديد هذه الأدوات، تأكد من أنها تفي بمتطلبات الأمان الضرورية.

أنظمة حفظ الملفات الورقية

بينما اتجه العديد من الممثلين إلى استخدام الإنترنت، يواصل آخرون العمل كلياً أو جزئياً على الورق مما قد يجعلهم أكثر عرضة لعمليات البحث ومصادرة المستندات الحساسة من قبل السلطات. وإن أمكن، من المهم التأكد من أن الممثلين لديهم نسخة إلكترونية من جميع المستندات حتى لا تضيع الملفات في حالة المصادرة المحتملة للمستندات من خلال المdahمات أو الحجز أو أي ضرر آخر محتمل.

إعداد الملفات والملفات الفرعية لكل قضية

من المفيد أن يكون لديك هيكل إدارة ملفات موحد عبر المؤسسة يسمح لأعضاء فريق العمل الحاليين والمستقبليين بالبحث وتحديد الملفات بسهولة. وعندما تستمر القضايا لعدة سنوات، تسمح أنظمة حفظ الملفات المنظمة بانتقال القضية بسهولة بين الموظفين. ويمكن

تنظيم الملفات حسب نوع المستند أو حسب مرحلة الإجراءات أو باستخدام نظام مختلف طالما أنه موحد وفعال، فمثلاً، يمكن أن تحتوي ملفات القضية على الملفات الفرعية التالية:

- **المسؤول** (ويحتوي على العقود واتفاقيات التمثيل القانوني والتوكيلات ونماذج رعاية العملاء وما إلى ذلك)؛
- **وثائق خلفية** (وتحتوي على معلومات أساسية عن الإجراءات المحلية، ووثائق البحث، وتقارير وسائل الإعلام، ووثائق المنظمات غير الحكومية الأخرى، والتقارير القطرية)؛
- **الأدلة** (وتحتوي على جميع الأدلة الداعمة التي تم تقديمها أو سيتم تقديمها في القضية. وتشمل المراسلات المستخدمة لإثبات استنفاد سبل الانتصاف المحلية أو جانب آخر من جوانب القضية وأدلة متسلسلة بالارقام لتقديمها في ملفات فرعية)؛
- **المراسلات** (وتحتوي على مراسلات التقاضي، وتشمل المراسلات الخارجية بالبريد والفاكس والبريد الإلكتروني من وإلى المحاكم والدول والسلطات المحلية والشركاء والأطراف الثالثة وغيرها. كما تتضمن أيضاً المراسلات الداخلية ذات الصلة (البريد الإلكتروني). كما يجب نسخ كل الأدلة المستخدمة في ملف الأدلة)؛
- **المذكرات** (وتحتوي على المستندات القانونية الرئيسية لتقديمها في القضية، بالإضافة إلى أي مرافعات للرد عليها. ويمكن أن تتضمن أيضاً الخطوط العريضة للحجج والمسودات. وإذا تم تقديم القضية إلى العديد من الولايات القضائية (المحلية والإقليمية، وما إلى ذلك)، يمكن إنشاء الملفات الفرعية لكل إجراء (على سبيل المثال، كينيا، المفوضية الأفريقية لحقوق الإنسان والشعوب)؛
- **القرارات** (وتتضمن أي قرارات صادرة في الدعوى، بما في ذلك الإجراءات الاحترازية، والقرارات العارضة، والقرارات والأحكام النهائية، والتنفيذ). و
- **التنفيذ** (يتضمن التنفيذ أي تقديم وقرار ومراسلات وجوانب أخرى تتعلق بتنفيذ القرارات في القضية).

إنشاء مصطلحات تسمية للمستندات

يمكن للمؤسسات الموافقة على مصطلحات التسمية عند حفظ المستندات إلكترونياً لتمكين تحديد موقع الملفات بسهولة أكبر من خلال الممثلين العاملين في القضية. وقد يشمل ذلك عناصر مثل:

- التاريخ: عادة، تاريخ إنشاء المستند.
- اسم القضية. استخدم اسم عائلة مقدم الطلب / اسم مقدم الطلب أو منظمة غير حكومية.

- عنوان قصير. وصف محدد ومختصر يعرف المستند.
- مؤلف. من المفيد جداً معرفة من أنتج المستند. إذا تم إنتاج المستند من قبل أحد الموظفين / أخصائي القضية، فيمكنك استخدام الأحرف الأولى من اسم هذا الموظف. إذا كان المستند وثيقة صادرة عن محكمة أو دولة، فيمكنك استخدام الاختصار أو الاسم المختصر للمحكمة أو هيئة الأمم المتحدة.
- مسودات متعددة. عندما يخضع المستند للتعديل وتكوين مسودات متعددة، فمن المفيد حفظ المستند بآخر تاريخ. وبهذه الطريقة، إذا كانت هناك مسودات متعددة، فمن السهل جداً العثور على المسودة الأخيرة، من خلال البحث عن أحدث التواريخ. تجنب استخدام «مسودة نهائية»، «نسخة ج»، «أحدث نسخة لدي» أو «استخدم هذه النسخة».

الاحتفاظ بنسخ من المستندات المودعة لدى المحاكم أو الهيئات القضائية

من الممارسات الجيدة الاحتفاظ بنسخة من المستندات في شكل ملف ويرد ونسخة أخرى في ملف بي دي إف مع التوقيعات ونسخة عامة (مع تنقيح المعلومات الحساسة للوثائق المودعة في المحاكم أو الهيئات القضائية، إذا لزم الأمر).

التراجم

عند وجود نسختين من نفس المستند بلغات مختلفة، فإن من المفيد الإشارة إلى النسخة المترجمة كملحق يضاف في نهاية الاسم، باستخدام نفس العنوان تماماً. وبهذه الطريقة يظهر المستندان الإلكترونيان جنباً إلى جنب في الملف.

المراجعة المنتظمة للوثائق

يجب على الممثلين مراجعة المستندات في ملف القضية بانتظام لضمان حفظ جميع المستندات بشكل صحيح وعدم وجود أي شيء مفقود في ملف القضية. ويمكن استخدام جدول لتتبع المستندات المهمة. ويوجد مثال في الملحق (و).

هـ- التواصل مع الناجين/الناجيات بعد التعذيب وإدارة المراسلات

- يجب إجراء جميع الاتصالات بسرية وأمان.
- يجب الحفاظ على الاتصال بالناجين طوال فترة القضية، حتى خلال فترات عدم النشاط.

■ يجب على الممثلين الاحتفاظ بسجل لجميع الاتصالات مع الناجين/الناجيات، لا سيما عند تقديم المشورة أو التعليمات، أو مناقشة الإستراتيجية مع الشركاء أو المحامين الآخرين.

يجب إجراء جميع الاتصالات مع الناجي/الناجية بسرية وأمان. إذا كانت هناك مخاطر أمنية متزايدة، فيجب تكييف وتعديل كل من وسائل الاتصالات وطريقة تخزينها (انظر الأمن الرقمي لإدارة الفعالة للقضية). في بعض القضايا، قد لا يكون للممثلين اتصال مباشر مع الناجي/الناجية، وقد يتم الاتصال من خلال المنظمات الشريكة على سبيل المثال. في هذه الحالات، يجب على الممثلين التأكد من أن شركائهم يحافظون على اتصال منتظم.

خلال القضية، غالباً ما تكون هناك فترات طويلة من الوقت - أحياناً سنوات عديدة - تكون فيها القضية غير نشطة أو مفعلة، وخلال هذه الفترات، من المهم ضمان الحفاظ على الاتصال بالناجي/الناجية. يمكن أن يؤدي ذلك إلى تجنب المواقف التي تصبح فيها القضية نشطة مرة أخرى في غضون مهلة قصيرة ولكن يتم فقد الاتصال بالناجي/الناجية. ويضمن الحفاظ على الاتصال المنتظم أيضاً تحديث الموافقة النشطة على المشاركة في القضية والحفاظ عليها بانتظام.

التواصل شخصياً أو عبر الهاتف

قد يتخذ التواصل مع الناجين في جميع تطورات القضية عدة أشكال، وتتراوح وتيرتها. احتفظ بسجل لهذه الاتصالات سواء كنت تتحدث شخصياً أو عبر الهاتف أو عبر البريد الإلكتروني - لا سيما في القضايا التي يتم فيها تقديم المشورة أو التعليمات، أو تتم مناقشة الإستراتيجية مع الشركاء أو المحامين الآخرين. ويمكن أن تثبت هذه السجلات أنها لا تقدر بثمن لتوضيح الاستفسارات وحلها في المستقبل.

للتواصل الذي يحدث شخصياً أو عبر الهاتف، يمكن أخذ ملاحظات الاجتماع لتلخيص الاتصال بإيجاز وأي إجراء متفق عليه. ويمكن أن يساعد تطوير نموذج للملاحظات الحضور في تسهيل هذه العملية.

المراسلات عبر البريد الإلكتروني

يمكن أن يمثل تسجيل الاتصالات وتتبعها عبر البريد الإلكتروني تحدياً، لا سيما عندما يعمل العديد من الأفراد على قضية ما. وقد تم التغلب على بعض هذه التحديات من خلال أنظمة التخزين على محرك الايكلود التي تسمح بالتخزين التلقائي لرسائل البريد

الإلكتروني. ومع ذلك، حتى في حالة عدم وجود أنظمة آلية، انسخ جميع اتصالات البريد الإلكتروني إلى ملف القضية للاحتفاظ بسجل دقيق.

المراسلات عبر البريد

عندما تكون المراسلات عبر البريد، يجب عمل نسخ بالماسحة الضوئية (الاسكانر) لجميع الرسائل الواردة في صورة ورقية وحفظها في ملف القضية الإلكتروني. وغالبًا ما يكون الاحتفاظ بنسخة ممسوحة ضوئيًا كافيًا وقد يتم تجاهل الرسالة الأصلية، ما لم يكن المستند الأصلي غير قابل للاستبدال، كما هو الحال مع شهادة خطية موثقة أو وثيقة محكمة مختومة. يمكن الاحتفاظ بها في ملف القضية المطبوع.

