



Модуль 4

СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Пакет базовых услуг для женщин
и девочек, подвергшихся насилию

*Основопологающие элементы
и руководящие положения по
обеспечению качества*





Модуль 4

СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Настоящий пакет базовых услуг состоит из пяти модулей:

Модуль 1. Краткий обзор и введение	Модуль 2. Здравоохранение	Модуль 3. Правосудие и охрана правопорядка	Модуль 4. Социальные услуги	Модуль 5. Координация и управление процессом координации
<p>Глава 1: Введение в пакет базовых услуг 1.1 Введение 1.2 Контекст 1.3 Цель и область применения 1.4 Термины и определения</p>	<p>Глава 1: Введение в базовые услуги здравоохранения 1.1 Введение 1.2 Цель и область применения 1.3 Термины и определения</p>	<p>Глава 1: Введение в базовые услуги в области правосудия и охраны правопорядка 1.1 Введение 1.2 Цель и область применения 1.3 Термины и определения</p>	<p>Глава 1: Введение в базовые социальные услуги 1.1 Введение 1.2 Цель и область применения 1.3 Термины и определения</p>	<p>Глава 1: Введение в базовые меры координации и управления процессом координации 1.1 Введение 1.2 Цель и область применения 1.3 Термины и определения</p>
<p>Глава 2 Общие принципы, характеристики и основополагающие элементы 2.1 Принципы 2.2 Общие характеристики качественных базовых услуг 2.3 Основополагающие элементы</p>	<p>Глава 2 Структура пакета базовых услуг 2.1 Общая структура 2.2 Уникальные характеристики структуры базовых услуг здравоохранения</p>	<p>Глава 2 Структура пакета базовых услуг 2.1 Общая структура 2.2 Уникальные характеристики структуры базовых услуг правосудия и охраны правопорядка</p>	<p>Глава 2 Структура пакета базовых услуг 2.1 Общая структура 2.2 Уникальные характеристики структуры базовых социальных услуг</p>	<p>Глава 2 Структура пакета базовых услуг 2.1 Общая структура</p>
<p>Глава 3 Как пользоваться данным инструментом 3.1 Структура руководящих положений по базовым услугам</p>	<p>Глава 3 Руководящие положения по базовым услугам здравоохранения</p>	<p>Глава 3 Руководящие положения по базовым услугам в области правосудия и охраны правопорядка</p>	<p>Глава 3 Руководящие положения по базовым социальным услугам</p>	<p>Глава 3 Руководящие положения по базовым мерам координации и управления процессом координации</p>
<p>Глава 4 Инструменты и ресурсы</p>	<p>Глава 4 Инструменты и ресурсы</p>	<p>Глава 4 Инструменты и ресурсы</p>	<p>Глава 4 Инструменты и ресурсы</p>	<p>Глава 4 Инструменты и ресурсы</p>

БЛАГОДАРНОСТЬ

Разработка данных руководящих положений стала возможной благодаря следующим факторам:

Мужеству многих женщин, подвергшихся насилию и откровенно рассказавших о пережитом, а также деятельности активистов, в особенности представителей женских организаций всего мира, выступающих за соответствующее предоставление услуг и поддержки женщинам, перенесшим насилие.

Усилиям правительств, принимающих меры, направленные на прекращение насилия в отношении женщин и включающие в себя законодательные реформы, политические инициативы и реализацию различных программ по предотвращению насилия и принятию ответных мер.

Основным донорам Объединенной программы ООН по базовым услугам для женщин и девочек, подвергшихся насилию: правительствам Австралии и Испании.

Работе межотраслевых специалистов-практиков, ученых и представителей правительств, которые принимали участие во всех глобальных технических консультациях по этой программе работы (подробная информация об участниках доступна на сайте www.endvawnow.org в разделе «Базовые услуги»).

Постоянному участию системы ООН в разработке программ и мер по борьбе с насилием в отношении женщин. Учреждения ООН, привлеченные к поддержке адаптации и/или разработки данных руководящих положений, уделили свое время и поделились своими знаниями, чтобы гарантировать непрерывное совершенствование предоставления услуг для женщин и девочек, подвергшихся насилию. Благодарим следующих представителей учреждений за их приверженность и внесенный вклад: Таня Фара (Tania Farha) и Рит Грёнен (Riet Groenen) (структура «ООН-женщины»), Упала Деви (Upala Devi) и Луис Мора (Luis Mora) (ЮНФПА), Клаудия Гарсия Морено (Claudia Garcia Moreno) и Авни Амин (Avni Amin) (ВОЗ), Суки Биверс (Suki Beavers), Ники Палмер (Niki Palmer) и Чарльз Човел (Charles Chauvel) (ПРООН), а также Клаудия Барони (Claudia Baroni) и Свен Пфайфер (Sven Pfeiffer) (УНП ООН).

Консультантам, помогавшим в согласовании и консолидации всех руководящих положений, разработанных для этого пакета, — г-же Эйлин Скиннидер (Eileen Skinnider) и г-же Джэнис Уотт (Janice Watt).

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1. ВВЕДЕНИЕ В БАЗОВЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ 6

1.1	ВВЕДЕНИЕ	6
1.3	ЦЕЛЬ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	7
1.4	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	7

ГЛАВА 2. СТРУКТУРА ПАКЕТА БАЗОВЫХ УСЛУГ 10

2.1	ОБЩАЯ СТРУКТУРА	10
2.2	УНИКАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СТРУКТУРЫ БАЗОВЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ	12

ГЛАВА 3. РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПО БАЗОВЫМ СОЦИАЛЬНЫМ УСЛУГАМ 13

3.1	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПО БАЗОВЫМ СОЦИАЛЬНЫМ УСЛУГАМ	13
3.2	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПО ОСНОВОПОЛАГАЮЩИМ ЭЛЕМЕНТАМ БАЗОВЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ	22

ГЛАВА 4: ИНСТРУМЕНТЫ И РЕСУРСЫ 24

ГЛАВА 1.

