

**BRIS**



національна  
гаряча лінія для  
дітей та молоді

# Стандартні операційні процедури роботи Національної гарячої лінії для дітей та молоді



національна  
гаряча лінія для  
дітей та молоді

# Стандартні операційні процедури роботи Національної гарячої лінії для дітей та молоді

УДК 364.6-781.72:342.726-053.2](477)  
С76

#### **АВТОРКИ:**

**Бороздіна Катерина Анатоліївна**, віцепрезидентка ГО «Ла Страда-Україна».

**Колісник Інна Анатоліївна**, в.о. директорки Департаменту Національних гарячих ліній та соціальної роботи.

**Бондар Валерія Ігорівна**, психологиня ГО «Ла Страда-Україна», координаторка Національної тренерської мережі ГО «Ла Страда-Україна».

**Глазкова Анастасія Євгенівна**, психологиня, координаторка Лінії психологічної підтримки для чоловіків 2345 ГО «Ла Страда-Україна».

**Кривуляк Альона Олександрівна**, психологиня, експертка ГО «Ла Страда-Україна».

**Чернець Катерина Олександрівна**, психологиня, експертка ГО «Ла Страда-Україна».

**Чорнобай Евеліна Олегівна**, юристка ГО «Ла Страда-Україна».

**С76 Стандартні операційні процедури роботи Національної гарячої лінії для дітей та молоді/кол.авторів;** – Київ : ФОП Буря О.Д. , 2026. – 80 с.

ISBN 978-617-8197-50-6

*Публікація підготовлена громадською організацією «Ла Страда-Україна» у межах проекту «Підтримка для кожної дитини в Україні», що реалізується Громадською організацією «Ла Страда-Україна» у співпраці з НГО «Права дітей у суспільстві (BRIS)»*

Усі права захищені. Зміст цієї публікації можна безкоштовно копіювати та використовувати за умови посилання на джерело інформації.

**УДК 364.6-781.72:342.726-053.2](477)**

© ГО «Ла Страда-Україна», 2026

© Бороздіна К.А., Колісник І.А., Бондар В.І. та ін., 2026

© Оригінал-макет – ФОП Буря О.Д. 2026

## Зміст

|                    |          |
|--------------------|----------|
| <b>Зміст</b> ..... | <b>3</b> |
| <b>Вступ</b> ..... | <b>5</b> |

### **РОЗДІЛ 1. Загальні положення** .....

|                                                                                                            |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.1. Призначення та сфера застосування СОП .....                                                           | 6  |
| 1.2. Керівні принципи .....                                                                                | 6  |
| 1.3. Визначення та термінологія .....                                                                      | 9  |
| 1.4. Уповноважені організації (структури) .....                                                            | 15 |
| 1.5. Основні засади роботи Національної гарячої лінії<br>для дітей та молоді .....                         | 17 |
| 1.6. Загальні рекомендації надання консультацій<br>на Національній гарячій лінії для дітей та молоді ..... | 18 |

### **РОЗДІЛ 2. Опис стандартних операційних процедур** .....

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1. Виявлення обставин, що можуть свідчити<br>про порушення прав дитини ..... | 20 |
| 2.2. Надання консультацій .....                                                | 21 |
| 2.3. Оцінка ризиків .....                                                      | 22 |
| 2.4. Інформування про права та можливості .....                                | 23 |
| 2.5. Перенаправлення .....                                                     | 24 |
| 2.6. Втрата контакту під час звернення .....                                   | 25 |
| 2.7. Підготовка письмового звернення .....                                     | 32 |
| 2.8. Звернення від третіх осіб та анонімні повідомлення .....                  | 39 |
| 2.9. Моніторинг ефективності консультиування .....                             | 39 |

### РОЗДІЛ 3. Стандартні операційні процедури консультування в окремих випадках . . . . . 44

- 3.1. Алгоритм дій у разі надходження звернення щодо сексуального насильства та/або експлуатації дитини . . . . 44
- 3.2. Алгоритм дій у разі надходження звернення від дітей та щодо дітей, які зазнали булінгу . . . . . 50
- 3.3. Алгоритм дій у разі надходження звернення від дітей та щодо дітей, які опинилися у складних життєвих обставинах, внаслідок вчинення домашнього насильства або загрози життю чи здоров'ю дитини . . . . . 53
- 3.4. Алгоритм дій у разі надходження звернення про торгівлю дітьми або інші форми експлуатації дитини . . 57
- 3.5. Алгоритм дій у разі надходження звернення про примусове переміщення на тимчасово окуповані території або депортацію дитини . . . . . 58
- 3.6. Алгоритм дій у разі надходження звернення щодо самоушкоджувальної поведінки або бажання/спроби самогубства . . . . . 60
- 3.7. Консультування «постійних» абонентів/абоненток . . . . . 68

### ДОДАТКИ. . . . . 71

- Додаток 1. . . . . 71
- Додаток 2. . . . . 72
- Додаток 3. . . . . 73
- Додаток 4. . . . . 74
- Додаток 5. . . . . 75
- Додаток 6. . . . . 76

## Вступ

---

Стандартні операційні процедури оновлені Громадською організацією «Ла Страда-Україна» в рамках проєкту «Підтримка для кожної дитини в Україні», що реалізується Громадською організацією «Ла Страда-Україна» у співпраці з НГО «Права дітей у суспільстві (BRIS)».

Метою оновлення СОП є відображення контекстуальних змін та потреб, а також підвищення якості та вдосконалення надання консультацій на ДГЛ з урахуванням актуального стану законодавства та реалій українського суспільства.

## РОЗДІЛ 1.

### Загальні положення

---

#### 1.1. Призначення та сфера застосування СОП

Стандартні операційні процедури роботи Національної гарячої лінії для дітей та молоді (далі – СОП) визначають основні принципи та засади роботи Національної гарячої лінії для дітей та молоді (далі – ДГЛ), а також визначають алгоритми та процедури надання консультацій і реагування на випадки порушень прав дітей, інформація про які надходить на ДГЛ.

СОП застосовуються консультантами/ками, координаторами/ками ДГЛ, іншими працівниками/цями та експертами/ками під час опрацювання звернень від абонентів у випадках, що стосуються захисту прав, забезпечення безпеки та законних інтересів дитини.

СОП є частиною внутрішньої системи організації телефонного та онлайн-консультування і визначають порядок дій ДГЛ, а також засади взаємодії з уповноваженими державними органами, установами та службами.

СОП доповнюють Етичний кодекс та систему політик ГО «Ла Страда-Україна» і застосовуються консультантами/ками, координаторами/ками ДГЛ, іншими працівниками/цями та експертами/ками у взаємозв'язку з ними.

#### 1.2. Керівні принципи

СОП передбачають, що забезпечення діяльності ДГЛ (надання консультацій, інформування, опрацювання звернень та передача інформації до уповноважених органів і служб) здійснюються з урахуванням таких керівних принципів:

### **1.2.1. Забезпечення найкращих інтересів дитини**

У діяльності ДГЛ найкращі інтереси дитини є пріоритетними під час прийняття звернення, уточнення обставин, оцінки ризиків і визначення подальших дій.

Кожне звернення опрацьовується з урахуванням віку дитини, її індивідуальних потреб, рівня розвитку, емоційного стану, життєвого досвіду та конкретних обставин ситуації.

ДГЛ забезпечує консультування дитини з урахуванням її найкращих інтересів, інформує про можливі механізми захисту прав та, за потреби, передає інформації до уповноважених органів і служб.

### **1.2.2. Право дитини вільно висловлювати думку**

Під час консультування дитині забезпечується можливість вільно висловити свої думки, переживання, побажання та бачення ситуації у спосіб, що відповідає її віку та рівню розвитку.

Консультант/ка приділяє належну увагу висловлюванням дитини та враховує їх під час визначення подальших дій у межах компетенції ДГЛ.

### **1.2.3. Дотримання прав і свобод людини**

Діяльність ДГЛ ґрунтується на повазі до гідності, прав і свобод дитини та кожної особи, яка звертається на ДГЛ.

Консультування, інформування та опрацювання звернень здійснюються з метою сприяння захисту прав дитини, недопущення їх подальшого порушення та забезпечення доступу до передбачених законодавством механізмів захисту.

### **1.2.4. Недопущення дискримінації**

ДГЛ забезпечує рівний і недискримінаційний підхід до всіх абонентів і абоненток незалежно від віку, статі, місця проживання, мови, національності, соціального статусу, стану здоров'я, інвалідності, сімейного стану, сексуальної орієнтації, гендерної ідентичності, релігійних чи інших переконань та інших ознак.

Консультування і опрацювання звернень здійснюються з повагою до гідності кожної особи та без упередженого ставлення.

### **1.2.5. Принцип «Не нашкодь»**

Під час консультування та опрацювання звернень консультант/ка діє у спосіб, що мінімізує ризик повторної травматизації дитини, погіршення її емоційного стану або створення додаткової небезпеки для неї. Для цього не з'ясовуються обставини понад обсяг, необхідний для первинної оцінки ситуації, визначення ризиків і прийняття рішення щодо подальших дій.

### **1.2.6. Конфіденційність, захист персональних даних та дитиноцентричність**

Консультанти/ки забезпечують конфіденційність інформації, отриманої під час звернення, та обробляють персональні дані лише в обсязі, необхідному для консультування, підготовки письмового звернення чи передачі інформації до уповноважених органів і служб у випадках, передбачених законодавством і цими СОП.

Консультанти/ки забезпечують належне роз'яснення абонентам/кам меж конфіденційності в контексті звернення на ДГЛ, пояснюють можливі наслідки розкриття конфіденційної інформації виключно в екстрених випадках та з метою захисту прав дитини.

Доступ до інформації про звернення мають лише працівники ДГЛ, залучені до його опрацювання, у межах своїх функціональних обов'язків, координатори/ки напряду, уповноважені особи.

Передача інформації третім особам здійснюється лише у випадках і в обсязі, необхідних для захисту прав, життя, здоров'я та безпеки дитини або передбачених законодавством.

### **1.2.7. Добровільність звернення**

Звернення на ДГЛ є добровільним, а консультування здійснюється з повагою до готовності абонента/ки повідомляти інформацію, ставити запитання та обговорювати можливі подальші дії. Консультант/ка не примушує дитину чи іншу особу до розкриття інформації понад необхідний мінімум.

Водночас у випадках, коли зі звернення вбачається загроза життю, здоров'ю чи безпеці дитини або інші підстави, визначені

законодавством і цими СОП, інформація може бути передана уповноваженим органам і службам без додаткового погодження з абонентом/кою.

### 1.2.8. Комплексність

Опрацювання звернень на ДГЛ здійснюється послідовно, з дотриманням єдиних підходів до консультування, визначення рівня терміновості, підготовки письмових звернень та подальшого моніторингу у визначених випадках.

У разі потреби ДГЛ забезпечує належну взаємодію з уповноваженими органами і службами, але не замішуючи їх функції, а сприяючи налагодженню передбачених законодавством механізмів захисту дитини шляхом перенаправлення.

## 1.3. Визначення та термінологія

У цьому документі терміни вживаються у значеннях, наведених у Конвенції ООН про права дитини<sup>1</sup>, Конвенції Ради Європи про захист дітей від сексуальної експлуатації та сексуального насильства<sup>2</sup>, Конвенції Міжнародної організації праці № 182 про заборону та негайні заходи щодо ліквідації найгірших форм дитячої праці<sup>3</sup>, а також у законах України «Про охорону дитинства»<sup>4</sup>, «Про соціальні послуги»<sup>5</sup>, «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю»<sup>6</sup>, «Про запобігання та протидію домашньому насильству»<sup>7</sup>, «Про протидію торгівлі людьми»<sup>8</sup>, «Про захист персональних даних»<sup>9</sup> та інших нормативно-правових актах у сфері захисту прав дитини.

<sup>1</sup> [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_021#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_021#Text)

<sup>2</sup> [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_927#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_927#Text)

<sup>3</sup> [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/993\\_166#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/993_166#Text)

<sup>4</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2402-14#Text>

<sup>5</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text>

<sup>6</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14#Text>

<sup>7</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19#Text>

<sup>8</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3739-17>

<sup>9</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>

**СОП** – це внутрішній нормативний документ, який визначає єдині підходи та алгоритми дій працівників ДГЛ під час прийняття та розгляду звернень, консультування, первинної оцінки ризиків, визначення рівня терміновості реагування, підготовки письмових звернень, перенаправлення інформації до уповноважених органів і подальшого моніторингу випадків у межах компетенції гарячої лінії.

Для цілей цих СОП основні терміни вживаються в такому значенні:

**дитина** – особа віком до 18 років (малолітня дитина – до 14 років, неповнолітня дитина – до 18 років);

**забезпечення найкращих інтересів дитини** – дії та рішення, що спрямовані на задоволення індивідуальних потреб дитини відповідно до її віку, статі, стану здоров'я, особливостей розвитку, життєвого досвіду, родинної, культурної та етнічної належності та враховують думку дитини, якщо вона досягла такого віку і рівня розвитку, що може її висловити;

**дитина, яка перебуває у складних життєвих обставинах** – дитина, яка потрапила в умови, що негативно впливають на її життя, стан здоров'я та розвиток у зв'язку з інвалідністю, тяжкою хворобою, безпритульністю, перебуванням у конфлікті із законом, залученням до найгірших форм дитячої праці, залежністю від психотропних речовин та інших видів залежності, жорстоким поведінням, зокрема домашнім насильством, ухилянням батьків, осіб, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків, обставинами стихійного лиха, техногенних аварій, катастроф, воєнних дій чи збройних конфліктів тощо;

**жорстоке поводження з дитиною** – будь-які форми фізичного, психологічного, сексуального або економічного насильства над дитиною, зокрема домашнього насильства, насильства за ознакою статі, булінгу (цькування), мобінгу (цькування), а також будь-які незаконні угоди стосовно дитини, зокрема вербування, переміщення, переховування, передача або одержання дитини, вчинені з метою експлуатації, з використанням обману, шантажу чи уразливого стану дитини;

**домашнє насильство** – дії або бездіяльність фізичного, сексуального, психологічного чи економічного характеру, що вчиняються в сім'ї, між родичами, між теперішнім чи колишнім подружжям або між іншими особами, які спільно проживають чи проживали однією сім'єю, а також погрози вчинення таких дій;

**дитина, яка постраждала від домашнього насильства** – особа до 18 років, яка зазнала домашнього насильства в будь-якій формі або стала його свідком;

**дитина, яка постраждала внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів** – дитина, яка внаслідок воєнних дій чи збройного конфлікту отримала поранення, контузію, каліцтво, зазнала фізичного, сексуального, психологічного насильства, була викрадена, депортована або примусово переміщена, залучалася до участі у військових формуваннях, незаконно утримувалася, у тому числі в полоні, дитина, батьки (один із батьків), опікун, піклувальник, інший законний представник якої зникли безвісти за особливих обставин або померли (загинули) внаслідок отриманих у результаті збройного конфлікту поранення, контузії або каліцтва на території України чи за кордоном, а також дитина, позбавлена батьківського піклування внаслідок воєнних дій чи збройного конфлікту;

**булінг (цькування)** – психологічне, фізичне, економічне чи сексуальне насильство, тобто будь-яке умисне діяння (дія або бездіяльність), у тому числі із застосуванням засобів електронних комунікацій, яке систематично вчиняється особою стосовно дитини, з якою вони є учасниками одного колективу, або дитиною стосовно іншого учасника одного колективу та яке порушує права, свободи, законні інтереси потерпілої особи та/або перешкоджає виконанню нею визначених законодавством обов'язків ЗУ «Про охорону дитинства»;