المراسلات مع المحاكم والهيئات القضائية

يجب إرسال معظم المراسلات الموضوعية مع الهيئات الدولية أو الإقليمية أو التابعة للأمم المتحدة في خطاب رسمي يمكن إرساله إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني (مرفق بتسويق بي دي إف (PDF) مع وصف موجز في نص البريد الإلكتروني). يجب إرسال المستندات وفقاً للنظام الداخلي للمحكمة أو هيئة حقوق الإنسان ذات الصلة. فعلى سبيل المثال، تتطلب المراسلات مع المحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان (ECTHR) وضع رمز مشفر، توفره المحكمة عند تسجيل القضية، في الزاوية اليمنى من الصفحة الأولى لجميع الخطابات. «المبلغة» إلى الدولة المعنية، يجب إرسال جميع الاتصالات عبر البوابة الإلكترونية للمحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان. تقوم لجنة البلدان الأمريكية لحقوق الإنسان (IACHR) أيضاً بمعالجة القضايا من خلال بوابة القضايا. تقبل كل من لجنة البلدان الأمريكية لحقوق الإنسان ومحكمة البلدان الأمريكية لحقوق الإنسان الملفات الإلكترونية طالما أن المستندات تحتوي على توقيع إلكتروني.

لا تزال المحاكم والهيئات الأخرى تطلب النسخة الإلكترونية عبر البريد الإلكتروني، مصحوبة بنسخة ورقية من المستند المرسل بالبريد العادي. بينما كان هذا هو الحال مع المفوضية الأفريقية لحقوق الإنسان والشعوب (ACHPR)، تقبل المفوضية الآن المستندات في النسخة الإلكترونية فقط (يتم إرسالها عبر البريد الإلكتروني). راجع توجيهات ممارسة المحكمة ذات الصلة لمعرفة أي متطلبات تسويق محددة للمراسلات والمرافعات المكتوبة.

عند إرسال مستند إلى المحكمة أو الناجي/الناجية، احتفظ ببعض الأدلة على إرسال المستند. فمثلاً، احتفظ بنسخة من البريد الإلكتروني في ملف القضية الإلكتروني. أو، إذا قمت بإرسال مستند عن طريق البريد العادي، فيمكنك طلب شهادة بريدية من مكتب البريد. عند إرسال المستندات بالفاكس، يمكن إرفاق تقرير الإرسال بالمستند في الملف ذي الصلة وحفظه في ملف القضية الإلكتروني.

و. إدارة وجمع الأدلة

- عند إجراء المقابلات لأخذ إفادة الضحية أو الشهود، يجب على الممثلين أن يضعوا في اعتبارهم أن الناجين قد يتعرضون لطلب سرد الأحداث المؤلمة للغاية ويجب على المحاورين اتخاذ الاحتياطات اللازمة لتجنب التعرض للصدمات مرة أخرى.
- من الأهمية بمكان أن يتم أخذ القضايا المنطقية المرتبطة ببناء قاعدة أدلة وأخذ أقوال الشهود في الاعتبار في وقت مبكر من عملية إدارة القضية، بما في ذلك إعداد الميزانية للاستشاريين عند الحاجة، وإنشاء عمليات مشاركة آمنة للمعلومات بين الشركاء.
- يجب تسمية جميع الأدلة بشكل صحيح وحفظها في مكان أو ملف متفق عليه.
- في بعض السياقات، قد يمثل جمع الأدلة أو تخزينها مخاطر أمنية لكل من الناجي/الناجية والممثلين. يجب تقييم هذه المخاطر ومعالجتها، ويجب اعتماد تدابير التخفيف عندما يكون ذلك ممكناً.

قد تشمل مصادر الأدلة في قضية التعذيب أقوال الضحايا، وأقوال الشهود، وتقارير الخبراء، والأدلة المادية والطب الشرعي، وتقارير الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية التي توثق لأنماط العنف، وأشكال مختلفة من وسائل الإعلام، بما في ذلك الصحف والمصادر الثانوية. وسيتمتع ما هو مطلوب على نوع الإجراء وعبء الإثبات المطلوب (انظر مذكرة الممارسة بشأن التقاضي الاستراتيجي الشامل ضد التعذيب). وغالباً ما يشمل جمع الأدلة عدداً من الشركاء، مثل المحامين الدوليين والمحامين المحليين أو المنظمات غير الحكومية الدولية أو المنظمات المحلية.

عند توثيق حالات التعذيب وسوء المعاملة، هناك إرشادات مفيدة في بروتوكول اسطنبول والبروتوكول الدولي للتوثيق والتحقيق في العنف الجنسي في أوضاع النزاع (بروتوكول وزارة الخارجية والكمونولث) (انظر مذكرة الممارسة بشأن التقارير الطبية القانونية لبروتوكول اسطنبول، والوحدة ١٥ : دليل التعذيب).

عند إجراء المقابلات لأخذ إفادة الضحية أو الشهود، يجب على الممثلين أن يضعوا في اعتبارهم أنه قد يُطلب من الناجين سرد الأحداث المؤلمة للغاية ويجب على المحاورين اتخاذ الاحتياطات اللازمة لتجنب التعرض للصدمات مرة أخرى. عند إجراء المقابلات، ويجب مراعاة ما يلي:

أ) التحضير. ما هو الغرض من المقابلة؟ ما هي المعلومات التي تسعى للحصول عليها؟ عادةً ما يكون الهدف الأساسي للمقابلة هو جمع الأدلة لإثبات تعرض ذلك الشخص للتعذيب، وبناء الدعم للعناصر القانونية للتعذيب، وأن الجاني المزعوم مسؤول عن ارتكاب الجريمة. ضع في اعتبارك الحاجة إلى الاتساق في التفاصيل. يجب أن توضع احتياجات الناجي في مركز الاعتبار.

ب) الأساسيات. يجب أن يشعر الأشخاص الذين تتم مقابلتهم بالراحة والأمان. ويجب على الممثلين توفير ما يلي: مكان آمن، وطريقة آمنة لتدوين الملاحظات، وطعام، ومشروبات، والقدرة على أخذ فترات راحة، وما إلى ذلك. كما يجب منح الناجين خيار اختيار نوع جنس الشخص الذي يجري المقابلة. وهذا مهم، بشكل خاص، في القضايا المتعلقة بالناجين من العنف الجنسي والجنساني، حيث يجب طلب المشورة المتخصصة.

ج) اللغة. إذا كان الشخص الذي تجري مقابله لا يتحدث أو يفهم نفس لغة الممثلين، فسيحتاج إلى مترجم، الأمر الذي يتطلب تخطيطاً مسبقاً وميزانية.

د) السرية. من واجب الممثلين أن يشرحوا للشخص الذي تتم مقابلته مسألة السرية، والطريقة التي تُستخدم بها بياناتهم، وكيف سيتم حمايتها.

هـ) الموقع. ضع في اعتبارك الغرفة وتصميمها والأشخاص الحاضرين. هل سيشعر الشخص الذي تجري معه المقابلة بالخصوصية والأمان؟

و) التسجيل والتخزين. إذا قرر الممثلون تسجيل المقابلة، يجب الحصول على موافقة الشخص الذي تتم مقابلته أولاً. كما يجب على الممثلين التأكد من أن لديهم الوسائل اللازمة لتخزين البيانات بأمان، وشرح هذه البروتوكولات للشخص الذي تتم مقابلته.

ز) الترتيبات الخاصة. قد يحتاج بعض الناجين إلى دعم متخصص ومراعاة عند إجراء المقابلات. فمثلاً، الناجين من العنف الجنسي والعنف القائم على النوع الاجتماعي (الجندر)، أو الأطفال الناجين. وفي هذه الحالات، يحتاج المحاورون إلى المعرفة والمهارة المطلوبة لإجراء المقابلات. لمزيد من المعلومات، راجع مذكرة ممارسة العمل مع الأطفال ضحايا الصدمات والوحدة ٤: العنف الجنسي والجنساني كتعذيب.

ح) اعتبارات أخرى. يجب على الممثلين التفكير في قضايا أخرى قد تكون مهمة عند إجراء مقابلة مع أحد الناجين أو شهود التعذيب: كيف ستؤثر الصدمة على الشخص الذي تتم مقابلته؟ هل يجب حضور شخص لتقديم دعم طبي أو نفسي؟ هل هناك خوف من الانتقام إذا تحدث الشخص مع ممثليه؟ كيف يمكنك ضمان سلامة الشخص؟ ما هي الاحتياطات التي يمكن اتخاذها لتقليل الخوف من الانتقام؟ إذا كان للضحية أطفال، فهل يمكن توفير رعاية للأطفال أثناء المقابلة؟

يجب تسمية جميع الأدلة بشكل صحيح وحفظها في ملف القضية. إذا كان الدليل بلغة غير اللغة التي يتم بها صياغة التقديم، فقد تحتاج المستندات إلى الترجمة.

في بعض السياقات، قد يمثل جمع الأدلة أو تخزينها مخاطر أمنية لكل من الناجي/الناجية وأولئك الذين يجمعون الأدلة ويخزنونها. في هذه الحالات، يجب تقييم المخاطر الأمنية ومعالجتها، واعتماد تدابير التخفيف حيثما كان ذلك ممكناً.

ز. سجل القضية وبرنامج (تقويم) التقاضي

■ استخدم سجل القضية لتتبع التغييرات الهامة في إحدى القضايا.

■ ضع أدوات لضمان الالتزام بالمواعيد القانونية ذات الصلة (تقويم).

بالإضافة إلى حفظ المستندات وتسجيل الاتصالات، يمكنك تتبع التغييرات المهمة في إحدى القضايا باستخدام سجل القضية. يجب تحديث السجل بانتظام ويمكن أن يتضمن السجل معلومات عن الممثلين الفرديين العاملين في القضية، ومعلومات الاتصال الخاصة بالناجين، ومعلومات أساسية عن القضية، والانتهاكات / الجرائم، والعرائض المقدمة، والإجراءات المتخذة، والخطوات التالية المخطط لها. ويمكن استخدام الأدوات عبر الإنترنت للمساعدة في ذلك؛ كتطبيقات بسيطة، مثل مستند تطبيق ويرد (word) يتم تحديثه بانتظام قد يخدم الغرض. إذا تم الاحتفاظ بسجل قضية مفصل ومحدث بانتظام، فإن تأثير استبدال الموظفين خلال الفترة الطويلة للقضية سيكون أقل أهمية، مما يسمح بإدارة العدد الكبير للقضايا طويلة المدى بسهولة أكبر.

يعتبر التسجيل والوفاء بالمواعيد النهائية ذات الصلة أمراً بالغ الأهمية في التقاضي الخاص بحقوق الإنسان، حيث يمكن أن يؤدي عدم الوفاء والالتزام بالمواعيد إلى حرمان الناجين من فرصهم الوحيدة للحصول على العدالة والحقيقة والتعويض. في حين أن الفرد المكلف بالقضية يجب أن يتحمل المسؤولية الأساسية عن التسجيل والوفاء بالمواعيد ذات الصلة، فإن من المفيد تسجيل المواعيد ذات الصلة بالقضايا في تقويم مشترك بحيث يكون لدى الممثلين نظرة عامة واضحة على عبء العمل ويمكنهم التخطيط وفقاً لذلك.

