

**НАЦІОНАЛЬНА «ГАРЯЧА» ЛІНІЯ
З ПОПЕРЕДЖЕННЯ ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА,
ТОРГІВЛІ ЛЮДЬМИ І ҐЕНДЕРНОЇ ДИСКРИМІНАЦІЇ:
СТАНДАРТНІ ОПЕРАЦІЙНІ ПРОЦЕДУРИ
КОНСУЛЬТУВАННЯ, ВЗАЄМОДІЇ ТА ДОПОМОГИ
В СИТУАЦІЯХ НАСИЛЬСТВА В СІМ'Ї
ТА ІНШИХ ВИДІВ ҐЕНДЕРНО ЗУМОВЛЕНОГО
НАСИЛЬСТВА**

Київ 2017

**Національна «гаряча» лінія з попередження домашнього насильства,
торгівлі людьми і гендерної дискримінації:
стандартні операційні процедури консультування,
взаємодії та допомоги в ситуаціях насильства в сім'ї
та інших видів гендерно зумовленого насильства**

Авторський колектив:

Калашник О.А., Краснова О.В., Кривуляк А.О., Глазкова А.Є., Сотніченко І.А.,
Бороздіна К.А., Саєнко А.В., Устінова Т.В.

Загальна редакція:

Левченко К.Б., доктор юрид. наук, канд. філософ. наук, професор.

Упорядники:

Гудков В.Г., Калашник О.А., Краснова О.В.

Літературна редакція:

Гудков В.Г.



Громадська організація «Ла Страда-Україна»

Київ, 03113, а/с 26,

Тел./факс: +38 (044) 205 36 95

E-mail: info@la-strada.org.ua

Національна «гаряча» лінія з попередження домашнього насильства,
торгівлі людьми та гендерної дискримінації (дзвінки безкоштовні)
0 800 500 335 або 386



Видання здійснено за фінансової підтримки Фонду ООН в галузі народонаселення народонаселення в рамках проекту: "Відповідь на гострі гуманітарні потреби найбільш вразливих жінок та неповнолітніх дівчат, які постраждали від збройного конфлікту на сході України. Фаза 2: Поеднання заходів гуманітарного реагування із вирішенням довготривалих наслідків кризи".

Фонд ООН в галузі народонаселення не обов'язково поділяє точку зору авторів видання.

Не для продажу (розповсюджується безкоштовно).

Використання фемінітивів у тексті книги є позицією та відповідальністю ГО «Ла Страда-Україна».

www.la-strada.org.ua

Facebook: @lastradaukraine



ЗМІСТ

ВСТУПНЕ СЛОВО	5
ЗАГАЛЬНИЙ РОЗДІЛ	7
1. Мета стандартних операційних процедур (СОП).....	7
2. Визначення понять та види гендерно зумовленого насильства	7
3. Керівні принципи	12
4. Уповноважені державні органи та інші структури, організації, які надають допомогу постраждалим від насильства в сім'ї	14
5. Національна «гаряча» лінія з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації	15
6. «Гарячі» лінії з попередження насильства в сім'ї, а також інших видів гендерно зумовленого насильства	17
СТАНДАРТНІ ОПЕРАЦІЙНІ ПРОЦЕДУРИ (СОП) КОНСУЛЬТУВАННЯ НА «ГАРЯЧІЙ» ЛІНІЇ ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД НАСИЛЬСТВА В СІМ'Ї, А ТАКОЖ ІНШИХ ВИДІВ ГЕНДЕРНО ЗУМОВЛЕНОГО НАСИЛЬСТВА	19
СОП 1. Індикатори виявлення постраждалої особи від насильства в сім'ї, а також інших видів гендерно зумовленого насильства під час телефонного консультування, ідентифікація виду гендерно зумовленого насильства	19
СОП 2. Види телефонного консультування на «гарячій» лінії. Алгоритм консультування	23
СОП 3. Сприяння постраждалій особі від насильства в сім'ї, а також інших видів гендерно зумовленого насильства в оцінці потенційних ризиків, які несуть загрозу життю і здоров'ю особистості	27
СОП 4. Інформування про права постраждалої особи від насильства в сім'ї, а також інших видів гендерно зумовленого насильства	28
СОП 5. Інформування про послуги, які надаються державними органами та іншими організаціями постраждалій особі від насильства в сім'ї, їх повноваження та обов'язки.....	30

СОП 6. Перенаправлення особи, яка постраждала від насильства в сім'ї..... 38

ДОДАТКИ 39

Додаток 1. Індикатори виявлення постраждалої особи від насильства в сім'ї, а також інших видів гендерно зумовленого насильства..... 39

Додаток 2. Загальна схема консультування на Національній «гарячій» лінії з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації 41

Додаток 3. Оцінка ризиків та захисних факторів особи, яка постраждала від насильства в сім'ї , а також інших видів гендерно зумовленого насильства 43

Додаток 4. Карти взаємодії суб'єктів, які надають допомогу постраждалим від насильства в сім'ї 46

Додаток 5. Зразок заяви про вчинення адміністративного правопорушення (ч. 1 ст. 173-2)..... 49

Додаток 6. Положення про роботу Національної «гарячої» лінії з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації 50

Додаток 7. Етичний кодекс консультантів Національних «гарячих» ліній ГО «Ла Страда-Україна» 55

ВСТУПНЕ СЛОВО

2017 рік є значущим для Національної «гарячої» лінії із попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації. Вона відзначатиме 20 років свого існування.

Саме 18 жовтня 1997 року пролунав перший телефонний дзвінок від постраждалої від торгівлі людьми. Щороку кількість звернень збільшувалася, сягнувши торік майже 40 тисяч.

За два десятиліття багато чого змінилося в змісті, назві, процедурах, формах роботи Національної «гарячої» лінії. Вона стала відомим в Україні цілодобовим безкоштовним анонімним та конфіденційним інструментом підтримки постраждалих, ресурсом для отримання консультацій та інформації, а також частиною національного механізму взаємодії в ситуаціях, коли телефонуючий потребує допомоги. Для забезпечення її роботи налагоджений постійний випуск методичних, аналітичних та інформаційних матеріалів, стали традиційними соціологічні дослідження та опитування громадської думки. Досвід України вивчали представники багатьох країн, в яких після проведених фахівцями «Ла Страда-Україна» тренінгів та навчань відкривалися свої національні лінії. Це Естонія, Молдова, Узбекистан, Грузія та інші держави.

Роботу Національної «гарячої» лінії здійснює чималий штат консультантів, експертів, волонтерів, і ми, з повним правом, вважаємо її справжнім серцем «Ла Страда-Україна».

Значущість Національної «гарячої» лінії для населення України вимагає стандартизації її роботи. Про це свідчить і кращий європейський досвід, який ми постійно вивчаємо і намагаємося впроваджувати у власну роботу. Таким міжнародним стандартом є, зокрема, Конвенція Ради Європи про запобігання насильства щодо жінок та домашнього насильства та боротьбу із цими явищами (Стамбульська Конвенція), яку Україна підписала ще в 2011 році. І хоча станом на дату виходу у світ цієї книжки Конвенція залишається нератифікованою Верховною Радою України, ми не складаємо рук у лобюванні цього важливого документу, в центрі уваги якого – захист прав постраждалої особи від насильства, і віримо в те, що він обов'язково стане частиною національного законодавства України. 24-та стаття Стамбульської конвенції, що називається «Телефонні лінії допомоги», серед стандартів називає – загальнодержавне покриття (доступ з усієї території країни), цілодобова робота без вихідних та перерв (24/7), безоплатність, конфіденційність, належне урахування анонімності щодо всіх форм насильства, які підпадають під сферу застосування цієї Конвенції. Цим стандартам відповідає Національна «гаряча» лінія із попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації, і мають відповідати й інші «гарячі» лінії.

Водночас, Стамбульська Конвенція вимагає від країн-учасниць всеосяжної та скоординованої політики (стаття 7), яка б здійснювалася за допомогою ефективного співробітництва між усіма відповідними органами, установами та організаціями. Публікація “Національна «гаряча» лінія з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми і гендерної дискримінації: стандартні операційні процедури консультування, взаємодії та допомоги в ситуаціях насильства в сім’ї та інших видів гендерно зумовленого насильства” якраз і відображає механізми взаємодії між різними державними та недержавними структурами та організаціями та Національною «гарячою» лінією для максимально ефективного надання допомоги постраждалим від насильства та забезпечення їхніх прав.

Сподіваємося, що книга буде цікавою і корисною як для консультантів «гарячих» ліній, так і для соціальних працівників, представників підрозділів Національної поліції України, органів та установ освіти та охорони здоров’я, громадських організацій, широкого кола фахівців.

***Катерина Левченко,
президентка ГО «Ла Страда-Україна»,
доктор юридичних наук, професор***

ЗАГАЛЬНИЙ РОЗДІЛ

1. Мета стандартних операційних процедур

Стандартні операційні процедури (далі – СОП) визначають дії консультантів/консультанток «гарячих» ліній при ідентифікації та організації надання допомоги постраждалим від насильства в сім'ї, а також інших видів гендерно зумовленого насильства, базуючись на функціональних обов'язках організацій та відомств у процесі перенаправлення в разі потреби постраждалих осіб.

2. Визначення понять та види гендерно зумовленого насильства

У цьому документі терміни вживаються у значеннях, наведених у Декларації ООН щодо викорінення насильства щодо жінок (1993), Конвенції ООН про ліквідацію всіх форм дискримінації щодо жінок (1979) та рекомендаціях до неї, Конвенції Ради Європи із захисту прав людини та основних свобод (1950), Конвенції Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу з цими явищами (2011), у законах України «Про попередження насильства в сім'ї» (2001), «Про соціальні послуги» (2003), «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» (2001), «Про протидію торгівлі людьми» (2011), «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків» (2005), «Про засади попередження та протидії дискримінації» (2012), у постановах Кабінету Міністрів України від 21.11.2013 року № 896 «Про затвердження Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб)», від 21.11.2013 р. № 895 «Про затвердження Порядку взаємодії суб'єктів соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах», та інших нормативно-правових актах:

гендер – соціально закріплені ролі, поведінка, діяльність і характерні ознаки, які певне суспільство вважає належними для жінок та чоловіків;

гендерна дискримінація – обмеження прав і можливостей людей (як жінок, так і чоловіків) залежно від їхньої статі, що зменшує для них можливості у трудовій та соціальній сфері.

гендерно зумовлене насильство – це насильство, яке чиниться над особою тому, що вона належить до тієї чи іншої статі; переважну більшість випадків гендерного насильства чинять чоловіки над жінками;

дискримінація – ситуація, за якої особа та/або група осіб за їхніми ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі;

дискримінація за ознакою статі – дії чи бездіяльність, що виражають будь-яке розрізнення, виняток або привілеї за ознакою статі, якщо вони спрямовані на обмеження або унеможливають визнання, користування чи здійснення на рівних підставах прав і свобод людини для жінок і чоловіків;

жертва – будь-яка фізична особа, що піддається насильству, у тому числі домашньому;

зґвалтування – це здійснення без згоди вагінального, анального або орального проникнення сексуального характеру в тіло іншої особи з використанням будь-якої частини тіла або предмета;

злочини в ім'я так званої «честі» – це акти насильства, зазвичай вбивства, члена родини, найчастіше (але не обов'язково) жіночої статі, вчинене родичами за накликане на сім'ю «безчестя». Це охоплює, зокрема, заяви про те, що жертва порушила культурні, релігійні, соціальні чи традиційні норми або звичаї належної поведінки;

економічне насильство в сім'ї – умисне позбавлення одним членом сім'ї іншого члена сім'ї житла, їжі, одягу та іншого майна чи коштів, на які постраждалий має передбачене законом право, що може призвести до його смерті, викликати порушення фізичного чи психічного здоров'я;

каліцтво жіночих геніталій – такі форми умисної поведінки, як: а) видалення, інфібуляція або здійснення будь-якого іншого каліцтва в цілому або частково великих статевих губ, малих статевих губ або клітора; б) примушування жінки до того, щоб вона зазнала актів, перелічених у підпункті «а», або схилення її до цього; с) підбурювання, примушування дівчини до того, щоб вона зазнала актів, перелічених у підпункті «а», або схилення її до цього;

насильство в сім'ї – будь-які умисні дії фізичного, сексуального, психологічного чи економічного спрямування одного члена сім'ї по відношенню до іншого члена сім'ї, якщо ці дії порушують конституційні права і свободи члена сім'ї як людини та громадянина іносять йому моральну шкоду, шкоду його фізичному чи психічному здоров'ю;