**булінг (цькування)** – діяння учасників освітнього процесу, які полягають у психологічному, фізичному, економічному, сексуальному насильстві, у тому числі із застосуванням засобів електронних комунікацій, що вчиняються стосовно малолітньої чи неповнолітньої особи або такою особою стосовно інших учасників освітнього процесу, внаслідок чого могла бути чи була заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого

ЗУ «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо протидії булінгу (цькуванню)»;

**депортація дитини** – переміщення дитини, із застосуванням або без застосування насильства, що здійснюється державою, визнаною Верховною Радою України державою-агресором та/або державою-окупантом, шляхом виселення та/або вчинення інших примусових дій, у тому числі за відсутності усвідомленої згоди дитини, якщо вона досягла такого віку та рівня розвитку, що може її висловити, та усвідомленої згоди батьків або інших законних представників дитини щодо переміщення дитини з території України, на якій вона законно перебуває (перебувала), на територію держави, визнаної Верховною Радою України державою-агресором та/або державою-окупантом, або на територію третіх країн, за відсутності підстав, що передбачені законами України та/або допускаються міжнародним правом;

**примусове переміщення дитини** – переміщення дитини із застосуванням або без застосування насильства, що здійснюється державою, визнаною Верховною Радою України державою-агресором та/або державою-окупантом, шляхом виселення та/або вчинення інших примусових дій, у тому числі за відсутності усвідомленої згоди дитини, якщо вона досягла такого віку та рівня розвитку, що може її висловити, та усвідомленої згоди батьків або інших законних представників дитини щодо переміщення дитини у межах тимчасово окупованих територій України, за відсутності підстав, що передбачені законами України та/або допускаються міжнародним правом;

**сексуальне насильство щодо дитини** – вчинення будь-яких насильницьких дій сексуального характеру щодо дитини;

**сексуальне домашнє насильство, в тому числі щодо дитини** – форма домашнього насильства, що включає будь-які діяння сексуального характеру, вчинені стосовно повнолітньої особи без її згоди або стосовно дитини незалежно від її згоди, або в присутності дитини, примушування до акту сексуального характеру з третьою особою, а також інші правопорушення проти статевої свободи чи статевої недоторканості особи, у тому числі вчинені стосовно дитини або в її присутності;

**дитяча порнографія** – це будь-які матеріали, які візуально зображують дитину, залучену до реальної або модельованої явно сексуальної поведінки, чи будь-яке зображення дитячих статевих органів, здебільшого з сексуальною метою;

**дитяча проституція** – це факт використання дитини для діяльності сексуального характеру, коли грошова чи інша форма винагороди або відшкодування надаються чи обіцяються як оплата незалежно від того, чи здійснюються така оплата, обіцянка або таке відшкодування дитині чи третій особі;

**торгівля людьми** – вербування, переміщення, переховування, передача або одержання людини з метою експлуатації із використанням обману, насильства, погроз, уразливого стану чи інших протиправних засобів. У випадку дитини така діяльність є торгівлею людьми незалежно від застосування таких засобів;

**експлуатація дитини (дітей)** – це експлуатація дитини/дітей, яка/і не досягла/и віку, з якого законодавством дозволяється працевлаштування, шляхом використання її/їхньої праці з метою отримання прибутку;

**найгірші форми дитячої праці** – це всі форми рабства (продаж дітей та торгівля ними, боргова кабала та кріпосна залежність), а також примусова чи обов'язкова праця, включаючи примусове чи обов'язкове вербування дітей для використання їх у збройних конфліктах; використання, вербування або пропонування дитини для зайняття проституцією, виробництва порнографічної продукції чи для порнографічних вистав; використання, вербування або пропонування дитини для незаконної діяльності, зокрема для виробництва та продажу наркотиків, як це визначено у відповідних міжнародних договорах; роботу, яка за своїм характером чи умовами, в яких вона виконується, може завдати шкоди здоров'ю, безпеці чи моральності дітей;

**комерційна сексуальна експлуатація дітей** – це сексуальне зловживання відносно дитини з боку дорослої особи за винагороду, що надається безпосередньо дитині або третім особам. Дитина в такій ситуації розглядається як сексуальний об'єкт і товар. Виділяють п'ять основних форм комерційної сексуальної експлуатації дитини: експлуатація дитини в проституції, в порно-

графії, в туризмі, торгівля дітьми з метою сексуальної експлуатації та ранній шлюб;

**консультант/ка ДГЛ** – це особа, яка здійснює прийняття та розгляд звернення, консультування, первинну оцінку ризиків, інформування, а, за потреби, підготовку звернення або перенаправлення інформації до уповноважених органів у межах компетенції ДГЛ, та яка здобула вищу освіту за однією зі спеціальностей: 053 «Психологія», 081 «Право», 231 «Соціальна робота» або еквівалентною.

**персональні дані** – відомості або сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована;

**конфіденційність** – принцип роботи ДГЛ, за яким інформація, отримана під час звернення, не розголошується, крім випадків і в обсязі, необхідних для захисту прав, безпеки та законних інтересів дитини або передбачених законодавством.

**абонент/ка** – дитина, один із батьків, інший законний представник або будь-яка інша особа, яка звертається на ДГЛ за консультацією, підтримкою чи з повідомленням про ймовірне порушення прав дитини;

**звернення** – усне або письмове повідомлення, запит чи скарга, що надходить на ДГЛ від дитини або іншої особи та стосується захисту прав, безпеки чи законних інтересів дитини (дітей);

**первинна оцінка ризиків** – здійснюване консультантом/кою визначення наявності або ймовірності загрози життю, здоров'ю, безпеці чи правам дитини з метою прийняття рішення про подальші дії;

**перенаправлення** – передача інформації про випадок або підготовка звернення до уповноважених державних органів, установ, служб чи інших суб'єктів реагування у випадках, коли проблема не може бути вирішена виключно шляхом консультування на ДГЛ;

**кризове звернення** – звернення, під час якого наявна або ймовірна безпосередня загроза життю, здоров'ю чи безпеці дитини і яке потребує невідкладного реагування;

**особливі випадки** – категорії звернень, для яких у СОП передбачено окремі алгоритми дій, зокрема випадки сексуального насильства, домашнього насильства, булінгу, торгівлі людьми, депортації або примусового переміщення дітей, суїцидальних намірів, самоушкоджувальної поведінки, повторних звернень та звернень від третіх осіб.

**примусовий шлюб** – це примушування особи до вступу у шлюб.

**ранній шлюб** – це шлюб за участю дітей та підлітків віком до 18 років.

Примітка: якщо в цих СОП використовується термін, який не розкрито в цьому розділі, він застосовується у значенні, визначеному чинним законодавством України та міжнародними договорами, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України.

#### 1.4. Уповноважені організації (структури)

У межах цих СОП уповноваженими організаціями (структурами) є сама ДГЛ, а також державні органи, органи місцевого самоврядування, установи, заклади та служби, які відповідно до законодавства уповноважені здійснювати захист прав дитини, реагування на випадки їх порушення, надання допомоги, соціальних послуг, правничої допомоги та вживати заходів безпеки.

Цей розділ визначає коло суб'єктів, з якими ДГЛ взаємодіє під час прийняття та опрацювання звернень, консультування, перенаправлення інформації, підготовки письмових звернень і моніторингу результатів реагування.

ДГЛ забезпечує прийняття звернень, консультування, первинну оцінку ризиків (в разі можливості та за потреби), інформування, а в передбачених цими СОП випадках, підготовку письмових звернень, передачу інформації та перенаправлення до уповноважених органів і служб. Водночас ДГЛ не здійснює функцій, віднесених до повноважень державних органів, і не проводить повної оцінки ситуації дитини, ведення випадку, кейс-менеджменту чи безпосереднього надання соціальних послуг.

До уповноважених організацій (структур), з якими ДГЛ взаємодіє відповідно до характеру звернення, належать, зокрема:

- служби у справах дітей;
- органи опіки та піклування;
- структурні підрозділи місцевих державних адміністрацій та виконавчих органів місцевих рад з питань соціального захисту населення, освіти, охорони здоров'я, а також із питань запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі;
- центри соціальних служб, фахівці із соціальної роботи, інші надавачі соціальних послуг;
- уповноважені підрозділи органів Національної поліції України;
- органи прокуратури;
- заклади освіти та органи управління освітою;
- заклади охорони здоров'я;
- спеціалізовані служби підтримки осіб, постраждалих від домашнього насильства та насильства за ознакою статі;
- суб'єкти, які здійснюють заходи у сфері протидії торгівлі людьми;
- центри з надання безоплатної правничої допомоги та бюро правничої допомоги;
- інші органи, установи та служби, участь яких є необхідною з огляду на зміст звернення та вимоги законодавства.

У випадках, пов'язаних із домашнім насильством, сексуальним насильством, булінгом, торгівлею людьми, депортацією, примусовим переміщенням, кризовими станами чи іншими ситуаціями підвищеного ризику, ДГЛ взаємодіє насамперед з тими уповноваженими суб'єктами, які відповідно до законодавства мають повноваження щодо невідкладного реагування, захисту дитини, документування фактів порушення прав, зокрема з підрозділами органів Національної поліції України, органами прокуратури.

До взаємодії за потреби можуть залучатися також міжнародні та громадські організації, благодійні фонди, спеціалізовані не-

державні служби підтримки та інші організації, які працюють у сфері захисту прав дітей, якщо їх участь відповідає найкращим інтересам дитини, не суперечить законодавству та не замінює реагування уповноважених державних органів.

Перелік уповноважених організацій (структур), наведений у цих СОП, не є вичерпним. У кожному конкретному випадку консультант/ка ДГЛ визначає коло суб'єктів взаємодії з урахуванням характеру звернення, рівня ризику, віку та потреб дитини, наявності невідкладної загрози, а також вимог чинного законодавства і цих СОП.

### 1.5. Основні засади роботи Національної гарячої лінії для дітей та молоді

ДГЛ утворена та здійснює свою діяльність на базі ГО «Ла Страда-Україна». ДГЛ здійснює свою діяльність цілодобово та на безоплатній для абонентів/ок основі, із дотриманням принципів анонімності та конфіденційності.

На ДГЛ надаються консультації та опрацьовуються звернення від дітей, молоді віком до 25 років, батьків, законних представників та інших осіб з питань, що стосуються захисту або відновлення порушених прав, забезпечення безпеки та дотримання законних інтересів дитини.

Мовою надання консультацій на ДГЛ є державна мова України – українська. Консультації мовами держави-агресора та/або держави-окупанта не надаються. Водночас це не може бути підставою для неприйняття звернення, якщо зі змісту повідомлення вбачається порушення прав дитини, загроза її життю, здоров'ю чи безпеці. У таких випадках консультант/ка приймає та фіксує мінімально необхідну інформацію, а подальше консультування здійснюється українською мовою або, якщо абонент/ка не володіє українською мовою, англійською чи іншою мовою, якою володіє консультант/ка, за умови, що це забезпечує належне розуміння змісту звернення та консультації.

Консультації надаються консультантами/ками ДГЛ, які пройшли відповідне навчання, підпадають під критерії, визначені цими

СОП, а також які ознайомлені з заходами з запобігання та протидії сексуальній нарузі та експлуатації в ГО «Ла Страда-Україна».

Опрацювання звернень та надання консультацій здійснюється в телефонному та текстовому режимах за наступними каналами звернення:

**0 800 500 225** – дзвінки зі стаціонарного та/або мобільного

**116 111** – дзвінки з мобільного

**Hotline@la-strada.org.ua** – звернення на спеціальну електронну пошту

**@CHL116111\_bot** – звернення в застосунку «Telegram»

**@childhotline\_ua** – звернення в застосунку «Instagram»

**Childhotline.ukraine** – звернення в застосунку «Facebook».

### 1.6. Загальні рекомендації надання консультацій на Національній гарячій лінії для дітей та молоді

За загальним правилом усі консультанти/ки мають дотримуватись загальних рекомендацій щодо надання консультацій на ДГЛ, зокрема:

- під час надання консультацій дотримуватись керівних принципів, визначених цими СОП, зберігати спокій, залишатися терплячими та проявляти емпатію, не допускати використання ненормативної лексики та агресивної манери спілкування з абонентами/ками незалежно від характеру дзвінка;
- пояснювати межі діяльності ДГЛ, типи допомоги, які можуть бути надані на ДГЛ, а також місце ДГЛ в системі реагування на випадки порушень прав дітей;
- переконатися, що спілкування з абонентом/кою відбувається в безпечній та комфортній для нього/неї обстановці;
- використовувати активне слухання, ставити прості, прямі запитання, які не містять критичних або суб'єктивних суджень;

- при спілкуванні з постраждалими застосовувати гендерно чутливий підхід, орієнтований на постраждалу особу;
- говорити простою, зрозумілою мовою, уникати переходу на професійний сленг чи використовувати аббревіатури/скорочення, які можуть бути незрозумілими абонентам;
- поважати автономію абонентів/ок та надавати їм вибір щодо комфортного темпу та способів отримання консультації на ДГЛ;
- у разі отримання звернення з питань, що не стосуються діяльності ДГЛ, вжити заходів для перенаправлення абонентів/ок за належністю;
- після завершення надання консультації зареєструвати інформацію про звернення у базі даних;
- в разі отримання інформації про загрозу життю та здоров'ю дитини, жорстоке поводження, домашнє насильство, торгівлю дитиною, інші правопорушення та/або злочини відносно дитини підготувати відповідний лист – реагування.

## РОЗДІЛ 2.

# Опис стандартних операційних процедур

### 2.1. Виявлення обставин, що можуть свідчити про порушення прав дитини

Ідентифікація випадку є першим етапом перенаправлення дітей, які опинилися у складних життєвих обставинах, та спрямована на забезпечення доступу дитини до необхідної соціальної, психологічної, правової, медичної та іншої допомоги, що надається державними органами, органами місцевого самоврядування, громадськими та міжнародними організаціями.

Ідентифікація випадку здійснюється за самостійним зверненням дитини на ДГЛ або за зверненням батьків, законних представників чи інших зацікавлених осіб.

Під час з'ясування обставин звернення консультанти/ки ДГЛ керуються Конституцією України, законами України та іншими нормативно-правовими актами у сфері захисту прав дитини в залежності від повідомлених обставин.

Під час консультування консультант/ка ДГЛ здійснює оцінку ситуації, в якій опинилась дитини або підліток/ка, з метою виявлення складних життєвих обставин, ризиків для життя та здоров'я, а також потреб у захисті, підтримці чи перенаправленні до відповідних служб.

Ідентифікація здійснюється шляхом уважного вислуховування, уточнення обставин ситуації, оцінки емоційного стану та аналізу повідомленої інформації з дотриманням принципів конфіденційності, безпечної комунікації, недискримінації та найкращих інтересів дитини.

До ознак складних життєвих обставин дитини/підлітка можуть належати:

- домашнє насильство;
- жорстоке поводження або нехтування потребами дитини;
- булінг або кібербулінг;
- сексуальне насильство, експлуатація чи розбещення;
- торгівля дітьми або ризики експлуатації;
- конфлікти в сім'ї;
- психологічні або емоційні труднощі;
- суїцидальність або самоушкоджувальна поведінка;
- залежності;
- бездоглядність або відсутність безпечного середовища;
- дискримінація;
- проблеми у закладах освіти;
- наслідки війни, переміщення, депортації чи втрати безпеки;
- інші кризові або травматичні обставини.

У разі виявлення складних життєвих обставин консультант/ка оцінює рівень ризику для дитини, потребу у невідкладному реагуванні, інформує про можливі види допомоги та, за потреби, вживає заходів з перенаправлення до відповідних служб, установ, законних представників або фахівців/чинь відповідно до найкращих інтересів дитини та чинного законодавства України.

## 2.2. Надання консультацій

У разі звернення на ДГЛ дитини, її батьків, законних представників або інших осіб із повідомленням про дитину, яка потребує допомоги чи захисту, консультант/ка керується внутрішніми процедурами роботи ДГЛ, етичними принципами консультування та найкращими інтересами дитини.