ح. إغلاق القضية

■ في نهاية القضية، يجب إعادة المستندات إلى الناجين أو التخلص منها بشكل مناسب وبما يتماشى مع قواعد تنظيم البيانات.

قد يلزم إغلاق ملف القضية بمجرد أن يقتنع الممثلون بأن جميع الجوانب المتعلقة بالقضية قد تم الانتهاء منها وبعد التشاور مع الناجي/الناجية. إذا كان الأمر كذلك، يجب إغلاق القضية بطريقة تضمن التعامل مع جميع البيانات والمستندات المتعلقة بها وفقاً للالتزامات القانونية والأخلاقية، وبما يتوافق مع أي قواعد تنظيم بيانات سارية في الولاية القضائية المحددة.

قد يكون لإغلاق القضية، حتى عند الضرورة، تأثير على الناجي/الناجية، لا سيما في القضايا التي لم تتحقق فيها توقعات الناجين من نتيجة التقاضي. ويعتبر التواصل الواضح والمفتوح أمراً حيوياً في هذا الصدد، فضلاً عن ضمان استمرار حصول الناجيات على الدعم النفسي والاجتماعي بعد التقاضي، إذا لزم الأمر.

متى تغلق القضية

ستمثل المنظمات غير الحكومية الناجين بشكل عام حتى يتم الانتهاء من جميع الجوانب المتعلقة بالقضية بطريقة مرضية. ومع ذلك، فإن مسألة إغلاق القضية قد لا تكون واضحة تماماً.

في بعض الحالات، قد يوافق الممثلون فقط على إكمال جزء من عملية التقاضي، بينما قد تكون القضية في حالات أخرى قد وصلت إلى طريق مسدود وقد لا يكون من مصلحة الناجي والممثلين الاستمرار فيها. وعندما لا يكون من الممكن التأكد من أن تنفيذ القرار يصب في مصلحة الناجي/الناجية إذا تم تنفيذه بالكامل، فإن المحافظة على القضايا بفعالية قد يزيد من توقعات الناجين بأنه يمكن اتخاذ المزيد من الخطوات حيث تكون مثل هذه الخطوات في الواقع غير مرجحة للغاية. لذلك، قد ترغب المنظمات في إغلاق القضايا في الظروف التي لا تكون فيها مرحلة التنفيذ مرضية تماماً إذا تم استيفاء عدد من المعايير. عند التفكير في إغلاق قضية من هذا النوع، يجب أن تكون هناك مناقشة دقيقة مع الناجي/الناجية لمراجعة الخيارات، بيد أن المعايير التي يجب اعتبارها تعكس تلك المستخدمة كبدية للقضية والسماح بدراسة متأنية لما إذا كانت الموارد المحدودة يمكن استخدامها للعمل الجاري في تنفيذ القضية. يمكن العثور على قائمة تحقق مرجعية تحتوي على المعايير التي يجب مراعاتها عند إغلاق القضية في الملحق (ز).

إغلاق ملف القضية

بمجرد اتخاذ قرار بإغلاق القضية، يمكن إرسال خطاب إلى الناجي/الناجية يشرح ترتيبات التخزين و/ أو التعامل مع ملفهم. ويجب حفظ الملفات الإلكترونية. ويمكن إتلاف النسخ المطبوعة إذا كانت هناك نسخ إلكترونية، مع الاحتفاظ بهذه المستندات الأصلية. وقد يختلف طول الوقت الذي يجب فيه تخزين المستندات حسب الاختصاص القضائي. وفي بعض القضايا، قد يرغب الممثلون في الاحتفاظ بوثائق القضية إلى أجل غير مسمى للحصول على سجل تاريخي لانتهاكات حقوق الإنسان التي حدثت.

وبالمثل، قد تكون بعض المستندات الأصلية ذات قيمة للناجي/الناجية ويصعب استبدالها، فمثلاً، السجلات الطبية أو السندات أو شهادات الميلاد أو شهادات الوفاة أو الزواج. بمجرد انتهاء القضية، من المهم إعادة هذه المستندات إلى الناجي/الناجية حيثما أمكن ذلك، مع سجل الإرجاع (على سبيل المثال، إيصال تسليم مسجل أو إيصال موقع). في حالة عدم إمكانية إعادتها، يجب الاحتفاظ بها. غالباً ما يكون من المفيد استخدام قائمة تحقق لضمان اتباع نهج متسق لإغلاق القضية. تم تضمين قائمة تحقق مرجعية نموذجية في الملحق (ح).

لا ينبغي أبداً إتلاف أي جزء من الملف تلقائياً، حتى عند الوصول إلى تاريخ التدمير المقترح. بدلاً من ذلك، يجب فحص الملف من قبل شخص يقدر أهمية المهمة؛ فهذه ليست مجرد مهمة إدارية وينبغي النظر في كل ملف على أساس فردي. ويمكن الاحتفاظ بسجل تخزين / إتلاف الملف مع ملاحظة: الملفات المخزنة، وتفصيل الإتلاف المؤقت، وتاريخ إتلاف أي جزء من الملف، واسم الشخص الذي أذن بإتلاف الملف، وسبب الإتلاف.

معظم المستندات الموجودة في الملف مملوكة للناجي/الناجية، وبالمعنى الدقيق للكلمة، لا ينبغي إتلافها دون موافقة الناجي/الناجية. في الواقع، غالباً ما يكون من المستحيل الحصول على الموافقة في الوقت الذي تفكر فيه في إتلاف الملفات (أو أجزاء منها)، لذلك يجب التعامل مع هذا الأمر بشكل مثالي في خطابات رعاية الناجين (العملاء) و / أو خطاب إغلاق الملف.

في الحالات التي لا تحصل فيها على موافقة العميل على إتلاف الملف (على سبيل المثال، القضايا التي تم الانتهاء منها منذ سنوات عديدة)، يجب تحقيق توازن بين التكلفة المستمرة لتخزين الملفات والمخاطر المرتبطة بإتلافها (على سبيل المثال، قد يرغب العميل في استعادة الملف أو قد يقدم طلب أو شكوى بهذا المعنى). في مثل هذه الحالات، يجب بذل محاولات للاتصال بالعميل لإعطائه الفرصة لإرسال المستندات إليه أو للحصول على إذنه لإتلافها.

في حالة عدم تلقي أي رد، يمكن إجراء تقييم للمخاطر، وبناءً على النتائج، يجب اتخاذ قرار إما بالاحتفاظ بالملف لفترة أخرى، أو إتلاف الملف (أو جزء منه) بشكل آمن. ويجب أن يأخذ هذا التقييم بعين الاعتبار الأسئلة التالية:

- هل حصل الممثلون على موافقة لإتلاف المستندات (في خطاب رعاية العميل (الناجي)، أو خطاب إغلاق الملف أو في أي مكان آخر)؟
- هل توجد أي مستندات أصلية ورقية بالملف؟ إذا كانت الإجابة بنعم، فينبغي بشكل عام الاحتفاظ بها في أي حال.
- هل يوجد أي شيء في الملف يوحي بإمكانية تقديم طلب / شكوى؟
- هل انتهت فترة التقادم الأولية في اختصاص الممثلين فيما يتعلق بأي نصيحة مقدمة في هذا الشأن؟
- هل هناك فترات زمنية أطول من الفترة المحتمل أن تنطبق على أي جانب من جوانب مشكلة العميل (على سبيل المثال، قضية الأسرة، قضية الشراكة، النزاعات حول الملكية)؟ هل كانت هذه قضية معقدة؟
- هل كان الناجي/الناجية عرضة للخطر؟ هل كان التواصل مع الناجي/الناجية صعباً؟
- هل من المحتمل أن يواجه الناجي/الناجية نفس الممثلين مرة أخرى؟
- هل يتعين على الممثلين الاتصال بشركات التأمين الخاصة بهم لطلب المشورة قبل إتلاف الملف؟

في هذه الحالة، يجب عمومًا الاحتفاظ بالمستندات الأصلية للأسباب الموضحة أعلاه. تختلف الالتزامات بموجب تشريعات حماية البيانات وفقاً للاختصاص القضائي ولكنها قد تتطلب من الممثلين عدم الاحتفاظ بالبيانات أو المستندات لفترة أطول مما هو ضروري.

الأمن الرقمي لإدارة الفعالة للقضية

تجمع العديد من أنظمة إدارة القضايا في المنظمات غير الحكومية بين استخدام الملفات الورقية والإلكترونية وأنظمة للتواصل. هناك مخاطر مرتبطة بأي منهما، لذا فإن الإجراءات المتخذة لتأمين الملفات والتخفيف من مخاطرها مختلفة. وبينما تركز مذكرة الممارسة هذه على الأمن الرقمي، فإن هناك وجود للمواد المتعلقة بالحماية المادية للموظفين ومباني المكاتب والمستندات في القراءة الإضافية أدناه.

إن البشر هم أساس الأمن الرقمي. والأمن هو جهد جماعي ومسؤولية. وعندما يتعلق الأمر بإدارة قضية، يجب على المنظمات غير الحكومية تدريب وتشجيع جميع الموظفين على معرفة أمن البيانات. وقد يستغرق تطبيق عمليات الأمن الرقمي الفعالة وقتاً ويستهلك موارد كثيرة، لذا فإن من المفيد اتباع نهج تدريجي.

أ. المبادئ العامة للأمن الرقمي

- **المنع:** لتجنب أي اختراق محتمل أو خرق أمني من شأنه أن يضر بسلامة الناجين وحقوقهم، قد تختار المنظمات غير الحكومية تصميم وتنفيذ خطة لمنع خرق البيانات للحفاظ على أمان البيانات السرية. ويمكن إجراء تقييم بسيط للمخاطر لتحديد نقاط الضعف المحتملة.
- **الحماية:** عند استخدام الأدوات عبر الإنترنت، يجب على المنظمات غير الحكومية التأكد من أن هذه الأدوات يتم توفيرها ودعمها من قبل مزودي خدمة أهل ثقة، وأن تكوينها يتم لتقليل احتمالية حدوث انتهاكات أمنية، كما تتم إدارتها بطريقة آمنة وخاضعة للمساءلة.
- **الاستجابة:** في حالة حدوث خرق للبيانات، يجب على المنظمات غير الحكومية تقييم نوع البيانات التي تعرضت للاختراق، والشخص أو عدد الأشخاص المتضررين، وحجم الضرر المحتمل الذي قد يلحق بهم نتيجة الانتهاك، ثم تنفيذ خطة استرداد وتعويض عن أي ضرر.