насильство стосовно жінок – порушення прав людини й форма дискримінації стосовно жінок, що означає всі акти насильства стосовно жінок за гендерною ознакою, результатом яких є або може бути фізична, сексуальна, психологічна або економічна шкода чи страждання стосовно жінок, у тому числі погрози таких дій, примус або свавільне позбавлення волі, незалежно від того, чи відбувається це в публічному або приватному житті;

насильство стосовно жінок за гендерною ознакою – насильство, яке спрямоване проти жінки через те, що вона є жінкою, або яке зачіпає жінок непропорційно;

насильство в інституційному середовищі – насильство, скоєне в закладах інтернатного типу, навчальних, медичних закладах, будь-яких інших закладах, які особа не має права залишити з власної волі;

насильство у воєнних, конфліктних та постконфліктних ситуаціях – будь-який вид насильства, що вчинений в умовах конфлікту або постконфліктний період;

Національна «гаряча» лінія з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації (далі – НГЛ) – це інформаційно-довідкова, консультативна, соціально-психологічна, правова служба, що є складовою системи виявлення, надання допомоги та перенаправлення абоненток/абонентів, які звернулися на НГЛ, метою якої є надання в телефонному режимі безкоштовних інформаційних, соціально-психологічних, правових консультацій та в разі необхідності перенаправлення абоненток/абонентів до інших організацій (структур) для отримання допомоги;

оцінка потреб – процес збору, узагальнення та аналізу інформації щодо стану та життєвих обставин особи, яка потребує соціальних послуг з метою визначення видів та обсягів послуг, їхнього впливу на процес подолання складних життєвих обставин;

оцінка ризиків – врахування при наданні послуг факторів ризику і захисних факторів, зокрема віку, стану здоров'я, етнічної, культурної, національної приналежності, віросповідання, соціального статусу, місця проживання життєвого досвіду тощо;

переслідування – умисна поведінка, яка полягає в повторному здійсненні загрозової поведінки, спрямованої на іншу особу, що змушує його чи її боятися за свою безпеку;

примусовий аборт – проведення абортів без її попередньої та інформованої згоди жінки;

примусова стерилізація – проведення хірургічного втручання, метою або наслідком якого є припинення здатності жінки до природної репродукції без її попередньої та інформованої згоди або розуміння процедури;

примусовий шлюб – це шлюб, в якому одна чи обидві особи з подружжя укладають його без власної згоди або проти волі;

психологічне насильство в сім'ї – насильство, пов'язане з дією одного члена сім'ї на психіку іншого члена сім'ї шляхом словесних образ або погроз, переслідування, залякування, якими навмисно спричиняється емоційна невпевненість, нездатність захистити себе та може завдаватися або завдається шкода психічному здоров'ю;

сексуальне домагання – будь-яка форма небажаної вербальної, невербальної або фізичної поведінки сексуального характеру, метою або наслідком якої є порушення гідності особи, зокрема, шляхом створення залякувального, ворожого, принизливого або образливого середовища;

сексуальне насильство – здійснення без згоди інших актів сексуального характеру з особою; примушування іншої особи до здійснення без згоди актів сексуального характеру з третьою особою;

сексуальне насильство в сім'ї – протиправне посягання одного члена сім'ї на статеву недоторканість іншого члена сім'ї, а також дії сексуального характеру по відношенню до дитини, яка є членом цієї сім'ї;

складні життєві обставини (далі – СЖО) – обставини, внаслідок яких сім'ї (особи) не можуть самостійно подолати або мінімізувати негативний вплив, зокрема, таких обставин, як насильство в сім'ї;

соціальні послуги – комплекс заходів з надання допомоги особам, окремим соціальним групам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати, з метою розв'язання їхніх життєвих проблем;

тимчасовий притулок для дорослих – організація нічного або тимчасового проживання осіб, що постраждали від фізичного або психічного насильства та торгівлі людьми, з наданням їм правової, психологічної, соціальної, медичної та побутової допомоги;

торгівля людьми – здійснення незаконної угоди, об'єктом якої є людина, а так само вербування, переміщення, переховування, передача або одержання людини, вчинені з метою експлуатації, у тому числі сексуальної, з використанням обману, шахрайства, шантажу, уразливого стану людини або із застосуванням чи погрозою застосування насильства, з використанням службового становища або матеріальної чи іншої залежності від іншої особи, що відповідно до Кримінального кодексу України визнаються злочином;

фізичне насильство в сім'ї – умисне нанесення одним членом сім'ї іншому члену сім'ї побоїв, тілесних ушкоджень, що може призвести або призвело до смерті постраждалого, порушення фізичного чи психічного здоров'я, нанесення шкоди його честі і гідності;

центр соціально-психологічної допомоги – заклад, що надає соціальні послуги особам, стосовно яких вчинено злочин, насильство (у тому числі в сім'ї) або існує реальна загроза його вчинення;

центр соціально-психологічної реабілітації дітей – заклад тривалого (стаціонарного) або денного перебування, що надає комплексну соціальну, психологічну, педагогічну, медичну, правову та інші види допомоги дітям, які опинились у складних життєвих обставинах, зокрема, дітям, які зазнали насильства.

Види гендерно зумовленого насильства:

- фізичне насильство;
- психологічне насильство;
- сексуальне насильство;
- економічне насильство;
- насильство в сім'ї;

- переслідування;
- зґвалтування;
- сексуальне домагання;
- каліцтво жіночих геніталій;
- примусова стерилізація;
- примусовий аборт;
- примусовий шлюб;
- злочини в ім'я так званої «честі»;
- насильство в інституційному середовищі;
- насильство у воєнних, конфліктних та постконфліктних ситуаціях;
- торгівля людьми;
- гендерна дискримінація.

Гендерно зумовлене насильство є крайнім виявом дискримінації за ознакою статі, однією з причин якої є гендерна нерівність в суспільстві.

Розуміння специфіки гендерно зумовленого насильства та гендерної нерівності є дуже важливими для формування стратегії попередження прояву даних явищ.

3. Керівні принципи

Керівні принципи – фундаментальні ідеї, положення, вимоги, які визначають зміст та сутність діяльності кожного фахівця/фахівчині, якими він/вона послуговуються в процесі своєї роботи.

3.1. Принцип добровільності

Консультавання постраждалої/постраждалого від насильства в сім'ї, а також інших видів гендерно зумовленого насильства здійснюється за добровільним зверненням на НГЛ, оскільки особа самостійно приймає рішення звернутися по допомогу й вмотивована на вирішення проблемної ситуації.

3.2. Принцип анонімності

Консультавання на НГЛ є анонімним – особа, яка звернулася на Національну «гарячу» лінію, має право не надавати свої персональні дані і залишитись невідомою.

3.3. Принцип конфіденційності та захисту персональних даних

Консультанти/консультантки НГЛ гарантують збереження особистої інформації в інтересах постраждалої/постраждалого від насильства в сім'ї, а також інших видів гендерно зумовленого насильства. Будь-яка конфіденційна інформація не може бути розголошена як в середині організації, так і серед будь-яких інших державних, недержавних установ (структур), а також серед третіх осіб без згоди особи.

3.4. Принцип дотримання прав і свобод людини

Надання допомоги на НГЛ спрямовується на відновлення прав і свобод кожної людини і запобігання їх подальшому порушенню та базується на основоположному принципі дотримання прав людини.

3.5. Принцип недопущення дискримінації

Кожна особа, яка звернулася на НГЛ, має право на отримання всіх послуг, які надаються на «гарячій» лінії, незалежно від статі, віку, віросповідання, сексуальної орієнтації, національної приналежності, соціального статусу, стану здоров'я тощо.

3.6. Принцип компетентності і професіоналізму

Консультування на «гарячій» лінії здійснюється спеціалістами/спеціалістками із відповідною фаховою підготовкою (юридичною, психологічною, соціальною), спеціальними знаннями із питань запобігання насильству в сім'ї, а також інших видів гендерно зумовленого насильства та навичок надання кваліфікованої допомоги, відповідно до потреб особи, яка звернулася на «гарячу» лінію.

4. Уповноважені державні органи та інші структури, організації, що надають допомогу постраждалим від насильства в сім'ї¹

Положення національного законодавства охоплюють повноваження державних органів та інших структур, які надають допомогу постраждалим від насильства в сім'ї та згвалтувань².

Відповідно до положень законодавства України здійснення заходів з попередження насильства в сім'ї у межах наданих їм повноважень покладається на:

1) центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики з питань попередження насильства в сім'ї. Наразі функції уповноваженого центрального органу виконавчої влади покладаються на Міністерство соціальної політики України та відповідні структурні підрозділи на місцевому рівні;

2) уповноважені підрозділи органів Національної поліції;

3) служби у справах дітей;

4) спеціалізовані установи для осіб, які вчинили насильство в сім'ї, та жертв такого насильства:

- кризові центри для членів сімей, в яких вчинено насильство в сім'ї або існує реальна загроза його вчинення (далі – кризові центри);
- центри медико-соціальної реабілітації жертв насильства в сім'ї.

Окрім того, надавати допомогу постраждалим від насильства в сім'ї можуть органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, підприємства, установи і організації незалежно від форми власності, об'єднання громадян, а також окремі громадяни.

¹ Термін «насильство в сім'ї» застосовується відповідно до норм чинного законодавства України. У разі змін нормативно-правової бази та правового закріплення понять «гендерно зумовлене насильство», «насильство стосовно жінок», «домашнє насильство» до чинного законодавства, стандартні операційні процедури (СОП) застосовуватимуться й для цих визначень.

² Станом на 1 вересня 2017 року державою Україна не ратифіковано Конвенцію Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу з цими явищами, положення якої спрямовані на забезпечення низки комплексних заходів із запобігання та протидії насильству над жінками та домашньому насильству, зокрема, введення в національне законодавство понять «гендерно зумовлене насильство», «насильство стосовно жінок за гендерною ознакою» тощо.

5. Національна «гаряча» лінія з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації

Національна «гаряча» лінія, функціонування якої забезпечується Громадською організацією «Ла Страда-Україна», була започаткована в 1997 році. На початку свого функціонування, на «гарячій» лінії надавались консультації з попередження торгівлі людьми. Тематика консультацій на Національній «гарячій» лінії постійно розширюється і змінюється з часом, в залежності від потреб та проблем, які виникають в суспільстві.

Розвиток Національної «гарячої» лінії з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації:

- 1997 р. – «гаряча» лінія з питань протидії торгівлі людьми;
- 2003 р. – отримано безкоштовний номер по всій Україні і лінія стає Національною;
- 2004 р. – відкрита друга Національна «гаряча» лінія – з попередження насильства в сім'ї;
- 2006 р. – з'явився додатковий напрям консультування – «захист прав дітей»;
- 2013 р. – Національна «гаряча» лінія з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації;
- 2013 р. – виокремлено Національну дитячу «гарячу» лінію;
- 2014 р. – розпочато консультування додаткових категорій дзвінків, таких як «захист прав та інтересів внутрішньо переміщених осіб», «захист прав та інтересів військових і членів їх сімей», «запити з тимчасово окупованих територій»;
- 2016 р. – розпочато цілодобове консультування 24/7 (в рамках проекту «Посилення гуманітарної відповіді на потреби найбільш вразливих категорій жінок та дівчат-підлітків в умовах збройного конфлікту на сході України: зміцнення міжвідомчої системи попередження і подолання гендерно зумовленого насильства та забезпечення доступу до послуг з охорони репродуктивного здоров'я» за підтримки Представництва Фонду народонаселення ООН в Україні).

Національна «гаряча» лінія надає 3 типи консультацій з питань попередження насильства в сім'ї, торгівлі людьми, гендерної дискримінації та інших видів гендерно зумовленого насильства:

- інформаційні;

- психологічні;
- правові.

«Гаряча» лінія приймає дзвінки як від жінок, так і від чоловіків. Проте переважно сервіс створений для жінок (~ 85% постраждалих від гендерно зумовленого насильства є жінки).

Лінія є безкоштовною. Працює цілодобово за номером 0 800 500 335 (безкоштовний з мобільних та стаціонарних номерів телефонів на всій території України) або 386 (для абонентів КиївСтар, lifecell, Vodafone). Консультації надаються анонімно і конфіденційно.

«Гаряча» лінія працює позмінно. Зміна триває від 4 до 8 годин (нічна). Середня кількість звернень за добу 85-125.

За час свого існування (з 1997 по 2016 рік включно) Національна «гаряча» лінія прийняла більше 142 000 дзвінків.

До консультування на «гарячій» лінії можуть залучатися фахівці/фахівчині з відповідною вищою освітою (юридичною, психологічною, соціальною), з відповідною неповною вищою освітою, студенти вищих навчальних закладів, а також волонтери.

6. «Гарячі» лінії із попередження насильства в сім'ї, а також інших видів гендерно зумовленого насильства³

«Гарячі» лінії із попередження насильства в сім'ї, а також інших видів гендерно зумовленого насильства, можуть створюватись та функціонувати на базі державних та недержавних установ, соціальних закладів, громадських і міжнародних організацій, фондів за рахунок державного або місцевого бюджету, за фінансової підтримки донорських проектів, благодійних внесків тощо.