Під час надання консультацій консультант/ка забезпечує безпечну, доброзичливу та безоціночну комунікацію з дитиною з метою мінімізації можливих негативних наслідків для її психологічного та емоційного стану.

### **Консультація надається з урахуванням:**

- віку дитини;
- її емоційного стану;
- рівня розвитку та розуміння ситуації;
- індивідуальних, гендерних та культурних особливостей;
- потреби у безпечному та конфіденційному спілкуванні.

Консультант/ка ставить запитання у зрозумілій та доступній для дитини формі, уникає тиску, осуду або повторної травмизації, а також не змушує дитину повідомляти інформацію, яку вона не готова озвучувати.

Під час надання консультацій консультант/ка здійснює оцінку можливих ризиків для життя, здоров'я та безпеки дитини, виявляє потреби у захисті, підтримці або невідкладному реагуванні та, за необхідності, використовує внутрішні індикатори оцінки ситуації.

Уся інформація, отримана в ході надання консультації, обробляється з дотриманням принципів конфіденційності, захисту персональних даних та найкращих інтересів дитини відповідно до чинного законодавства України та внутрішніх процедур роботи ДГЛ.

### **2.3. Оцінка ризиків**

Безпека дитини є пріоритетом під час виявлення випадків, у яких дитина опинилася у складних життєвих обставинах. Оцінка ризиків здійснюється консультантом/кою ДГЛ під час консультування з метою визначення рівня небезпеки для життя, здоров'я, психологічного стану та безпеки дитини.

Під час оцінки ризиків консультант/ка аналізує інформацію, отриману від дитини, її законних представників або інших осіб, та враховує:

- наявність загрози життю або здоров'ю дитини;
- факти фізичного, психологічного, сексуального або економічного насильства;
- ризики повторного насильства або експлуатації;

- наявність безпечного середовища для дитини;
- емоційний та психологічний стан дитини;
- випадки самоушкоджувальної поведінки або суїцидальності;
- ознаки нехтування потребами дитини;
- ризики торгівлі людьми, експлуатації, викрадення або незаконного переміщення;
- вплив війни, переміщення чи інших кризових обставин.

За результатами оцінки консультант/ка визначає подальші дії щодо зменшення або усунення ризиків, інформує про можливі способи захисту та, за потреби, здійснює перенаправлення до відповідних служб, установ або фахівців/чинь.

Під час оцінки ризиків враховується, що загроза для дитини може походити від батьків, родичів, законних представників або інших осіб із близького оточення. У разі виявлення таких фактів інформація фіксується відповідно до внутрішніх процедур ДГЛ та передається компетентним органам для забезпечення захисту прав, безпеки та найкращих інтересів дитини відповідно до чинного законодавства України.

## 2.4. Інформування про права та можливості

Надання інформації є важливою складовою підтримки дитини, яка звернулась на ДГЛ, та спрямоване на забезпечення її обізнаності щодо власних прав, можливостей отримання допомоги та доступних механізмів захисту.

Інформування дитини здійснюється у доступній та зрозумілій формі з урахуванням її віку, рівня розвитку, емоційного стану, індивідуальних, гендерних та культурних особливостей.

Дитині, її батькам, законним представникам або іншим особам, які звернулися на ДГЛ щодо захисту прав та інтересів дитини, консультант/ка надає інформацію про:

- право дитини на захист, безпеку, підтримку та отримання допомоги;

- право на конфіденційність та нерозголошення інформації відповідно до чинного законодавства України;
- можливість отримання психологічної, соціальної, правничої, медичної та іншої допомоги;
- організації, служби та установи, які надають допомогу дітям;
- можливі варіанти реагування та подальші кроки для забезпечення безпеки й захисту дитини;
- порядок звернення до відповідних служб та органів;
- наслідки, переваги та можливі ризики різних варіантів дій.

Консультант/ка також роз'яснює право дитини або її законних представників відмовитися від запропонованої допомоги, крім випадків, передбачених законодавством України, коли існує безпосередня загроза життю чи здоров'ю дитини.

Інформування здійснюється з дотриманням принципів найкращих інтересів дитини, безпечної комунікації, добровільності та поваги до гідності дитини.

## 2.5. Перенаправлення

Перенаправлення здійснюється консультантом/кою ДГЛ з урахуванням найкращих інтересів дитини, рівня ризику, потреб дитини та чинного законодавства України.

Залежно від ситуації дитина, її законні представники або інші особи можуть бути перенаправлені до:

- органів опіки та піклування;
- служб у справах дітей;
- підрозділів Національної поліції України;
- центрів соціальних служб;
- закладів охорони здоров'я;
- центрів соціально-психологічної реабілітації дітей;
- притулків або інших закладів тимчасового безпечного перебування;
- освітніх установ;

- центрів безоплатної правової допомоги;
- громадських, благодійних та міжнародних організацій, які працюють у сфері захисту прав дітей;
- інших установ та фахівців/чинь відповідно до потреб дитини.

У разі наявності високого ризику для життя чи здоров'я дитини консультант/ка може ініціювати невідкладне реагування відповідно до внутрішніх процедур та чинного законодавства України.

Перенаправлення здійснюється з урахуванням принципів конфіденційності, безпечної взаємодії, поваги до прав дитини та забезпечення її найкращих інтересів.

## 2.6. Втрата контакту під час звернення

У разі втрати контакту під час звернення, головною метою консультанта/ки є: забезпечити безпечне, пропорційне та стандартизоване реагування у випадках втрати контакту з абонентом/кою під час консультації з урахуванням рівня ризику, формату комунікації (телефон/месенджер) та принципів анонімності і конфіденційності.

Цей алгоритм застосовується консультантами/ками ДГЛ у випадках: раптового припинення телефонного дзвінка, припинення відповіді в месенджері/чаті або технічного обриву зв'язку під час консультації.

### Покроковий алгоритм дій у разі втрати контакту під час звернення

#### Крок 1. Фіксація факту втрати контакту

У разі припинення комунікації консультант/ка фіксує факт втрати контакту та вносить до бази даних інформацію щодо часу припинення зв'язку, каналу комунікації (телефон, месенджер) та етапу розмови, на якому відбулося переривання контакту.

Також консультант/ка фіксує наявні сигнали ризику, що були виявлені до втрати контакту, зокрема дослівні фрази абонента/ки, які можуть свідчити про загрозу життю, здоров'ю або безпеці дитини.

## Крок 2. Швидка оцінка ризику

У разі втрати контакту консультант/ка здійснює швидку оцінку рівня ризику на основі інформації, отриманої до припинення комунікації. Оцінка проводиться з метою визначення необхідності невідкладного реагування та подальшого алгоритму дій.

**Високий рівень ризику** визначається у випадках, якщо зі змісту звернення вбачаються ознаки безпосередньої загрози життю, здоров'ю або безпеці дитини, зокрема повідомлення про насильство, суїцидальні висловлювання, самопошкоджувальну поведінку або іншу небезпеку «тут і зараз».

**Середній рівень ризику** визначається у випадках, коли звернення містить тривожні сигнали або ознаки складних життєвих обставин, що можуть негативно вплинути на безпеку чи благополуччя дитини, однак відсутні ознаки безпосередньої загрози на момент втрати контакту.

**Низький рівень ризику** визначається у випадках інформаційних або консультативних звернень, за відсутності ознак загрози життю, здоров'ю або безпеці дитини.

У разі недостатності інформації для чіткого визначення рівня ризику, випадок розглядається як такий, що має рівень ризику не нижче середнього.

## Крок 3. Спроба відновлення контакту

Комунікація після втрати контакту допускається виключно у випадках, коли формат каналу зв'язку технічно передбачає можливість подальшого обміну повідомленнями (месенджери), та здійснюється з дотриманням принципів конфіденційності, анонімності та ненав'язливості.

## Телефонне консультування

З урахуванням принципів анонімності та конфіденційності консультант/ка не здійснює вихідних дзвінків та не ініціює повторний контакт з абонентом/кою після втрати зв'язку.

Відновлення контакту в межах телефонного консультування можливе виключно у випадку повторного звернення на ДГЛ абонента/ки.

## Консультування через месенджери

У випадках, коли звернення здійснюється через месенджери та технічно можливо надіслати повідомлення після припинення комунікації, консультант/ка може здійснити одну спробу відновлення контакту шляхом надсилання короткого повідомлення підтримки та в порядку, визначеному в підпункті 4 цього розділу.

Надсилання повторних або багаторазових повідомлень не допускається, за винятком випадків, передбачених внутрішніми процедурами організації.

## Крок 4. Дії залежно від рівня ризику

### 4.1. Дії у разі втрати контакту в ситуації високого ризику

#### ➔ 4.1.1. Загальний принцип

У разі втрати контакту з абонентом/кою, щодо якого/якої під час консультації були виявлені ознаки високого рівня ризику, консультант/ка здійснює невідкладне реагування, керуючись принципом пріоритету безпеки дитини та необхідності запобігання можливій шкоді.

Рішення щодо подальших дій приймається на основі наявної інформації, отриманої до припинення комунікації, та не потребує повного підтвердження обставин або збору доказів консультантом/кою.

У випадках високого рівня ризику очікування, повторного звернення або відновлення контакту з боку абонента/ки не здійснюється.

### ↪ 4.1.2. Критерії високого ризику

Оцінка високого рівня ризику здійснюється на основі ознак, виявлених під час комунікації до втрати контакту, які можуть свідчити про безпосередню або потенційну загрозу життю, здоров'ю або безпеці дитини.

**До ознак високого рівня ризику, зокрема, належать:**

#### **Ознаки насильства:**

- повідомлення про фізичне, психологічне або сексуальне насильство;
- висловлювання, що можуть свідчити про насильницькі дії або страх перед кривдником (наприклад: «мене б'ють», «зі мною роблять щось погане», «я боюсь його/її»).

#### **Ознаки безпосередньої небезпеки:**

- повідомлення про загрозу «тут і зараз»;
- висловлювання, що можуть свідчити про небезпечне середовище або неможливість безпечного перебування вдома (наприклад: «мені небезпечно вдома», «я не хочу повертатися додому»).

#### **Суїцидальні або самопошкоджувальні сигнали:**

- висловлювання про бажання померти;
- повідомлення про намір, план або спробу самопошкодження чи суїциду.

#### **Ознаки вираженого емоційного дистресу:**

- паніка, страх, розпач, дезорієнтація;
- різке припинення комунікації під час емоційного піку або кризового стану.

#### **Ознаки небезпечного середовища:**

- перебування дитини без належного нагляду;
- наявність поруч агресивних, небезпечних або потенційно загрозливих дорослих.

#### **Непрямі сигнали ризику:**

- уникнення відповідей на питання, пов'язані з безпекою;

- суперечливі або тривожні висловлювання;
- різка зміна поведінки або емоційного стану під час комунікації.

### ➔ 4.1.3. Алгоритм дій

#### 1. Негайне перенаправлення випадку

У випадках високого рівня ризику консультант/ка без зволікань забезпечує підготовку звернення/перенаправлення інформації до:

- служби у справах дітей;
- правоохоронних та/або екстрених служб (за наявності підстав).

Під підставами для залучення правоохоронних або екстрених служб слід розуміти наявність обґрунтованої підозри щодо загрози життю, здоров'ю або безпеці дитини, а також ознак можливого правопорушення.

Рішення про перенаправлення інформації про випадок приймається на основі наявної інформації та не потребує повного підтвердження обставин або збору доказів.

#### 2. Передача інформації (мінімально необхідний обсяг)

Консультант/ка передає всю доступну інформацію, необхідну для реагування, навіть якщо вона є неповною.

##### 1) Ідентифікаційні дані (за наявності): номер телефону, нік або інші контактні дані.

Контактні дані використовуються, лише якщо вони добровільно надані, не збираються додатково після втрати контакту та використовуються виключно з метою забезпечення безпеки.

##### 2) Зміст звернення (стисло):

- основна причина звернення;
- ключові сигнали ризику;
- релевантний контекст;
- дослівні фрази, що вказують на загрозу.

Інформація фіксується стисло, без надмірної деталізації або опису обставин, які не впливають на оцінку ризику.

### 3) Ознаки ризику:

Чітке зазначення виявленого/их індикатора/ів ризику (див. пункт 4.1.2).

### 3. Інформування координатора/ки

Консультант/ка інформує координатора/ку ДГЛ про випадок втрати контакту в ситуації високого рівня ризику. Інформування координаторки не замінює та не затримує перенаправлення інформації до відповідних служб. У випадках високого рівня ризику консультант/ка здійснює інформування координаторки та перенаправлення випадку паралельно.

### 4. Особливості роботи в месенджерах

У випадках втрати контакту під час комунікації через месенджери консультант/ка враховує обмеженість каналу зв'язку, принципи конфіденційності та пріоритет безпеки дитини.

Після раптового припинення комунікації допускається надсилання одного короткого повідомлення підтримки, яке:

- не містить тиску або вимог відповісти;
- має підтримуючий та нейтральний характер;
- може включати рекомендацію звернутися до екстрених служб (за необхідності).

### Приклади повідомлень для відновлення контакту:

Нейтральне відновлення контакту: *«Здається, зв'язок перервався. Я тут і готовий/ва продовжити розмову, якщо тобі зручно».*

З акцентом на підтримку: *«Я поруч і готовий/ва тебе підтримати. Можеш написати, коли будеш готовий/готова».*

Перевірка безпеки: *«Здається, зв'язок перервався. Чи ти зараз у безпеці?», «Я хвилююсь за тебе. Якщо можеш, напиши, чи ти зараз у безпеці», «Якщо ти можеш, дай знати, чи з тобою все добре. Я тут, щоб підтримати».*

Повідомлення з нормалізацією: *«Це ок, якщо тобі потрібно зробити паузу. Я тут, коли будеш готовий/готова напиши».*

У підтримуючих повідомленнях після втрати контакту консультант/ка не використовує формулювання, які можуть створити тиск, підвищити ризик або негативно вплинути на стан абонента.

Перенаправлення випадку, за наявності необхідної інформації, здійснюється без очікування відповіді або відновлення контакту.

#### 4.2. Дії у разі середнього рівня ризику

У випадках, коли за результатами оцінки визначено середній рівень ризику, консультант/ка фіксує звернення у базі даних та позначає випадок як такий, що підлягає подальшому моніторингу відповідно до внутрішніх процедур організації. Консультант/ка також інформує координатора/ку ДГЛ про випадок у порядку, визначеному внутрішніми процедурами організації.

У разі втрати контакту під час комунікації через месенджери та за наявності технічної можливості консультант/ка може надіслати одне коротке повідомлення підтримки нейтрального характеру, яке не містить тиску або вимог щодо відповіді.

Приклади повідомлень підтримки наведені у пункті 4.1.3 цього алгоритму.

#### 4.3. Дії у разі низького рівня ризику

У випадках, коли за результатами оцінки визначено низький рівень ризику, консультант/ка фіксує завершення звернення у базі даних відповідно до внутрішніх процедур організації.

У разі втрати контакту під час комунікації через месенджери та за наявності технічної можливості консультант/ка може надіслати одне коротке повідомлення нейтрального та підтримуючого характеру.

Приклад повідомлення: *«Якщо у тебе виникнуть ще запитання — ти можеш написати нам у будь-який час».*

### 5. Документування та моніторинг

Після втрати контакту консультант/ка здійснює документування випадку у базі даних відповідно до внутрішніх процедур організації.

**Документуванню підлягають:**

- факт втрати контакту;
- канал комунікації (телефон, месенджер);
- оцінений рівень ризику (низький, середній або високий);
- дії, здійснені консультантом/кою після припинення комунікації;
- факт перенаправлення інформації до відповідних служб (за наявності);
- факт інформування координаторки (за потреби);
- факт надсилання повідомлення підтримки у месенджері (за наявності).