تهدف هذه المبادئ إلى توفير إرشادات استراتيجية حول كيفية قيام المنظمات غير الحكومية بحماية أنظمتها وبياناتها من التهديدات الرقمية وحماية حقوق الإنسان والحريات الأساسية للناجين، ولا سيما حقهم في الخصوصية.

المنع

مقارنة بالتهديدات التي تواجه العالم المادي، قد يكون اكتشاف التهديدات الرقمية أكثر صعوبة. هذا يعني أن تحديد مخاطر الأمن الرقمي وفهمها ومنعها أمر ضروري للإدارة الجيدة لقضية ما.

لمنع أي اختراق محتمل أو خرق أمني من شأنه المساس بسلامة وحقوق الضحية، تُصمّم المنظمات غير الحكومية بتصميم وتنفيذ خطة لمنع خرق البيانات للحفاظ على أمان البيانات السرية. ويجب أن تتضمن خطة المنع هذه كيفية حماية البيانات، وماذا تفعل إذا كان هناك خرق، وكيفية التخفيف من التأثير على خصوصية الناجين وأمانهم.

يعتبر التدريب جزءاً أساسياً في أي خطة وقائية. ويجب على المنظمات غير الحكومية تدريب موظفيها، وخاصة أولئك الذين يعملون في التقاضي، حتى يكونوا على دراية بالتهديدات الرقمية وما ينبغي عليهم فعله أو تجنبه عند العمل في قضية ما.

الحماية

قد تقوم بعض المنظمات غير الحكومية بإدارة القضايا عبر الإنترنت أو استخدام مساحة محرك الايكلود للمساعدة في إدارة المستندات وتخزينها. عند اختيار هذه الأدوات، قم بتقييم ما إذا كانت تلبّي معايير الأمان الضرورية لنوع العمل الذي تقوم به. ويجب أن تتضمن المنظمات غير الحكومية أن هذه الأدوات يتم توفيرها ودعمها من قبل مزودي خدمة موثوق بهم، وأن تكوينها تم لتقليل احتمالية حدوث انتهاكات أمنية، وإدارتها تمت بطريقة آمنة وخاضعة للمساءلة، وأنه يمكن تحديد الثغرات الأمنية على الفور.

الاستجابة

عند وقوع حادث أمني، يجب على المنظمات غير الحكومية الاستجابة بسرعة لتحديد ما إذا كان قد حدث خرق للبيانات الشخصية، وإذا كان الأمر كذلك، يجب اتخاذ إجراءات فورية لمعالجته. بمجرد علم الممثلين بخرق البيانات، يجب عليهم تقييم نوع البيانات التي تم اختراقها من خلال الخرق، والشخص أو عدد الأشخاص المتأثرين، وحجم الضرر المحتمل الذي يلحق بهم نتيجة الانتهاك وتنفيذ خطة استرداد لإصلاح أي ضرر.

يمكن أن يؤدي خرق البيانات إلى تعريض أمن الضحية للخطر وانتهاك حقوق الإنسان والحريات الأساسية، بما في ذلك حقهم في الخصوصية. ويمكن أن يتسبب أيضًا في إحداث ضرر كبير للممثلين وسمعتهم. وهذا يعني أنه يجب على الممثلين إعداد استجاباتهم على مثل هذا الانتهاك، مع وضع سياسات وآليات وإجراءات مناسبة يمكن اتباعها.

في بعض البلدان، قد يكون هناك التزام بالإبلاغ عن مثل هذا الانتهاك إلى سلطات حماية البيانات، أو إلى هيئة إشراف تابعة للمنظمات غير الحكومية.

ب. تحديد المخاطر وفهمها

يعتبر فهم وتقييم المخاطر خطوة حاسمة لحماية المعلومات الحساسة ومكون أساسي في استراتيجية إدارة المخاطر للمنظمات غير الحكومية. ويتطلب ذلك إجراء تقييم للمخاطر للتخفيف من مخاطر أي خرق أمني أو هجوم إلكتروني أو تسريب بيانات قد يؤثر على حقوق الضحايا وسلامتهم، وكذلك على المنظمة.

عند تقييم المخاطر الأمنية، يجب على المنظمات غير الحكومية مراعاة ما يلي:

- أ) ما هي أهم موارد تكنولوجيا المعلومات للمنظمات غير الحكومية؟
- ب) ما نوع خرق البيانات (سواء من البرامج الضارة أو الهجمات الإلكترونية أو عبر الوصول غير المصرح به أو الخطأ البشري) الذي سيؤثر بشكل كبير على عمل المنظمة غير الحكومية؟
- ج) ما هو مصدر التهديد (التهديدات)، إذا كان من الممكن اكتشافه، وما هو الأثر المحتمل لكل تهديد تم تحديده؟
- د) ما هو مستوى المخاطرة الذي لا يزعج المنظمة غير الحكومية عند التعامل مع البيانات الحساسة والمعلومات السرية المقدمة من الناجين أو من ضحايا انتهاكات حقوق الإنسان؟

بمجرد وضع الاعتبار لهذه العوامل، تقوم المنظمات غير الحكومية بعمل مسح ضوئي لما تحتاج إلى حمايته من مستندات. وستساعد هذه العوامل أيضًا المنظمات غير الحكومية على فهم قيمة البيانات التي تحتاج إلى الحماية.

تقييم المخاطر الرقمية

في حين أنه لا يمكن حماية جميع المعلومات الرقمية، فإن جميعها معرضة للانتهاك - ومن هنا تأتي أهمية إجراء تقييم للمخاطر. لا توجد قاعدة واحدة حول كيفية استكمال تقييم

المخاطر؛ ومع ذلك، يمكن أن توفر الخطوات التالية بعض الإرشادات حول من أين تبدأ وماذا تفعل.

(أ) التمييز. يجب على المنظمات غير الحكومية تحديد جميع الأصول الرقمية، بمعنى أي ملف تم إنشاؤه إلكترونياً ويوجد كبيانات على محرك تخزين رقمي أو جهاز كمبيوتر، هي ملفات قد تكون مكشوفة وعرضة للوصول غير المصرح به، لا سيما تلك التي تحتوي على معلومات حساسة. وقد تشمل الأصول الرقمية على معلومات الاتصال الخاصة بالناجى/الناجية، والمستندات الحساسة، والتوقعات الإلكترونية، وبمجرد تحديد الأصول، يجب على المؤسسات إنشاء ملف تعريف مخاطر لكل منها، وتحديد التهديدات المحتملة وأنواع الأمان التي تتطلبها في المقابل. على سبيل المثال، إذا كان الأصل المحدد هو معلومات الاتصال الخاصة بالناجى/الناجية والتهديدات المحتملة تتمثل في سرقة أو الوصول إليه من قبل شخص غير مصرح له، فيمكن للمؤسسة تأمين الأصول عن طريق تشفير الملف أو إضافة كلمة مرور أو تقييد من يمكنه الوصول إليها.

(ب) التقييم. بمجرد تحديد المخاطر، يجب فحصها. وعلى وجه التحديد، يجب على المنظمات غير الحكومية تقييم احتمال وقوع الحدث وتأثيره على القضية والضحية وعلى المنظمة كذلك. ويساعد هذا التقييم في تحديد مستوى الأولوية لكل خطر والتدابير اللازمة للتخفيف منه. فمثلاً، إذا كان الخطر هو سرقة البيانات من قبل شخص خبيث من الداخل والذي من شأنه أن يعرض خصوصية الناجى/الناجية وعمل المنظمة للخطر، فهناك العديد من التدابير التي يمكن تنفيذها استجابة لدرء ذلك الخطر، وقد يشمل ذلك تدابير مثل تثبيت برامج مكافحة الفيروسات، واستخدام الحماية بكلمة مرور، وتشفير البيانات، وتأمين شبكة واي فاي (iF-iW) خاصة بالمؤسسة، والتخلص بشكل صحيح من البيانات الحساسة، والتحكم في الوصول إلى الأجهزة والملفات الحساسة، وما إلى ذلك.

(ج) التخفيف. من الأهمية بمكان تنفيذ تدابير أمنية وخطوات أخرى لتقليل احتمال التهديد وتأثيره المحتمل ومستوى مخاطره. فمثلاً، يمكن للمنظمات غير الحكومية تنفيذ خطة إدارة الأزمات، أو استراتيجية لمنع تسرب البيانات، أو تنفيذ سياسة منع الهجمات الإلكترونية.

(د) المنع والمراقبة. تعتبر مراقبة المخاطر بمرور الوقت للبقاء على رأس التحديات الأمنية الناشئة استراتيجية وقائية فعالة. ويجب على الممثلين أيضاً تنفيذ ضمانات وقائية فعالة تنبه المحامين وذوي الاختصاص بالقضايا وغيرهم من المهنيين المشاركين في التقاضي وإدارة القضايا بشأن كيفية منع التهديدات الرقمية واكتشافها والتعامل معها.

كيفية التخفيف من المخاطر الرقمية

بمجرد تحديد المخاطر الرقمية والتأثير الذي قد تحدثه هذه المخاطر على عملهم القانوني، يجب على الممثلين تنفيذ خطة للتخفيف من المخاطر. تشمل استراتيجيات التخفيف الممكنة ما يلي:

- اعتماد سياسات أمن رقمي لحماية عمل المنظمة وحماية البيانات والمعلومات الشخصية للضحايا. فمثلاً، يمكن للممثلين اعتماد سياسة لأمن المعلومات والبيانات، وسياسة استجابة للحوادث، وسياسة الوصول عن بعد، وسياسة إدارة المخاطر، وسياسة كشف الاحتيال، من بين سياسات أخرى.
- القيام بتغيير كلمات المرور بانتظام وتنفيذ ضوابط تحكم قوية في قبول كلمة المرور، مثل المصادقة الثنائية وإدارات كلمات المرور.
- استخدام ملحقات المستعرض المعززة للخصوصية لتجنب تتبع زوار الموقع.
- الاستفادة من الشبكات الافتراضية الخاصة (VPN) للاتصال بالإنترنت عبر نفق مشفر، وبالتالي منع أي تهديد لأمن البيانات.
- القيام بتثبيت برنامج مكافحة فيروسات ومنع التهكير (firewall) على أجهزة الكمبيوتر المحمولة أو الأجهزة التي يستخدمها المحامي أو المختص بالقضية أو أي شخص مشارك في التقاضي وله حق الوصول إلى المعلومات الحساسة والسرية والتحكم فيها.
- إجراء اختبارات اختراق دورية على البنية التحتية الرقمية للمؤسسة.
- إذا أمكن، تجنب الاتصال بشبكة واي فاي (WIFI) عامة. إذا كنت تستخدم شبكة واي فاي عامة، فتأكد من تسجيل الخروج.
- حافظ على تحديث البرامج ونظام التشغيل على أجهزة الكمبيوتر.
- إجراء تقييم المخاطر بانتظام.
- عند إدارة القضايا إلكترونياً، يجب القيام بتأمين جميع ملفات القضية، وحصر الوصول إلى الموظفين الأساسيين. بمجرد إنشاء ملف مشترك، يمكن للمسؤولين تقييد وصول المستخدمين عن طريق تغيير أذونات أمان الملفات. ستظل الملفات عامة حتى يقوم المسؤولون بتزويد المجموعات أو الأفراد بحق الوصول.
- عند قراءة رسائل البريد الإلكتروني أو الرسائل في الدردشة، توخ الحذر عند فتح روابط أو مرفقات غير متوقعة.