Консультування на «гарячих» лініях із попередження насильства в сім'ї, а також інших видів гендерно зумовленого насильства, може виступати як окрема соціальна послуга та являти собою одну зі складових національного механізму перенаправлення та взаємодії суб'єктів, які надають допомогу постраждалим від насильства в сім'ї; або поєднувати в собі роботу «гарячої» лінії, телефона довіри і лінії допомоги.

Консультування на таких «гарячих» лініях повинно надаватися відповідно до міжнародних стандартів і вимог телефонного консультування фахівцями із відповідною професійною підготовкою.

Зокрема, такими лініями на території України є⁴:

№ п/п	Назва лінії	Контакти
1.	“Телефон Довіри” при центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді “Довіра” Харківської міської ради	057-705-61-61
2.	“Телефон Довіри” при ЦСССДМ Харківської ОДА	057-705-04-69
3.	Лінія соціально-психологічного консультування в м. Дніпро	056-745-90-40
4.	“Телефон Довіри”, м. Кіровоград	094-938-90-87
5.	“Телефон Довіри”, м. Кривий Ріг (інформаційне та юридичне консультування);	056-440-24-24

³ Наказ Міністерства соціальної політики від 01.07.2016 № 716 про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання, визначає телефонне консультування як один із видів кризового та екстреного втручання. Послуга телефонного консультування здійснюється в таких формах: цілодобова «гаряча» лінія (за наявності); «гаряча» лінія з визначеними годинами роботи.

⁴ Даний перелік телефонних ліній допомоги для постраждалих від насильства в сім'ї, а також інших видів гендерно зумовленого насильства не є вичерпним і може змінюватись.

№ п/п	Назва лінії	Контакти
6.	Телефонна «гаряча» лінія з питань попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та дискримінації за ознакою статі при ЦСССДМ Вінницької області	0 800 75 04 25, (0432)60-20-20
7.	«Гаряча» лінія при ЦСПД Закарпатської ОДА	0312-63-80-97
8.	«Гаряча» лінія проекту «Жіноча порадня», м. Рівне	(067)-793-46-11, (095)-662-60-06
9.	«Гаряча» лінія для постраждалих від насильства Центра «Жіночі перспективи», м. Львів	(067)-674-07-70
10.	«Гаряча» лінія «Парасолька від насильства», м. Київ	(044)-456-78-50

СТАНДАРТНІ ОПЕРАЦІЙНІ ПРОЦЕДУРИ (СОП) КОНСУЛЬТУВАННЯ НА «ГАРЯЧІЙ» ЛІНІЇ ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД НАСИЛЬСТВА В СІМ'Ї, А ТАКОЖ ІНШИХ ВИДІВ ҐЕНДЕРНО ЗУМОВЛЕНОГО НАСИЛЬСТВА

СОП 1. Індикатори виявлення постраждалої особи від насильства в сім'ї, а також інших видів ґендерно зумовленого насильства під час телефонного консультування, ідентифікація виду ґендерно зумовленого насильства

Ідентифікація постраждалої особи від насильства в сім'ї чи іншого виду ґендерно зумовленого насильства є важливою частиною консультування на «гарячій» лінії. Ідентифікація випадку є першим кроком при наданні допомоги та перенаправленні особи, яка постраждала від насильства, і здійснюється в результаті самостійного звернення особи або за зверненням близьких та зацікавлених осіб на НГЛ. Ідентифікація є першим і важливим етапом в наданні комплексної допомоги постраждалим від насильства в сім'ї та інших видів ґендерно зумовленого насильства.

Ідентифікувати випадок насильства в сім'ї, а також інших видів ґендерно зумовленого насильства можливо зі слів абонента/абонентки. Консультант/консультантка ставлять запитання з метою виявити такі індикатори, які виступають симптомами-наслідками насильницького впливу. Це необхідно для того, щоб ідентифікувати ситуацію ґендерно зумовленого насильства, зокрема, насильства в сім'ї як таку, і оцінити, якої саме допомоги потребує абонент/абонентка в першу чергу.

Коли особа зазнає насильства тривалий час, відбуваються деструктивні зміни у психіці, які знижують психологічне здоров'я, зменшують психологічну пружність, погіршують якість життя.

Наслідками будь-якого насильства є певні симптоми, які проявляються через порушення на поведінковому, фізичному та емоційному рівнях. Такі по-

рушення консультант/консультантка вирізняє в процесі телефонної консультації, ставлячи тактовні запитання абоненту/абонентці та надаючи водночас емоційну підтримку. Емоційна підтримка важлива, тому що так абонент/абонентка заспокоюється, відчуває, що її/його вислухали, зрозуміли, він/вона почувується більш впевненим/впевненою, щоб здійснювати подальші кроки з подолання ситуації насильства.

Індикатори насильства на рівні психоемоційних порушень

- почуття безпорадності («я не можу цього змінити», «у мене немає сил»);
- почуття вразливості («я відчуваюсь незахищеною/незахищеним», «він/вона бачить мене наскрізь»);
- тривога як постійна напруга («мені здається, повинно щось трапитись», «я не можу розслабитись і вільно почуватись», «я не помічаю, що відбувається довкола»);
- скарги на неконтрольований страх (темноти, самотності, людей, ситуацій тощо);
- виникнення панічних атак (ПА), про які абонент/абонентка може говорити як про раптове погіршення самопочуття, відчуття браку повітря, погіршення зору/слуху, нудоту, м'язові судоми, серцебиття;
- депресія (як постійно знижений настрій, низький життєвий тонус, апатія з додаванням млявості та інших астеничних фізичних симптомів) («немає сил вставати зранку з ліжка», «все навкруги сіре, втратило кольори», «постійно думаю про погане»);
- думки про самогубство, спроби самогубства (коли абонент/абонентка говорить про суїцид, або про те, що вже робив/робила собі пошкодження, здійснював/здійснювала спроби позбавити себе життя).

Індикатори насильства на рівні фізичних порушень (абонент/абонентка може повідомляти про)

- зміни апетиту, розлади травлення;
- проблеми зі сном;
- головний біль;
- часті застудні захворювання (на фоні зниження імунітету через стрес).

Індикатори насильства на рівні поведінкових порушень

- втрата інтересу до роботи і будь-якої іншої діяльності;
- запальність, спалахи гніву, дратівливості;
- зниження концентрації уваги та погіршення пам'яті;
- відсутність чіткого мислення.

Варто зауважити, що кожен вид гендерно зумовленого насильства має специфічні індикатори свого прояву у постраждалої особи, незважаючи на їх загальну аналогію і схожість.

Нижче наведені ознаки, що є характерними для особи, яка постраждала/страждає від насильства в сім'ї:

- абонент/абонентка виражає сподівання, що кривдник зміниться, партнерські відносини триватимуть без приниження і болю;
- абонент/абонентка натхненно говорить про різні варіації спокутування провини, які використовує кривдник (це можуть бути слова; вчинки як то допомога по господарству, підвищена увага; гроші і подарунки);
- абонент/абонентка виправдовує поведінку кривдника, знаходячи пояснення («він/вона багато працює і втомлюється», «в той день він/вона був/була дуже напружений»);
- абонент/абонентка звинувачує себе за насильницькі дії кривдника («я перша/перший до нього/неї заговорив/заговорила, потрібно було промовчати, я ж бачила/бачив, що він/вона не в гуморі», «я себе неправильно поведжу», «зі мною щось не так»);
- абонент/абонентка говорить про те, що всі так живуть і це звичайно («мої батьки так жили, і нічого...»);
- абонент/абонентка говорить про сильну прив'язаність до кривдника («я його/її дуже кохаю», «я без нього/неї не зможу»);
- абонент/абонентка недооцінює ризик, якому піддається його/її життя і здоров'я;
- абонент/абонентка говорить про те, що потрібно залишити все у таємниці, адже партнер, коли дізнається про скаргу, буде дуже розлючений і абонент/абонентка цього дуже боїться;
- абонент/абонентка згадує в розмові про саморуйнівну поведінку (наприклад, вживання алкоголю) як спосіб вийти з ситуації для тимчасового полегшення тощо.

Враховуючи індикатори виявлення постраждалої особи від насильства в сім'ї або іншого виду гендерно зумовленого насильства, консультант/консультантка робить висновок, що у відносинах відбувається насильство, ідентифікує його вид (див. Додаток 1) та продовжує роботу з консультування та перенаправлення особи, яка звернулася на НГЛ.

Консультант/консультантка може роз'яснювати інформацію про види гендерно зумовленого насильства, цикл насильства, говорить про міфи і стереотипи, які ускладнюють вихід із ситуацій насильства та дотримання прав людини, пояснює алгоритм звернення до правоохоронних органів, інших структур, установ, які надають допомогу постраждалим від насильства в сім'ї, мотивує на пошук тимчасового притулку, надає необхідні корисні контакти за місцем проживання абонента/абонентки тощо.

СОП 2. Види телефонного консультування на «гарячій» лінії⁵. Алгоритм консультування

Особа, яка звернулася на НГЛ, залежно від потреби і характеру запиту, має право на надання їй безкоштовної психологічної, правової або інформаційної консультації. Один дзвінок може містити в собі декілька видів консультацій, якщо цього потребує запит абонента/абонентки. У такому випадку особа, яка звернулася на НГЛ, робить запит і консультант/консультантка визначає, консультування з яким фахівцем/фахівчиною вона потребує першочергово. Консультант/консультантка перенаправляє дзвінок на відповідного спеціаліста/спеціалістку (психолога/психологиню, юриста/юристку, соціального працівника/працівницю).

Під час кожної консультації, яка надається на НГЛ, консультант/консультантка послуговується визначеним алгоритмом консультування (Додаток 2).

Залежно від особливостей дзвінка (мовчазний, примітивно-розважальний, дзвінок, який зірвався тощо) етапи консультування можуть змінюватись або бути пропущені.

Кожна консультація, яка надається на «гарячій» лінії, має містити в собі чітку послідовність і структурованість діалогу із абонентом/абоненткою.

Психологічне консультування

Етапи психологічного консультування:

- емоційне налаштування, встановлення довірливого контакту, виявлення запиту особи, яка звернулася на «гарячу» лінію;
- дослідження почуттів і проблемної ситуації;
- пошук шляхів вирішення і виходу з ситуації насильства в сім'ї або іншого виду гендерно зумовленого насильства;
- аналіз альтернативних рішень, вибір;
- резюмування, завершення консультації.

Залежно від тривалості проблеми і характеру ситуації насильства в сім'ї або іншого виду гендерно зумовленого насильства особа, яка звернулася на НГЛ, може мати потребу **екстреної психологічної допомоги** або ж **кризового консультування**.

⁵ Наказ Міністерства соціальної політики від 01.07.2016 № 716 про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання визначає наступні види телефонного консультування: екстрена допомога, короткочасна кризова допомога, кризове консультування.

У випадку звернення на «гарячу» лінію безпосередньо після вчинення насильства, консультант/консультантка надає **екстрену психологічну допомогу**.

Основні завдання екстреної допомоги:

- знизити психоемоційну напругу, ризик прояву стресових реакцій;
- психологічно підтримати та виявити співчуття, сформувати відчуття безпеки, довіри, готовності уживати заходів і дій для вирішення проблеми;
- виробити план, що забезпечить безпеку постраждалій/постраждалому, на найближчий термін часу.

У випадку звернення на «гарячу» лінію особи, яка знаходиться в ситуації тривалого, постійного насильства, надається **кризове консультування**.

Основні завдання кризового консультування:

- гармонізувати емоційний стан, допомогти усвідомити серйозність проблеми й загрозу життю;
- виявити основні потреби;
- допомогти усвідомити необхідність вирішення проблеми, вмотивувати особу діяти, щоб вийти з кризової ситуації;
- дослідити і підкріпити сильні особистісні сторони, якості характеру, які допоможуть подолати проблемну ситуацію;
- сприяти мобілізації систем підтримки (близьке оточення, родичі; соціальні системи: правоохоронні органи, медичні, соціальні заклади; установи, які надають допомогу постраждалим у випадках насильства);
- допомогти спланувати конкретні дії на найближчий час в обставинах, пов'язаних із ситуацією насильства в сім'ї або іншого виду гендерно зумовленого насильства.