ВВЕДЕНИЕ

1.1 ВВЕДЕНИЕ

Данные руководящие положения по базовым социальным услугам призваны служить руководством по разработке, реализации и анализу качества ответных мер социальных служб в отношении женщин и девочек, подвергшихся любым формам насилия по гендерному признаку. Положения разработаны с ориентацией на страны с низким и средним уровнем доходов в условиях стабильности. Они также применимы и к странам с высоким уровнем доходов.

Положения являются составной частью пакета базовых услуг, нацеленного на предоставление всем женщинам и девочкам, подвергшимся насилию по гендерному признаку, более широкого доступа к комплексу базовых качественных и скоординированных многоотраслевых услуг.

Пакет базовых услуг отражает жизненно важные компоненты скоординированных многоотраслевых ответных мер для женщин и девочек, подвергшихся насилию, и включает в себя руководящие положения, относящиеся к услугам здравоохранения, услугам в области правосудия и охраны правопорядка, механизмам координации и управления процессом координации, а также к услугам социального сектора.

Руководящие положения по базовым социальным услугам следует читать вместе с модулем 1: «Краткий обзор и введение», в котором устанавливаются принципы, общие характеристики и основополагающие элементы, применяемые ко всем базовым услугам. Руководящие положения также дополняют положения для здравоохранения (модуль 2), услуг в области правосудия и охраны правопорядка (модуль 3), а также координации и управления процессом координации (модуль 5).

Качественные социальные услуги

Предоставление качественных социальных услуг — жизненно необходимый компонент скоординированных многоотраслевых мер в ответ на насилие, которому подверглись женщины и девочки. Социальные услуги состоят из ряда услуг, чрезвычайно важных для обеспечения прав, безопасности и благосостояния женщин и девочек, подвергшихся насилию, включая информацию в кризисных ситуациях и телефонную службу помощи, безопасное убежище, юридическую информацию, информацию о правах и консультации. Исследования и практика показывают, что то, каким образом предоставляются услуги, оказывает существенное влияние на их эффективность.¹

Ключевой момент обеспечения безопасности женщин и девочек — понимание гендерной природы насилия в отношении женщин и девочек, его причин и следствий, а также предоставление услуг с целью расширения прав и возможностей женщин. Такой подход должен обеспечивать ориентацию услуг на женщин, учет возрастных особенностей детей, отсутствие порицания, а также предоставление женщинам и детям возможность рассмотреть несколько вариантов доступных им услуг и поддержать их решения.

1 <http://www.popcouncil.org/research/expanding-the-evidence-base-on-comprehensive-care-for-survivors-of-sexual-violence-against-women-and-girls> См. также: Arango, D, et al, *Interventions To Prevent Or Reduce Violence Against Women And Girls: Systematic Review Of Reviews* (Аранго Д. и др., «Меры вмешательства по предотвращению или снижению уровня насилия в отношении женщин и девочек: систематический анализ анализов»), серия исследований в области права голоса и свободы выбора женщин, 2014 г., №10, Всемирный банк, и издание №6, декабрь 2006 г.; Услуги для жертв/ потерпевших от сексуального насилия. Определение потребностей, мер вмешательства и предоставление услуг в Австралии, Jill Astbury (Джилл Астбери) <http://www.aifs.gov.au/acssa/pubs/issue/i6.html>

1.2.

ЦЕЛЬ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РУКОВОДЯЩИХ ПОЛОЖЕНИЙ

Руководящие положения разработаны в качестве практического инструмента для оказания помощи государствам с целью выполнения ими обширных международных обязательств по искоренению и предупреждению насилия в отношении женщин и девочек. Цель руководящих положений — обеспечить предоставление базовых социальных услуг всем женщинам и девочкам в широком диапазоне условий и ситуаций.

Руководящие положения определяют минимальные требования к ряду базовых социальных услуг, которые в совокупности обеспечивают качественные ответные меры.

Данные руководящие положения по базовым социальным услугам в основном охватывают услуги, касающиеся женщин и девочек. Хотя руководящие положения могут быть применимы и к другим формам насилия в отношении женщин, они в

первую очередь разработаны для женщин и девочек, подвергшихся насилию со стороны интимного партнера и сексуальному насилию со стороны другого лица, и учитывают особые потребности матерей и их детей. Основная цель руководящих положений — обеспечить ответные меры на насилие в отношении женщин и девочек (и их детей) после совершения акта насилия и принятие мер при ранних признаках насилия или с целью вмешательства для предупреждения повторного акта насилия.

Руководящие положения дополняются основной деятельностью ЮНИСЕФ, которая, помимо прочего, направлена на обеспечение жизни без насилия для всех детей. Были разработаны всесторонние рекомендации и ответные меры для детей-жертв насилия.

1.3

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Координация — центральный компонент ответных мер на насилие в отношении женщин и девочек. Координация требуется в соответствии с международными стандартами, призванными обеспечить всеобъемлющий, междисциплинарный, скоординированный, систематический и устойчивый характер мер, направленных на борьбу с насилием в отношении женщин и девочек. Этот процесс регулируется законами и политикой. Он предусматривает совместные усилия междисциплинарных команд, персонала и учреждений всех соответствующих секторов с целью исполнения законов, политики, протоколов и соглашений, а также обеспечения коммуникации и взаимодействия в целях предотвращения насилия в отношении женщин и девочек и принятия ответных мер. Координация осуществляется на национальном уровне между министерствами, играющими определенную роль в решении проблемы насилия; на местном уровне между местными провайдерами услуг; между заинтересованными сторонами и, в

некоторых странах, на промежуточных уровнях власти между национальными и местными уровнями. Координация также осуществляется между различными уровнями власти.

Основополагающие элементы — характеристики или компоненты базовых услуг, применимые в любом контексте и обеспечивающие эффективное функционирование услуг.