ج. إدارة المستندات والتخلص منها بطريقة آمنة وحساسة

■ يجب الاحتفاظ بالمستندات فقط طالما كانت المعلومات مطلوبة للتقاضي الاستراتيجي أو بموجب القانون. هذا يساعد على تقليل المخاطر. وعندما يتم تحديد أن المستندات لم تعد مطلوبة، يجب التخلص منها بأمان.

تعد إدارة المستندات والتخلص منها بشكل آمن أمراً بالغ الأهمية لمنع أي تسرب للمعلومات أو الوصول إليها من قبل أشخاص غير مصرح لهم بذلك. يجب أن تحتفظ المنظمة بالمستندات والبيانات الحساسة فقط طالما كانت المعلومات مطلوبة للفرض المحدد الذي يتم الاحتفاظ بها أو وفقاً لما يقتضيه القانون ذي الصلة. على سبيل المثال، عندما تقوم منظمة بإغلاق قضية، يمكن للمؤسسة التخلص من المعلومات (انظر إغلاق قضية). إذا اختارت المنظمة غير الحكومية الاحتفاظ بها، فلا يمكن أن يتجاوز الوقت الذي تسمح به سياساتها الداخلية أو القانون المعمول به. يجب تخزينها بأمان لمنع الوصول إلى المعلومات أو التعامل معها أو استخدامها من قبل الأفراد غير المصرح لهم.

عند الاحتفاظ بالمستندات والمعلومات الحساسة، يوصى أيضاً بأن تقوم المنظمات غير الحكومية بتنفيذ خطة الاحتفاظ. يجب أن تحدد هذه الخطة مستوى حساسية المستندات، وسبب الاحتفاظ بها، موافقة الناجي/الناجية على الممثلين للاحتفاظ بالمعلومات، إذا لم يتم طلب ذلك مسبقاً. يجب أن تتضمن هذه الخطة أيضاً مدة الاحتفاظ، وكيف سيتم تخزين المستندات وتأمينها، وإجراءات التخلص الفعال منها.

عند التخلص من المستندات، يجب على الممثلين الاحتفاظ بسجل للتخلص منها، بما في ذلك وصف الملفات وتاريخ الإتلاف. من واجب الممثلين التأكد من أن الإجراءات المستخدمة في جميع مراحل عملية التخلص توفر حماية مناسبة ضد الفقد غير المقصود أو الكشف عن محتويات المستندات. ويعتبر التمييز مثلاً أحد أسلم الأساليب وأكثرها فعالية في التخلص من المواد الورقية الحساسة. عندما يتعلق الأمر بالملفات الرقمية، فإن إحدى أكثر الطرق أماناً لتدميرها هي الاستعانة بشركة تكنولوجيا معلومات معتمدة. بمجرد أن تتخلص الشركة من الملفات، ستصدر شهادة التخلص التي توفر دليلاً على أن جميع المعلومات السرية قد تم إتلافها بشكل آمن. تتضمن الشهادة، من بين أشياء أخرى، تاريخ الإتلاف ووصف للملفات والبيانات التي تم إتلافها. وعندما يتعذر تعيين شركة تكنولوجيا معلومات معتمدة، يمكن للممثلين تثبيت برنامج حذف آمن لمسح المعلومات الرقمية أو الكتابة فوقها.

ويجب تدريب جميع الممثلين والموظفين الآخرين، خاصة أولئك المخولين بالوصول إلى المستندات والبيانات الحساسة ومعالجتها واستخدامها، على السياسات والمعايير والعمليات الخاصة بإدارة المستندات الحساسة والتخلص منها بشكل آمن.

د. الاتصال الآمن وتبادل المعلومات

■ عند مشاركة المعلومات الحساسة مع الشركاء في إحدى القضايا، يجب اعتماد تدابير اتصال ومشاركة معلومات آمنة لتقليل مخاطر وصول الخصوم إلى المعلومات الحساسة. قد تكون هناك حاجة لتدابير أمنية معززة للمعلومات التي تعرض سلامة المصادر وشركائها للخطر؛ إن تعريض سلامة الناجين والممثلين وغيرهم للخطر؛ يشير إلى المشاريع أو استراتيجيات التقاضي التي قد يتم تقييدها إذا تم الكشف عنها؛ أو التي تتضمن أدلة غير متاحة للجمهور.

الممارسة العامة

قد يتطلب العمل القانوني مشاركة معلومات حساسة مع أطراف مختلفة معنية بالقضية، بما في ذلك المحامين والناجين والقضاة أو أي شخص آخر يساعد. ومع ذلك، عندما يشارك الممثلون البيانات مع الآخرين، يكون لدى خصومهم إمكانية أكبر للوصول إليها. لذلك، يجب مشاركة المعلومات الحساسة باستخدام أدوات واستراتيجيات الاتصالات الآمنة. من أجل التواصل الآمن وتبادل المعلومات، يمكن للمنظمات غير الحكومية استخدام التدابير التالية:

- إضافة إشعار السرية أو إخلاء المسؤولية عند مشاركة المعلومات السرية عبر البريد الإلكتروني. يجب أن يؤكد هذا الإشعار على أن المعلومات مخصصة للاستخدام الحصري للمستلم (المستلمين) المقصود وأن أي توزيع أو نسخ أو استخدام غير مصرح به لهذا الاتصال أو المعلومات الواردة فيه محظور تماماً.
- توخي الحذر عند الوصول إلى رسائل البريد الإلكتروني أو الروابط أو المرفقات من مصادر غير مأثوقة.
- استخدم الأنظمة الأساسية المشفرة، مثل مزود بريد إلكتروني يهتم بالخصوصية والسرية العالية مثل بروتون ميل (Proton mail) أو أنظمة التخزين والمشاركة عالية الخصوصية مثل موقع (Tresorit)، أو أنظمة المشاركة للملفات الضخمة مثل تطبيقات

دروبوكس وويرد (Office 365 أو Dropbox) ، لمشاركة المستندات. إذا كانت المستندات تحتوي على معلومات حساسة، فيجب أن تكون محمية بكلمة مرور للتحكم في الوصول إلى المستند.

- تنفيذ اتفاقية مشاركة المعلومات (ISA) عند مشاركة المستندات والمعلومات الحساسة مع أطراف خارجية. يجب أن يحتوي معيار ISA، من بين أشياء أخرى، على بيانات خاصة بالسباق وتصنيف لحساسية المعلومات، وعلى تعليمات حول كيفية استخدام البيانات، ومسؤوليات الأطراف المعنية، ولإجراءات للتعامل مع انتهاكات البروتوكول.

تدابير أمنية معززة

سيعتمد تحديد التوقيت الذي تكون فيه التدابير الأمنية المعززة ضرورية على تقديرات الممثلين، ولكن يوصى باتباع نهج «إذا كان لديك شك، افعل». قد تكون هناك حاجة لتدابير أمنية معززة للمعلومات التي تهدد سلامة المصادر وشركائها، وتعرض لخطر سلامة الناجين والموظفين وغيرهم ممن يعملون في إطار قضية ما، أو تشير إلى مشاريع أو استراتيجيات تقاضي قد يتم تقويضها إذا تم الكشف عنها، أو تتضمن أدلة غير متاحة للجمهور.

يمكن للمنظمات غير الحكومية تنفيذ أي إجراء لازم لتعزيز أمن اتصالاتها ومعلوماتها. فمثلاً، لزيادة حماية الاتصالات والمعلومات، يمكن للمنظمات غير الحكومية:

- استخدام أسماء رمز المشروع عند مناقشة أو مشاركة المعلومات الخاصة بالمشروع مع أشخاص من خارج مؤسستهم؛
- استخدام البريد الإلكتروني المشفر من طرف إلى طرف ومشاركة الملفات المشفرة والمراسلة المشفرة والتطبيقات الصوتية مثل سيغنال وتليغرام؛
- عند استخدام تطبيق مؤتمرات الفيديو زوم (Zoom)، يلزمك الحصول على كلمة مرور للانضمام إلى الاجتماعات الحساسة؛
- عند استخدام تطبيق واتساب (WhatsApp) لإرسال رسائل نصية أو مشاركة المستندات، تحقق من صفحة «معلومات الاتصال» وقم بتنشيط إعداد الرسائل المختفية؛
- عقد اجتماعات وجهًا لوجه، حيثما أمكن ذلك. عند مشاركة المعلومات الحساسة، قم بإيقاف تشغيل الهواتف المحمولة أو اتركها خارج غرفة الاجتماعات؛
- عند السفر، قم بتنظيف سطح مكتب الهاتف والكمبيوتر المحمول وحاوية إعادة التدوير. إذا لم يكن ذلك ممكنًا، يجب على الموظفين السفر مع هاتف وجهاز كمبيوتر محمول دون أي معلومات أخرى عندهم. يجب أن يكون أي كمبيوتر محمول قابلاً للمسح عن بُعد باستخدام برامج يمكن الحصول عليها بسهولة؛

- حماية المستندات الحساسة عن طريق إضافة كلمات مرور .
- توفير نسخ مطبوعة من المستندات بدلاً من النسخ الإلكترونية متى اقتضت الحالة الأمنية ذلك .
- استخدم مدقق مستندات على تطبيق مايكروسوفت لإزالة البيانات الوصفية من المستندات عندما تكون سلامة المؤلف في خطر؛
- استخدام حسابات وسائل التواصل الاجتماعي مجهولة المصدر للبحث عن الأشخاص الذين تهتم بهم ؛ أو
- عند البحث عن معلومات ذات أهمية، استخدم «التصفح المتخفي» / «التصفح الخاص» لحماية معلومات سجل البحث ومنع استخدام ملفات تعريف الارتباط.