**У випадках перенаправлення інформації консультант/ка додатково фіксує:**

- назву служби або органу, до якого було передано інформацію;
- спосіб передачі інформації (телефон, електронна пошта, інша система комунікації);
- орієнтовний час передачі.

Інформація вноситься стисло, послідовно та без надмірної деталізації. Не допускається фіксація припущень, суб'єктивних оцінок або інформації, що не стосується оцінки ризику та реагування на випадок.

У випадках середнього та високого рівня ризику випадок позначається як такий, що підлягає моніторингу відповідно до внутрішніх процедур організації.

Моніторинг передбачає відстеження статусу перенаправлення та фіксацію подальших дій у межах системи обліку організації та не передбачає ініціювання повторного контакту з абонентом/кою з боку консультанта/ки.

## **2.7. Підготовка письмового звернення**

Письмове звернення готується консультанткою/ом ДГЛ у випадках, коли за результатами надання консультації отримана в

її ході інформація свідчить про ймовірне порушення прав дитини, наявність ризику для її життя, здоров'я чи безпеки. Письмове звернення може готуватися у паперовій або електронній формі. Письмове звернення готується невідкладно, але не пізніше 24 годин з моменту надання консультації.

Письмове звернення готується, зокрема, у таких випадках:

### **1. Домашнє насильство, включаючи, коли дитина є свідком домашнього насильства.**

Письмове звернення готується до служби у справах дітей, за місцем розташування, зазначеним абонентом/кою під час звернення як місце знаходження чи проживання (перебування) дитини та, за потреби, уповноваженого підрозділу органу Національної поліції (управління ювенальної превенції Національної поліції).

Нормативна підстава: Закон України «Про запобігання та протидію домашньому насильству»<sup>10</sup>, Порядок взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 22.08.2018 № 658<sup>11</sup>.

Зразок звернення з цієї підстави наведено в *Додатку 1*.

### **2. Жорстоке поводження з дитиною, не пов'язане з домашнім насильством, або наявність загрози життю чи здоров'ю дитини.**

Письмове звернення готується до служби у справах дітей, за місцем розташування, зазначеним абонентом/кою під час звернення як місце знаходження чи проживання (перебування) дитини.

Нормативна підстава: Закон України «Про охорону дитинства»<sup>12</sup>, Порядок забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі дітей,

<sup>10</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19#Text>

<sup>11</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/658-2018-%D0%BF>

<sup>12</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2402-14#Text>

які постраждали від жорстокого поводження, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 585<sup>13</sup>, Порядок реагування на випадки насильства та жорстокого поводження з дітьми, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19.11.2025 № 1513<sup>14</sup>.

Зразок звернення з цієї підстави наведено в Додатку 2.

### **3. Торгівля людьми, торгівля дітьми, інші форми експлуатації дитини.**

У разі ймовірної торгівлі людьми або експлуатації дитини письмове звернення готується до служби у справах дітей за місцем розташування, зазначеним абонентом/кою під час звернення як місце знаходження чи проживання (перебування) дитини та уповноваженого підрозділу органу Національної поліції (управління ювенальної превенції Національної поліції).

Нормативна підстава: Закон України «Про протидію торгівлі людьми»<sup>15</sup>; Порядок взаємодії суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері протидії торгівлі людьми, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 22.08.2012 № 783<sup>16</sup>.

Зразок звернення з цієї підстави наведено в Додатку 3.

### **4. Булінг (цькування) в закладі освіти.**

Письмове звернення у випадках булінгу (цькування) в закладі освіти готується насамперед керівнику відповідного закладу освіти як первинному суб'єкту розгляду повідомлення. Залежно від обставин випадку (якщо повідомлено про бездіяльність керівника закладу, повторюваність випадків, системну проблему в закладі тощо) письмове звернення направляється засновнику закладу освіти, відповідному органу управління освітою, службі у справах дітей та/або територіальному підрозділу Національної поліції України.

<sup>13</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/585-2020-%D0%BF#Text>

<sup>14</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1513-2025-%D0%BF#Text>

<sup>15</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3739-17#Text>

<sup>16</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/783-2012-%D0%BF>

Нормативна підстава: Закон України «Про освіту»<sup>17</sup>, Порядок реагування на випадки булінгу (цькування), затверджений наказом МОН від 28.12.2019 № 1646<sup>18</sup>.

Зразок звернення з цієї підстави наведено в Додатку 4.

#### **5. Депортація, примусове переміщення, ризик депортації та/або примусового переміщення дитини.**

Відповідно до п. 3 Порядку виявлення, повернення, забезпечення супроводу та реінтеграції дітей, які депортовані або примусово переміщені, або перебували під ризиком депортації, та/або примусового переміщення внаслідок збройної агресії Російської Федерації проти України, або осіб з числа дітей, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14.05.2024 №551<sup>19</sup>, у таких випадках письмове звернення готується насамперед до Державної служби у справах дітей.

В окремих випадках, зокрема, якщо наявна інформація свідчить про необхідність невідкладного реагування, містить відомості про можливе місце перебування дитини, маршрут її переміщення, осіб, причетних до депортації чи примусового переміщення, або потребує негайного паралельного вжиття заходів у межах компетенції інших органів, таке звернення може бути одночасно направлене й іншим уповноваженим суб'єктам: Уповноваженому Верховної Ради України з прав людини та його Представнику з прав дитини, Службі безпеки України, Офісу Генерального прокурора, Національній поліції України.

#### **Нормативна підстава:**

Для Держслужби у справах дітей: Порядок виявлення, повернення, забезпечення супроводу та реінтеграції дітей, які депортовані або примусово переміщені, або перебували під ризиком депортації та/або примусового переміщення внаслідок збройної агресії Російської Федерації проти України, або осіб

<sup>17</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text>

<sup>18</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0111-20?find=1&text=%D1%81%D1%83%D1%97%D1%86#n16>

<sup>19</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/551-2024-%D0%BF#Text>

з числа дітей, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 14.05.2024 № 551<sup>20</sup>.

Для інших суб'єктів вказується формулювання: «у межах повноважень (назва суб'єкта), визначених законодавством для вжиття заходів реагування за викладеними обставинами».

Зразок звернення з цієї підстави наведено в Додатку 5.

#### **6. Суїцидальні наміри, самопошкодження або реальна загроза їх вчинення.**

У разі надходження звернення, з якого вбачається наявність суїцидальних намірів, самопошкодження або реальної загрози їх вчинення, першочерговою дією консультанта/ки є негайне інформування екстрених служб. У таких випадках консультант/ка, за можливості підтримує безперервний контакт із дитиною, зосереджується на з'ясуванні мінімально необхідної інформації для забезпечення безпеки дитини: місця її перебування, наявності безпосередньої загрози життю чи здоров'ю, контактних даних та можливості залучення дорослих, які перебувають поруч. У таких випадках забезпечується паралельне реагування: консультант/ка, яка/який прийняла/в дзвінок, продовжує комунікацію з дитиною, а інша/ий невідкладно звертається до екстрених служб за номером 112, 102 та/або екстреної медичної допомоги за номером 103. Якщо інформація надійшла у письмовій формі через месенджер, соціальні мережі або інший канал, консультант/ка невідкладно передає екстреним службам усі наявні дані, що можуть сприяти встановленню місцезнаходження дитини та організації реагування, зокрема ім'я, номер телефону, назву чи посилання на обліковий запис, скріншоти повідомлень, час їх отримання та іншу відому інформацію.

Письмове звернення за результатами такого повідомлення готується негайно, одразу після отримання інформації та здійснення первинного телефонного інформування екстрених служб.

<sup>20</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/551-2024-%D0%BF#Text>

## 7. Інші випадки, що потребують офіційного реагування.

Письмове звернення може готуватися і в інших випадках, якщо з обставин звернення вбачається необхідність захисту прав дитини, проведення перевірки, вжиття заходів безпеки або організації допомоги уповноваженим органом чи установою. Адресат звернення визначається з урахуванням компетенції такого органу, характеру випадку, рівня ризику тощо.

Остаточне рішення про підготовку письмового звернення приймається за результатами первинного консультування, уточнення обставин звернення та первинної оцінки ризиків координаторкою ДГЛ, юристкою або іншою визначеною відповідальною особою в організації.

### Вимоги до підготовки та оформлення письмового звернення

Письмове звернення оформлюється відповідно до Правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях<sup>21</sup> та ДСТУ 4163:2020. У зверненні застосовуються лише ті реквізити, які відповідають призначенню документа.

Письмове звернення готується на бланку ГО «Ла Страда-Україна» та має мати такі поля у міліметрах:

30 – ліве;

10 – праве;

20 – верхнє та нижнє.

Для друкування тексту звернення потрібно використовувати гарнітуру Times New Roman та шрифт розміром 12—14 друкарських пунктів.

Текст має бути чітким, конкретним, лаконічним, інформативним, написаним у діловому стилі; він має стосуватися питання, порушеного під час консультації, відображати причину й мету створення документа, містити фактичні обставини, висновки та прохання або пропозиції щодо реагування.

<sup>21</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0736-15#Text>

**Обов'язковий зміст письмового звернення охоплює наступні реквізити:**

- адресат (повна назва органу, установи або служби, ПІБ керівника/ці, електронна пошта);
- дата та реєстраційний індекс звернення;
- заголовок до тексту документа;
- короткий виклад обставин звернення;
- відомості про дитину та заявника у межах наявної інформації і з урахуванням принципу мінімально необхідного обсягу даних;
- інформація про наявні ризики для життя, здоров'я чи безпеки дитини;
- відомості про вже надану консультацію або вжиті ДГЛ дії;
- чітко сформульоване прохання або повідомлення про необхідність реагування в межах компетенції адресата;
- відмітка про наявність додатків (за наявності);
- інформація про виконавця звернення із зазначенням корпоративного номеру ГО «Ла Страда-Україна»;
- посада та підпис уповноваженої особи ГО «Ла Страда-Україна».

До письмового звернення можуть додаватися додатками внутрішні форми фіксації звернення, короткий чек-лист первинної оцінки ризику, наявні скріншоти листування, інші матеріали, якщо такі були надані абонентом/кою для підтвердження викладених обставин.

У письмовому зверненні не допускаються надмірні емоційні оцінки, припущення, які не випливають зі змісту звернення, формулювання, що можуть містити наперед визначений висновок щодо вини конкретної особи, а також надмірне розповсюдження чутливих персональних даних, які можуть завдати шкоди у разі їх розголошення.

У тексті доцільно використовувати нейтральні формулювання на кшталт: «на ДГЛ надійшло звернення», «зі слів заявника/ці відомо», «наявна інформація може свідчити про», «просимо вжити заходів у межах компетенції».

У разі неотримання відповіді на звернення у строки, визначені Законом України «Про звернення громадян»<sup>22</sup>, консультант/ка, які його готували, готують повторне звернення до керівника органу вищого рівня або інших уповноважених органів/структур, уповноважених розглядати такі звернення. У разі підготовки повторного звернення первинному адресату повторне звернення надсилається у вигляді копії.

## 2.8. Звернення від третіх осіб та анонімні повідомлення

У разі надходження інформації про ймовірне порушення прав дитини від третіх осіб, які не належать до складу родини дитини (наприклад сусіди, знайомі родини, про яку повідомляється тощо), а також від абонентів, особу яких не вдається за можливе встановити, консультант/ка інформує абонента/ку про можливість підготувати звернення до служби у справах дітей, проте лише у разі наявності повної інформації про адресу місця проживання дитини, із зазначенням правильної назви населеного пункту, назви вулиці, номера будинку та квартири (за наявності).

У разі, якщо абонент/ка не в змозі надати повну інформацію, консультант/ка інформує абонента/ку про неможливість підготовки звернення до служби у справах дітей та пропонує такому/такій абонентові/ці самостійно поінформувати відповідні структури про таке порушення або уточнити цю інформацію та звернутись на ДГЛ повторно, надавши при цьому повну інформацію.

## 2.9. Моніторинг ефективності консультування

Моніторинг ефективності консультування на ДГЛ здійснюється на постійній основі з метою забезпечення якісної, безпечної та професійної підтримки дітей, підлітків, молоді, а також дорослих, які звертаються щодо питань захисту прав та інтересів дітей.

У межах моніторингу аналізується якість наданих консультацій, відповідність роботи консультантів/ок внутрішнім стандартам, дотримання принципів конфіденційності, недискримінації,

<sup>22</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>

безоціночного ставлення, орієнтованості, на потреби, дитини та забезпечення її найкращих інтересів.

Оцінювання ефективності консультування включає аналіз звернень за тематикою, каналами комунікації, віковими та іншими характеристиками абонентів/ок, а також виявлення повторюваних проблем, ризиків і потреб цільової аудиторії. Отримані дані використовуються для вдосконалення алгоритмів консультування, оновлення інформаційних матеріалів, планування навчання консультантів/ок, супервізій та внутрішніх обговорень складних випадків.

Окрема увага приділяється випадкам, що можуть свідчити про загрозу життю чи здоров'ю дитини, домашнє насильство, булінг, сексуальне насильство, суїцидальні ризики або інші кризові ситуації. Такі звернення аналізуються з урахуванням необхідності своєчасного реагування, коректного перенаправлення та взаємодії з відповідними службами.

Результати моніторингу сприяють підвищенню якості консультування, посиленню професійної спроможності команди та забезпеченню стабільної, доступної й ефективної роботи ДГЛ.

Моніторинг ефективності консультування на ДГЛ здійснюється відповідно до внутрішніх стандартів роботи та спрямований на забезпечення належної якості послуг, дотримання етичних принципів і своєчасного реагування на потреби абонентів/ок.

## **Процедура моніторингу включає такі етапи:**

### **1. Збір та фіксація інформації про звернення.**

Усі звернення, що надходять на гарячу лінію через телефонні та онлайн-канали консультування, фіксуються в системі обліку відповідно до встановлених правил конфіденційності та захисту персональних даних. Фіксуються тематика звернення, вид наданої консультації, перенаправлення, кризовість випадку та інші аналітичні показники.

## 2. Поточний аналіз роботи консультантів/ок.

Координатори/ки та відповідальні фахівці/фахівчині здійснюють регулярний вибірковий аналіз консультацій, направлених звернень та отриманих відповідей з метою оцінки:

- дотримання алгоритмів консультування;
- коректності надання інформації;
- застосування підходу, орієнтованого на потреби дитини;
- дотримання етичних стандартів;
- якості комунікації та кризового реагування.

## 3. Проведення внутрішнього моніторингу якості.

У межах внутрішнього моніторингу можуть використовуватись:

- аналіз статистичних даних;
- вибірковий аналіз консультацій;
- метод «таємного клієнта»;
- оцінка ведення документації;
- аналіз складних або кризових випадків.

## 4. Виявлення проблемних питань та потреб у вдосконаленні

За результатами моніторингу визначаються типові труднощі у консультуванні, актуальні тематики звернень, потреби у додаткових знаннях або навичках консультантів/ок, а також можливі ризики у роботі.

## 5. Надання професійної підтримки консультантам/кам

Для підтримки якості консультування організовуються:

- супервізії;
- інтервізії;
- внутрішні навчання;
- інформаційні сесії;
- розбір практичних кейсів.

## 6. Підготовка аналітичних узагальнень

На основі зібраних даних щокварталу, кожен пів року та щорічно формуються статистичні та аналітичні матеріали щодо діяльності ДГЛ, тенденцій звернень, основних викликів та результатів роботи. Узагальнена інформація використовується для вдосконалення роботи ДГЛ, планування діяльності та підготовки звітності.

## 7. Впровадження змін та покращення роботи

За результатами моніторингу можуть оновлюватися алгоритми реагування, інформаційні матеріали, підходи до консультування та внутрішні процедури з метою підвищення доступності, безпечності та ефективності допомоги дітям і молоді.