Базовые услуги охватывают основной комплекс услуг, предоставляемых такими секторами, как здравоохранение, социальные службы, правоохранительные органы и органы правосудия. Эти услуги призваны, как минимум, гарантировать права, безопасность и благополучие любой женщины или девочки, подвергшейся насилию по гендерному признаку.

Насилие по гендерному признаку — «любой акт насилия, совершаемый над женщиной в силу того,

что она — женщина, или оказывающий на женщин несоразмерное воздействие».²

Управление процессом координации состоит из двух основных компонентов. Первый компонент — разработка законов и политики, необходимых для осуществления и поддержки координации базовых услуг с целью ликвидации насилия в отношении женщин и девочек или принятия ответных мер. Второй компонент представляет собой процесс обеспечения ответственности заинтересованных сторон за выполнение их обязательств в рамках скоординированных мер в ответ на насилие в отношении женщин и девочек, а также обеспечения постоянного надзора, контроля и оценки их скоординированных ответных мер. Управление осуществляется как на национальном, так и на местном уровнях.

Насилие со стороны интимного партнера является «наиболее распространенной формой насилия, которому подвергаются женщины во всем мире . . . и включает в себя ряд принудительных действий сексуального, психологического и физического характера, применяемых в отношении взрослых женщин и девочек-подростков со стороны настоящего или бывшего интимного партнера без ее согласия. Физическое насилие — это умышленное применение физического преимущества, силы или оружия с целью причинения женщине вреда или травмы. Сексуальное насилие включает в себя оскорбительный сексуальный контакт, принуждающий женщину вступать в интимную связь без ее согласия, а также попытку совершения или совершение полового акта с женщиной, которая больна, является инвалидом, находится под давлением или под влиянием алкоголя или других наркотических средств. Психологическое насилие включает в себя контроль или изоляцию женщины, а также ее унижение или непристойное поведение по отношению к ней. Экономическое насилие означает отказ женщине

в доступе к основным материальным ресурсам и контроле над ними».³

Междисциплинарные команды реагирования — группы партнеров/заинтересованных лиц, которые пришли к соглашению, целью которого является скоординированная работа по принятию ответных мер на насилие в отношении женщин и девочек в рамках сообщества. Деятельность этих групп в основном нацелена на обеспечение эффективных ответных мер на индивидуальные случаи насилия и может содействовать процессу выработки политики.

Сексуальное насилие со стороны лица, не являющегося партнером, «подразумевает насилие со стороны родственника, друга, знакомого, соседа, коллеги по работе или постороннего лица».⁴ Оно включает принуждение совершить какой-либо нежелательный половой акт, совершение сексуальных домогательств и насилия в отношении женщин и девочек со стороны правонарушителя, зачастую известного им, в том числе в общественных местах, в учебных заведениях, на рабочем месте и в сообществе.

Руководящие положения по обеспечению качества обеспечивают поддержку предоставления и реализации основополагающих элементов базовых услуг с целью обеспечения их эффективности и приемлемого качества для удовлетворения потребностей женщин и девочек. Руководящие положения по обеспечению качества — это практические инструкции по предоставлению услуг в рамках подхода, основанного на защите прав человека, учете специфики культур и расширении прав и возможностей женщин. Они основаны на международных стандартах и дополняют их, а также отражают признанный передовой опыт в области борьбы с насилием по гендерному признаку.

Сектор социальных услуг предоставляет ряд услуг поддержки, нацеленных на повышение уровня общего благосостояния и расширение

2 Конвенция о ликвидации всех форм дискриминации в отношении женщин (CEDAW). Общая рекомендация №19, параграф 6.

3 Исследование Генерального секретаря ООН. Сноска 1 выше, параграф 111–112

4 Там же, параграф 128.

возможностей конкретной группы населения в обществе. Они могут носить общий характер или обеспечивать более адресные меры для решения конкретной проблемы, например, меры помощи женщинам и девочкам, подвергшимся насилию. Социальные услуги для женщин и девочек, переживших насилие, включают в себя услуги, предоставляемые или финансируемые государством (и, следовательно, известные как государственные услуги), либо предоставляемые другими субъектами гражданского общества и сообщества, включая неправительственные и религиозные организации.

Социальные службы, обеспечивающие ответные меры на насилие в отношении женщин и девочек, имеют специфический характер, ориентированный на жертв/потерпевших от насилия. Они обязательны для восстановления женщин от насилия, расширения их возможностей, недопущения повторного насилия и, в некоторых случаях, повышения осведомленности определенных групп общества или сообщества с целью изменения отношения к насилию и восприятия насилия. К таким мерам относятся предоставление психолого-социальных консультаций, финансовой поддержки, информации о действиях в кризисных ситуациях, безопасных условий проживания, юридических и адвокатских услуг, обеспечение жильем и работой, а также предоставление прочих услуг женщинам и девочкам, пострадавшим от насилия.

Заинтересованные стороны — все государственные органы и ведомства, а также организации гражданского общества, которые вносят свой вклад в противодействие насилию в отношении женщин и девочек на всех уровнях государства и гражданского общества. Ключевыми заинтересованными сторонами также являются жертвы и потерпевшие, их представители, социальные службы, сектор здравоохранения, лица и организации, предоставляющие юридическую помощь, правоохранительные органы, прокуратура, судьи, службы по защите детей и сектор образования.

Жертва/потерпевшая — женщина или девочка, пострадавшая или страдающая от насилия по гендерному признаку пола. Эти понятия отражают терминологию, используемую во время судебного процесса, а также свободу выбора этих женщин и девочек обращаться за необходимыми услугами.⁵

Насилие в отношении женщин — «любой акт насилия, совершенный на основании полового признака, который причиняет или может причинить физический, половой или психологический ущерб или страдания женщинам, а также угрозы совершения таких актов, принуждение или произвольное лишение свободы, будь то в общественной или личной жизни».⁶

5 В исследовании Генерального секретаря ООН (сноска 1 выше) отмечены продолжающиеся дебаты в отношении терминов «жертва» и «потерпевшая». По мнению некоторых, использования термина «жертва» следует избегать, поскольку он предполагает пассивность, слабость и природную уязвимость женщин и не учитывает их жизнестойкость и способность к действиям. Другие считают проблематичным использование термина «потерпевшая», поскольку он отрицает чувство виктимизации, испытываемое женщинами, которые стали объектом преступных действий, сопровождавшихся насилием». В силу этого в данных руководящих положениях используется термин «жертва/потерпевшая».