الاستعداد لإدارة الخروقات

كقاعدة عامة، يجب أن تكون البيانات آمنة ضد أي تهديدات وأن يتم التخلص منها بشكل آمن ومناسب عندما لا تعد هناك حاجة إليها أو تصبح غير مطلوبة بموجب القانون أو السياسات الداخلية. وفي حالة حدوث خرق أمني، يجب على المنظمات غير الحكومية تنفيذ استراتيجية لتخفيف الضرر الناجم، وتحديد المسؤوليات عند الاقتضاء، وتوفير الوصول إلى الإنصاف والتعويض عند الاقتضاء. يجب على الفور الإبلاغ عن انتهاكات السرية إلى الشخص المعين داخل المنظمة غير الحكومية لتحديد ما إذا كان الحادث يرقى إلى مستوى الكشف عن معلومات سرية.

أثناء اتخاذ القرار، يجب على «الشخص المسؤول» تقييم المخاطر على حقوق وحرريات الأشخاص، بما في ذلك حقوق وحرريات الناجي/الناجية، كما يجب اتخاذ خطوات للتخفيف من أي مخاطر محتملة، وإخطار الناجي/الناجية بانتهاك السرية. ويجب أن يوضح الإشعار طبيعة الانتهاك بالتفصيل، والتداعيات على حقوق الضحية، والخطوات المتخذة أو التي يُعتزم اتخاذها لتقليل ومعالجة أي آثار سلبية.

هـ. الامتثال

- تأكد من أن الموظفين العاملين في التقاضي الاستراتيجي على دراية بالتزامات حماية البيانات في ولايتهم القضائية عندما يقومون بجمع بيانات أحد الناجين أو التعامل معها.

في بعض الولايات القضائية، يجب على الممثلين الالتزام بالمعايير القانونية الإقليمية و / أو المحلية المتعلقة بحماية البيانات وإدارتها. ويجب أن يكون الممثلون على دراية بالالتزامات المحلية لحماية البيانات عند قيامهم بجمع أو معالجة البيانات المتعلقة بالفرد. ففي الاتحاد الأوروبي، على سبيل المثال، تضع اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR) القواعد المتعلقة بمعالجة البيانات الشخصية وحرية نقلها. وفقاً لذلك، يتعين على المنظمات الأوروبية جمع البيانات الشخصية ومعالجتها وفقاً لمسؤولياتها بموجب اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR). هذا يتطلب من المنظمات غير الحكومية العاملة في أوروبا أن يكون لديها سياسة حماية البيانات.

قراءة إضافية حول الموضوع

- Workbook on Security, Frontline Defenders, <https://www.frontlinedefenders.org/en/workbook-security>
- Security in A Box Digital Protection Resources, Frontline Defenders, <https://www.frontlinedefenders.org/en/digital-protection-resources>
- The Holistic Security Toolkit, Open Briefing, <https://toolkit.openbriefing.org/the-toolkit>

ملحق (أ) قائمة تحقق لاستراتيجيات القضية

<p>المشكلة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما هي مشكلة حقوق الإنسان التي تتناولها القضية؟ • ما هو البحث الذي أجرته حول أسباب المشكلة والحلول الممكنة؟ 	<p>استراتيجية شاملة</p>
<p>التأثير</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما هو الهدف بعيد المدى الذي تسعى القضية إلى تحقيقه؟ • ما الذي تحتاجه القضية للتغيير لتحقيق هذا الهدف طويل المدى؟ • قانون أم سياسة أم ممارسة؟ • من لديه القدرة على تغييره؟ 	
<p>الائتلافات</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما هي المنظمات أو الأفراد الآخرون الذين يعملون على هذه القضية؟ • مع من ستعمل لمعالجة القضية؟ 	
<p>إستراتيجية</p> <ul style="list-style-type: none"> • كيف سيتقدم التقاضي في الإستراتيجية الأوسع؟ • كيف سينفذ القرار ومن سيتخذه؟ 	
<p>نظرة عامة على القضية</p> <ul style="list-style-type: none"> • اشرح القضية في ثلاث جمل. • من هم المدّعين والمدعى عليهم؟ • لخص الحقائق ، مع التواريخ الرئيسية والأشخاص. 	<p>القضية</p>
<p>منتدى قانوني</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما هي المنتديات القانونية المتاحة (محاكم، هيئات قضائية، لجان، إلخ)؟ • ما المنتدى / المنتديات القانونية التي من المحتمل أن تستخدمها؟ 	

القانون

- ما هي الحجج القانونية الرئيسية التي ستقدمها؟
- ما هي الحجج المضادة الرئيسية التي تتوقع رؤيتها؟ وما هو ردك عليها؟
- ما هي الحجج المتعلقة بالمقبولية، عند الاقتضاء؟
- ما هو البحث (القانوني) الإضافي الذي يجب القيام به؟

الأدلة

- ما هو الدليل الذي ستعتمد عليه، مثل الشهود والخبراء والبيانات والتقارير؟
- من الذي سيصدر تقرير الطب الشرعي في هذه القضية؟
- ما هي الخطوات التي يجب اتخاذها للحصول على أدلة إضافية؟

المعالجات

- ما هي التعويضات المالية وغير المالية التي ستطالب بها نيابة عن الضحية؟
- اشرح كيف تتوافق المعالجات الخاصة بك مع الأهداف الإستراتيجية المحددة في هذه القضية؟

خطة المناصرة (عندما تكون القضية علنية)

- ما هي أهدافك من المناصرة؟
- ما هي أهدافك الدعوية الرئيسية؟
- من هم رسل المناصرة لديك؟
- ما هي رسائل المناصرة الخاصة بك؟

**المناصرة
والحملات****خطة الاتصالات (عندما تكون القضية عامة)**

- من هو جمهور اتصالاتك الرئيسي؟
- ما هي رسائلك؟
- من هم رُسلُك؟
- ما هي الأدوات التي ستستخدمها: وسائل التواصل الاجتماعي، والفيديو، والاتصالات الرقمية، والمؤتمرات الصحفية؟
- ما هي الأحداث الإعلامية الرئيسية في مسار القضية؟

المجتمع (عندما تكون القضية عامة)

- ما هو المجتمع الأوسع الذي تمثله بشكل غير مباشر من خلال التقاضي في القضية؟
- كيف يمكنك إشراك هذا المجتمع؟

<p>الجدول الزمني والمعالم</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما هي المعالم الرئيسية في القضية؟ • ما هي المدة التي سيستغرقها التقاضي؟ 	<p>الممارسات العملية</p>
<p>ضمان تلبية احتياجات الناجي/الناجية</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما هي أنواع الدعم الأخرى التي يحتاجها الناجي/الناجية (طبي، نفسي، اجتماعي، إلخ)؟ • هل يمكنك إحالة الناجي/الناجية إلى الخدمات المناسبة لتغطية تلك الاحتياجات؟ 	
<p>الشئون المالية والإدارية</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما هي أنواع التكاليف التي سيتم تضمينها في القضية (السفر، والترجمة، وأتعاب المحكمة، وأتعاب المحامين، وأتعاب المحققين، وما إلى ذلك)؟ • ما هي الميزانية الإجمالية للقضية؟ 	
<ul style="list-style-type: none"> • ما هي خطواتك التالية الفورية؟ • متى ستكتمل خطواتك التالية؟ 	<p>الخطوات التالية</p>

ملحق (ب) قائمة تحقق اختيار القضية

<ul style="list-style-type: none"> هل تدرج القضية في اختصاصك أو اختصاص مؤسستك وخبراتها؟ 	<p>التفويض والخبرة</p>
<ul style="list-style-type: none"> ما هو هدف الناجي/الناجية في القضية؟ هل يسعون إلى الحصول على إقرار أو تعويض أو ضمانات بعدم التكرار أو أي شيء آخر؟ هل أهداف الناجي/الناجية متوافقة مع أهداف منظمك؟ ما هي احتياجات الناجي/الناجية (على سبيل المثال، طبية، ونفسية اجتماعية، وقانونية، واجتماعية اقتصادية) وكيف ترتبط هذه بالمسألة القانونية؟ هل من المحتمل أن يكون لمتابعة الدعوى القانونية تأثير (إيجابي أو سلبي) على هذه الاحتياجات؟ هل المتخصصون ذوو الصلة متاحون للمساعدة في النظر في احتياجات دعم الناجي/الناجية؟ هل يمكن الحفاظ على هذا الدعم بشكل مستمر أثناء القضية؟ هل يتلقى الناجي/الناجية حاليًا دعمًا آخر (ضع في اعتبارك دعمًا طبيًا ونفسيًا وقانونيًا واجتماعيًا واقتصاديًا)؟ ما هو الدعم الذي لا يتلقونه؟ كيف ينسجم عملك مع هذا؟ ما هي الآثار / المخاطر المحتملة لنتائج القضية السلبية على الناجين بالنظر إلى احتياجاتهم الخاصة؟ هل هناك مخاوف تتعلق بالحماية للناجين أو لأسرهم؟ إذا كانت الإجابة بنعم ، فهل يمكن إدارة هذه المخاوف؟ 	<p>اعتبارات ما يتعلق بالناجين</p>

اعتبارات ما
يتعلق بالقضية

- من أين أنت القضية؟ هل تمت إحالتها إليك من قبل منظمة / شريك آخر؟
- من الذي يعمل على القضية غيرك؟ ماذا ستكون علاقة منظمتك بهم؟
- ما هو الدور الذي ستلعبه في القضية (على سبيل المثال، الممثل الوحيد، أو الممثل المشارك، أو الطرف الثالث، أو المستشار)؟
- ما هي المعلومات / الأدلة المتوفرة وما مدى قوتها؟ إذا كانت الأدلة غير كافية أو غير قوية، فما هي احتمالية وتكلفة الحصول على أدلة إضافية لدعم القضية؟
- هل هناك مخاوف تتعلق بالحماية لك أو لشركائك أو لأي شخص آخر في القضية؟ إذا كانت الإجابة بنعم، فهل يمكن إدارة هذه المخاوف؟
- أين يقع مقر الناجي/الناجية؟ إذا كانوا مقيمين في ولاية قضائية مختلفة، فهل يمكنك العمل مع منظمة شريكة يمكنها دعم الضحية في نطاق سلطتها القضائية طوال مدة القضية؟