При отриманні консультантом/кою низьких балів під час проходження моніторингу якості консультування, окрім додаткових супервізій та навчань, для нього/неї може бути розроблений індивідуальний план професійного розвитку.

Індивідуальний план професійного розвитку є внутрішнім інструментом підтримки консультанта/ки та спрямований на покращення якості консультування, посилення професійних компетенцій і усунення виявлених труднощів у роботі.

План розвитку формується координатором/кою ДГЛ або відповідальним/ою фахівцем/чиною за результатами проведеного моніторингу та обговорюється з консультантом/кою в індивідуальному порядку.

### **У межах індивідуального плану професійного розвитку можуть визначатися:**

- компетенції та навички, які потребують покращення;
- конкретні цілі професійного розвитку;
- перелік обов'язкових навчальних заходів;
- участь у додаткових супервізіях, інтервізіях та інформаційних сесіях;
- опрацювання алгоритмів консультування та внутрішніх процедур;
- аналіз практичних кейсів;

- терміни виконання визначених завдань;
- критерії оцінки результатів та повторного моніторингу.

На період реалізації індивідуального плану розвитку щодо консультанта/ки може здійснюватися посилений моніторинговий супровід, що включає додатковий аналіз консультацій, надання регулярного зворотного зв'язку та професійної підтримки.

Після завершення визначеного періоду проводиться повторна оцінка якості консультування. У разі позитивної динаміки консультант/ка продовжує роботу у стандартному режимі. Якщо ж результати залишаються незадовільними або фіксуються систематичні порушення стандартів роботи, можуть прийматися додаткові організаційні або кадрові рішення відповідно до внутрішніх процедур організації.

У разі, якщо консультант/ка декілька разів не проходить моніторинг якості консультування, застосовується поетапна процедура реагування відповідно до внутрішніх стандартів та правил роботи ДГЛ.

### **Зокрема:**

- проводиться повторний детальний аналіз консультацій та причин невідповідності стандартам роботи;
- консультанту/ці надається індивідуальний зворотний зв'язок і письмові або усні рекомендації щодо усунення недоліків;
- призначаються додаткові супервізії, інтервізії або навчання;
- може бути встановлений період посиленого моніторингового супроводу;
- за потреби, консультант/ка тимчасово обмежується у самостійному консультуванні до покращення результатів;
- проводиться повторне оцінювання якості роботи після проходження додаткової підготовки.

У випадку систематичного недотримання стандартів консультування, невиконання рекомендацій, порушення етичних принципів, правил конфіденційності або внутрішніх процедур організації, питання може бути винесене на розгляд керівництва для прийняття відповідного кадрового або організаційного рішення, включно з припиненням співпраці.

## РОЗДІЛ 3.

### Стандартні операційні процедури консультування в окремих випадках

#### 3.1. Алгоритм дій у разі надходження звернення щодо сексуального насильства та/або експлуатації дитини

Даний алгоритм дій має застосовувати консультант/ка ДГЛ, коли отримує в телефонному чи текстовому форматах інформацію щодо вчинення сексуального насильства та/або сексуальної експлуатації стосовно дитини.

Інформація про випадок/ки може надійти, як від самої дитини, яка постраждала, так і від інших осіб (батьків, законних представників чи інших небайдужих дорослих або дітей). Особа, яка повідомила інформацію про сексуальне насильство та/або сексуальну експлуатацію дитини, має право залишитися анонімною, або, за власним бажанням, надати свої персональні дані.

**1. Коли інформація про вчинення сексуального насильства та/або сексуальної експлуатації дитини надходить від самої постраждалої дитини,** то консультант/ка ДГЛ обов'язково оцінює ризики, які стоять перед дитиною на момент звернення (відповідно до п. 2.3. даних СОП).

*Якщо на момент звернення відсутні ознаки прямої небезпеки для життя дитини, але наявні ознаки того, що дитина є постраждалою від сексуального насильства та/або сексуальної експлуатації, консультант/ка надає психологічну підтримку дитині, обговорює план безпеки та збирає інформацію для офіційного реагування (підготовки письмового звернення):* ПІП дитини, її вік і дата народження, контактний номер телефону, адреса проживання дитини та її місце перебування на момент звернення, інформація про кривдника/кривдників (ПІП, вік, ким є для дитини),

що саме сталося з дитиною, а також будь-які інші контактні та ідентифікуючі дані, які може надати дитина по ситуації. Якщо є потреба, і дитина не має заперечень, консультант/ка має право долучати до консультування дитини психологиню або юристку, для уточнення вузькопрофільних роз'яснень.

Після завершення розмови з дитиною консультант/ка оперативно готує письмове звернення до служби у справах дітей та уповноваженого підрозділу органу Національної поліції України, а також до органів прокуратури. Письмове звернення має бути відправлене не пізніше, ніж за 24 години.

*Якщо ризик для життя та здоров'я дитини на момент звернення є високим*, консультант/ка має зобов'язання негайно проінформувати координаторку ДГЛ, юристку організації або іншу відповідальну особу з метою термінової передачі інформації до уповноважених органів та служб. Продовжуючи спілкуватися з дитиною, консультант/ка має надати психологічну підтримку дитині, обговорити план безпеки та поділитися інформацією щодо подальших дій в напрямку захисту дитини. Також, в рамках комунікації, консультант/ка може уточнювати якусь персональну інформацію про дитину чи інші деталі, які необхідні для термінового реагування. Паралельно координаторка ДГЛ, юристка організації або інша відповідальна особа негайно звертається до служб екстреного реагування за номером 112, 102 та 103 (останній, у випадку, якщо дитині необхідна термінова медична допомога).

*У випадку, коли комунікація з дитиною ведеться у текстовому форматі, через соціальні мережі*, то тут вже сам/а консультант/ка негайно передає службам екстреного реагування усі можливі дані щодо дитини: ім'я (нікнейм) та посилання на обліковий запис, номер телефону, скріншоти повідомлень та іншу інформацію, яка необхідна для термінового реагування. У даному випадку, спілкування з дитиною продовжується у текстовому форматі, і консультант/ка може уточнювати якусь персональну інформацію про дитину, чи інші деталі, які важливі для подальшого реагування.

Після завершення розмови з дитиною консультант/ка оперативно готує письмове звернення до служби у справах дітей та уповноваженого підрозділу органу Національної поліції України, а також до органів прокуратури. Письмове звернення має бути відправлене не пізніше, ніж за 24 години.

*Якщо постраждала дитина в момент проведення консультації, не готова надавати будь-які свої особисті дані, які необхідні для офіційного реагування та підготовки письмового звернення, консультант/ка, все рівно, має зобов'язання надати психологічну підтримку дитині, обговорити план безпеки та поділитися інформацією про можливі подальші дії у напрямку захисту її прав. В рамках консультації обов'язково потрібно визначити, хто може бути безпечним/ою дорослим/ою для дитини (з реального кола її спілкування), який/яка може забезпечити дитині підтримку та допомогу. Також консультант/ка має проінформувати дитину, що, у разі, якщо постраждала дитина все ж погодиться на підготовку офіційного письмового звернення, вона може звернутися на ДГЛ будь-коли, коли їй буде зручно, і залишити всю необхідну інформацію для такого звернення.*

2. Якщо консультант/ка ДГЛ в рамках проведення консультації з дитиною ідентифікує ознаки того, що **дитина є постраждалою від сексуального насильства в умовах конфлікту (СНПК)**, то першочергово має оцінити ризики, які стоять перед дитиною на момент звернення (відповідно до п. 2.3. даних СОП).

*Якщо дитина знаходиться на території, яка підконтрольна Україні, то важливо надати їй психологічну підтримку, визначити безпечно/ну дорослого/у, який/яка може забезпечити їй допомогу (серед реального кола її спілкування), і зібрати інформацію для підготовки письмового звернення: ПІП дитини, її вік і дата народження; контактний номер телефону; адреса проживання дитини та її місце перебування на момент звернення; інформація про кривдника/кривдників (кількість злочинців, якщо відомо – імена та посади, в якій уніформі вони були, чи мали при собі зброю та яку, транспортні засоби, які відносини були між злочинцями – чи це були рядові солдати або їх керівництво, чи згадували ранги, імена один одного тощо); що саме, коли і в*

якому місці сталося з дитиною, а також будь-які інші контактні та ідентифікуючі дані, які може надати дитина по ситуації. Якщо є потреба, і дитина не має заперечень, консультант має право долучати до консультування дитини психологиню або юристку для уточнення вузькопрофільних роз'яснень. В рамках консультації також важливо надати дитині контакти організацій (як державних, так і громадських), які надають різні види допомоги постраждалим від СНПК (психологічну, медичну, правничу, гуманітарну та ін.).

Після завершення розмови з дитиною консультант/ка оперативно готує письмове звернення до служби у справах дітей та уповноваженого підрозділу органу Національної поліції України, а також до органів прокуратури. Письмове звернення має бути відправлене не пізніше, ніж за 24 години.

*Якщо дитина знаходиться на окупованій території або на території росії*, то звернутися на ДГЛ вона може лише через електронні канали консультування (у т.ч. у вигляді дзвінку). В цьому випадку, консультант/ка має зобов'язання надати дитині психологічну підтримку, визначити безпечного/ну дорослого/у, який/яка може забезпечити їй допомогу (серед реального кола її спілкування), і зібрати інформацію для підготовки письмового звернення: ПІП дитини, її вік і дата народження; адреса проживання дитини на момент звернення; інформація про кривдника/кривдників (кількість злочинців, якщо відомо – імена та посади, в якій уніформі вони були, чи мали при собі зброю та яку, транспортні засоби, які відносили були між злочинцями – чи це були рядові солдати або їх керівництво, чи згадували ранги, імена один одного тощо); що саме, коли і в якому місці сталося з дитиною, а також будь-які інші контактні та ідентифікуючі дані, які може надати дитина по ситуації. По завершенню консультації важливо проінформувати дитину про видалення чату з вашим спілкуванням, а також базові правила безпеки. Це необхідна міра задля безпеки дитини, якщо раптом російські військові будуть перевіряти її гаджет.

Після завершення розмови з дитиною консультант/ка оперативно готує письмове звернення до уповноваженого підрозді-

лу органу Національної поліції України, а також до Офісу Генеральної прокуратури України та, у разі потреби, Служби безпеки України. Письмове звернення має бути відправлене не пізніше, ніж за 24 години.

*Якщо дитина знаходиться в іншій країні*, то звернутися на ДГЛ вона може лише через електронні канали консультування (у т.ч. у вигляді дзвінку). В такому випадку, консультант/ка має зобов'язання надати дитині психологічну підтримку, визначити безпечного/ну дорослого/у, який/яка може забезпечити їй допомогу (серед реального кола її спілкування), і зібрати інформацію для підготовки письмового звернення: ПІП дитини, її вік і дата народження; адреса проживання дитини на момент звернення; інформація про кривдника/кривдників (кількість осіб, якщо відомо – імена та посади, в якій уніформі вони були, чи мали при собі зброю та яку, транспортні засоби, які відносини були між злочинцями – чи це були рядові солдати або їх керівництво, чи згадували ранги, імена один одного тощо); що саме, коли і в якому місці сталося з дитиною, а також будь-які інші контактні та ідентифікуючі дані, які може надати дитина по ситуації.

Після завершення розмови з дитиною консультант/ка оперативно готує письмове звернення до уповноваженого підрозділу органу Національної поліції України, а також до Офісу Генеральної прокуратури України. Письмове звернення має бути відправлене не пізніше, ніж за 24 години.

**3. Коли інформація про вчинення сексуального насильства та/або сексуальної експлуатації дитини надходить від інших осіб**, консультант/ка ДГЛ збирає інформацію для офіційного реагування (підготовки письмового звернення): ПІП дитини, її вік і дата народження, адреса проживання дитини та її місце перебування на момент звернення, інформація про кривдника/кривдників (ПІП, вік, ким є для дитини), що саме сталося з дитиною, а також будь-які інші контактні та ідентифікуючі дані, які може надати особа по даній ситуації. Особа, яка повідомляє інформацію про вчинення сексуального насильства та/або сексуальної експлуатації дитини, має право залишатися анонімною і не надавати жодної інформації про свої персональні дані.

Після завершення розмови з абонентом/кою, консультант/ка оперативно готує письмове звернення до служби у справах дітей та уповноваженого підрозділу органу Національної поліції України, а також до органів прокуратури. Письмове звернення має бути відправлене не пізніше, ніж за 24 години.

**4. Коли інші особи повідомляють про вчинення над дитиною сексуального насильства в умовах конфлікту (СНПК),** консультант/ка ДГЛ збирає інформацію для підготовки письмового звернення: ПІП дитини, її вік і дата народження; адреса проживання дитини на момент звернення; інформація про кривдника/кривдників (кількість злочинців, якщо відомо – імена та посади, в якій уніформі вони були, чи мали при собі зброю та яку, транспортні засоби, які відносили були між злочинцями – чи це були рядові солдати або їх керівництво, чи згадували ранги, імена один одного тощо); що саме, коли і в якому місці сталося з дитиною, а також будь-які інші контактні та ідентифікуючі дані, які може надати особа по даній ситуації. Особа, яка повідомляє інформацію про вчинення СНПК щодо дитини, має право залишатися анонімною і не надавати жодної інформації про свої персональні дані. Якщо особа, яка повідомила про СНПК щодо дитини, проживає на окупованій території або в росії, по завершенню консультації важливо проінформувати її про видалення чату з вашим спілкуванням, а також базові правила безпеки. Це необхідна міра задля безпеки людини, якщо раптом російські військові будуть перевіряти її гаджет.

Після завершення розмови з абонентом/кою консультант/ка оперативно готує письмове звернення до уповноваженого підрозділу органу Національної поліції України, а також до Офісу Генеральної прокуратури України. Письмове звернення має бути відправлене не пізніше, ніж за 24 години.

Залежно від ситуації та суб'єкта вчинення правопорушення консультант/ка формує звернення на підставі зразків, наведених в додатках 1, 2 та 3 до цих СОП.

**Нормативна підстава:** Порядок забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 585; Порядок реагування на випадки насильства та

жорстокого поводження з дітьми, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 19.11.2025 № 1513.

У разі необхідності, а також за наявності інформованої згоди від абонента/ки, консультант/ка передає інформацію про постраждалу дитину до МБО «Служба порятунку дітей» <https://www.childrescue.com.ua/ua/>

Окрім того, у разі надходження звернення щодо ймовірного вчинення сексуальної експлуатації та наруги щодо дитини в розумінні «Політики з протидії сексуальній експлуатації та нарузі в ГО «Ла Страда-Україна», консультант/ка діють відповідно до «Порядку здійснення перевірки (розслідування) повідомлень щодо випадків СЕН».

### **3.2. Алгоритм дій у разі надходження звернення від дітей та щодо дітей, які зазнали булінгу**

Цей алгоритм застосовується у разі надходження усного, письмового чи електронного звернення від дитини, одного з батьків, законного представника дитини чи іншої особи, у тому числі анонімного звернення, якщо зі змісту звернення вбачається, що дитина зазнала булінгу (цькування), зокрема його психологічних, фізичних, економічних, сексуальних видів або кібербулінгу, є свідком чи учасником/учасницею такої ситуації.

У таких випадках консультант/ка діє з урахуванням вимог Закону України «Про освіту», Закону України «Про охорону дитинства», Кодексу України про адміністративні правопорушення (стаття 173<sup>4</sup>), Порядку реагування на випадки булінгу (цькування), затвердженого наказом Міністерства освіти і науки України від 28.12.2019 № 1646, а також інших нормативно-правових актів у сфері захисту прав дитини.