6 Декларация по искоренению насилия в отношении женщин, ст. 1

ГЛАВА 2.

СТРУКТУРА ПАКЕТА БАЗОВЫХ УСЛУГ

2.1 ОБЩАЯ СТРУКТУРА

Структура руководящих положений по предоставлению качественных базовых социальных услуг состоит из четырех взаимосвязанных компонентов:

- **Принципы**, лежащие в основе предоставления всех базовых услуг.
- **Общие характеристики**, описывающие ряд мероприятий и подходов, общих для всех сфер и призванных поддерживать эффективное функционирование и предоставление услуг.
- **Базовые услуги**, представляющие собой абсолютный минимум необходимых услуг, предоставляемых для того, чтобы гарантировать соблюдение прав человека, безопасность и благополучие каждой женщины, девочки или ребенка, которые испытывают насилие со стороны интимного партнера и/или сексуальное насилие со стороны других лиц.
- **Основополагающие элементы**, которые должны быть внедрены для предоставления всех базовых услуг.

Пакет базовых услуг: диаграмма общей структуры

Принципы	Правозащитный подход	Продвижение гендерного равенства и расширение прав и возможностей женщин	Учет культурных и возрастных особенностей
	Ориентированность на потребности жертвы/ потерпевшей	Первостепенное значение безопасности	Привлечение виновных к ответственности
Общие характеристики	Наличие	Доступность	
	Адаптивность	Уместность	
	Первостепенное значение безопасности	Осознанное согласие и конфиденциальность	
	Сбор данных и управление информацией	Эффективная передача информации	
	Взаимодействие с другими секторами и ведомствами посредством направлений и координации		

Базовые услуги и меры	Здравоохранение	Правосудие и охрана правопорядка	Социальные услуги
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выявление потерпевших от насилия со стороны интимного партнера 2. Помощь первого ряда 3. Помощь при травмах и неотложная медицинская помощь 4. Обследование и помощь при посягательствах сексуального характера 5. Оценка и лечение нарушений психического здоровья 6. Документация (судебно-медицинская) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предотвращение 2. Первичный контакт 3. Оценка/расследование 4. Досудебные процессы 5. Судебные процессы 6. Привлечение виновных к ответственности и возмещение вреда 7. Процессы по окончании судебного разбирательства 8. Безопасность и защита 9. Помощь и поддержка 10. Коммуникация и информация 11. Координация в секторе правосудия 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Информация в кризисных ситуациях 2. Консультирование в кризисных ситуациях 3. Телефонная служба помощи 4. Безопасное жилье 5. Материальная и финансовая помощь 6. Оформление, восстановление и замена документов, удостоверяющих личность 7. Правовая и правозащитная информация, консультирование и представление интересов, в том числе в многочисленных судебных инстанциях 8. Психосоциальная поддержка и консультирование 9. Поддержка, ориентированная на потребности женщин. 10. Услуги для детей, пострадавших от насилия 11. Информирование, просвещение и охват на уровне местных сообществ 12. Помощь с целью обеспечения экономической независимости, восстановления и обретения самостоятельности

Координация и управление процессом координации

Национальный уровень: базовые меры	Местный уровень: базовые меры
<ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка законов и политики 2. Выделение и распределение ресурсов 3. Установление стандартов для координированных ответных мер на местном уровне 4. Инклюзивные подходы к принятию координированных ответных мер 5. Содействие развитию потенциала лиц, разрабатывающих политику, и других лиц, принимающих решения, для обеспечения координированных ответных мер на случаи насилия в отношении женщин и девочек 6. Контроль и оценка координации на национальном и местном уровнях 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Создание формальных структур для координации и управления процессом координации на местном уровне 2. Реализация координации и управления процессом координации

Основополагающие элементы	Комплексное законодательство и нормативно-правовая база	Управление, надзор и подотчетность	Ресурсы и финансирование
	Обучение и подготовка кадров	Гендерно-чувствительные политики и практики	Контроль и оценка

2.2

УНИКАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СТРУКТУРЫ БАЗОВЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Базовые социальные услуги также подкреплены важными основополагающими элементами, характерными для социальных услуг. К таким элементам относятся:

- Направления
- Оценка и управление рисками

- Надлежащая подготовка и повышение квалификации персонала
- Координация систем и ответственность

Руководящие положения по этим основополагающим элементам изложены в разделе 3.2.

ГЛАВА 3:

РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПО БАЗОВЫМ СОЦИАЛЬНЫМ УСЛУГАМ

3.1

РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПО БАЗОВЫМ СОЦИАЛЬНЫМ УСЛУГАМ

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 1. ИНФОРМАЦИЯ В КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЯХ

Доступ к своевременной, четкой и точной информации в кризисной информации для каждой женщины или девочки, которая подверглась или подвергается физическому, сексуальному или другим видам насилия, где бы она ни находилась, в любое время дня и ночи, жизненно необходим для получения услуг, обеспечивающих ее безопасность. Информация в кризисных ситуациях включает сведения о правах женщин и девочек, объеме и характере имеющихся в наличии услуг и предоставляется без вынесения оценочных суждений и порицания. Информация должна быть предоставлена в таком виде, чтобы женщины и девочки имели возможность рассмотреть все доступные для них варианты и сделать выбор. Информация в кризисных ситуациях должна быть доступна для женщин и девочек, подвергающихся насилию, а также для членов семьи и друзей, коллег по работе, сотрудников правоохранительных органов и учреждений здравоохранения, которые могут помочь обеспечить безопасный доступ к услугам для женщин и девочек, если они согласятся обратиться за ними.

ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
1.1 Информационные материалы	<ul style="list-style-type: none">• Обеспечить четкую, краткую и точную информацию в кризисных ситуациях.• Информация должна включать сведения о существующих и имеющихся в наличии услугах для женщин и детей и ссылку на них.
1.2 Предоставление информации	<ul style="list-style-type: none">• Обеспечить широкую доступность информации в кризисных ситуациях для женщин и детей.• Обеспечить предоставление информации в различной форме, которая может быть полезна для:<ul style="list-style-type: none">• женщин и детей, подвергающихся различным формам дискриминации;• женщин и детей с ограниченными возможностями;• детей.• Обеспечить широкое распространение информации с учетом культурных особенностей через соответствующие СМИ, в различных местах, населенных пунктах и регионах страны.

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 2. КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ В КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЯХ

Кризисное консультирование играет важнейшую роль при оказании помощи женщинам и девочкам. Его цель — безотлагательно обеспечить их безопасность, дать им возможность осмыслить произошедшее, подтвердить свои права и освободиться от стыда и чувства вины.

ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ

РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1 Наличие

- Предоставить бесплатное кризисное консультирование.
- Выслушать женщину или девочку и отнестись к ее словам с доверием.
- Предложить женщине или девочке ряд вариантов, включая следующие:
 - немедленный доступ к безопасному жилью;
- немедленный доступ к неотложной и безопасной медицинской помощи, например, в больнице;⁷
 - возможность повторно обратиться в службу, даже если она не приняла ни один из предложенных вариантов.
- Помочь женщине или девочке принять осознанный выбор.

2.2 Уместность

- Предоставить уместное кризисное консультирование в зависимости от вида насилия, которому подверглась женщина/девочка.

2.3 Доступность

- Предоставить кризисное консультирование посредством различных способов, в том числе путем личной беседы, беседы по стационарному или мобильному телефону, по электронной почте.
- Предоставлять кризисное консультирование в различных населенных пунктах и условиях.

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 3. ТЕЛЕФОННАЯ СЛУЖБА ПОМОЩИ

Телефонные службы помощи — важный инструмент, обеспечивающий связь женщин и девочек, подвергшихся насилию, со службой информации, консультирования и поддержки. Телефонные службы помощи работают независимо от телефонных служб помощи правоохранительных органов и других организаций, но в сотрудничестве с ними.

ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
3.1 Наличие	<ul style="list-style-type: none">• Предоставлять услуги телефонной службы помощи бесплатно или по бесплатному номеру телефона.• Рекомендуется предоставлять услуги телефонной службы помощи круглосуточно, без выходных, или как минимум в течение четырех часов в день, включая выходные дни и праздники.• Обеспечить, чтобы сотрудники, отвечающие на звонки, обладали необходимыми знаниями, навыками и были должным образом подготовлены.• Обеспечить наличие протокола связи телефонных служб помощи с другими социальными службами, учреждениями здравоохранения и органами правосудия с целью реагирования на различные обстоятельства, в которых оказались женщины и девочки.• При необходимости предоставить для телефонных служб помощи доступ к ресурсам с целью обеспечения безопасности женщин и девочек, включая:<ul style="list-style-type: none">• предоставление экстренного транспорта для доставки женщин и девочек в безопасное убежище независимо от их местонахождения;• предоставление необходимых средств личной гигиены и медицинских препаратов, в том числе продуктов питания и одежды либо напрямую, либо через местные службы;• немедленную связь с соответствующими службами органов правосудия и охраны правопорядка в случае необходимости или по просьбе жертв.
3.2 Доступность	<ul style="list-style-type: none">• Обеспечить предоставление четко сформулированной и точной информации о телефонной службе помощи и режиме ее работы по соответствующим каналам.• Обеспечить возможность доступа к телефонной службе помощи по мобильному телефону.

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 4. БЕЗОПАСНОЕ ЖИЛЬЕ

Многим женщинам и девочкам бывает необходимо срочно покинуть место их проживания ради безопасности. Своевременный доступ к безопасному жилью, убежищу, приюту для женщин или другому безопасному месту может стать возможностью немедленно обеспечить их безопасность. Кроме такого безопасного убежища женщинам и девочкам может понадобиться помощь в поиске безопасного жилья на средний или длительный срок.

ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
4.1 Безопасное жилье, убежище, приют для женщин	<ul style="list-style-type: none">• Предоставить безопасное временное жилье до тех пор, пока сохраняется непосредственная угроза.• Обеспечить меры безопасности, включая следующие:<ul style="list-style-type: none">• засекреченное местонахождение (если возможно);• сотрудников службы безопасности;• системы охраны.• Установить порядок доступа для лиц, входящих и покидающих безопасное жилье.• Обеспечить базовые жилищные потребности на бесплатной основе.• Установить протокол для детей без сопровождения, в том числе при необходимости более долгосрочного альтернативного ухода, в соответствии с национальным законодательством и международными стандартами.• Обеспечить доступ в жилище женщинам и девочкам с ограниченными возможностями.
4.2 Реагирование	<ul style="list-style-type: none">• Предоставить место в жилище, которое обеспечит индивидуальное пространство и неприкосновенность частной жизни женщин и девочек.• Обеспечить соответствие жилья потребностям детей с учетом особенностей детского возраста.• Оценить базовые потребности.• Разработать план индивидуальной помощи женщинам/детям, предварительно обсудив его с ними.

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 5. МАТЕРИАЛЬНАЯ И ФИНАНСОВАЯ ПОМОЩЬ

Предполагается, что в период непосредственно после кризиса женщины и девочки будут лишены доступа к материальным ресурсам, или такой доступ будет ограничен. Материальная и финансовая помощь включает поддержку и ресурсы, необходимые для доступа к информации в кризисной ситуации и консультированию, безопасному жилью и продуктам питания.

ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
5.1 Наличие	<ul style="list-style-type: none">• Обеспечить поддержку удовлетворения насущных индивидуальных потребностей каждой женщины и девочки, включая бесплатный доступ к экстренному транспорту, продуктам питания, безопасному жилью.• Обеспечить помощь, соответствующую индивидуальным потребностям детей.• Предоставить помощь в виде товаров и другую неденежную помощь, например, основные средства личной гигиены и медицинские препараты.• Облегчить доступ к социальной защите, например, оперативный доступ к денежным переводам там, где они имеются.
5.2 Доступность	<ul style="list-style-type: none">• Предусмотреть ряд вариантов обеспечения женщинам и детям безопасного доступа к материальной и финансовой помощи.

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 6. ОФОРМЛЕНИЕ, ВОССТАНОВЛЕНИЕ И ЗАМЕНА ДОКУМЕНТОВ, УДОСТОВЕРЯЮЩИХ ЛИЧНОСТЬ

Документами, удостоверяющими личность, являются документы, обеспечивающие женщинам и детям возможность переехать, продолжать работать или устроиться на работу, получать государственные пособия и социальные услуги, получать доступ к банковским счетам и т.д. Поскольку, боясь за свою безопасность, многие женщины и девочки, подвергшиеся насилию, убегают из дома без этих документов, им может понадобиться поддержка для оформления, восстановления или замены документов, удостоверяющих личность.

ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
6.1 Наличие	<ul style="list-style-type: none">• Помощь женщинам и девочкам при оформлении или восстановлении документов, удостоверяющих личность, в соответствии с местными правовыми требованиями или международными протоколами там, где это необходимо.• При необходимости обеспечивать связь с органами иностранных дел/консульскими отделами.• Предоставлять бесплатную помощь для оформления, восстановления или замены документов, удостоверяющих личность.

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 7. ПРАВОВАЯ И ПРАВООЩИТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ, КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ И ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ИНТЕРЕСОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ В МНОГОЧИСЛЕННЫХ СУДЕБНЫХ ИНСТАНЦИЯХ

Многие женщины и девочки, вероятно, обладают ограниченным знанием своих прав и доступных для них вариантов. Точная и своевременная информация по таким вопросам, как законы о разводе/браке, опека над детьми, попечительство, статус мигранта, а также понимание процедур отправления правосудия и реагирования со стороны органов охраны правопорядка важны для обеспечения безопасности женщин и девочек.

ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
7.1 Наличие	<ul style="list-style-type: none">• Предоставить женщинам и девочкам информацию об их правах.• Предоставить четкую и точную информацию относительно:<ul style="list-style-type: none">• имеющихся мер безопасности, которые могут предотвратить дальнейшее причинение вреда предполагаемым правонарушителем;• процедур и временных рамок отправления национального или традиционного правосудия;• доступной помощи в случае инициирования установленных правовых процедур или предоставления средств защиты.• Предусмотреть, чтобы информация и рекомендации включали направление на получение базовых услуг по договоренности с женщиной/ девочкой и с ее согласия.• Бесплатно предоставить юридическую информацию и консультацию о правах, представлении интересов и консультации.• Обеспечить правовую защиту и представление интересов женщин и девочек, если они выскажут такое пожелание.• Задokumentировать все юридические консультации, чтобы помочь женщинам и девочкам в совершении любых действий, которые они могут предпринять в будущем.

<p>7.2 Доступность</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставить своевременную информацию, консультации и представление интересов касательно вариантов обеспечения непосредственной безопасности женщин и девочек, например, о приказах, запрещающих правонарушителю приближаться к жертве. • Предоставить информацию в письменном виде (и на языке, понятном женщине/девочке), устно и/или в привычной для женщины форме. • Предоставить информацию и рекомендации так, чтобы они были доступны, то есть находились в том месте, где находится женщина/девочка, и в то время, когда ей это потребуется.
--	--

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 8. ПСИХОСОЦИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА И КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Консультации специалиста могут значительно улучшить прогноз здоровья женщин и девочек и дать им возможность в дальнейшем получить образование и найти работу.

ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
<p>8.1 Индивидуальное и групповое консультирование</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставлять по необходимости индивидуальные и групповые консультации, которые проводят специалисты, подготовленные для работы с женщинами и девочками, подвергшимися насилию. • Обеспечить женщинам и девочкам доступ к участию хотя бы в минимальном количестве сессий поддержки/консультирования • Рассмотреть возможность участия в группах поддержки, состоящих из лиц, переживших подобный опыт. • Предусмотреть, чтобы при консультировании учитывалось насилие, которому подверглась жертва. • Предусмотреть, чтобы консультации были основаны на правах человека, а также учитывали культурную специфику.
<p>8.2 Наличие</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставить бесплатную поддержку/консультирование. • Предоставить женщинам транспортные услуги для участия в сессиях. • Проводить консультирование в удобное для женщин/девочек время.

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 9. ПОДДЕРЖКА, ОРИЕНТИРОВАННАЯ НА ПОТРЕБНОСТИ ЖЕНЩИН

Женщинам и девочкам, подвергшимся насилию со стороны интимного партнера и сексуальному насилию со стороны другого лица, может быть трудно ориентироваться в ряде доступных услуг, вариантов и решений. Умелая помощь со стороны специально подготовленного персонала предоставит женщинам и девочкам доступ к наиболее подходящим видам услуг и позволит им принять осознанное решение, которое сможет обеспечить их безопасность, расширить возможности и защитить права

ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
9.1 Наличие	<ul style="list-style-type: none">• Обеспечить поддержку, ориентированную на женщин и девочек, на всех этапах системы правосудия.• Обеспечить надлежащую подготовку персонала к работе от имени женщин и девочек и представлению их интересов.• Добиться того, чтобы персонал уважал желания и решения женщин и девочек.• Предусмотреть, чтобы интересы женщин и девочек представлялись только с их явного и осознанного согласия.