استراتيجية
القضية

- ما هي السبل القانونية المتاحة (على سبيل المثال، المحلية والإقليمية والدولية)؟
- ما هي المزايا والعيوب أو العوائق الإجرائية لكل وسيلة قانونية؟
- إذا كنت تفكر في قضية دولية أو إقليمية، فهل سبق لك اتباع سبل الانتصاف المحلية؟ هل لديك معلومات واضحة حول حالة / نتيجة هذه الإجراءات و(إذا كان ذلك مناسباً) تاريخ اتخاذ القرار النهائي؟
- ما هي احتمالية وتأثير النتيجة الإيجابية والنجاح للناجي/الناجية (من حيث هدفها)؟
- ما هي إمكانية تنفيذ القرار الإيجابي؟ قد تفكر في الوضع الحالي في الدولة، وسياسة / مواقف الحكومة، وسجل التنفيذ للبلد، وإمكانات التنفيذ، والقوة النسبية لألية حقوق الإنسان المعنية.
- كيف سيبدو النجاح في الحالة بعد التأثيرات الإيجابية على الناجي/الناجية؟ (على سبيل المثال، التغيير الإيجابي في الفقه أو لفت الانتباه إلى قضايا المجتمع الأوسع)
- ما هو التأثير المحتمل لنتائج سلبية؟
- هل هناك مخاوف، بالنظر إلى السياق الوطني والدولي (بما في ذلك في محكمة مناهضة التعذيب، والمحكمة الأفريقية، والمحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان، وما إلى ذلك)، من أن متابعة القضية يمكن أن يؤدي إلى رد فعل عنيف، أو مراجعة سلبية للفقه القانوني الحالي؟

الأثر

- هل تسعى القضية إلى هدف (أهداف) إستراتيجية محددة؟
- هل تعكس القضية ممارسة معينة / مشكلة منهجية و / أو تؤثر على مجموعة معينة؟
- هل تعالج القضية "حاجزًا منهجيًا أمام العدالة"؟
- ما هو احتمال أن تشكل القضية سابقة أو أن يكون لها تأثير على القانون / السياسة / الرأي العام (المحلي)؟
- هل ستقدم القضية المعايير القانونية / الاجتهاد القضائي (سواء بشكل عام أو ضمن آلية محددة) لصالح مجموعة معينة؟

اعتبارات ما
يتعلق بالتنظيم
والموارد

- ما هي الآثار المترتبة على الموارد المتوخاة لمنظمتك؟ (الوقت والتكلفة)
- هل يمكنك الحصول على تمويل محدد للقضية؟ هل يستطيع الناجي/الناجية المساهمة في التكاليف؟
- هل منظمتك لديها القدرة اللغوية الداخلية للعمل على القضية؟
- ما هو الوقت الذي سيستغرقه استكمال القضية على المستوى المحلي / الإقليمي / الدولي؟ (ضع في الاعتبار البحث والضياعة، والاتصال مع الشركاء، وإعداد الأدلة، وعمل الناجين، والتزامات تقديم الرعاية، بالإضافة إلى الوقت الذي قد يستغرقه إصدار حكم)
- هل القضية مرتبطة بمجالات أخرى من عملك؟ كيف؟
- هل هناك تضارب محتمل في المصالح مع الناجين الآخرين الذين تمثلهم؟
- هل القضية تتداخل (حتى من المحتمل) مع أي مشروع / حملة / قضايا مناصرة يكون لديك موقف سياسي واضح بشأنها؟ إذا كان الأمر كذلك، فهل تم إطلاع الناجي/الناجية على موقفك السياسي وهل توافق/يوافق الناجي/الناجية على موقفك السياسي هذا؟ هل الناجي/الناجية على استعداد لإرشادك بشأن القضية مع العلم أنك قد تدلي بتصريحات عامة حول هذه القضايا؟

ملحق (ج) استمارة تقييم الاحتياجات الفردية

تأكد من فهم الناجي/الناجية للغرض من تقييم الاحتياجات الفردية والنتائج المحتملة للتقييم والموافقة على المقابلة. يجب أن يُمنح الناجون الفرصة ليرافقهم فرد من اختيارهم، كما يجب أن يُعرض عليهم إمكانية طلب مقابلة شخص من جنس معين.

	اسم الناجي/ الناجية
	تاريخ وموقع المقابلة
	اسم الموظف الذي يجري المقابلة
	اسماء الحضور الآخرين
هل يحتاج الناجي/الناجية إلى ترجمة فورية؟ هل يشعر الناجي/ الناجية بالراحة عند تلقي المعلومات (على سبيل المثال، حول منظمات الدعم) باللغة الإنجليزية؟	تحديد الاحتياجات للتواصل
يجب أن تكون رؤى وأفكار الناجين في قلب جميع القرارات المتعلقة بالدعم الذي قد يحتاجونه. يجب الانتباه إلى تقييم الناجي للحادث.	تفاصيل التعذيب والأثر
الوكالة او الشخص مقدم الدعم	الدعم الذي تم (ضع في الاعتبار الدعم القانوني، الاجتماعي، الاقتصادي، الصحي، السيكولوجي، والبدني والروحي)
تفاصيل الدعم المقدم	

هل يمكننا ان نحيل الناجي/الناجية الى جهة تقدم دعم	تفاصيل الدعم المقدم	الوكالة او الشخص الذي يمكنه أن يقدم الدعم	انواع الدعم الأخرى المطلوبة
<p>هل الناجي/الناجية في وضع يسمح لهم بالخضوع لعملية تقاضي (طويلة الأجل) [على سبيل المثال، هل يمكن لهم تقديم بيانات لشكوى؛ هل هم مستعدون لرؤية المتخصصين؛ هل يمكن لهم إجراء مقابلات مع الشرطة؛ ما هي نقاط ضعف الناجي/الناجية التي يجب أن نكون على علم بها؛ ما هو التأثير المحتمل لضعفهم على قدرتهم على إعطاء تعليمات واضحة وما هو الأثر على قوة القضية؟]</p>			<p>التأثير المحتمل للتقاضي على الناجي/الناجية</p>
			<p>تدابير الحماية والدعم المطلوبين</p>
			<p>المتابعة الموصى بها</p>
			<p>هل وافق الناجي/الناجية على مشاركة معلوماته مع منظمات أخرى كجزء من عملية الإحالة؟</p>
			<p>نتيجة التقييم الثاني (اكتب التاريخ)</p>
تاريخ المراجعة	الاشخاص المنخرطون	اجاءات المتابعة	إجراءات المتابعة الموصى بها

الملحق د - خطاب رعاية العميل (الناجي/الناجية)

[عنوان الناجي/الناجية، التاريخ]

عزيزي [اسم الناجي/الناجية] ،

حالتك

شكراً لك على مطالبتنا بمساعدتك فيما يتعلق بـ [الاحتجاز أو التعذيب أو المعاملة السيئة] التي تعانيها أنت / في [البلد/الاقليم].

أتفهم أنك تأمل في [.....] و / أو تشعر بالقلق من [.....].

هذا الخطاب

الغرض من هذا الخطاب هو تحديد الأساس الذي سنقوم بموجبه بتنفيذ العمل نيابة عنك. يشرح هذا الخطاب كيف سندير قضيتك ويقدم تفاصيل عن الشخص الذي سيكون مسؤولاً عن العمل في قضيتك. يرجى قراءة الرسالة بعناية، ولكن لا تتردد في الاتصال بي إذا كان لديك أي استفسارات أو ترغب في مناقشة التفاصيل أكثر.

المسؤولية عن قضيتك

أنا [منخصص قضايا / محامي / مسؤول قانوني، وما إلى ذلك]، ومحامياً مؤهلاً [اكتب مؤهلاتك والجهة التي تشتغل معها]. سأعتني بقضيتك على أساس يومي.

اتصال

يمكن عادةً الاتصال بي عبر الهاتف [اكتب رقم الهاتف] بين الساعة ٩:٣٠ صباحًا و ٥:٣٠ مساءً في أيام الأسبوع. يمكنك أيضًا أن ترسل لي بريدًا إلكترونيًا على [اكتب بريدك الإلكتروني]. يمكنك الاتصال بـ [اكتب اسم الشخص المعني] على [اكتب رقم الهاتف] إذا لم أكن متاحًا عند الاتصال بي، وستتم مساعدتك في أي استفسارات.

معلومات عن منظمنا

[اسم المنظمة] هي منظمة تعمل على [وصف مختصر للمنظمة]. إذا كنت بعيدًا عن المكتب أو كنت غير متاح (على سبيل المثال، لأنني مسافر أو في اجتماع)، فسوف يأخذ موظف آخر أي رسالة موجهة لي ويمررها إلي. إذا كنت سأبتعد عن المكتب لأكثر من بضعة أيام، فسيتم اتخاذ الترتيبات لشخص آخر من الموظفين للتعامل مع أي مسائل عاجلة قد تنشأ. يسعدنا مراسلتك عبر البريد الإلكتروني أو البريد أو الهاتف. [إذا أعرب العميل عن قلقه بشأن أمان البريد الإلكتروني، فيرجى إضافة كيفية معالجة ذلك، على سبيل المثال، إذا كنت تفضل الاتصال بنا عبر نموذج مشفر من اتصالات البريد الإلكتروني، فنسعى لاستيعاب ذلك باستخدام (اكتب اسم الطريقة المعينة)].

تعليماتك

نحن نتفهم رغبتك في أن نقوم بما يلي: [التحقيق / العمل مع (اسم الشريك) للطعن في ...] وأن هدفك هو [تحديد الهدف واسم الطرف الآخر إن وجد]. على سبيل المثال، نحن نتفهم رغبتك في أن نتحرى عن الخيارات المتاحة لك لطلب التعويض عن المعاملة التي عانيت منها في [اسم البلد].

سوف:

- ترسل إلينا [قائمة المستندات ذات الصلة].
- تبقينا على اطلاع دائم بالتطورات وأي مراسلات تتلقاها فيما يتعلق بقضيتك.

ونحن سوف نقوم بـ:

- تطوير الخطوات التالية على أساس المستندات التي ترسلها إلينا وتقديم المشورة لك بشأن نقاط القوة والضعف في الخيارات المختلفة حتى تعرف ما هو واقعي، وحتى تتمكن من اتخاذ قرار مناسب ويستند على دراية بشأن أي خطوات تالية، مع الأخذ في الاعتبار أنت - و [علاقتك إذا كانت ذات صلة] - تأمل في تحقيق ماذا.
- وضع مصلحتك في المقام الأول عند تمثيلك.
- إخبارك بالتطورات الهامة وإطلاعك بانتظام على التقدم مع تقدم العمل.

اتفق على الخطوات التالية

[أدخل الخطوات التالية المتفق عليها هنا - بعض الاحتمالات مذكورة أدناه]

السرية

سنحافظ على سرية ما تخبرنا به (ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك معك)، ما لم تطالبنا السلطات التنظيمية أو قواعد القانون أو السلوك المهني بالكشف عنه. لا يمكن ضمان سرية البريد الإلكتروني.