Правове консультування

Особі, яка звернулася на НГЛ із юридичним запитом щодо захисту своїх прав в ситуації насильства в сім'ї або іншого виду гендерно зумовленого насильства, надається консультація відповідно до визначеної загальної схеми консультування на Національній «гарячій» лінії з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації (Додаток 2). Особа, яка звернулася на НГЛ, отримує інформацію відповідно до норм чинного законодавства України, зокрема, Конституції України, ЗУ «Про попередження насильства в сім'ї», ЗУ «Про забезпечення рівних прав і можливостей», Сімейного Кодексу України, Кримінального Кодексу України, Кодексу України про адміністративні правопорушення, Кодексу адміністративного судочинства

України, Наказу МВС України про затвердження Інструкції щодо порядку взаємодії управлінь (відділів) у справах сім'ї, молоді та спорту, служб у справах дітей, центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та відповідних підрозділів органів внутрішніх справ з питань здійснення заходів з попередження насильства в сім'ї та інших нормативно-правових актів.

Інформаційна підтримка

Особі, яка звернулася на НГЛ із інформаційним запитом, надається консультація відповідно до визначеної загальної схеми консультування на Національній «гарячій» лінії з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації.

Під час інформаційної консультації консультант/консультантка надає всі необхідні адреси та контакти державних, недержавних організацій, структур соціальних установ, притулків для постраждалих від насильства, які розташовані в регіоні проживання абонента/абонентки, враховуючи потреби і запит постраждалого/постраждалої; консультант/консультантка інформує про права та послуги, які надаються суб'єктами взаємодії і надання допомоги постраждалим від насильства в сім'ї, такі як: органи Національної поліції, заклади охорони здоров'я, уповноважені органи з питань протидії насильству: департаменти соціального захисту населення, центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, центри соціально-психологічної допомоги, центри матері і дитини, кризові центри, центри медико-соціальної реабілітації жертв насильства в сім'ї, соціальні гуртожитки для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, служби у справах дітей, центри соціально-психологічної реабілітації дітей, притулки для дітей, бюро судово-медичних експертиз, центри/бюро надання безоплатної вторинної правової допомоги, громадські організації тощо.

За потреби, постраждалій/постраждалому надаються контакти інших «гарячих» ліній, які функціонують в регіонах. Для підвищення ефективності консультування, необхідні контакти для перенаправлення абонента/абонентки можуть міститися в спеціально розроблених електронних (або інших, за відсутності технічної можливості) інформаційних базах, каталогах тощо.

Інформаційна підтримка у випадках, коли питання не стосуються специфіки роботи «гарячої» лінії

У випадках, коли запит від абонента/абонентки не стосується специфіки роботи «гарячої» лінії, консультант/консультантка зобов'язаний/зобов'язана поінформувати про визначене коло питань, з яких можливо отримати консультацію на НГЛ, надати необхідну корисну інформацію та перенаправити на іншу контактну лінію (організацію, установу тощо), враховуючи запит особи, яка звернулася на НГЛ.

Фіксація отриманих дзвінків (заповнення реєстраційної бази даних або анкети)

Консультант/консультантка НГЛ фіксують у реєстраційній базі дзвінків, які отримуються під час інтерв'ю (опитування) особи, що постраждала від насильства в сім'ї або іншого виду гендерно зумовленого насильства, її родичів, знайомих, сусідів або будь-якої фізичної чи юридичної особи, які звернулися на НГЛ з повідомленням про особу, що постраждала від насильства в сім'ї або іншого виду гендерно зумовленого насильства. Дані, які містяться в реєстраційній базі дзвінків, не підлягають розголошенню, не мають містити персональної інформації, а можуть складати виключно загальну інформацію про консультацію, яка була надана на НГЛ.

Розголошення даних, які містяться в реєстраційній базі дзвінків, з метою перенаправлення до уповноважених органів та установ можливе тільки за згодою самої постраждалої особи.

Будь-яке інше розголошення інформації, яка міститься в реєстраційній базі дзвінків, можливе виключно за письмовим запитом правоохоронних або судових органів.

СОП 3. Сприяння постраждалій особі від насильства в сім'ї, а також інших видів гендерно зумовленого насильства в оцінці потенційних ризиків, які несуть загрозу життю і здоров'ю особистості

Після ідентифікації та фіксації випадку насильства в сім'ї або іншого виду гендерно зумовленого насильства до анонімної реєстраційної бази дзвінків консультанти/консультантки враховують фактори і ризики, які можуть становити (становлять) загрозу життю і безпеці особи. Оцінка ризиків дозволяє визначити та зменшити небезпечні наслідки насильницького впливу (Додаток 3).

Зменшити ймовірність важких наслідків може наявність захисних факторів та ресурсів особистості. Консультанти/консультантки проводять оцінку потенційних ризиків повторення насильства, підтримують постраждалу особу в плануванні заходів безпеки.

За відсутності анонімної електронної бази дзвінків, можна скористатися паперовим варіантом чек-листка оцінки ризиків, які несуть загрозу життю та здоров'ю особистості, використовуючи псевдонім або цифровий шифр. Також, консультант/консультантка мають оцінити наявність захисних факторів, зовнішніх/внутрішніх ресурсів абонента/абонентки для подолання ситуації насильства в сім'ї або іншого виду гендерно зумовленого насильства (Додаток 3).

Після визначення наявних захисних факторів і ресурсів та оцінки доступності послуг для постраждалих від насильства в сім'ї, а також інших видів гендерно зумовленого насильства консультант/консультантка надає психологічну підтримку, правову консультацію особі, яка постраждала від насильства в сім'ї або іншого виду гендерно зумовленого насильства, інформує про її права та можливості одержання допомоги за місцем перебування.

СОП 4. Інформування про права постраждалої особи від насильства в сім'ї, а також інших видів ґендерно зумовленого насильства

Надання інформації є обов'язковою частиною будь-якої програми захисту і підтримки особи, яка постраждала від насильства, і дає можливість приймати рішення щодо розв'язання проблеми та мінімізації ризиків у подальшому житті.

Інформування про права і можливості особи здійснюється в доступній для неї формі, з урахуванням всіх її особливостей.

Особі, яка постраждала від насильства, в доступній формі надається інформація про:

- ефективний та невідкладний захист порушених прав та недопущення повторності таких порушень;
- звернення особисто або через свого представника до уповноважених державних органів та інших структур;
- можливість отримання повної та вичерпної інформації від уповноважених державних органів та інших структур про свої права і соціальні послуги, медичну, соціальну, психологічну допомогу, якими постраждала особа може скористатися;
- можливість отримати соціальні послуги, медичну, соціальну та психологічну допомогу відповідно до потреб постраждалої особи;
- можливість отримати безоплатну правову допомогу у порядку, передбаченому Законом України «Про безоплатну правову допомогу»;
- поважне та гуманне ставлення з боку уповноважених державних органів та інших структур;
- конфіденційність інформації особистого характеру, що стала відомою уповноваженим державним органам та іншим структурам під час роботи з постраждалою особою, та захист персональних даних;
- можливість вибору спеціаліста/спеціалістки за статтю (за наявності такого/такої);
- відшкодування кривдником/кривдницею завданих матеріальних збитків і шкоди, яка була заподіяна фізичному та психічному здоров'ю, у порядку, визначеному законодавством;
- можливість звернення до правоохоронних органів і суду з метою притягнення кривдника/кривдниці до відповідальності;
- своєчасне отримання інформації про остаточні рішення суду та процесуальні рішення правоохоронних органів, які пов'язані з розглядом

факту вчинення щодо неї (особи) факту насильства, зокрема й ті, які пов'язані з ізоляцією кривдника/кривдниці або його/її звільненням;

- обсяг допомоги, альтернативи та наслідки отримання допомоги;
- наступні кроки, які можуть бути вжиті для захисту і підтримки особи, що постраждала від насильства;
- обмеження в отриманні допомоги особі, яка звернулася на НГЛ, та відсутності відповідних державних структур, які здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії насильству в сім'ї, а також іншим видам гендерно зумовленого насильства, за місцем її перебування.

Також, консультант/консультантка роз'яснює право відмовитися від запропонованої допомоги.

СОП 5. Інформування про послуги, які надаються державними органами та іншими організаціями постраждалій особі від насильства в сім'ї, їх повноваження та обов'язки

№ п/п	Назва установи	Повноваження та обов'язки
1.	Органи Національної поліції України	<ul style="list-style-type: none"> - Виявляють причини і умови, що сприяють проявам насильства в сім'ї, вживають у межах своїх повноважень заходів щодо їх усунення; - беруть на профілактичний облік осіб, схильних до вчинення насильства в сім'ї, та проводять виховно-попереджувальну роботу з ними; - відвідують сім'ї, члени яких перебувають на профілактичному обліку, за місцем їхнього проживання і проводять з ними профілактичну роботу; - виносять офіційні попередження членам сім'ї про неприпустимість вчинення насильства в сім'ї; - приймають та розглядають заяви і повідомлення про насильство в сім'ї або про реальну загрозу його вчинення; - повідомляють членам сім'ї, де існує реальна загроза вчинення насильства в сім'ї або де було вчинено насильство в сім'ї, про права, заходи і послуги, якими вони можуть скористатися; - направляють жертв насильства в сім'ї до спеціалізованих установ для осіб, які вчинили насильство в сім'ї, та жертв такого насильства; - виносять захисні приписи у випадках, передбачених Законом України «Про попередження насильства в сім'ї»; - контролюють виконання вимог захисних приписів; - направляють осіб, які вчинили насильство в сім'ї, для проходження корекційної програми; - у разі вчинення фізичного, сексуального насильства особі, яка є постраждалою, надають направлення на проходження судово-медичної експертизи; - у випадках виявлення в діянні ознак складу злочину у межах своєї компетенції здійснюють заходи відповідно до положень Кримінального процесуального кодексу України.
2.	Заклади охорони здоров'я	У разі потреби надають медичну допомогу особам, які постраждали від насильства в сім'ї, безпосередньо фізичного, психологічного та сексуального насильства.

№ п/п	Назва установи	Повноваження та обов'язки
3.	Департаменти соціального захисту населення	<ul style="list-style-type: none"> - Забезпечують реалізацію заходів із запобігання та протидії насильству в сім'ї та ефективну взаємодію усіх суб'єктів, які реалізують такі заходи; - надають у межах повноважень сім'ям та окремим громадянам методичну допомогу з питань запобігання насильству в сім'ї, забезпечують організацію діяльності спеціалізованих установ для запобігання насильству в сім'ї.
4.	Центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді	<ul style="list-style-type: none"> - Приймають інформацію про випадки вчинення насильства в сім'ї або реальної загрози його вчинення; - забезпечують надання особам, які постраждали від насильства в сім'ї, психологічної, соціально-педагогічної, соціально-економічної, інформаційної та юридичної допомоги; - за потреби направляють постраждалих осіб до центрів соціально-психологічної допомоги; - здійснюють соціальний супровід сімей та осіб, де мають місце випадки вчинення насильства в сім'ї або в яких існує реальна загроза його вчинення; - проводять оцінку потреб сімей та осіб, де мають місце випадки вчинення насильства в сім'ї або в яких існує реальна загроза його вчинення; - протягом 3-х днів з дня отримання інформації про випадки вчинення насильства в сім'ї або реальної загрози його вчинення повідомляють відповідний структурний підрозділ, що відповідає за реалізацію державної політики щодо попередження насильства в сім'ї, а у випадку вчинення насильства стосовно дитини також службу у справах дітей та органи внутрішніх справ.
5.	Центри соціально-психологічної допомоги	<ul style="list-style-type: none"> - Надають в умовах цілодобового стаціонару допомогу та тимчасовий притулок особам, які опинилися у складних життєвих обставинах і потребують тимчасового притулку, у разі відсутності у зазначених осіб засобів до існування; - надають соціальні послуги особам шляхом консультування за допомогою телефонного зв'язку, а також в умовах денного стаціонару без забезпечення тимчасовим притулком і харчуванням; - надають консультації з питань застосування норм законодавства, допомогу в оформленні документів, забезпечують захист та реалізацію прав дітей, молоді та сімей, зокрема шляхом представлення їхніх інтересів перед третіми особами;