#### **1. Прийняття звернення**

Під час первинного контакту консультант/ка з'ясовує мінімально необхідну інформацію про ситуацію, зокрема дані дитини, обставини випадку, наявність систематичних проявів булінгу, можливу загрозу життю чи здоров'ю дитини, а також наявні контактні та інші ідентифікуючі дані.

Консультант/ка забезпечує безпечну та недискримінаційну комунікацію, не допускає повторної травматизації дитини та звинувачення постраждалої особи.

## 2. Первинна оцінка ризиків

Після прийняття звернення консультант/ка проводить первинну оцінку ризиків, визначає наявність ознак булінгу, рівень загрози життю чи здоров'ю дитини, наявність високих ризиків (фізичне або сексуальне насильство, самоушкодження, суїцидальні висловлювання, гострий психологічний стан тощо), а також потребу у невідкладному реагуванні уповноважених органів і служб.

Одночасно визначається категорія звернення та рівень терміновості подальших дій.

## 3. Дії у випадках булінгу без безпосередньої загрози життю чи здоров'ю дитини

Якщо зі звернення не вбачається безпосередньої загрози життю чи здоров'ю дитини, консультант/ка:

- надає первинну психологічну та інформаційну підтримку;
- інформує про права дитини, механізми реагування на булінг, а також доступні ресурси допомоги та онлайн-інструменти повідомлення про такі випадки, зокрема платформи AIKOM – <https://aikom.iea.gov.ua/bullying/help>;
- роз'яснює порядок звернення до закладу освіти;
- за потреби, допомагає сформувати подальший алгоритм дій для дитини або батьків;
- за потреби, ініціює підготовку письмового звернення до відповідних уповноважених органів та установ за формою, наведеною в Додатку 4.

У випадках кібербулінгу консультант/ка інформує про необхідність фіксації та збереження доказів, рекомендує обмежити взаємодію з кривдником/цею, а також звернутися за підтримкою до батьків, інших законних представників, педагогічних працівників або інших безпечних дорослих.

#### 4. Дії у разі безпосередньої загрози життю чи здоров'ю дитини

Якщо за результатами первинного консультування та оцінки ризиків встановлено безпосередню або високу ймовірність загрози життю чи здоров'ю дитини, консультант/ка невідкладно інформує координаторку ДГЛ або іншу відповідальну особу та забезпечує реагування відповідно до рівня загрози.

За потреби, консультант/ка ініціює невідкладне інформування уповноважених органів і служб, зокрема органів Національної поліції України, екстреної медичної допомоги (102 або 112), служби у справах дітей або інших суб'єктів реагування, а також, за можливості, підтримує комунікацію з дитиною до моменту отримання допомоги.

Якщо звернення надійшло через соціальні мережі або інший онлайн-канал, консультант/ка передає уповноваженим органам усі наявні дані, що можуть сприяти встановленню місцезнаходження дитини та організації реагування. Письмове звернення готується невідкладно після здійснення первинного реагування.

#### 5. Дії у випадках булінгу з ознаками інших видів насильства

Якщо під час консультування встановлено, що булінг супроводжується ознаками домашнього насильства, жорстокого поводження, експлуатації або інших форм насильства щодо дитини, консультант/ка діє відповідно до окремих алгоритмів реагування на такі випадки.

За потреби, до консультування залучаються психологиня, юристка або інша визначена відповідальна особа.

Інфографіка  
«Порядок реагування  
на випадки булінгу»



### **3.3. Алгоритм дій у разі надходження звернення від дітей та щодо дітей, які опинилися у складних життєвих обставинах, зокрема внаслідок вчинення домашнього насильства або загрози життю чи здоров'ю дитини**

Цей алгоритм застосовується у разі надходження усного, письмового чи електронного звернення від дитини, одного з батьків, законного представника дитини чи іншої особи, у тому числі анонімного звернення, якщо зі змісту звернення вбачається, що дитина перебуває у складних життєвих обставинах у зв'язку з домашнім насильством, жорстоким поведінням або загрозою її життю чи здоров'ю. У таких випадках консультант/ка діє з урахуванням вимог Порядку забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі дітей, які постраждали від жорстокого поведіння, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 585, та Порядку реагування на випадки насильства та жорстокого поведіння з дітьми, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19.11.2025 № 1513. Якщо за результатами первинного консультування та оцінки ризиків вбачається потреба в офіційному реагуванні, готується письмове звернення до служби у справах дітей, а, за потреби, також до уповноваженого підрозділу органу Національної поліції України.

#### **1. Прийняття звернення**

Під час первинного контакту консультант/ка з'ясовує мінімально необхідну інформацію: ім'я дитини, а, за можливості, прізвище, вік, дату народження, що саме сталося, чи існує небезпека на момент звернення, де перебуває дитина, чи є поруч дорослі, які можуть забезпечити її безпеку, якщо вони не є кривдниками, а також які контактні та інші ідентифікуючі дані може надати дитина або інший абонент/ка. До таких даних може належати: дошкільний, шкільний чи позашкільний заклад, секції, гуртки які відвідує дитина, інші місця, де дитина часто буває, тощо.

## 2. Первинна оцінка ризиків

Після прийняття звернення консультант/ка проводить первинну оцінку ризиків і визначає, чи містить звернення відомості про загрозу життю або здоров'ю дитини, жорстоке поводження або домашнє насильство, у тому числі якщо дитина є його свідком. Одночасно визначається категорія звернення та рівень терміновості подальших дій.

## 3. Дії у разі загрози життю або здоров'ю дитини, у тому числі внаслідок неналежного догляду чи невиконання батьківських обов'язків

Після уточнення обставин консультант/ка визначає, чи свідчить звернення про:

- обставини, що потребують офіційного реагування, але не містять ознак безпосередньої небезпеки на момент звернення;
- безпосередню або високу ймовірність невідкладної загрози життю чи здоров'ю дитини, що потребує негайного інформування уповноважених органів і служб.

Якщо зі звернення не вбачається безпосередньої загрози життю чи здоров'ю дитини, але наявні ознаки неналежного догляду, залишення без належного нагляду, невиконання або неналежного виконання батьківських обов'язків чи інших обставин, що можуть свідчити про перебування дитини у складних життєвих обставинах, консультант/ка надає первинну консультацію, інформує абонента/ку про можливі подальші дії та ініціює підготовку письмового звернення до служби у справах дітей, а, за потреби, до інших уповноважених органів.

**Нормативна підстава:** статті 12 та 23<sup>1</sup> Закону України «Про охорону дитинства», статті 150, 155 Сімейного кодексу України, а також Порядок забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 585.

Якщо зі звернення вбачається, що дитина перебуває в умовах безпосередньої небезпеки, зокрема тривалий час знаходиться

сама без нагляду дорослих, не має доступу до їжі, води, медичної допомоги або перебуває в іншому стані, що може створювати реальну загрозу її життю чи здоров'ю, консультант/ка діє невідкладно: інформує координаторку, юристку або іншу відповідальну особу, з метою забезпечення негайного інформування уповноважених органів і служб. Може бути забезпечено паралельне реагування: консультант/ка, яка/який прийняла/в дзвінок, продовжує комунікацію з дитиною, або особою, яка звернулась щодо дитини, а інша/ий невідкладно звертається до екстрених служб за номером 112, 102 та/або екстреної медичної допомоги за номером 103. Якщо інформація надійшла у письмовій формі через месенджер, соціальні мережі або інший канал, консультантка/консультант невідкладно передає екстреним службам усі наявні дані, що можуть сприяти встановленню місцезнаходження дитини та організації реагування, зокрема ім'я, номер телефону, назву чи посилання на обліковий запис, скріншоти повідомлень, час їх отримання та іншу відому інформацію.

Письмове звернення за результатами такого повідомлення готується негайно, одразу після отримання інформації та здійснення первинного телефонного інформування екстрених служб.

**Нормативна підстава:** Порядок забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 585; Порядок реагування на випадки насильства та жорстокого поводження з дітьми, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 19.11.2025 № 1513; Порядок провадження органами опіки та піклування діяльності, пов'язаної із захистом прав дитини, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 866.

#### 4. Дії у випадках жорстокого поводження з дитиною

Якщо звернення містить інформацію про жорстоке поводження з дитиною, консультант/ка з'ясовує, від кого надійшло звернення, фіксує повідомлені обставини у мінімально необхідному обсязі, не допускаючи повторної травматизації дитини, якщо звернення надійшло від неї особисто, уточнює місце перебуван-

ня дитини та наявність або відсутність загрози її життю чи здоров'ю на момент звернення, оцінює рівень ризику для її безпеки та визначає подальші дії. Якщо обставини звернення не свідчать про безпосередню небезпеку, консультант/ка ініціює підготовку письмового звернення до служби у справах дітей і, за потреби, до органу Національної поліції України. Якщо ж зі звернення вбачається безпосередня або висока ймовірність загрози життю чи здоров'ю дитини, консультант/ка діє невідкладно та забезпечує негайне інформування уповноважених органів і служб.

**Нормативна підстава:** Порядок забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 585; Порядок реагування на випадки насильства та жорстокого поводження з дітьми, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 19.11.2025 № 1513.

## 5. Дії у випадках домашнього насильства

Якщо звернення стосується домашнього насильства, у тому числі коли дитина є його свідком, консультант/ка з'ясовує наявність актуального ризику, місце перебування дитини, чи перебуває поруч ймовірний кривдник, чи є поруч безпечний дорослий, який може надати дитині негайну підтримку, та, за потреби, надає первинну психологічну й інформаційну підтримку. Консультант/ка визначає рівень терміновості реагування та потребу в невідкладному інформуванні уповноважених органів і служб або підготовці письмового звернення відповідно до окремого розділу цих СОП. За потреби, до консультування долучаються психологиня, юристка або інша визначена відповідальна особа.

**Нормативна підстава:** Закон України «Про запобігання та протидію домашньому насильству»; Порядок взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 22.08.2018 № 658, Порядок забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 585.

### **3.4. Алгоритм дій у разі надходження звернення про торгівлю дітьми або інші форми експлуатації дитини**

Якщо зі змісту звернення вбачаються ознаки торгівлі дітьми або іншої експлуатації дитини, консультант/ка ДГЛ надає первинну підтримку, діє з урахуванням безпеки дитини та інформує абонент/ку про наявний державний механізм захисту. Консультант/ка роз'яснює, що особа, яка вважає себе постраждалою від торгівлі людьми, має право звернутися із заявою про встановлення відповідного статусу до місцевої державної адміністрації за місцем перебування, а також до органів Національної поліції України щодо захисту своїх прав і свобод. Якщо йдеться про дитину, консультант/ка також інформує про необхідність залучення служби у справах дітей та, за потреби, інших уповноважених органів.

Під час консультування консультант/ка пояснює, що:

- до прийняття рішення про встановлення статусу особа, яка звернулася за його встановленням, має право на особисту безпеку, повагу, безоплатне отримання інформації про свої права, а також медичної, психологічної, правової та іншої допомоги, незалежно від місця проживання. Також може бути надано тимчасове розміщення у закладах допомоги для осіб, які постраждали від торгівлі людьми;
- після встановлення статусу особи, яка постраждала від торгівлі людьми, така особа має право на безоплатну медичну, психологічну, соціальну, правову та іншу необхідну допомогу, тимчасове розміщення, одноразову матеріальну допомогу, а також допомогу у працевлаштуванні, реалізації права на освіту та професійну підготовку. Також роз'яснюється, що надання допомоги не залежить від звернення до правоохоронних органів або участі у кримінальному провадженні.

Якщо абонент/ка висловлює готовність до подальших дій, консультант/ка роз'яснює порядок звернення для встановлення статусу, інформує про можливість підготовки письмового звернення до уповноважених органів.

Якщо зі звернення вбачається безпосередня загроза життю чи здоров'ю дитини, обмеження свободи, контроль з боку інших осіб, підготовка до переміщення, насильство або інші обставини високого ризику, консультант/ка діє невідкладно та ініціює термінове інформування уповноважених органів і служб. В інших випадках консультант/ка інформує про механізм захисту, права постраждалої особи та можливість отримання статусу і державної допомоги, а також ініціює підготовку письмового звернення відповідно до окремого розділу цих СОП.

Нормативна підстава: Закон України «Про протидію торгівлі людьми»; Порядок взаємодії суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері протидії торгівлі людьми, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 22.08.2012 № 783; Порядок встановлення статусу особи, яка постраждала від торгівлі людьми, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 23.05.2012 № 417<sup>23</sup>.

### **3.5. Алгоритм дій у разі надходження звернення про примусове переміщення на тимчасово окуповані території або депортацію дитини**

У разі надходження на ДГЛ інформації про примусове переміщення на тимчасово окуповані території, зникнення або депортацію дитини на територію країн держави-агресора та/або держави-окупанта консультант/ка надає первинну підтримку абонентові/ці, встановлює особу абонента/ки (хто саме звернувся – родичі дитини, сама дитина тощо) та інформує абонента/ку про можливі шляхи інформування державних органів та структур про таку дитину та роль ДГЛ у цьому процесі. У разі, якщо звернення надходить безпосередньо від такої дитини, консультант/ка мають переконатися, що станом на момент надходження звернення дитині не загрожує безпосередня небезпека, поінформувати дитину про можливі загрози, які може становити наявність тієї чи іншої інформації в телефоні дитини та можливі шляхи убезпечення.

<sup>23</sup> <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/417-2012-%D0%BF#Text>

Консультант/ка інформує про необхідність повідомити інформацію про таку дитину до Національного інформаційного бюро (НІБ) за номером 1648 та/або через портал «Діти війни» <https://childrenofwar.gov.ua/> та, за потреби, допомагає абонентові/ці з заповненням заявки на порталі.

Додатково консультант/ка також інформують про можливість повідомити про примусове переміщення/депортацію/зникнення дитини через портал «StopCrime» <https://stopcrime.ua/report>

Якщо абонент/ка через різні обставини не може самостійно подати інформацію через портали «Діти війни», «StopCrime» або звернутись до Національного інформаційного бюро (НІБ), консультант/ка інформують абонента/ку про можливість підготовки звернення до відповідних державних структур згідно з вимогами, визначеними розділом 2.7. цих СОП.

Для підготовки звернення консультант/ка отримують в абонента/ки всю можливу інформацію, зокрема:

- ПІБ дитини;
- стать та приблизний вік дитини;
- громадянство дитини;
- статус дитини (є батьки, ДПБП, сирота, невідомо);
- чи була дитина з дорослими під час зникнення;
- обставини примусового переміщення/депортації/зникнення дитини (коротко: день/місяць/рік, місце зникнення);
- чи відоме поточне місце перебування дитини тощо.

При підготовці звернення варто уникати надмірної деталізації інформації, яка може нашкодити дитині у разі розкриття даних про неї третім особам.

Звернення готується відповідно до зразку, наведеного в додатку 5 до цих СОП.

В подальшому таке звернення направляється до Державної служби у справах дітей, а також до інших уповноважених структур за належністю відповідно до вимог розділу 2.7. цих СОП. Консультант/ка мають запропонувати абонентові/ці залишити зручний/бажаний канал комунікації для того, щоб у подальшому

уповноважені державні структури могли тримати безпосередній зв'язок з особою, яка має інформацію про таку дитину.

Після отримання необхідної для підготовки звернення інформації консультант/ка пояснює абонентові/ці, що:

- персональні дані дитини, які збираються в ході підготовки звернення, передаються уповноваженим структурам виключно в обсязі, потрібному для захисту та ідентифікації дитини, чіткої мети з'ясування обставин випадку та передачі інформації лише тим органам, які мають компетенцію безпосереднього реагування;
- як тільки інформація через відповідні канали звернення надходить до Національного інформаційного бюро (НІБ) та Мінреінтеграції, дані дитини вносяться до відповідного реєстру бюро. НІБ та Мінреінтеграції координують свою діяльність з іншими центральними органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, державними агенціями та службами, громадськими та міжнародними організаціями, правоохоронними органами включно з відповідними підрозділами Національної поліції для пошуку та повернення такої дитини;
- зважаючи на ситуацію, пов'язану із повномасштабним вторгненням, назвати точний час отримання інформації про дитину чи її повернення на підконтрольну Україні територію неможливо.