الاحتفاظ بالبيانات والمعلومات والمستندات

نعتبر أن لدينا مصلحة مشروعة في الاحتفاظ ببياناتك ومعلوماتك ووثائقك لأن هذا ضروري لإقامة الدعاوى القانونية أو ممارستها أو الدفاع عنها (سواء في إجراءات قضائية أو إدارية أو خارج المحكمة).

الملفات

بعد أن ننتهي من العمل في هذه القضية، سنكتب إليك بشأن الترتيبات التفصيلية لتخزين ملفك الورقي / الإلكتروني وحذفه في نهاية المطاف.

جداول زمنية

سوف نتابع قضيتك في أسرع وقت ممكن. ومع ذلك، فإن طول الإجراءات سيتماد إلى حد كبير على الهيئة التي تتعامل مع قضيتك ورد (ردود) المدعى عليه (المدعى عليهم)،

وقد يستغرق الأمر عدة سنوات للحصول على قرار. وقد تنتهي القضية بسرعة أكبر إذا توصلنا إلى تسوية. سنبتقيك على اطلاع دائم بالتطورات في قضيتك.

نشر اعلامي

سنطلب إذنك قبل نشر أي مادة تتعلق بقضيتك على موقعنا الإلكتروني أو في المواد العامة.

شكاوي

نحن ملتزمون بتقديم المشورة القانونية عالية الجودة وملتزمون برعاية العملاء. إذا لم تكن راضياً عن أي جانب من جوانب الخدمة التي تتلقاها، فيرجى الاتصال بـ [أدخل اسم الشخص المعني بالشكاوى].

اعتماداً على اختصاصك القضائي، يمكنك أيضاً تضمين معلومات حول الشكاوى إلى الهيئات التنظيمية المهنية.

القانون والشريعة السائدة

يخضع هذا الخطاب لقانون [اسم البلد] ويخضع للاختصاص القضائي الحصري لمحاكم [اسم البلد].

فهم هذا الخطاب

إذا كان هناك أي جزء من هذا الخطاب لا تفهمه، فيرجى إبلاغي بذلك. سأكون سعيداً لمناقشته معك. مرفق نسختين من هذه الرسالة وعليها توقيعنا. يرجى التوقيع أدناه وإعادة نسخة موقعة من هذه الرسالة إلينا بالبريد.

شكراً لك على مطالبتنا بمساعدتك في قضيتك.

تفضلوا بقبول فائق الاحترام،

[وَقِّعْ على كلا النسختين من الخطاب هنا]

[اسم]

الرجاء التوقيع هنا وإعادة هذه الرسالة إلينا للإشارة إلى أنك قد قرأت هذه الرسالة وفهمتها، وأنت توافق على شروط مشاركتنا، وأنت ترغب في المضي قدماً في إشراك [اسم المنظمة] في هذا الأمر على هذا الأساس:

التوقيع:

الاسم: التاريخ:

الملحق هـ - استمارة تفويض

أنا، [اسم الناجي/الناجية] أفوض [اسم المنظمة] للتصرف نيابة عني في أي إجراءات قضائية أو إدارية أو في إجراءات خارج المحكمة، بما في ذلك أمام هيئات حقوق الإنسان الإقليمية والدولية.

أفهم أن أي إجراءات قضائية أو إدارية أو غيرها من الإجراءات خارج المحكمة ستتعامل مباشرةً مع [اسم المنظمة] فيما يتعلق بقضيتي.

أتفهم أن [اسم المنظمة] قد توفر معلومات ووثائق حول قضيتي للآخرين، وفقاً لشروط خطاب [اسم المنظمة] المرسل إليّ بتاريخ [تاريخ ارسال خطاب رعاية العملاء].

أفوض [اسم المنظمة] بما يلي:

- تلقي المعلومات والمستندات من أي إجراءات قضائية أو إدارية أو غيرها من الإجراءات خارج المحكمة للتعامل مع قضيتي.
- مناقشة قضيتي مع أي إجراءات قضائية أو إدارية أو غيرها من الإجراءات خارج المحكمة.
- الاتصال بجميع الأشخاص والهيئات اللازمة لإحراز تقدم في قضيتي، بما في ذلك ما يتعلق بأي إجراء تم اتخاذه حتى الآن أو يجري متابعته حالياً، وأي إجراء مستقبلي، والاتصال بأي ممارسين طبيين أو نفسيين فيما يتعلق بقضيتي و / أو رفاهيتي؛
- تقديم معلومات حول قضيتي إلى [اسم المنظمة] الممولة لاستخدامها الخاص فيما يتعلق بأي منحة قدمتها أو قد تقدمها إلى [اسم المنظمة]؛
- الرجوع إلى المساعدة المقدمة في قضيتي على موقع [الاسم القانوني / المنظمة] ومنشوراته؛ و
- توجيه الأشخاص المناسبين الآخرين للتصرف بالنيابة عني فيما يتعلق بقضيتي.

التوقيع: _____

الإسم: _____

العنوان: _____

التاريخ: _____

ملحق (z) قائمة تحقق للمساعدة في اتخاذ القرار للاستمرار في القضية او اغلاقها

<ul style="list-style-type: none"> هل ما زال العمل الجاري في هذه القضية من اختصاصك أو اختصاص منظمك وخبراتهما؟ 	<p>التفويض والخبرات</p>
<ul style="list-style-type: none"> ما هي آراء الناجين فيما يتعلق بتنفيذ قضيتهم؟ هل يرى الناجي/الناجية أي فرص للتنفيذ؟ ما هي أهداف الناجي/الناجية فيما يتعلق بتنفيذ القضية؟ بالإضافة إلى مسألة التنفيذ، ما هي الاحتياجات الأخرى التي يمتلكها الناجي/الناجية) على سبيل المثال، طبية ونفسية اجتماعية وقانونية واجتماعية اقتصادية (وكيف يمكنك أخذ هذه الاحتياجات بعين الاعتبار؟ كيف ترتبط هذه الاحتياجات الأوسع بإمكانية إنهاء العمل في تنفيذ قرار التقاضي؟ هل من المحتمل أن يكون لإيقاف العمل في التنفيذ تأثير (إيجابي أو سلبي) على الناجين بالنظر إلى احتياجاتهم الخاصة؟ هل يتلقى الناجي/الناجية حاليًا دعمًا آخر (ضع في اعتبارك دعمًا طبيًا ونفسيًا وقانونيًا واجتماعيًا واقتصاديًا)؟ 	<p>اعتبارات الامور المتعلقة بالناجين</p>
<ul style="list-style-type: none"> منذ متى وأنت تمثل الناجي/الناجية وإلى أي مدى يعتمدون على دعمك؟ متى تم الحصول على الدعوى / الحكم الرئيسي؟ ما هي جوانب القرار (إن وجدت) التي تم تنفيذها؟ هل هناك أي تغييرات متوقعة في السياق السياسي يمكن أن تؤدي إلى نهج أكثر تعاطفا مع التنفيذ من جانب الدولة؟ هل هناك منظمة شريكة و / أو محام و / أو وكالة حكومية يمكنك العمل معها لمزيد من التنفيذ؟ هل عملت معهم في الماضي؟ ما مدى موثوقية ومشاركتهم؟ هل هناك أي منظمات شريكة و / أو محامون يمكنك التحدث معهم لمحاولة الحصول على اقتراحات بشأن سبل أخرى للمتابعة؟ هل لا يزال من الممكن اتخاذ أي خطوات أخرى للمضي قدمًا في تنفيذ القضية؟ ما هي؟ 	<p>اعتبارات ما يتعلق بالقضية</p>

<ul style="list-style-type: none"> • ما هي جوانب التنفيذ التي لا تزال معلقة؟ • هل هناك عقبات جديدة في الحصول على تنفيذ جوانب القرار؟ • هل تتضمن قضايا التنفيذ المعلقة هدفًا (أهدافًا) إستراتيجية محددة؟ • ما هي احتمالية النجاح بالنسبة للناجي/الناجية (العميل)؟ 	<p>استراتيجية القضية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ما هو التأثير المحتمل لعدم التمكن من إحراز مزيد من التقدم في قضايا التنفيذ المعلقة؟ 	<p>التأثير</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ما هي الآثار المترتبة على الموارد المتوخاة؟ • هل القضية مرتبطة بمجالات أخرى من عملك؟ 	<p>اعتبارات ما يتعلق بالتنظيم والموارد</p>

ملحق (ح) قائمة تحقق لقفل القضية

غير وارد	لا	نعم	تم اكمال القضية وجميع الأعمال الإدارية ذات الصلة بشكل كامل
غير وارد	لا	نعم	تم إبلاغ العميل بأن جميع الأعمال قد اكتملت.
غير وارد	لا	نعم	تم إرسال جميع المستندات الأصلية التي يمكن إرجاعها إلى العميل.
غير وارد	لا	نعم	تم التخلص من المستندات ورسائل البريد الإلكتروني المكررة كلما أمكن ذلك.
غير وارد	لا	نعم	تم تخزين المراسلات بترتيب التاريخ.
غير وارد	لا	نعم	تم سداد جميع المدفوعات المستحقة.
غير وارد	لا	نعم	تم تحويل أي تعويض إلى العميل.
غير وارد	لا	نعم	تم إبراء الذمة من أي تعهدات وتفرغ التسجيل.
غير وارد	لا	نعم	تم حل جميع القضايا و / أو الشكاوى التي أثارها العميل.
غير وارد	لا	نعم	تم إجراء تقييم نهائي للمخاطر وتم اتخاذ أي إجراءات أخرى تم تحديدها.
غير وارد	لا	نعم	تم الاتصال بشركات التأمين المهنية الخاصة بنا، إذا لزم الأمر.
غير وارد	لا	نعم	أي اتفاق تم إبرامه مع العميل لاستخدام / متابعة استخدام القضية لأغراض الدعاية تم ادراجه في الملف.
غير وارد	لا	نعم	تم اتخاذ الخطوات المطلوبة لأرشفة وتسجيل تاريخ إتلاف المستندات (عند الاقتضاء).
غير وارد	لا	نعم	تم إرسال خطاب إغلاق الملف إلى العميل.

ريدريس منظمة دولية لحقوق الإنسان تمثل ضحايا التعذيب من أجل أن يحصلوا على العدالة والتعويضات. نحن نرفع قضايا قانونية نيابة عن الناجين، وندعو إلى قوانين أفضل لتقديم تعويضات فعالة. تستجيب قضايانا للتعذيب كجريمة فردية في القانون المحلي والدولي، وكخطأ مدني مع مسؤولية فردية، وانتهاك لحقوق الإنسان يقع على عاتق الدولة.

ريدريس

انهاء التعذيب، والسعي لتحقيق العدالة للناجين

redress.org

@REDRESSTrust

/theREDRESSTrust