№ п/п	Назва установи	Повноваження та обов'язки
		<ul style="list-style-type: none"> - проводять оцінку потреб осіб, які звернулися до центру, складають разом з ними індивідуальний план заходів щодо усунення складних життєвих обставин з установленням строку його виконання; - проводять психологічну діагностику з метою психологічної корекції, реабілітації та адаптації; - надають посередницькі послуги під час здійснення діагностичних заходів, у разі потреби здійснюють профілактичні та лікувально-оздоровчі заходи, надають першу невідкладну допомогу у разі нещасного випадку; - інформують центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді за місцем проживання особи, яка звернулася до центру, про необхідність надання їй подальшої соціальної підтримки; - порушують перед відповідними органами клопотання про застосування передбачених законодавством санкцій до фізичних та юридичних осіб у разі недотримання ними законодавства стосовно захисту прав, свобод та законних інтересів осіб, що тимчасово проживають у центрі. <p>*Максимальний строк перебування особи в центрі соціально-психологічної допомоги становить 3 місяці.</p>
6.	Соціальні центри матері та дитини	<ul style="list-style-type: none"> - Забезпечують тимчасове проживання жінок на сьомому-дев'ятому місяці вагітності та матерів з дітьми віком від народження до 18 місяців, які опинилися в складних життєвих обставинах, що перешкоджають виконанню материнського обов'язку; - забезпечують проведення попередньої співбесіди спеціаліста-психолога з жінками, які звертаються до центру, ознайомлення їх з правилами внутрішнього розпорядку та метою роботи працівників центру; - розробляють на підставі діагностики план індивідуальної роботи з особами, що тимчасово проживають у центрі, який містить заходи взаємодії таких осіб із спеціалістами центру; - проводять з особами, що тимчасово проживають у центрі, індивідуальні та групові корекційні заходи, надають психологічну допомогу, кваліфіковані консультації (психологічні, педагогічні, медичні, правові), у разі потреби організують їхню госпіталізацію та клінічне обстеження; - забезпечують виконання індивідуальних програм адаптації, реабілітації та реінтеграції в суспільство осіб, що тимчасово проживають у центрі;

№ п/п	Назва установи	Повноваження та обов'язки
		<ul style="list-style-type: none"> - порушують клопотання про притягнення до відповідальності посадових осіб, винних у порушенні прав та інтересів осіб, що тимчасово проживають у центрі; – ведуть облік соціальної роботи з особами, що тимчасово проживають у центрі; - надають консультації з питань догляду за дітьми раннього віку, їхнього розвитку і виховання; - передають документи відповідному центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді за місцем подальшого проживання особи, що тимчасово проживає у центрі, для здійснення соціального супроводження. <p><i>*Максимальний строк перебування особи в соціальному центрі для матері і дитини становить 6 місяців.</i></p>
7.	Кризові центри ⁶	<ul style="list-style-type: none"> - Здійснюють прийом членів сім'ї, які можуть стати або стали жертвами насильства в сім'ї; - здійснюють прийом осіб, які вчинили насильство в сім'ї, для проходження корекційної програми; - організують надання необхідної психологічної, педагогічної, медичної, юридичної допомоги членам сім'ї, які можуть стати або стали жертвами насильства в сім'ї; - розробляють корекційні програми та організують їх проходження особами, які вчинили насильство в сім'ї; - відповідно до можливостей надають притулок для тимчасового перебування членам сім'ї, які можуть стати або стали жертвами насильства в сім'ї; - повідомляють членам сім'ї, де виникає реальна загроза вчинення насильства в сім'ї або де було вчинено насильство в сім'ї, про права, заходи і послуги, якими вони можуть скористатися; - поінформовують уповноважені підрозділи органів Національної поліції про виявлені факти реальної загрози застосування насильства в сім'ї або про факти вчинення такого насильства; - вивчають і узагальнюють причини та умови конкретних проявів насильства в сім'ї; - надають інформацію з питань попередження насильства в сім'ї на запит уповноважених органів; - забезпечують збереження конфіденційної інформації щодо осіб, які звернулися до кризового центру про допомогу.

⁶ Кризові центри, які передбачені Законом України "Про попередження насильства в сім'ї", наразі не функціонують на території України.

№ п/п	Назва установи	Повноваження та обов'язки
8.	Центри медико-соціальної реабілітації жертв насильства в сім'ї ⁷	<ul style="list-style-type: none"> - Визначають соматичний стан жертви насильства та надають первинну медико-санітарну допомогу; - проводять психологічне обстеження жертви насильства з метою розробки раціональної та ефективної індивідуальної програми реабілітації; - забезпечують психіатричний огляд жертви насильства з метою діагностики психічних розладів та розладів поведінки згідно із Законом України «Про психіатричну допомогу»; - організовують надання правових консультацій; - повідомляють про вчинення насильства у сім'ї представникам органів Національної поліції України; - надають інформацію з питань попередження насильства в сім'ї на запит уповноважених органів; - проводять інформаційно-просвітницьку роботу з питань організації спеціалізованої медичної допомоги особам, що зазнали насильства та їх реабілітації.
9.	Соціальні гуртожитки для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування	<ul style="list-style-type: none"> - Забезпечують житлом дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, віком від 15 до 18 років, а також осіб з числа дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, віком від 18 до 23 років; - надають психологічні, соціально-педагогічні, юридичні, соціально-економічні та інформаційні послуги зазначеним особам.
10.	Служби у справах дітей	<ul style="list-style-type: none"> - Є координаторами заходів щодо захисту дітей від жорстокого поводження або загрози його вчинення; - направляють дитину, яка постраждала від жорстокого поводження, до закладів охорони здоров'я та/або закладів соціального захисту дітей; - ведуть облік дітей, які опинилися в складних життєвих обставинах; - здійснюють прийом інформації, а також про випадки жорстокого поводження з дітьми або реальної загрози його вчинення та в межах своїх повноважень вживають заходів щодо захисту прав дитини; - подають клопотання органам опіки та піклування про негайне відібрання дитини у батьків або осіб, які їх замінюють, якщо виникла загроза життю або здоров'ю дитини; - порушують питання перед відповідними органами про притягнення до відповідальності фізичних та юридичних осіб, які допустили порушення прав, свобод і законних інтересів дітей;

⁷ Центри медико-соціальної реабілітації жертв насильства в сім'ї, які передбачені Законом України «Про попередження насильства в сім'ї», наразі не функціонують на території України.

№ п/п	Назва установи	Повноваження та обов'язки
		<ul style="list-style-type: none"> - представляють інтереси дітей у судах; - розглядають питання про доцільність або недоцільність повернення дитини до батьків або осіб, які їх замінюють; - готують документи для надання дитині статусу дитини, позбавленої батьківського піклування; - вживають заходів щодо влаштування дітей позбавлених батьківського піклування до сімейних форм виховання; - видають направлення (путівку) на влаштування дітей до інтернатних закладів. <p><i>*Протягом 3-х з дня отримання інформації про випадки вчинення насильства в сім'ї стосовно дитини або реальної загрози його вчинення інформують відповідний структурний підрозділ, що є відповідальним за реалізацію державної політики щодо попередження насильства в сім'ї, та органи внутрішніх справ для вжиття відповідних заходів.</i></p>
11.	Заклади соціального захисту дітей (Центри соціально-психологічної реабілітації дітей та Притулки для дітей)	<ul style="list-style-type: none"> - Здійснюють соціальний захист дітей, прийнятих до центру; - надають дітям комплекс соціальних послуг; - проводять соціально-педагогічну корекцію з урахуванням індивідуальних потреб кожної дитини; - сприяють поверненню дитини до біологічної сім'ї; - забезпечують відвідування дітьми загальноосвітніх або інших навчальних закладів чи індивідуальне навчання з урахуванням потреб та можливостей дитини; - надають психологічну та інші види допомоги батькам (або особам, які їх замінюють) дітей, які перебувають в центрі, спрямованої на повернення дитини до сім'ї. <p><i>*Максимальний строк перебування дитини в центрі соціально-психологічної реабілітації дітей становить 9 місяців у разі стаціонарного перебування, 12 місяців – у разі денного перебування, максимальний строк перебування в притулку для дітей – 3 місяці.</i></p>
12.	Бюро судово-медичної експертизи управлiнь охорони здоров'я	<p>Судово-медична експертиза проводиться згідно з постановою особи, що проводить дізнання, слідчого, прокурора, судді, а також за ухвалою суду.</p> <p>При проведенні судово-медичної експертизи можуть бути присутні:</p> <ul style="list-style-type: none"> – слідчий (за винятком проведення експертизи особи іншої статі, коли це супроводжується її оголенням); - обвинувачений та інша особа (тільки з дозволу слідчого); - лікарі лікувально-профілактичних закладів (з дозволу слідчого).

№ п/п	Назва установи	Повноваження та обов'язки
		<p>Результати судово-медичної експертизи оформляються документом, який має назву висновок експерта.</p> <p>За наявності направлення на проведення експертизи працівника органу внутрішніх справ експертиза проводиться безкоштовно.</p>
13.	<p>Центри/бюро з надання безоплатної вторинної правової допомоги</p>	<ul style="list-style-type: none"> - надають безоплатну первинну правову допомогу – надання юридичної консультації фахового юриста, доступ до необхідної правової інформації, складання заяв, скарг та інших документів правового характеру (даний вид допомоги може отримати кожна особа); - надають безоплатну вторинну правову допомогу – отримання правової допомоги для представництва інтересів у суді, підготовці процесуальних документів. Вторинна правова допомога надається категоріям громадян, які визначені законодавством. <p>Безоплатна правова допомога передбачає, що роботу адвоката/фахівця оплачує держава.</p> <p>Важливо! Усі інші платежі (судовий збір, експертиза, публікація у пресі про виклик відповідача і таке інше) особа сплачує самостійно.</p> <p>Для отримання консультації з правових питань необхідно звернутися до найближчого центру/бюро правової допомоги.</p> <p><i>Право на безоплатну вторинну правову допомогу мають наступні категорії осіб:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - особи, які перебувають під юрисдикцією України, якщо їхній середньомісячний дохід не перевищує двох розмірів прожиткового мінімуму, розрахованого та затвердженого відповідно до закону для осіб, які належать до основних соціальних і демографічних груп населення, а також інваліди, які отримують пенсію або допомогу, що призначається замість пенсії, у розмірі, що не перевищує двох прожиткових мінімумів для непрацездатних осіб – на всі види правових послуг; - діти-сироти, діти, позбавлені батьківського піклування, діти, які перебувають у складних життєвих обставинах, діти, які постраждали внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів; - внутрішньо переміщені особи; - особи, щодо яких суд розглядає справу про обмеження цивільної дієздатності фізичної особи, визнання фізичної особи недієздатною та поновлення цивільної дієздатності фізичної особи, протягом розгляду справи в суді;

№ п/п	Назва установи	Повноваження та обов'язки
		- особи, щодо яких суд розглядає справу про надання психіатричної допомоги в примусовому порядку, протягом розгляду справи в суді.
14.	Громадські організації	ГО, які працюють в напрямі попередження гендерно зумовленого насильства, можуть надавати такі соціальні послуги: - психологічна, соціальна допомога; - юридичне консультування та правовий захист особи, яка постраждала від гендерно зумовленого насильства; - влаштування до притулку для постраждалих від насильства; - організація медичної допомоги особам, які постраждали від насильства; - просвітницькі, консультативні та інформаційні послуги серед населення, в громаді тощо.

Консультант/консультантка НГЛ зобов'язаний/зобов'язана поінформувати особу, яка постраждала від насильства в сім'ї, про повноваження та обов'язки всіх суб'єктів, що надають допомогу та сприяють захисту прав постраждалих від насильства в сім'ї.

СОП 6. Перенаправлення особи, яка постраждала від насильства в сім'ї

Перенаправлення особи, яка постраждала від насильства в сім'ї, – це одна із найбільш важливих послуг, які надаються на Національній «гарячій» лінії з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації.

Консультант/консультантка НГЛ повідомляє контакти всіх суб'єктів, що надають допомогу постраждалим від насильства в сім'ї, наявних в регіоні проживання особи, яка звернулася на «гарячу» лінію.

Відповідно до Порядку розгляду заяв та повідомлень про вчинення насильства в сім'ї або реальну його загрозу, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 26.04.2003 № 616, особа, яка постраждала від насильства, може подати заяву про це як особисто, так і через іншу особу.

Результатом звернення постраждалої особи на НГЛ може бути направлення інформації про факт насильства (за згодою постраждалої) до відповідних структурних підрозділів місцевих держадміністрацій.

Схема перенаправлення та карти взаємодії суб'єктів, які надають допомогу постраждалим від насильства в сім'ї (Додаток 4).

ДОДАТКИ

Додаток 1

Індикатори виявлення випадку насильства в сім'ї, а також інших видів ґендерно зумовленого насильства

Форма ґЗН	Можливі скарги абоненток/абонентів
Насильство в сім'ї	<p>Економічне:</p> <ul style="list-style-type: none">• Абонент/абонентка говорить про те, що партнер/партнерка забороняє працювати, займатися бізнесом, суспільно-корисною працею.• Абонент/абонентка говорить, що партнер/партнерка контролює всі доходи і витрати, знає пін-код її/його банківської картки, самостійно знімає гроші або розраховується нею без попередження.• Партнер/партнерка постійно дорікає житлом та харчуванням.• Партнер/партнерка пропонує залишити спільне житло та майно і піти, погрожує розподілом майна тощо. <p>Психологічне:</p> <ul style="list-style-type: none">• Партнер/партнерка наполягає, що більшу частину часу повинно займати ведення побуту/виховання дітей.• Абонент/абонентка говорить про те, що партнер/партнерка звинувачує у відсутності логіки та структури у висловлюваннях, неможливості зрозуміти хід думок.• Звинувачує у надмірній емоційності, експресивності.• Абонент/абонентка повідомляє, що партнер/партнерка постійно контролює переміщення, час приходу додому, часто телефонує, перевіряючи місцезнаходження, копирсається в його/її телефоні та електронній пошті.• Партнер/партнерка забороняє спілкуватись із друзями та родичами, ходити та запрошувати в гості приятелів.• Партнер/партнерка ображає неприємними словами, говорить про недоліки зовнішності, зайву вагу, про невміння смачно готувати тощо. <p>Фізичне:</p> <ul style="list-style-type: none">• Абонент/абонентка повідомляє, що партнер/партнерка у сварці може плюнути на нього, штурхонути, кинути на підлогу, стиснути до болю, вдарити.• Абонент/абонентка говорить, що партнер/партнерка постійно фізично знущається, наносить тілесні пошкодження тощо.