### **3.6. Алгоритм дій у разі надходження звернення щодо самоушкоджувальної поведінки або бажання/спроби самогубства**

У разі надходження на ДГЛ інформації щодо самоушкоджувальної поведінки або бажання/спроби самогубства, консультант/ка використовують загальний алгоритм консультування, який базується на міжнародних стандартах (наприклад IASP, Child Helpline International), українському Стандарті медичної допомоги «Суїцидальна поведінка» МОЗ (2026) та рекомендаціях для гарячих ліній.

## 1. Первинний контакт

### Основні принципи:

- зберігати спокій та стабільний тон
- не демонструвати шок, засудження чи паніку
- підтримувати контакт і не залишати дитину/підлітка наодинці з емоціями
- ставитися до будь-яких висловлювань про самогубство як до серйозних
- не знецінювати переживання («це мине», «не вигадуй» тощо).

### Рекомендована структура привітання

1. Привітання + назва організації (чітко з м'якою інтонацією)
2. Представлення себе (ім'я консультанта)
3. Підтвердження готовності допомогти + запрошення говорити
4. Перехід до активного слухання

### Стандартний варіант:

*Привіт! Це Національна гаряча лінія для дітей та молоді. Мене звати [Ім'я, наприклад, Анастасія]. Ти можеш розповідати все, що хочеш. Як я можу до тебе звертатись?*

Ім'я консультанта/тки — реальне або робоче (те, під яким фахівця/чиню знають у системі). Це створює особистісний контакт.

Тон голосу спокійний, теплий, повільний, з нотками турботи. Уникайте надто «офіційного» або «веселого» тону — це може відштовхнути.

Форма звертання: запитайте одразу або пізніше: як тобі зручніше — на «ти» чи на «ви»? Більшість дітей обирає «ти».

Анонімність: якщо дитина не хоче називати ім'я — не наполягайте.

### Після представлення переходьте до відкритого питання:

- ➡ Що сталося?
- ➡ Розкажи, що тебе турбує?
- ➡ Чим я можу допомогти тобі зараз?

Приклад для високого ризику (якщо дитина відразу сказала про бажання заподіяти собі шкоду):

*Привіт, моє ім'я..... Дякую, що зателефонувала. Я поруч з тобою зараз, і ми разом подумаємо, як тобі допомогти. Скажи, що відбувається в тебе прямо зараз?*

Цей перший контакт є коротким (20–40 секунд), але має бути максимально теплим і безпечним. Головна мета — щоб дитина відчувала, що її почули і їй раді.

## 2. Оцінка рівня ризику суїциду

Консультант/тка має прямо і спокійно уточнити:

**Наявність суїцидальних думок.** Чи були в тебе думки про те, щоб заподіяти собі шкоду або померти? Чи були в тебе думки про самогубство?

**Наявність плану.** Ти думав/ла, як саме це зробити?

**Наявність засобів.** Чи маєш ти зараз доступ до того, чим можеш собі нашкодити?

**Наявність наміру.** Наскільки ймовірно, що ти зробив/ла би це сьогодні по шкалі від 1 до 5, де 5 найвища ймовірність?

**Попередні спроби.** Чи були раніше спроби нашкодити собі або спроби самогубства?

### Захисні фактори

- значущі люди
- домашні тварини
- плани на майбутнє
- страх смерті
- релігійні або моральні переконання
- готовність звернутися по допомогу.

### 3. Визначення рівня ризику

#### Низький ризик

| Ознаки:                                                                                                                                                     | Дії:                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ є думки про смерть, але без плану</li> <li>■ відсутній намір діяти</li> <li>■ присутні захисні фактори.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ емоційна підтримка</li> <li>■ стабілізаційні техніки</li> <li>■ формування плану безпеки</li> <li>■ рекомендація звернення до психолога/психіатра</li> <li>■ домовленість про повторний контакт за можливості.</li> </ul> |

#### Середній ризик

| Ознаки:                                                                                                                                                                                                      | Дії:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ є думки та окремі елементи плану</li> <li>■ амбівалентність («не знаю, чи зроблю»)</li> <li>■ емоційна виснаженість</li> <li>■ попередні самоушкодження.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ не завершувати контакт різко</li> <li>■ посилити оцінку безпеки</li> <li>■ допомогти залучити дорослого, якому підліток довіряє</li> <li>■ рекомендувати невідкладне звернення до фахівця</li> <li>■ створити короткий кризовий план:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>□ кому написати/зателефонувати;</li> <li>□ як прибрати небезпечні предмети;</li> <li>□ де перебувати найближчі години.</li> </ul> </li> </ul> |

#### Високий ризик

| Ознаки:                                                                                                                                                                                                                                                                  | Дії:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ чіткий план</li> <li>■ доступ до засобів</li> <li>■ намір діяти найближчим часом</li> <li>■ поточна спроба</li> <li>■ прощання, повідомлення перед суїцидом</li> <li>■ стан сильного афекту, дисоціації чи безнадії.</li> </ul> | <p>Максимально утримувати контакт.</p> <p>Уточнити:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ де зараз перебуває дитина/підліток;</li> <li>■ чи є поруч дорослі;</li> <li>■ чи може він/вона покликати когось.</li> </ul> <p>Заохотити:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ відкласти засоби самоушкодження;</li> <li>■ перейти в безпечніше місце;</li> <li>■ звернутися до дорослого поруч.</li> </ul> <p>Якщо відомі контактні дані та існує безпосередня загроза життю:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ініціювати виклик екстрених служб відповідно до політики лінії.</li> </ul> <p>Залучити координатора/рку лінії відповідно до внутрішнього протоколу.</p> |

#### 4. Дії при високому/критичному ризику

Якщо спроба вже відбувається, або дитина має намір робити її негайно:

- ➔ **Утримання на лінії:** консультант/ка у жодному разі не кладуть слухавку, продовжують спілкування
- ➔ **Збір інформації:** консультант/ка максимально спокійно дізнаються місцеперебування (адреса, орієнтири) та чи є хтось дорослий поруч.
- ➔ **Залучення допомоги:** згідно з внутрішнім протоколом лінії, консультант/ка передають інформацію колезі/координатору для виклику екстрених служб (**103** або **102/112**), поки продовжують розмову.
- ➔ **Інформування дитини:** *«Я дуже хвилююся за твоє життя, тому я зараз викличу допомогу, щоб ми могли переконатися, що ти в безпеці».*

Якщо суїцидальна криза минула під час розмови – консультант/ка складає план безпеки:

#### План безпеки (коротка форма) (Додаток 6)

**Разом із дитиною/підлітком консультант/ка визначає:**

1. Ознаки погіршення стану.
2. Що допомагає заспокоїтися.
3. Кому можна написати/зателефонувати.
4. Куди звертатися по допомогу.
5. Як обмежити доступ до небезпечних засобів.
6. Що допоможе дожити до ранку.

**Чого консультанту/тці НЕ варто робити**

- сперечатися
- «читати моралі»
- тиснути почуттям провини
- давати порожні обіцянки
- гарантувати абсолютну конфіденційність при високому ризику

- знецінювати («інші мають гірше»)
- залишати клієнта/тку без завершення контакту в кризі.

## 5. Завершення консультації

*Перед завершенням варто:*

- перевірити актуальний рівень небезпеки
- повторити конкретний план дій
- переконатися, що підліток знає, куди звертатися
- підкреслити важливість звернення по очну допомогу.

### Приклади фраз для завершення консультації

#### При низькому рівні ризику суїциду

- *«Дякую, що поділився/лася тим, що з тобою відбувається. Це важливо».*
- *«Мені здається важливим, що зараз ти готовий/а шукати підтримку, а не залишатися з цим наодинці».*
- *«Якщо стан погіршиться або думки стануть сильнішими — будь ласка, звертайся знову або напиши людині, якій довіряєш».*
- *«Пам'ятай, що навіть дуже важкі стани можуть змінюватися, і допомога в цей момент може спрацювати».*

#### При середньому рівні ризику суїциду

- *«Домовимося, що після завершення розмови ти не залишатимешся з цим сам/а і зв'яжешся з мамою/другом/іншою довіреною людиною».*
- *«Ти вже зробив/ла важливий крок, звернувшись по допомогу сьогодні».*
- *«Якщо тобі стане гірше або з'явиться бажання діяти — важливо одразу звернутися по екстрену допомогу або повторно написати/зателефонувати».*

#### При високому рівні ризику суїциду

- *«Зараз для мене найважливіше — щоб ти залишався/лася у безпеці».*

- *«Будь ласка, поклич зараз дорослого або людину, якій довіряєш, і залишайся поруч із кимось».*
- *«Давай домовимося, що найближчий час ти не робитимеш собі шкоди та спробуєш дочекатися допомоги».*

**Межа конфіденційності:** анонімність зберігається до моменту виявлення **безпосередньої загрози життю** (спроба, що триває, або чіткий намір зробити суїцид найближчим часом). У такому разі інтерес збереження життя переважає над анонімністю.

### Особливості кризового консультування з запитом про самошкодуювальну поведінку

Важливо розмежовувати несуїцидальне самошкодження та суїцидальний намір. Уточнювати:

*«Що для тебе означає завдавати собі шкоди?»*

*«Ти хотів/ла померти чи хотів/ла зменшити внутрішній біль?»*

#### Основні задачі:

- знизити рівень сорому;
- допомогти усвідомити функцію поведінки;
- знайти альтернативи регуляції емоцій.

#### Можливі альтернативи:

- холодна вода/лід;
- дихальні вправи;
- заземлення;
- написання повідомлення довіреній людині;
- сенсорні техніки;
- фізична активність без травмування.

**Інструменти оцінки** рекомендовані для дітей/підлітків відповідно розділу 4 Стандарту медичної допомоги «Суїцидальна поведінка» (затверджено наказом МОЗ України № 546 від 24.04.2026) — «Оцінка та надання допомоги дітям і підліткам із суїцидальною поведінкою».

- Шкала безнадійності для дітей (HSC) — Hopelessness Scale for Children.
- Шкала причин для життя для підлітків (RFL-A) — Reasons for Living Inventory – Adolescent version (з прикладами пунктів у документі: підтримка сім'ї, друзів, плани на майбутнє, страх смерті тощо).
- Опитувальник суїцидальних думок (SIQ) — Suicidal Ideation Questionnaire.
- Загальні інструменти комплексної оцінки з урахуванням вікових особливостей (суїцидальні думки, наміри, план, доступ до засобів, захисні фактори, коморбідність).

**Підходи до допомоги** рекомендовані для дітей/підлітків відповідно розділу 4 Стандарту медичної допомоги «Суїцидальна поведінка» (затверджено наказом МОЗ України № 546 від 24.04.2026) — «Оцінка та надання допомоги дітям і підліткам із суїцидальною поведінкою».

- Індивідуальний план допомоги + План безпеки (обов'язково адаптований для віку, з участю дитини/підлітка та родини, якщо безпечно).
- Пріоритет — сімейна терапія, залучення батьків/опікунів.
- Доказові психотерапевтичні методи:
  - ▣ Діалектична поведінкова терапія (DBT, особливо ефективна для самоушкоджень).
  - ▣ Когнітивно-поведінкова терапія (CBT).
  - ▣ Міжособистісна психотерапія.
  - ▣ Сімейна терапія.
  - ▣ Фармакотерапія — лише за показаннями (з урахуванням вікових обмежень, наприклад антидепресанти з обережністю).
  - ▣ Раннє втручання на первинній ланці + направлення до дитячих психіатрів/психологів.

### 3.7. Консультування «постійних» абонентів/абоненток

«Постійні» абоненти/абонентки – це категорія абонентів/ок, які звертаються на ДГЛ від 3 і більше разів на тиждень, або і щодня.

Така категорія абонентів/абоненток є на кожній гарячій лінії і тому важливо розуміти, як працювати з такими дітьми, аби не нашкодити ні їм, ні власне самому/ій консультанту/ці.

Консультант/ка ДГЛ може ідентифікувати «постійних» абонентів/абоненток за наступними критеріями:

- Такі діти часто телефонують для того, аби просто поспілкуватися. Найчастіше вони не мають якоїсь гострої чи критичної ситуації, але мають потребу поговорити. Це може бути пов'язано з тим, що дитина почувається самотньою і в реальному житті їй складно знайти людей для комунікації.
- Дитина постійно телефонує з однією і тією ж ситуацією і не робить жодних кроків, аби змінити її. Будь-яка підтримка консультанта/ки і пропонування варіантів вирішення ситуації ніяк конструктивно не сприймаються дитиною, і тому у консультанта/ки з'являється відчуття неефективності своєї роботи.
- Дитина не користується послугами ДГЛ як лінії кризового консультування за її цільовим призначенням. Натомість, розповідає про якісь побутові речі, просить допомоги у вирішенні домашнього завдання, обговорює якісь фільми/серіали або ситкомів тощо.

Причини того, що дитина переходить до категорії «постійних» абонентів/абоненток:

- дитина має труднощі у побудові соціальних зв'язків;
- почуття самотності та відчуження;
- відсутність джерела емоційної розрядки у реальному житті;
- відсутність або неідентифікація безпечного місця у реальному житті, де можна просто бути собою;

- відсутність сторонньої підтримки (зокрема, з боку батьків або осіб, які їх замінюють, родичів/ок, друзів та подруг);
- тривожні або інші розлади, неврози;
- невміння консультантом(кою) ДГЛ вибудовувати свої особисті і професійні межі (коли консультант/ка переходить для дитини в статус «друга» або «подруги»).

Яким чином консультант/ка ДГЛ може вести комунікацію з «постійними» абонентами/абонентками?

Першочергово, як тільки починається спілкування з дитиною, консультант/ка має обов'язково оцінити ризики, які стоять перед дитиною на момент звернення (відповідно до п. 2.3. даних СОП).

Якщо є будь-які ознаки прямої небезпеки для життя дитини, консультант/ка у своїй роботі керується алгоритмами, які прописані в даних СОП (наприклад п. 3.1 або п.3.3).

Якщо на момент звернення відсутні будь-які ризики для життя та здоров'я дитини, можна використовувати наступні стратегії консультування:

- **встановлення чітких часових кордонів.** На початку розмови консультант/ка ДГЛ інформує дитину, що вона має конкретний ліміт часу для спілкування (наприклад 10 або 15 хвилин). Цей час має бути сталим. Тобто не може бути такого, що на початку розмови встановлюється ліміт в 10 хвилин, а розмова розтягується на 30 хвилин. За кілька хвилин до закінчення ліміту часу для спілкування консультант/ка має ще раз наголосити дитині, що час для спілкування добігає кінця, і коротко резюмувати результати розмови. Якщо дитина телефонує кожного дня, допустимим є встановлення 10-хвилинного або 15-хвилинного ліміту часу для спілкування на добу. Також варто зауважити, що якщо консультант/ка користується стратегією встановлення чітких часових кордонів, то цією стратегією щодо конкретної дитини мають користуватися також інші консультанти/ки, аби уникнути ситуації, що хтось спілкується з дитиною 15 хвилин, а хтось – 50.