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 10. УСЛУГИ ДЛЯ ДЕТЕЙ, ПОСТРАДАВШИХ ОТ НАСИЛИЯ

Насилие может оказывать разрушительное воздействие на детей, прямо или косвенно. У детей есть право на доступ к услугам, при предоставлении которых учитываются возрастные особенности ребенка, а также проявляются деликатность и доброжелательность.

ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
10.1 Наличие	<ul style="list-style-type: none">• Обеспечить консультирование и психосоциальную помощь, ориентированную на ребенка и учитывающую его права.• Обеспечить индивидуальный план работы с каждым ребенком.• Предоставлять услуги для детей на бесплатной основе.• При необходимости содействовать доступу к экстренной и долгосрочной альтернативной помощи вместе с родителем/опекуном или без него в зависимости от обстоятельств и в соответствии с руководящими положениями по альтернативной помощи детям.• При необходимости облегчить доступ ребенка к услугам, дающим возможность представлять его интересы, например, (законному) опекуну, если с ребенком нет сопровождающих лиц.• Обеспечить своевременные направления и облегчить доступ к необходимым услугам, например, службы защиты детей, с тем чтобы решать вопросы, связанные с опекуном, здравоохранением и образованием.
10.2 Доступность	<ul style="list-style-type: none">• Предоставить надлежащие услуги с учетом возрастных особенностей ребенка, проявляя деликатность и доброжелательность, а также соблюдая международные стандарты.• Обеспечить надлежащую подготовку персонала к работе с детьми с учетом деликатного и дружелюбного отношения к ребенку.

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 11. ИНФОРМИРОВАНИЕ, ПРОСВЕЩЕНИЕ И ОХВАТ НА УРОВНЕ МЕСТНЫХ СООБЩЕСТВ

Общественные организации, женские организации, религиозные лидеры и лидеры сообществ нередко играют ключевую роль в мобилизации усилий местного сообщества, направленных на повышение уровня осведомленности о распространенности насилия в отношении женщин и девочек и роли сообщества в принятии ответных мер и предупреждения насилия.

ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
<p>11.1 Информирование на уровне местных сообществ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Предусмотреть, чтобы информация для местных сообществ содержала сведения о правах женщин и девочек и спектре доступных для них услуг поддержки. • Информация для местных сообществ должна по меньшей мере включать следующие сведения: <ul style="list-style-type: none"> • куда обратиться за помощью; • какие услуги доступны и как их получить; • чего можно ожидать (функции, ответственность, конфиденциальность). • Обеспечить разработку и распространение информации для местных сообществ в различных форматах, в разных учреждениях и с учетом культурных особенностей. Например, информация должна: <ul style="list-style-type: none"> • быть доступна на местном языке/языках; • содержать изображения/рисунки.
<p>11.2 Просвещение и мобилизация на уровне сообществ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить регулярное просвещение на уровне сообществ с предоставлением точной информации • Предусмотреть предоставление информации о правах женщин и девочек в рамках просвещения на уровне сообществ. • Нацеленность на конкретные группы, например, на лидеров сообществ/религиозных лидеров и старейшин с целью поддержки предоставления услуг. • Проводить соответствующее обучение для мужчин, выступающих за права женщин, с тем чтобы они служили образцом для подражания и действовали в качестве систем поддержки. • Проводить работу с семьями, чтобы обеспечить женщинам и девочкам поддержку и доступ к услугам. • Проводить работу с местными ассоциациями, СМИ, школами, местными спортивными клубами с целью адаптации идей просветительской работы и стратегий их распространения. • Разработать четкие протоколы обеспечения безопасности женщин, благодаря которым СМИ могли бы связаться с женщинами и услышать их истории.
<p>11.3 Охват местных сообществ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Услуги должны выявлять труднодоступные и уязвимые группы и определять их специфические потребности. • Адаптировать информацию и просвещение на уровне местных сообществ в соответствии со специфическими потребностями труднодоступных, социально уязвимых и социально отчужденных групп. • Предоставлять информацию и просвещение на уровне местных сообществ таким образом, который отвечал бы потребностям труднодоступных, социально уязвимых и социально отчужденных групп.

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 12. ПОМОЩЬ С ЦЕЛЬЮ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ НЕЗАВИСИМОСТИ, ВОССТАНОВЛЕНИЯ И ОБРЕТЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОСТИ

Насилие влечет за собой долгосрочные последствия для здоровья и благополучия женщин и девочек и существенно влияет на их способность полноценно участвовать в жизни общества. Для восстановления женщинам и девочкам может потребоваться длительная помощь, прежде чем они смогут вернуться к плодотворной жизни.

ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
12.1 Наличие	<ul style="list-style-type: none">• Предоставлять постоянную поддержку в течение не менее шести месяцев для обеспечения полного восстановления.• При необходимости облегчать доступ к получению материальной помощи и социальной защиты.• Содействовать получению доступа к профессионально-техническому образованию.• Обеспечить доступ к возможностям, помогающим получить доход, например, к финансированию для открытия бизнеса.
12.2 Доступность	<ul style="list-style-type: none">• Там, где это возможно, содействовать безопасной реинтеграции женщин и девочек/детей в общество в соответствии с их пожеланиями и потребностями.

3.2

РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПО ОСНОВОПОЛАГАЮЩИМ ЭЛЕМЕНТАМ БАЗОВЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

НАПРАВЛЕНИЯ	
Описание	Стандарты
<p>Способы направления помогают женщинам и девочкам получить своевременные и надлежащие услуги. Процессы направления должны включать стандарты получения осознанного согласия.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Службы должны иметь протоколы и соглашения по процедурам направления в соответствующие социальные службы, учреждения здравоохранения и органы правосудия, в которых четко оговорены обязанности каждой службы.• Процедуры между службами по обмену информацией и направлениям являются единообразными, известны сотрудникам ведомств и четко доводятся до сведения женщин и девочек.• Службы располагают механизмами координации и контроля эффективности процессов направления.• Когда это необходимо и уместно, службы выдают направления в специализированные детские службы.