Форма ГЗН	Можливі скарги абоненток/абонентів
	<p>Сексуальне:</p> <ul style="list-style-type: none"> Абонент/абонентка повідомляє, що часто статеві стосунки в парі відбуваються під примусом тощо.
Згвалтування, сексуальне насильство	<ul style="list-style-type: none"> Абонент/абонентка розповідає про випадок сексуального насильства, який стався на вулиці, в гостях тощо. Абонент/абонентка говорить про розлади, які спричинені сексуальним насильством, яке було вчинено над особою.
Сексуальні домагання	<ul style="list-style-type: none"> Абонент/абонентка говорить про те, що піддається з боку співробітника/співробітниці, сусіда/сусідки, знайомого/знайомої та інших осіб залякуванню та непристойним випадкам з вимогами сексуального характеру. Абонент/абонентка повідомляє про неприємні доторкування до тіла в службовому середовищі, непристойні натяки з боку начальника тощо.
Насильство в інституціональному середовищі	<ul style="list-style-type: none"> Абонент/абонентка повідомляє про те, що знаходиться в інтернаті для людей з обмеженими можливостями, перебуває в місцях позбавлення волі, закритому медичному закладі, армії, школі-інтернаті, семінарії і в цих закладах підпадає під фізичне або сексуальне насильство, приниження гідності та ігнорування основних прав і свобод тощо.
Насильство у конфліктних та воєнних ситуаціях	<ul style="list-style-type: none"> Абонент/абонентка повідомляє про те, що проживає на окупованій території, «сірій зоні» в умовах військового конфлікту та змушений/а надавати сексуальні послуги, виконувати під тиском фізичну чи будь-яку іншу роботу тощо.
Вбивство в ім'я честі	<ul style="list-style-type: none"> Абонент/абонентка повідомляє про те, що йому/їй або комусь з його/її близьких людей загрожує розправа за подружню зраду або дошлюбний секс. Абонент/абонентка говорить про те, що боїться розправи з боку родичів за відносини з людиною іншого віросповідання тощо.
Примусовий шлюб	<ul style="list-style-type: none"> Абонент/абонентка повідомляє, що родичі вирішили за неї/нього, з ким вступати до шлюбу, а він/вона не згодні з цим вибором. Кохає іншу людину і хоче, щоб життя склалось за власним сценарієм тощо.
Примусовий аборт і стерилізація	<ul style="list-style-type: none"> Абонентка повідомляє, що піддається тиску, аби перервати вагітність, з боку партнера, родичів, лікарів чи влади країни тощо.
Торгівля людьми	<ul style="list-style-type: none"> Абонент/абонентка повідомляє про здійснення незаконної угоди, об'єктом якої є людина, зокрема, про вербування, переміщення, переховування, передачу або одержання людини, вчинені з метою експлуатації, з використанням обману, шантажу чи уразливого стану особи тощо.

Додаток 2

Загальна схема консультування на Національній «гарячій» лінії з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та ґендерної дискримінації

Знайомство. Ідентифікація запиту клієнта/клієнтки

Привітання.
Знайомство. Представлення себе як консультанта/консультантки НГЛ; питання до абонента/абонентки, як бажає той/та, щоб до нього/неї звертались.
Подяка за звернення на НГЛ.
Визначення типу необхідної консультації (інформаційна, психологічна, правова).

Власне консультація

Фокусування запиту, бажаного результату.
Дослідження і робота з ситуацією.
Спільне вироблення рішення ситуації та вироблення рекомендацій.

Можливості перенаправлення

Консультант/консультантка інформує про установи, до яких необхідно звернутися абонентові/абонентці (Див. СОП 5) та надає їх контакти (за допомогою інформаційної бази). Можливе перенаправлення:

- до районного відділу/відділення поліції Національної поліції України;
- до медичного закладу Міністерства охорони здоров'я України,
- до бюро судово-медичної експертизи управлiнь охорони здоров'я;
- до центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;
- до притулку, соціальної квартири для постраждалих від насильства в сім'ї, інших видів ГЗН, центру соціально-психологічної допомоги;

- до центру медико-соціальної реабілітації жертв насильства в сім'ї (у разі початку функціонування таких);
- до центру/бюро надання безоплатної вторинної правової допомоги;
- до служби у справах дітей;
- до інших «гарячих ліній» державних структур України;
- до громадських організацій та інших установ, які надають допомогу постраждалим від насильства в сім'ї, а також інших видів ГЗН тощо.

Забезпечення додаткової консультації юриста, психолога, соціального працівника (за потреби).

Закінчення консультації

Підбиття підсумків.

Надання інформації про графік роботи Національної «гарячої» лінії.

Прощання.

Додаток 3

Оцінка ризиків та захисних факторів особи, яка постраждала від насильства в сім'ї, а також інших видів гендерно зумовленого насильства

Постраждала особа _____

Стать _____ Вік _____ (інформація заповнюється за бажанням)

Визначення факторів ризику в ситуації ГЗН		
1.	Де Ви зазнаєте насильства (вдома, на роботі тощо)?	
2.	Чи знаходитесь Ви в закритому закладі (інтернат, колонія, армія тощо)?	
3.	Де Ви проживаєте (окупована територія, зона військового конфлікту, поселення для переміщених осіб)?	
4.	Ви працюєте/не працюєте; знаходитесь у ДВ чи відпустці по догляду за дитиною?	
5.	Чи маєте ускладнення із здоров'ям, (інвалідність, хронічні хвороби тощо)?	
6.	Хто агресор (інтимний партнер/партнерка, член родини; роботодавець, співробітник, стороння людина)?	
7.	Чи має агресор притягнення до адміністративної чи кримінальної відповідальності?	
8.	Насильство сталося вперше/відбувається час від часу/ триває постійно?	
9.	Останнім часом насильство почастишало?	
10.	Чи стало воно більш жорстоким?	
11.	Чи були травми після насильства?	
12.	Чи є у Вас діти? Чи загрожує їм небезпека?	
13.	Чи перебуваєте Ви у шлюбі/триває розлучення/розлучені?	
14.	Чи залежите Ви від агресора (житло, їжа, мова спілкування, особливості культурних традицій тощо)?	
15.	Ви маєте право власності на житло (прописані на державній площі/у гуртожитку/зареєстровані для проживання/проживаєте на орендованій квартирі тощо)?	

16.	Чи обмежують Вас у вільному пересуванні, спілкуванні?	
17.	Чи контролюють Вас надмірно (поведінка, одяг, гроші тощо)?	
18.	Чи рівномірно розподіляються домашні обов'язки?	
19.	Агресор звинувачує Вас у зраді, виявляє надмірні ревнощі?	
20.	Вас примушували до статевого акту проти волі?	
21.	Ви зазнавали насильства під час вагітності?	
22.	Чи переривали вагітність проти Вашої волі?	
23.	Чи примушували вагітніти і народжувати дітей?	
24.	Чи зазнавали Ви тортур?	
25.	Чи піддавалися Ви примусовим операціям (каліцтво статевих органів, примусові пластичні операції)?	
26.	Чи є у Вас безпечне житло (друзі, родичі, можливість орендувати інше житло)?	
27.	Чи Вас заставляли вживати наркотики чи алкоголь проти волі?	
28.	Чи вживає агресор алкоголь чи наркотики?	
29.	Вас переслідують, погрожують (зокрема, через телефон, по електронній пошті тощо)?	
30.	Вам погрожували (зброя, безпека дитини, зґвалтування тощо)?	
31.	Ви зазнавали домагань (вдома, на роботі, на вулиці, у громадських місцях)?	
32.	Вашу гідність принижували (заставляли роздягатися тощо)?	
33.	Чи боїтеся Ви за своє життя?	
34.	Чи пов'язані побоювання за життя з особливістю культури чи віросповідання (вбивство в ім'я честі, за зраду тощо)?	
35.	Чи наражали Вас на захворювання небезпечними хворобами?	
36.	Чи є можливість пройти діагностування стану здоров'я?	
37.	Чи є у Вас доступ до одержання медичної допомоги?	
38.	Чи є у Вас можливість звернутися по допомогу? Можете записати телефон/запам'ятати адресу?	
39.	Чи є можливість телефонувати на номер НГЛ?	
40.	Чи оцінюєте Ви ситуацію Вашої безпеки на даний момент, як таку, що загрожує Вашому здоров'ю чи життю?	

Рівень ризику загрози для життя і здоров'я особи в ситуації ГЗН:
(кількість позначених тверджень)

- < 8 – дуже низький рівень
- 8-14 – низький рівень
- 15-25 – середній рівень
- 26-31 – високий рівень
- >32 – дуже високий рівень.

Консультант/консультантка інформує абонентку/абонента, що навіть наявність декількох факторів ризику мають враховуватись і можуть нести небезпеку для особи, яка опинилася в ситуації ГЗН, зокрема, насильства в сім'ї.

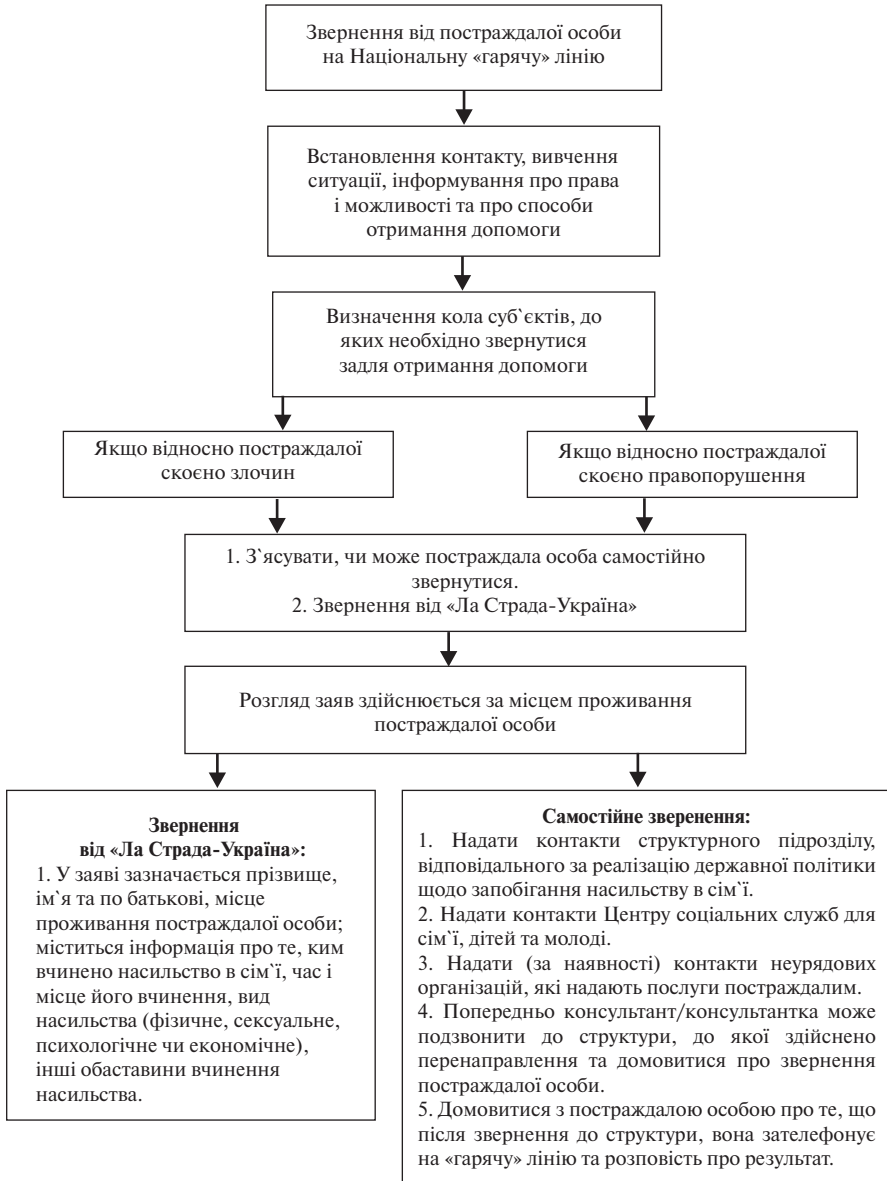
Захисні фактори та ресурси подолання ситуації насильства в сім'ї, а також інших видів ГЗН

1. Володіння інформацією щодо своїх прав та можливостей (доступною мовою).
2. Наявність доступних спеціалізованих служб підтримки для отримання соціальних послуг.
3. Можливість отримання кваліфікованої конфіденційної допомоги (зокрема, психологічної, психотерапевтичної, правової допомоги тощо).
4. Безпечне житло для постраждалої особи, тимчасовий притулок (зокрема, для постраждалих осіб із дітьми).
5. Отримання медичної допомоги (швидка допомога, проходження експертизи, здача аналізів на ХПСШ, ВІЛ-інфекцію, гепатит тощо, лікування).
6. Чи враховані особливі обставини (інвалідність, вагітність, недієздатність, вік тощо).
7. Забезпечення захисту постраждалої особи, як свідка (у разі потреби).
8. Доступ до правосуддя та юридичного захисту шляхом отримання безоплатної правової допомоги, згідно із законом.
9. Ресурси постраждалої особи (роль родини, друзів, громади).

