



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

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».<sup>2</sup>

**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».<sup>3</sup>

**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».<sup>4</sup> 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.<sup>5</sup>

**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».<sup>6</sup>

---

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		

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

### Координация и управление процессом координации

Национальный уровень: базовые меры	Местный уровень: базовые меры
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработка законов и политики</li> <li>2. Выделение и распределение ресурсов</li> <li>3. Установление стандартов для координированных ответных мер на местном уровне</li> <li>4. Инклюзивные подходы к принятию координированных ответных мер</li> <li>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</li> <li>6. Контроль и оценка координации на национальном и местном уровнях</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Создание формальных структур для координации и управления процессом координации на местном уровне</li> <li>2. Реализация координации и управления процессом координации</li> </ol>

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

## 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;<sup>7</sup>
  - 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
<b>3.1</b> <b>Наличие</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Предоставлять услуги телефонной службы помощи бесплатно или по бесплатному номеру телефона.</li><li>• Рекомендуется предоставлять услуги телефонной службы помощи круглосуточно, без выходных, или как минимум в течение четырех часов в день, включая выходные дни и праздники.</li><li>• Обеспечить, чтобы сотрудники, отвечающие на звонки, обладали необходимыми знаниями, навыками и были должным образом подготовлены.</li><li>• 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.</li><li>• При необходимости предоставить для телефонных служб помощи доступ к ресурсам с целью обеспечения безопасности женщин и девочек, включая:<ul style="list-style-type: none"><li>• предоставление экстренного транспорта для доставки женщин и девочек в безопасное убежище независимо от их местонахождения;</li><li>• предоставление необходимых средств личной гигиены и медицинских препаратов, в том числе продуктов питания и одежды либо напрямую, либо через местные службы;</li><li>• немедленную связь с соответствующими службами органов правосудия и охраны правопорядка в случае необходимости или по просьбе жертв.</li></ul></li></ul>
<b>3.2</b> <b>Доступность</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Обеспечить предоставление четко сформулированной и точной информации о телефонной службе помощи и режиме ее работы по соответствующим каналам.</li><li>• Обеспечить возможность доступа к телефонной службе помощи по мобильному телефону.</li></ul>



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

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

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

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

<p><b>7.2</b> <b>Доступность</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставить своевременную информацию, консультации и представление интересов касательно вариантов обеспечения непосредственной безопасности женщин и девочек, например, о приказах, запрещающих правонарушителю приближаться к жертве.</li> <li>• Предоставить информацию в письменном виде (и на языке, понятном женщине/девочке), устно и/или в привычной для женщины форме.</li> <li>• 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.</li> </ul>
--	--

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

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

## 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
<b>10.1</b> Наличие	<ul style="list-style-type: none"><li>• Обеспечить консультирование и психосоциальную помощь, ориентированную на ребенка и учитывающую его права.</li><li>• Обеспечить индивидуальный план работы с каждым ребенком.</li><li>• Предоставлять услуги для детей на бесплатной основе.</li><li>• 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.</li><li>• При необходимости облегчить доступ ребенка к услугам, дающим возможность представлять его интересы, например, (законному) опекуну, если с ребенком нет сопровождающих лиц.</li><li>• Обеспечить своевременные направления и облегчить доступ к необходимым услугам, например, службы защиты детей, с тем чтобы решать вопросы, связанные с опекуном, здравоохранением и образованием.</li></ul>
<b>10.2</b> Доступность	<ul style="list-style-type: none"><li>• Предоставить надлежащие услуги с учетом возрастных особенностей ребенка, проявляя деликатность и доброжелательность, а также соблюдая международные стандарты.</li><li>• Обеспечить надлежащую подготовку персонала к работе с детьми с учетом деликатного и дружелюбного отношения к ребенку.</li></ul>

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

**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.

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

### 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"><li>• 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.</li><li>• Процедуры между службами по обмену информацией и направлениям являются единообразными, известны сотрудникам ведомств и четко доводятся до сведения женщин и девочек.</li><li>• Службы располагают механизмами координации и контроля эффективности процессов направления.</li><li>• Когда это необходимо и уместно, службы выдают направления в специализированные детские службы.</li></ul>

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"><li>• 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.</li><li>• Услуги предусматривают регулярную и единообразную оценку индивидуальных рисков для каждой женщины и девочки.</li><li>• Услуги предусматривают целый ряд вариантов управления рисками, решений и мер обеспечения безопасности женщин и девочек.</li><li>• Женщины и девочки получают индивидуальный план, разработанный с учетом их сильных сторон и содержащий стратегии управления рисками.</li><li>• Службы работают с другими учреждениями, включая сферу здравоохранения и систему правосудия в целях координации подходов к оценке риска и управлению рисками.</li></ul>

## 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"><li>• Оплачиваемый персонал и волонтеры демонстрируют понимание вопросов распространения, природы и причин насилия в отношении женщин и девочек.</li><li>• Оплачиваемый персонал и волонтеры демонстрируют понимание и имеют опыт использования передовых ответных мер на насилие, которому подверглись женщины и девочки.</li><li>• Оплачиваемый персонал и волонтеры демонстрируют понимание уместных и учитывающих возрастные особенности ответных мер на насилие, которому подверглись дети.</li><li>• Оплачиваемый персонал и волонтеры проходят первоначальное и регулярное обучение и имеют возможность повышать квалификацию.</li><li>• Оплачиваемый персонал и волонтеры получают регулярную поддержку и имеют наставников.</li><li>• Программы обучения содержат модули самопомощи для персонала и волонтеров.</li><li>• Службы обеспечивают безопасные и благоприятные условия работы, основанные на уважении.</li></ul>

## • 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"><li>• Службы действуют совместно с другими социальными службами, учреждениями здравоохранения, правоохранительными органами и органами правосудия, оказывая поддержку друг другу.</li><li>• Службы разрабатывают и регулярно анализируют протоколы, меморандумы о взаимопонимании и соглашения, в которых четко определены функции и обязанности каждого агентства.</li><li>• 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.</li><li>• Службы ведут документацию и защищают права женщин и девочек, а также добиваются системных усовершенствований и подотчетности.</li></ul>



## 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](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](http://org.en)