ОЦЕНКА И УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ	
Описание	Стандарты
<p>Женщины и девочки сталкиваются со множеством угроз для их непосредственной и постоянной безопасности. Эти риски различаются в зависимости от индивидуальных обстоятельств каждой женщины и девочки. Оценка и управление рисками могут снизить их уровень. Передовая практика оценки и управления рисками предусматривает последовательные и координированные подходы как в рамках систем социального обеспечения, здравоохранения, правосудия и правоохранительных органов по отдельности, так и при их взаимодействии.</p>	<ul style="list-style-type: none">• При оказании услуг используют инструменты оценки риска и управления рисками, которые были специально разработаны для принятия ответных мер на насилие со стороны интимного партнера и сексуального насилия со стороны другого лица.• Услуги предусматривают регулярную и единообразную оценку индивидуальных рисков для каждой женщины и девочки.• Услуги предусматривают целый ряд вариантов управления рисками, решений и мер обеспечения безопасности женщин и девочек.• Женщины и девочки получают индивидуальный план, разработанный с учетом их сильных сторон и содержащий стратегии управления рисками.• Службы работают с другими учреждениями, включая сферу здравоохранения и систему правосудия в целях координации подходов к оценке риска и управлению рисками.

НАДЛЕЖАЩАЯ ПОДГОТОВКА И ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА

Описание	Стандарты
<p>Оплачиваемый персонал и волонтеры должны обладать специальными навыками и знаниями с целью принятия надлежащих ответных мер на насилие, которому подверглись женщины и девочки.</p> <p>Персонал нуждается в возможностях совершенствования навыков и пополнения запаса знаний, с тем чтобы они отвечали современным требованиям.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Оплачиваемый персонал и волонтеры демонстрируют понимание вопросов распространения, природы и причин насилия в отношении женщин и девочек.• Оплачиваемый персонал и волонтеры демонстрируют понимание и имеют опыт использования передовых ответных мер на насилие, которому подверглись женщины и девочки.• Оплачиваемый персонал и волонтеры демонстрируют понимание уместных и учитывающих возрастные особенности ответных мер на насилие, которому подверглись дети.• Оплачиваемый персонал и волонтеры проходят первоначальное и регулярное обучение и имеют возможность повышать квалификацию.• Оплачиваемый персонал и волонтеры получают регулярную поддержку и имеют наставников.• Программы обучения содержат модули самопомощи для персонала и волонтеров.• Службы обеспечивают безопасные и благоприятные условия работы, основанные на уважении.

• КООРДИНАЦИЯ СИСТЕМ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Описание	Стандарты
<p>Комплексный, многоотраслевой или системный подход к процессу предоставления услуг объединяет ряд служб и организаций, ставящих перед собой общую цель — обеспечивать более координированные ответные меры на насилие в отношении женщин, а также обеспечивать защиту детей.</p> <p>Социальные службы должны работать вместе с учреждениями здравоохранения и органами правосудия, с тем чтобы обеспечить качественные ответные меры для женщин и девочек.</p> <p>Социальные службы несут ответственность и подотчетны этой более широкой системе услуг.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Службы действуют совместно с другими социальными службами, учреждениями здравоохранения, правоохранительными органами и органами правосудия, оказывая поддержку друг другу.• Службы разрабатывают и регулярно анализируют протоколы, меморандумы о взаимопонимании и соглашения, в которых четко определены функции и обязанности каждого агентства.• Службы обеспечивают взаимодействие с другими социальными службами, учреждениями здравоохранения и органами правосудия в области разработки программ подготовки персонала, а также проводят контроль и оценку мер.• Службы ведут документацию и защищают права женщин и девочек, а также добиваются системных усовершенствований и подотчетности.

ГЛАВА 4.

ИНСТРУМЕНТЫ И РЕСУРСЫ

Away From Violence: Guidelines for Setting Up and Running A Women's Refuge, 2004 («Положим конец насилию: руководство по созданию и управлению убежищами для женщин», 2004 г.), Координационное управление WAVE, Австрийская сеть убежищ для женщин, Вена.

Центр передового опыта в области ухода за детьми в Шотландии: *Moving Forward: Implementing the Guidelines for Alternative Care for Children 2012*, («Движение вперед: руководство по альтернативному уходу за детьми», 2012 г.), http://www.unicef.org/protection/files/Moving_Forward_Implementing_the_Guidelines_English.pdf

Центр информации по вопросам здравоохранения и смежным темам (2012 г.): *Ethical Guidelines for Counselling Women Facing Domestic Violence* («Руководство по этике консультирования женщин, подвергшихся домашнему насилию, 2012 г.»), Индия.

Департамент социального развития Южно-Африканской Республики (2008 г.): *'Shelters for Victims of Domestic Violence' in Minimum Standards for Service Delivery in Victim Empowerment*. («Убежища для жертв домашнего насилия»: минимальные стандарты предоставления услуг с целью расширения прав и возможностей жертв»).

Разработка стандартных оперативных процедур в отношении насилия по гендерному признаку с целью многоотраслевого и межорганизационного предупреждения и принятия ответных мер на насилие по гендерному признаку в ситуациях гуманитарного кризиса

<http://gbvaor.net/wp-content/uploads/sites/3/2012/10/Establishing-Gender-based-Standard-Operating-Procedures-SOPs-for-Multi-sectoral-and-Inter-organisational-Prevention-and-Response-to-Gender-based-Violence-in-Humanitarian-Settings-ENGLISH.doc>

Local Government Association, Women's Aid и др. (Великобритания) *'Standards and Services' in Vision for Services for Children and Young People Affected by Domestic Violence* («Стандарты и услуги в концепции предоставления услуг для детей и молодых людей, подвергшихся домашнему насилию»). (С. 13)

«ООН-женщины», Виртуальный центр знаний по искоренению насилия org.en