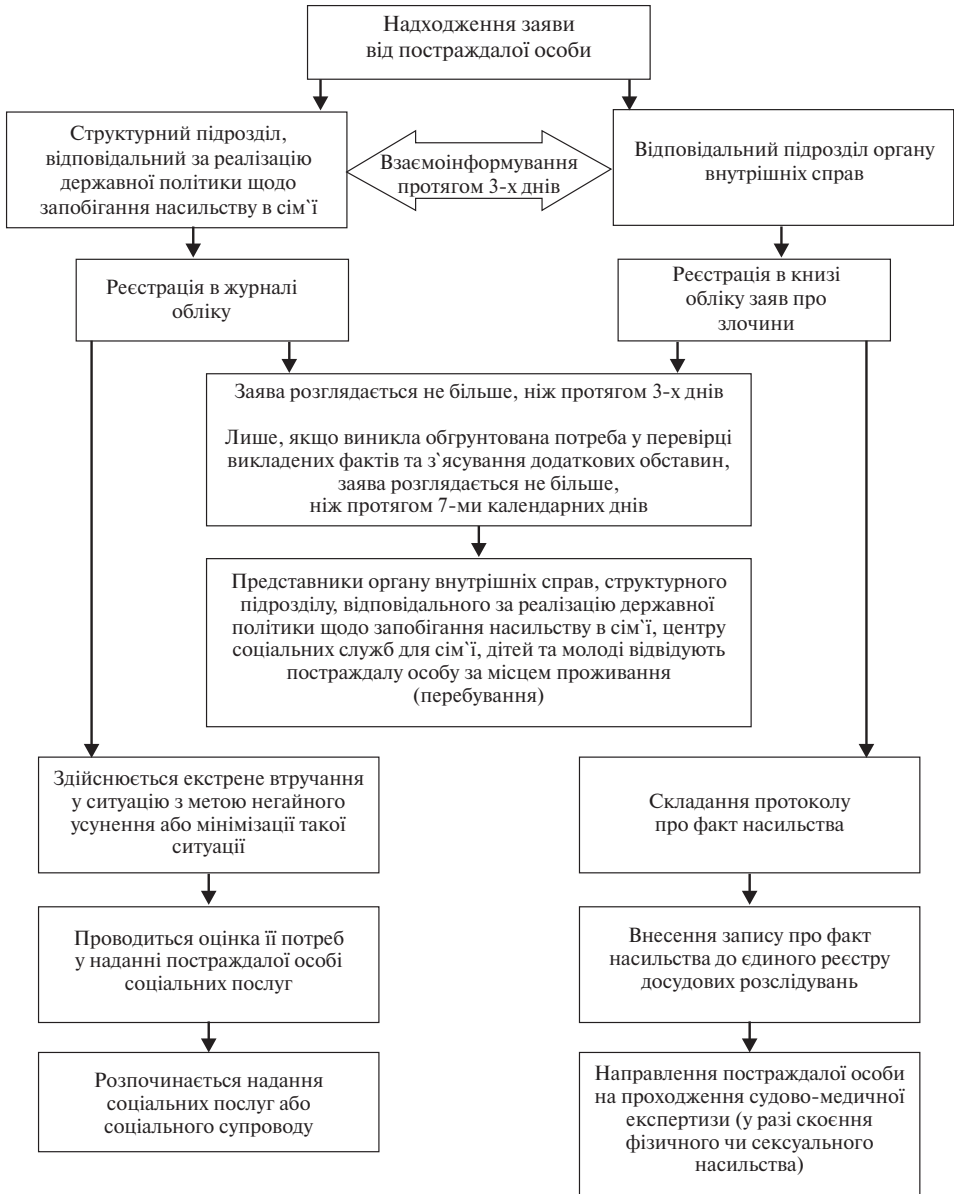
Додаток 4

Карти взаємодії (схеми) суб'єктів, які надають допомогу постраждалим від насильства в сім'ї та інших видів гендерно зумовленого насильства

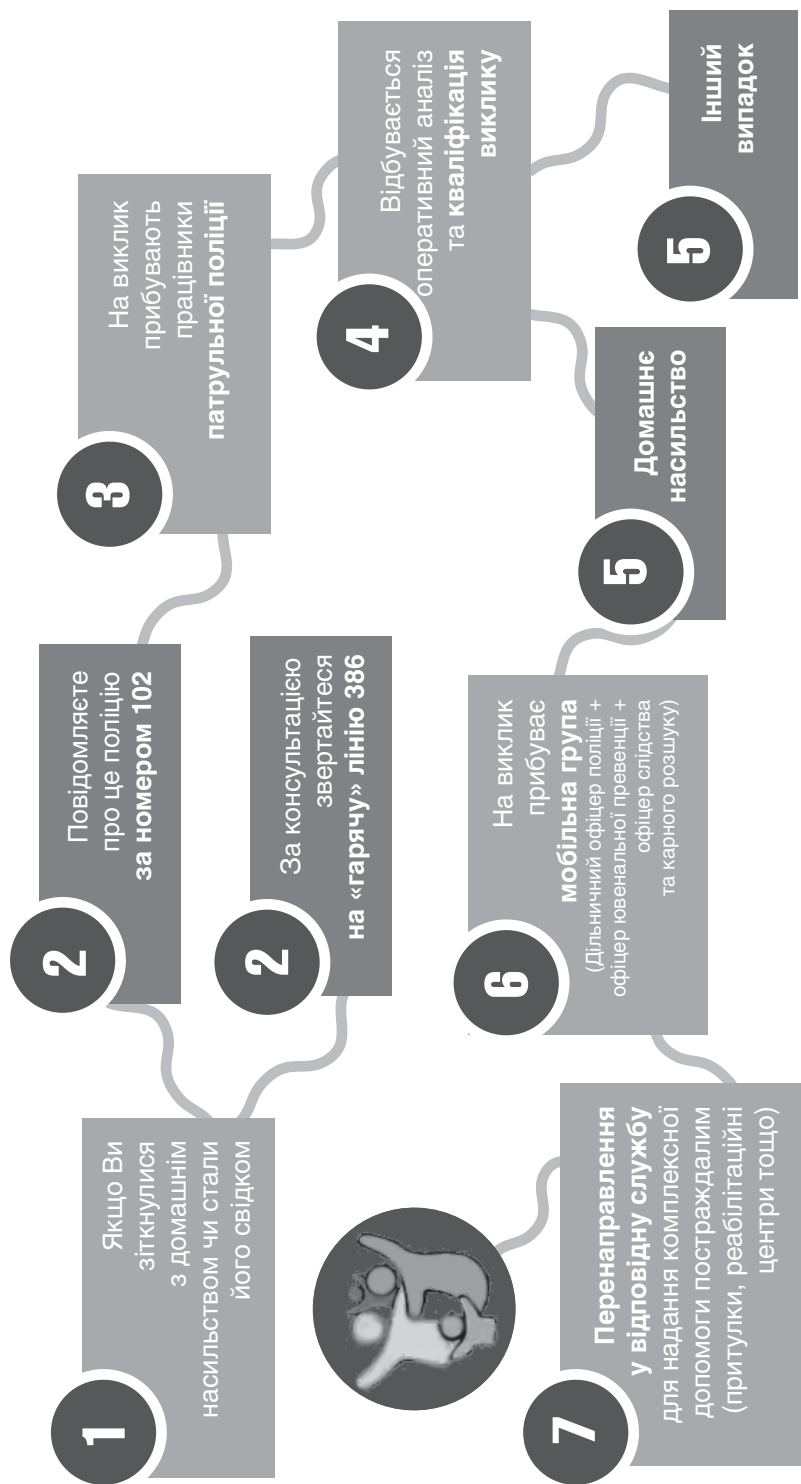
Схема перенаправлення



Взаємодія суб'єктів, які надають допомогу постраждалим від ГЗН



АЛГОРИМТ РОБОТИ ПОЛІЦЕЙСЬКОЇ МЕРЕЖІ «ПОЛІНА»



Додаток 5

Начальникові _____ районного управління
Національної поліції Головного управління
Національної поліції України м. Києва
П.І.Б.
Адреса
Громадянки (-на) України
П.І.Б.
Адреса
Контактний номер телефону

ЗАЯВА

про вчинення адміністративного правопорушення, передбаченого ч. 1 ст. 173-2 КУпАП

Я, ПІБ заявника, проживаю за адресою: _____ зі своїм чоловіком ПІБ.

(Дата вчинення правопорушення) мій чоловік ПІБ повернувся додому (адреса) о __ годині __ хвилин, перебуваючи у стані алкогольного сп'яніння, та почав словесно мене принижувати, ображати із вживанням нецензурної лайки, кидався в бійку, на зауваження не реагував.

Прошу:

1. Притягнути ПІБ кривдника до адміністративної відповідальності, передбаченої ч. 1 ст. 173-2 Кодексу про адміністративні правопорушення.
2. Офіційно попередити ПІБ кривдника відповідно до Закону України "Про попередження насильства в сім'ї".

Дата Підпис

Додаток 6

ПОЛОЖЕННЯ про роботу Національної «гарячої» лінії з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації

1. Загальні положення

1.1. Національна «гаряча» лінія з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації (далі – «гаряча» лінія) – це інформаційно-довідкова, консультативна, соціально-психологічна, правова служба, створена на базі Громадської організації «Ла Страда-Україна».

1.2. Головною метою «гарячої» лінії є надання в телефонному, електронному та письмовому режимах безкоштовних, інформаційних, соціально-психологічних та правових консультацій усім, хто звертається в межах компетенції.

1.3. Цільовою групою послуг «гарячої» лінії є будь-яка особа, яка звернулася з проханням про надання консультації щодо попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації.

1.4. «Гаряча» лінія є однією зі складових державної системи виявлення, надання допомоги та перенаправлення осіб, що постраждали від домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації; подолання наслідків військового конфлікту.

1.5. До консультування на «гарячій» лінії залучаються кваліфіковані спеціалісти (психологи, юристи, соціальні працівники, педагоги, лікарі та інші фахівці) та волонтери, які пройшли відповідний курс підготовки та добре зарекомендували себе протягом 3 місяців випробувального терміну. Також у разі потреби консультації можуть надаватися іншими вузькоспеціалізованими експертами, компетентними в галузі попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації, подолання наслідків військового конфлікту.

1.6. Порядок роботи «гарячої» лінії визначається Регламентом роботи Національної «гарячої» лінії з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації та Національної дитячої «гарячої» лінії.