- **фокусування на «тут і зараз».** Консультант/ка ДГЛ спрямовує розмову в конструктивне русло, уникаючи постійних історій з минулого або інформації, яка заважає такому фокусуванню. В рамках розмови з дитиною зосереджуємо свою увагу лише на тому, що її хвилює на даний момент, і що у цій ситуації можна зробити, аби дитина почувалася краще.
- **вихід у реальний світ.** Пошук людей з реального кола спілкування, з ким дитина може тримати і налагоджувати контакт, аби закривати свою потребу в комунікації. ДГЛ не має на меті «прив'язати» дитину до себе чи до якогось/їсь конкретного/ої консультанта/ки, а навпаки – вчить абонента/абонентку шукати безпечні виходи з різних складних життєвих ситуацій та показує інші ресурси і варіанти, де дитина може реалізовувати свої потреби.
- **перенаправлення до інших служб та спеціалістів/ок.** Як абоненту/абонентці, так і консультанту/ці варто усвідомлювати, що ДГЛ є лінією кризового консультування, і вона жодним чином не замінить роботи з очним/ою спеціалістом/кою. Тому перенаправлення до служб, де дитина може отримати очну допомогу та консультації, є надзвичайно важливим.

Також варто зауважити, що консультування постійних абонентів/абоненток є складним і виснажливим для самих консультантів/ок ДГЛ. Тому, аби відновлюватися і поповнювати свій емоційний ресурс, важливо обговорювати такі кейси на індивідуальних та групових супервізіях, які організовуються для консультантів/ок.

## ДОДАТКИ

### Додаток 1



#### Громадська організація «Ла Страда» – Україна

03113, Україна, м. Київ, а/с 26 т./ф. 044 205 36 95, 044 205 36 95 <https://la-strada.org.ua> [info@la-strada.org.ua](mailto:info@la-strada.org.ua)

« \_\_\_\_ » листопада 2025 р.

Начальнику служби у справах дітей  
сільської ради

ПРИЗВИЩЕ Ім'я

email

Щодо можливої ситуації домашнього насильства щодо дитини

Шановний/а \_\_\_\_\_ !

Громадська організація «Ла Страда – Україна» висловлює Вам свою повагу та подяку за співпрацю у сфері захисту прав та інтересів дітей та звертається до Вас із наступним.

(Дата надходження звернення) на Національну гарячу лінію для дітей та молоді (116 111), діяльність якої забезпечує ГО «Ла Страда – Україна», надійшло звернення від гр. (інформація про абонента за наявності) про можливе порушення прав дитини в сім'ї, яка проживає за адресою: (зазначення адреси)

(Опис обставин)

Враховуючи вищенаведене, звертаємося до Вас, шановний/а пане/і (Ім'я), терміново перевірити наведені відомості, оскільки існує потенційна загроза здоров'ю дитини та сприяти вирішенню ситуації на підставі: Закону України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» та Порядку взаємодії суб'єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 22.08.2018 № 658.

Просимо надати письмову відповідь у строки, визначені законодавством, на електронну пошту: [hotline@la-strada.org.ua](mailto:hotline@la-strada.org.ua).

Дякуємо за розуміння та співпрацю.

Контактна особа: ПІБ – консультантка Національної гарячої лінії для дітей та молоді (205-36-95; 205-36-96)

З повагою,

ПОСАДА

ПІДПИС

Ім'я ПРИЗВИЩЕ

## Додаток 2



## Громадська організація "Ла Страда" – Україна

03113, Україна, м. Київ, а/с 26 т./ф. 044 205 36 95, 044 205 36 96 <https://la-strada.org.ua> [info@la-strada.org.ua](mailto:info@la-strada.org.ua)

« \_\_\_\_ » листопада 2025 р.

Начальнику служби у справах дітей  
\_\_\_\_ сільської ради

ПРИЗВИЩЕ Ім'я

email

Щодо можливого порушення прав дитини

Шановний/а \_\_\_\_\_ !

Громадська організація «Ла Страда – Україна» висловлює Вам свою повагу та подяку за співпрацю у сфері захисту прав та інтересів дітей та звертається до Вас із наступним.

(Дата надходження звернення) на Національну гарячу лінію для дітей та молоді (116 111), діяльність якої забезпечує ГО «Ла Страда – Україна», надійшло звернення від гр. (інформація про абонента за наявності) про можливе порушення прав дитини в сім'ї, яка проживає за адресою: (зазначення адреси)

(Опис обставин)

Враховуючи вищенаведене, звертаємося до Вас, шановний/а пане/ї (Ім'я), терміново перевірити наведені відомості, оскільки існує потенційна загроза здоров'ю дитини та вжити заходів. З огляду на викладене, відповідно до статей 12, 23<sup>1</sup> Закону України «Про охорону дитинства» та Порядку забезпечення соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 585, просимо провести перевірку наведених у зверненні обставин, оцінити наявність ризиків для життя, здоров'я, безпеки та належного розвитку дитини та вжити необхідних заходів для захисту її прав і законних інтересів у разі підтвердження фактів можливого невиконання або неналежного виконання батьківських обов'язків.

Просимо надати письмову відповідь у строки, визначені законодавством, на електронну пошту: [hotline@la-strada.org.ua](mailto:hotline@la-strada.org.ua).

Дякуємо за розуміння та співпрацю.

Контактна особа: ПІБ – консультантка Національної гарячої лінії для дітей та молоді  
З повагою,

ПОСАДА

ПІДПИС

Ім'я ПРИЗВИЩЕ

### Додаток 3



#### Громадська організація "Ла Страда" – Україна

03113, Україна, м. Київ, а/с 26 т./ф. 044 205 36 95, 044 205 36 96 <https://la-strada.org.ua> [info@la-strada.org.ua](mailto:info@la-strada.org.ua)

« \_\_\_\_ » листопада 2025 р.

Начальнику(ці) служби у справах дітей  
\_\_\_\_\_ сільської ради

ПРИЗВИЩЕ Ім'я

email

Копія: Начальнику Управління ювенальної  
превенції НПУ

Василю БОГДАНУ

[pg.npu@police.gov.ua](mailto:pg.npu@police.gov.ua)

Щодо ймовірної ситуації торгівлі дітьми

**Шановний/а \_\_\_\_\_ !**

Громадська організація «Ла Страда – Україна» висловлює Вам свою повагу та подяку за співпрацю у сфері захисту прав та інтересів дітей та звертається до Вас із наступним.

(Дата надходження звернення) на Національну гарячу лінію для дітей та молоді (116 111), діяльність якої забезпечує ГО «Ла Страда – Україна», надійшло звернення від гр. (інформація про абонента за наявності) про ймовірну ситуацію торгівлі дітьми.

(Опис обставин)

Враховуючи вищенаведене, звертаємося до Вас, шановний/а пане/і (Ім'я), терміново перевірити наведені відомості, оскільки існує потенційна загроза здоров'ю дитини та вжити заходів відповідно до Закону України «Про протидію торгівлі людьми» та Порядку взаємодії суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері протидії торгівлі людьми, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 22.08.2012 № 783.

Просимо надати письмову відповідь у строки, визначені законодавством, на електронну пошту: [hotline@la-strada.org.ua](mailto:hotline@la-strada.org.ua).

Дякуємо за розуміння та співпрацю.

Контактна особа: ПІБ – консультантка Національної гарячої лінії для дітей та молоді  
З повагою,

ПОСАДА

ПІДПИС

Ім'я ПРИЗВИЩЕ

## Додаток 4



## Громадська організація "Ла Страда" – Україна

03113, Україна, м. Київ, а/с 26 т./ф. 044 205 36 95, 044 205 36 96 <https://la-strada.org.ua> [info@la-strada.org.ua](mailto:info@la-strada.org.ua)

« \_\_\_\_ » листопада 2025 р.

**Директору Департаменту освіти  
та науки \_\_\_\_\_  
обласної державної адміністрації**  
**ПРИЗВИЩЕ Ім'я**  
email

Щодо ймовірної ситуації булінгу

**Шановний/а \_\_\_\_\_ !**

Громадська організація «Ла Страда – Україна» висловлює Вам свою повагу та подяку за співпрацю у сфері захисту прав та інтересів дітей та звертається до Вас із наступним.

(Дата надходження звернення) на Національну гарячу лінію для дітей та молоді (116 111), діяльність якої забезпечує ГО «Ла Страда – Україна», надійшло звернення від гр. (інформація про абонента за наявності) про ймовірну ситуацію булінгу в закладі освіти (зазначити назву) з боку представника педагогічного колективу

(Опис обставин)

Враховуючи вищенаведене, а також те, що відповідно до Закону України «Про освіту» кожен має право на безпечне освітнє середовище, звертаємося до Вас, шановний/а пане/і (Ім'я), терміново перевірити наведені відомості, та вжити заходів з відновлення порушених прав здобувачів освіти на підставі Закону України «Про освіту», та Порядку реагування на випадки булінгу (цькування), затвердженого наказом МОН від 28.12.2019 № 16462.

Просимо надати письмову відповідь у строки, визначені законодавством, на електронну пошту: [hotline@la-strada.org.ua](mailto:hotline@la-strada.org.ua).

Дякуємо за розуміння та співпрацю.

Контактна особа: **ПІБ** – консультантка Національної гарячої лінії для дітей та молоді  
З повагою,

ПОСАДА

ПІДПИС

Ім'я ПРИЗВИЩЕ

## Додаток 5



### Громадська організація "Ла Страда" – Україна

03113, Україна, м. Київ, а/с 26 т./ф. 044 205 36 95, 044 205 36 96 <https://la-strada.org.ua> [info@la-strada.org.ua](mailto:info@la-strada.org.ua)

« \_\_\_\_ » листопада 2025 р.

**Голові Державної служби  
у справах дітей  
ПРИЗВИЩЕ Ім'я**

[info@dsusd.gov.ua](mailto:info@dsusd.gov.ua)

**Копія Інші уповноважені суб'єкти  
(вказати назву)**

Щодо ймовірного примусового переміщення/депортацію/зникнення дитини (обрати потрібне)

**Шановний/а \_\_\_\_\_ !**

Громадська організація «Ла Страда – Україна» висловлює Вам свою повагу та подяку за співпрацю у сфері захисту прав та інтересів дітей та звертається до Вас із наступним.

(Дата надходження звернення) на Національну гарячу лінію для дітей та молоді (116 111), діяльність якої забезпечує ГО «Ла Страда – Україна», надійшло звернення від гр. (інформація про абонента за наявності) про примусове переміщення/депортацію/зникнення дитини (обрати потрібне)

(Опис обставин)

Враховуючи вищенаведене, звертаємося до Вас, шановний/а пане/і (Ім'я), з проханням опрацювати цю інформацію в межах повноважень, визначених Порядком виявлення, повернення, забезпечення супроводу та реінтеграції дітей, які депортовані або примусово переміщені, або перебували під ризиком депортації та/або примусового переміщення внаслідок збройної агресії Російської Федерації проти України, або осіб з числа дітей, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14.05.2024 № 551. (для інших суб'єктів вказується формулювання: «у межах повноважень (назва суб'єкта), визначених законодавством для вжиття заходів реагування за викладеними обставинами»).

Звертаємо увагу, що інформація про дитину зібрана у порядку, визначеному ч.6 ст.6 Закону України «Про захист персональних даних».

Дякуємо за співпрацю.

Контактна особа: **ПІБ** – консультантка Національної гарячої лінії для дітей та молоді  
З повагою,

ПОСАДА

ПІДПИС

Ім'я ПРИЗВИЩЕ

## Додаток 6

## Рекомендована структура Плану безпеки для дітей/підлітків

*(на основі Stanley-Brown Safety Planning Intervention +  
рекомендацій для дітей)*

Назва документа: «Мій план безпеки — як я можу себе захи-  
стити, коли стає емоційно важко».

Дата: \_\_\_\_\_

Ім'я (або як дитина хоче називатися): \_\_\_\_\_

### 1. Мої ознаки-сигнали

#### Коли мені треба користуватися цим планом?

*Приклади фраз для спільного заповнення з дитиною:*

- Я відчуваю сильну сум, порожнечу або злість.
- У мене з'являються думки «мені краще не жити» або «я хочу зникнути».
- Я не можу спати, не хочу їсти, або навпаки — плачу без причини.
- Я уникаю друзів і сім'ї, хочу бути зовсім один/одна.
- Я думаю про те, щоб заподіяти собі біль.

#### Мої особисті сигнали (запиши 3-5):

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

## 2. Що я можу зробити, щоб мені стало легше? (способи впоратись)

*Речі, які допомагають мені заспокоїтися, коли я ще можу це робити сам/сама*

### Приклади (оберіть разом 4–6):

- Послухати улюблену музику/подивитися смішні відео.
- Намалювати, розфарбувати або поламати олівці.
- Обійняти м'яку іграшку/погладити домашню тварину.
- Зробити 10 глибоких вдихів-видихів (як кулька надувається і здувається).
- Погуляти, пострибати, потанцювати.
- Написати в щоденник або намалювати, що мене турбує.

### Мої способи (запиши):

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

## 3. Люди, з якими я можу поговорити

### «Кого я можу попросити про підтримку?»

- Довірений дорослий: мама/тато/бабуся/вчителька/психолог у школі.
- Друг/подруга: \_\_\_\_\_
- Гаряча лінія: 116 111 або 0 800 500 225 (гаряча лінія для дітей та молоді Ла Страда Україна)

### Мій список контактів (з номерами телефонів):

1. Ім'я \_\_\_\_\_ Тел: \_\_\_\_\_
2. Ім'я \_\_\_\_\_ Тел: \_\_\_\_\_
3. Гаряча лінія: 116 111

#### 4. Професійна допомога (коли стає дуже важко)

- Зателефонувати на 103 або 112.
- Звернутися до дитячого психіатра/психолога (назва закладу та контакт).
- Приїхати до найближчої лікарні.

#### 5. Мої причини жити (Reasons for Living) —

дуже важливий розділ для дітей!

«Чому я хочу залишатися живим/живою?»

##### Приклади:

- Я люблю свою маму/тата/бабусю.
- У мене є кіт/собака, який мене чекає.
- Я хочу побачити, як закінчиться мій улюблений серіал/гра.
- Я мрію стати ... (ким дитина хоче стати).
- Мені подобається грати у футбол/малювати/співати.

##### Мої головні причини (3–5):

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

#### 6. Як зробити середовище безпечним

- Прибрати з кімнати небезпечні предмети (ліки, гострі речі тощо) — разом з батьками.
- Батьки/опікуни знають про план і допомагають його виконувати.

### **Питання консультанта/тки, які допоможуть в заповненні плану**

*«Давай разом створимо твій особистий план, щоб коли тобі стане дуже важко, ти знав/знала точно, що робити. Це як інструкція для тебе самого/самої. Ти готовий/готова? Почнемо з того, що ти помічаєш у собі, коли стає погано...»*

### **Використовуйте відкриті питання:**

- Що зазвичай відбувається перед тим, як з'являються важкі думки?
- Які справи тебе хоч трохи заспокоюють?
- Хто той дорослий, якому ти можеш сказати все?
- За що ти любиш життя? Що тебе радує?

**Авторський колектив:**

Бороздіна Катерина Анатоліївна

Колісник Інна Анатоліївна

Бондар Валерія Ігорівна

Глазкова Анастасія Євгенівна

Кривуляк Альона Олександрівна

Чернець Катерина Олександрівна

Чорнобай Евеліна Олегівна

**Стандартні операційні процедури роботи  
Національної гарячої лінії  
для дітей та молоді**

Підписано до друку 30.06.2026

Формат 32х45/8

Папір офсетний

Друк цифровий

Гарнітура Noto Sans

Умовних друкованих аркушів 4,71

Наклад 100

Друк: ФОП Малиновська С.Л.

**Громадська організація «Ла Страда-Україна»**



Київ, 03113, а/с 26  
Тел./факс: +38 (044) 205 36 95  
e-mail: [info@la-strada.org.ua](mailto:info@la-strada.org.ua)  
Вебсайт: [www.la-strada.org.ua](http://www.la-strada.org.ua)  
[www.facebook.com/lastradaukraine](https://www.facebook.com/lastradaukraine)