2. Основні завдання «гарячої» лінії

2.1. Надання в телефонному, електронному та письмовому режимах інформаційних, соціально-психологічних та правових консультацій всім, хто звертається, незалежно від їхньої статі, віку, віросповідання, національної

приналежності, соціального статусу, місця проживання та інших ознак з наступних питань:

- щодо існуючої проблеми домашнього насильства та шляхів захисту своїх прав;
- щодо організації корекційних програм та роботи з кривдниками;
- щодо проблем міжособистісних стосунків;
- щодо психологічних проблем;
- щодо розлучення та пов'язаних з цим питань;
- щодо виїзду за кордон з будь-якою метою (працевлаштування, навчання, туризму, укладення шлюбу, участі в студентських культурних програмах та ін.);
- щодо сприяння в розшуку та поверненні зниклих осіб за кордоном, які постраждали або ймовірно постраждали від торгівлі людьми;
- щодо правових питань у сфері протидії торгівлі людьми, законодавства, прав та інтересів осіб у разі протиправних дій, державних пільг та гарантій, оформлення необхідних документів, покарання за скоєння цього злочину;
- щодо питань, які пов'язані з випадками торгівлі людьми на території України, та надання допомоги мігрантам (внутрішнім і іноземним), що опинилися в складних обставинах;
- щодо здійснення соціально-психологічної роботи з особами, які постраждали від торгівлі людьми та членами їх сімей;
- щодо роботи з дітьми трудових мігрантів;
- щодо гендерно зумовленого насильства в суспільстві (щодо сексуальних домагань на робочому місці, в учбовому закладі, у громадських місцях; дискримінації у трудовій сфері; примусових шлюбів);
- щодо гендерних стереотипів;
- щодо сексистської реклами;
- щодо інших питань, які можуть стосуватися ризиків потрапляння в ситуації домашнього насильства, торгівлі людьми, гендерної дискримінації та допомоги людям, які постраждали від таких дій;
- щодо подолання наслідків військового конфлікту.

2.2. Надання консультативно-методичної підтримки фахівцям, які працюють у сфері протидії домашньому насильству, торгівлі людьми та гендерній дискримінації.

2.3. Здійснення моніторингу діяльності державних структур у сфері попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації.

2.4. Надання послуг телефонного консультування, як одного із видів кризового та екстреного втручання, відповідно до Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 01.07.2016 № 716.

Відповідно до Стандарту, послуга телефонного консультування здійснюється в таких формах:

- цілодобова «гаряча лінія» (за наявності);
- «гаряча лінія» з визначеними годинами роботи.

2.5. Надання послуг дистанційного консультування, відповідно до Державного стандарту соціальної послуги консультування, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678.

3. Основні функції «гарячої» лінії

3.1. «Гаряча» лінія виконує наступні функції:

- консультативно-інформаційна функція;
- профілактична функція;
- комунікативна функція;
- діагностична функція;
- корекційно-реабілітаційна функція;
- охоронно-захисна функція;
- функція перенаправлення;
- методична функція;
- дослідницька функція;
- прогностична функція.

4. Правові аспекти діяльності «гарячої» лінії

4.1. «Гаряча» лінія у своїй діяльності керується Конституцією України, міжнародними документами в галузі захисту прав людини, прав жінок та дітей, протидії торгівлі людьми та домашньому насильству, які ратифіковані Верховною Радою України, нормами міжнародного та національного права, Статутом Громадської організації «Ла Страда-Україна» та цим Положенням.

4.2. Виходячи з вимог щодо захисту прав людини, діяльність «гарячої» лінії будується на засадах конфіденційності, анонімності, поваги до власного вибору особи та її рішення. Інформування та консультація повинні забезпечувати безпеку та збереження конфіденційності особистої інформації про осо-

бу, яка звернулася на «гарячу» лінію. Передача третім особам інформації про особу можлива лише за її згодою або у випадках, коли ця інформація підлягає обов'язковому повідомленню у відповідні органи згідно із чинним законодавством. Бази даних із зверненнями, які надходять на «гарячу» лінію є виключно службовими і зберігаються на сервері організації «Ла Страда-Україна».

4.3. Для рекламно-пропагандистської діяльності роботи «гарячої» лінії можуть використовуватися тільки дані статистичного аналізу, а також історії із зміненими прізвищами та місцями подій.

5. Штат «гарячої» лінії

5.1. Загальне керівництво та планування всієї діяльності «гарячої» лінії здійснює директор Департаменту консультативної підтримки Національних «гарячих» ліній, який керується у своїй діяльності Посадовою інструкцією директора Департаменту Національних «гарячих» ліній та підпорядковується президенту та віце-президентам організації.

5.2. Керує роботою «гарячої» лінії Координатор «гарячої» лінії, який керується у своїй діяльності Функціональними обов'язками Координатора Національної «гарячої» лінії з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації та підпорядковується директору Департаменту Національних «гарячих» ліній.

5.3. Забезпечують роботу «гарячої» лінії консультанти «гарячої» лінії, які керуються у своїй діяльності Функціональними обов'язками Консультанта Національної «гарячої» лінії з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації та підпорядковуються координатору «гарячої» лінії та директору Департаменту Національних «гарячих» ліній.

5.4. Штат «гарячої» лінії формується як зі штатних працівників, так і з тих, хто залучений на контрактній основі. Також до забезпечення роботи «гарячої» лінії можуть залучатися волонтери.

6. Джерела фінансування «гарячої» лінії

6.1. Можливі джерела фінансування служби «гарячої» лінії:

- державний бюджет;
- обласний та місцевий бюджет;
- кошти громадських організацій;
- спонсорські кошти та благодійні внески;

інші джерела, що не суперечать чинному законодавству.

7. Матеріально-технічне забезпечення «гарячої» лінії

7.1 Приміщення служби «гарячої» лінії повинно відповідати санітарно-гігієнічним і протипожежним вимогам. З урахуванням специфіки роботи воно повинно мати відповідну захищеність від стороннього шуму. Служба «гарячої» лінії має бути забезпечена: багатоканальною робочою телефонною лінією, комп'ютерами для реєстрації повідомлень та виходу в мережу Інтернет, службовим телефоном.

Додаток 7

ЕТИЧНИЙ КОДЕКС консультантів Національних «гарячих» ліній Громадської організації «Ла Страда-Україна»

Етичний кодекс консультантів Національних «гарячих» ліній Громадської організації «Ла Страда-Україна» – це документ, який визначає положення, що є принциповими орієнтирами для консультантів у їхній професійній діяльності, під час виконання службових обов'язків, організації спілкування з клієнтами. У документі визначено шляхи розв'язання моральних проблем та прийняття найбільш адекватного професійного рішення в етичних питаннях. В основу Етичного кодексу консультантів Національних «гарячих» ліній покладений вітчизняний досвід і міжнародні етичні принципи й стандарти консультування на «гарячих» лініях.

Етичний кодекс консультантів Національних «гарячих» ліній Громадської організації «Ла Страда-Україна» містить:

- етичні принципи діяльності консультантів Національних «гарячих» ліній (перелік базових етичних ідей і традицій, що стають підґрунтям для прийняття етичного рішення під час консультування);
- норми етичної поведінки консультантів Національних «гарячих» ліній (основа професійної діяльності).

1. Етичні принципи діяльності консультантів Національних «гарячих» ліній

1.1. Повага до гідності кожної людини. Кожна людина є неповторною та унікальною, що необхідно враховувати консультантам Національних «гарячих» ліній, не допускаючи жодного прояву зневаги до особистості. Консультування на Національних «гарячих» лініях є несумісним з прямим чи опосередкованим примусом клієнтів до будь-яких дій, навіть на користь клієнта або його близького соціального оточення.

1.2. Пріоритетність інтересів клієнтів. Консультанти Національних «гарячих» ліній спрямовують усі свої зусилля, знання та навички на допомогу окремим громадянам, які звертаються на Національні «гарячі» лінії з метою допомоги їм у вирішенні проблем.

1.3. Толерантність. Консультанти Національних «гарячих» ліній є толерантними до різних емоційних проявів клієнтів, мають належний рівень професійної підготовки, за будь-яких обставин зберігають рівновагу, терпимість. Консультанти Національних «гарячих» ліній приймають проблеми й обставини клієнтів незалежно від їхнього способу життя, поведінки, соціального і національного походження, статі тощо.

1.4. Довіра та взаємодія у вирішенні проблем клієнта. Консультанти Національних «гарячих» ліній співпрацюють з клієнтами в межах компетенції «гарячих» ліній, намагаючись допомогти клієнтам розв'язати проблеми, з якими вони звернулися, з метою задоволення їхніх інтересів. Консультанти Національних «гарячих» ліній сприяють добровільній участі клієнтів у процесі надання консультації. Консультанти Національних «гарячих» ліній мають сприяти максимальній самостійності клієнтів у розв'язанні їхніх проблем та в діях у відповідних ситуаціях. Консультанти Національних «гарячих» ліній створюють доброзичливу атмосферу спілкування з клієнтом. Довіра до консультантів Національних «гарячих» ліній є необхідною умовою результативної консультації.

1.5. Доступність послуг. Консультанти Національних «гарячих» ліній в межах компетенції надають допомогу тим, хто звертається до них за консультацією, без будь-якої дискримінації щодо статі, віку, фізичних або розумових обмежень, соціальної чи расової приналежності, віросповідання, мови, політичних поглядів, сексуальної орієнтації.

1.6. Конфіденційність. Консультанти Національних «гарячих» ліній інформують клієнтів про те, що на «гарячих» лініях дотримуються конфіденційності, для чого вона необхідна, а також про умови її дотримання. Обов'язок консультантів Національних «гарячих» ліній – бути конфіденційними, що виключає можливість розголошення будь-яких відомостей про клієнтів за винятком тих випадків, коли це робиться з їхньої згоди чи в установленому законом порядку.

2. Норми етичної поведінки консультантів Національних «гарячих» ліній

Норми етичної поведінки консультантів Національних «гарячих» ліній є основою їхньої професійної діяльності згідно із загальнолюдськими цінностями та етичними принципами консультування на «гарячих лініях».

2.1. Етична поведінка стосовно професії:

2.1.1. Дотримуватися Етичного кодексу, діяти відповідно до принципів і норм етичної поведінки.

2.1.2. Підвищувати якість та ефективність консультування на Національних «гарячих» лініях, розвивати професіоналізм у консультуванні, залучаючи

волонтерів (добровільних помічників) до виконання посильних для них завдань.

2.1.3. Бути відповідальним за клієнтів у рамках обмежень, установлених положеннями цього кодексу.

2.1.4. Аналізувати характер та причини проблем, з якими звертаються клієнти.

2.1.5. Підвищувати рівень консультування на «гарячій» лінії.

2.1.6. Визнавати пріоритети професійної відповідальності над власними інтересами.

2.2. Етична поведінка стосовно колег:

2.2.1. Визнавати різні погляди та форми практичного досвіду колег, інших фахівців, висловлювати критичні зауваження та пропозиції лаконічно і коректно.

2.2.2. Піддавати конструктивному аналізу професійні дії колег, їх професійну діяльність.

2.2.3. Створювати та систематично використовувати можливості, умови для обміну знаннями, досвідом і поглядами з колегами у консультуванні на Національних «гарячих» лініях, фахівцями інших галузей, волонтерами з метою вдосконалення власної практики роботи та збагачення інтелектуальних ресурсів професійної групи.

2.2.4. Відстоювати професійну честь і гідність своїх колег, не допускати упередженої критики на їхню адресу та щодо професії взагалі.

2.3. Етична поведінка стосовно клієнтів:

2.3.1. Поважати особистість клієнта і гарантувати захист його гідності та прав незалежно від походження, статі, віку та внеску в суспільний і соціальний розвиток.

2.3.2. Прагнути зрозуміти кожного клієнта, з'ясувати всі чинники проблеми, що виникла.

2.3.3. Безпека клієнтів є першою умовою діяльності консультантів Національних «гарячих» ліній.

2.3.4. Допомогати всім клієнтам рівною мірою.

2.3.5. Заохочувати клієнта до взаємодії, яка ґрунтується на довірі, співчутті та збереженні конфіденційності.

2.3.6. Визнавати і поважати наміри, відповідальність клієнтів за прийняте рішення.

2.3.7. Якщо неможливо надати відповідну послугу, консультанти Національних «гарячих» ліній зобов'язані повідомити про це клієнтам, залишивши за ними право на свободу дій.

2.4. Етична поведінка стосовно взаємодіючих організацій:

2.4.1. Співпрацювати з тими установами й організаціями, наміри та діяльність яких спрямовані на надання консультацій на «гарячих» лініях; використовувати досвід їхньої роботи як ресурсну можливість для підвищення якості допомоги клієнтам.

2.4.2. Підтримувати та популяризувати партнерські стосунки між організаціями, що здійснюють соціальну діяльність у громаді, в суспільстві.

2.4.3. Забезпечувати підготовку професійної звітності та її оприлюднення для громадськості шляхом періодичних публічних оглядів якості, результативності та ефективності послуг, що надаються.

**Національна «гаряча» лінія
з попередження домашнього насильства,
торгівлі людьми і гендерної дискримінації:
стандартні операційні процедури консультування,
взаємодії та допомоги в ситуаціях насильства в сім'ї
та інших видів гендерно зумовленого насильства**

Верстка та дизайн обкладинки:

Н.В. Тілікіна

Формат 60x84/16

Ум. друк. арк. ____.

Тираж 500 прим. Замовл. ____

Надруковано у друкарні ТОВ «Агентство «Україна»

01054, м. Київ, вул. Гончара, 55

(Свідоцтво про реєстрацію серії ДК № 265 від 30.11.2000 р.)