МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА СПЕЦІАЛЬНОЇ ОСВІТИ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

магістра

на тему: **«СОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА В УМОВАХ «КРИЗОВОЇ КІМНАТИ»**

Виконала: студентка 2 курсу, групи 8.2313-сп-з
спеціальності 231 «Соціальна робота»
освітньої програми «Соціальна педагогіка»
А.О. Кузнецова

Керівник: доцент кафедри соціальної педагогіки та спеціальної освіти, доцент, к. пед. н. _____ О.Г. Лещенко

Рецензент: доцент кафедри соціальної педагогіки та спеціальної освіти, доцент, к. пед. н. _____ Мацкевіч Ю.Р.

Запоріжжя
2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра соціальної педагогіки
Рівень вищої освіти магістерський
Спеціальність 231 - соціальна робота
Освітня програма: соціальна педагогіка

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри _____
«____» _____ 2024 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТОВІ СТУДЕНТЦІ

Кузнецовій Аліні Олександрівні
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Соціальна підтримка постраждалих від домашнього насильства в умовах «Кризової кімнати»
керівник роботи Лещенко Олена Геннадіївна, канд. пед. наук, доцент, доцент кафедри соціальної педагогіки та спеціальної освіти
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджена наказом ЗНУ від «24» вересня 2024 року № 1447-с

2. Строк подання студентом роботи 1 грудня 2024 року.

3. Вихідні дані до роботи законодавчі та нормативні документи, наукові статті, монографії тощо за темою кваліфікаційної роботи магістра

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): аналіз нормативно-правового забезпечення соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства; визначення сутності понять «домашнє насильство», «соціальна підтримка», «спеціалізована служба», «кризова кімната», «перенаправлення»; визначення принципів і методів соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства; розкриття змісту, форми та методів соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства в умовах «кризових кімнат»; теоретично обгрунування особливості організації діяльності «кризових кімнат», як безпечного простору для забезпечення соціальної підтримки осіб.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень): 4

таблиці: «Особливості функціонування та відмінності між притулком та кризовою кімнатою», «Відмінності штатного розпису притулку і кризових кімнат», «Вимоги до застосування однакових стандартів», «Статистичні дані роботи кризових кімнат»

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Вступ	Лещенко О.Г., доцент	15.11.2023 р.	
Розділ 1	Лещенко О.Г., доцент	20.12.2023 р.	
Розділ 2	Лещенко О.Г., доцент	25.03.2024 р.	
Висновки	Лещенко О.Г., доцент	12.09.2024 р.	
Додатки	Лещенко О.Г., доцент	10.11.2024 р.	

7. Дата видачі завдання 15.11.2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	листопад	виконано
2	Написання вступу	листопад	виконано
3	Написання першого розділу	грудень-квітень	виконано
4	Написання другого розділу	травень-вересень	виконано
5	Написання висновків	жовтень	виконано
6	Оформлення додатків	жовтень	виконано
7	Оформлення роботи, рецензування	листопад-грудень	виконано
8	Захист	грудень 2024	виконано

Студент _____ А.О. Кузнецова
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____ О.Г. Лещенко
(підпис) (прізвище та ініціали)

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.Г. Лещенко
(підпис) (прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 106 сторінок, 52 позицій у списку літератури, 11 додатків, 4 таблиці.

Об'єкт дослідження: процес соціальної підтримки постраждалих від домашнього насильства в умовах «Кризової кімнати»

Предмет дослідження: фактори оптимізації процесу організації соціальної підтримки постраждалих від домашнього насильства в умовах «Кризової кімнати».

Мета дослідження: теоретично обгрунувати особливості організації діяльності «Кризової кімнати», як безпечного простору для забезпечення соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства, на прикладі Запорізького міського центру соціальних служб.

Методи дослідження: аналіз, синтез, індукція, дедукція, структурно-функціональний, аналіз статистичних даних.

Теоретичне значення роботи полягає у комплексному та системному підході до організації діяльності кризових кімнат та наданню ефективної соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства, з урахуванням досягнень сучасної науки, вітчизняного та зарубіжного досвіду.

Практичне значення роботи полягає у забезпеченні соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства.

Галузь використання: центри соціальних служб, національна поліція, лікувальні заклади, мобільні бригади підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства та\або насильства за ознакою статі

ДОМАШНЄ НАСИЛЬСТВО, СОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА, «КРИЗОВА КІМНАТА», СПЕЦІАЛІЗОВАНА СЛУЖБА, ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ

SUMMARY

Kuznetsova A.O., Social Support for Victims of Domestic Violence in Crisis Rooms.

The qualification work consists of 106 pages, includes 52 references, 11 appendices and 4 tables.

This work aims to summarize the existing experience of operating crisis rooms as a model of social support for individuals affected by domestic violence and to integrate this experience into the training system for social sector professionals.

Object of the research: the process of social support for victims of domestic violence in the context of «crisis rooms».

Subject of the research: factors for optimizing the organization of social support for victims of domestic violence in the context of «crisis rooms».

Purpose of the research: to theoretically substantiate the features of organizing the activities of «crisis rooms» as a safe space for providing social support to individuals who have suffered from domestic violence, using the example of the Zaporizhzhia City Center for Social Services.

The research tasks are:

- Analyze the regulatory and legal framework for social support for individuals affected by domestic violence.
- Define the essence of the concepts «domestic violence», «social support», «specialized service», «crisis room», and «referral».
- Examine the principles and methods of social support for individuals affected by domestic violence.
- Explore the content, forms, and methods of social support for individuals affected by domestic violence in the context of «crisis rooms».
- Theoretically substantiate the features of organizing the activities of «crisis rooms» as a safe space for providing social support to individuals affected by domestic violence, using the example of the Zaporizhzhia City Center for Social Services.

Field of application: social service centers, national police, healthcare institutions, mobile support teams for individuals affected by domestic violence and/or gender-based violence.

The qualification work consists of an introduction, two chapters, conclusions, a list of references, and appendices.

The part 1 «Methodological Approaches to Social Support for Individuals Affected by Domestic Violence» analyzes the regulatory and legal framework for social support for individuals affected by domestic violence, reveals the principles and methods of social support for individuals affected by domestic violence, and characterizes the key concepts of «domestic violence», «social support», «specialized service», «crisis room», and «referral».

The part 2 «Organization of the Activities of «Crisis Rooms» as a Safe Space for Providing Social Support to Individuals Affected by Domestic Violence: The Example of the Zaporizhzhia City Center for Social Services» reveals the features of organizing the work of crisis rooms and analyzes case management and the assessment of the quality of social support for victims.

This qualification work has developed a system for organizing social support for individuals affected by domestic violence within the context of a crisis room, taking into account the advancements of modern science as well as domestic and international experience.

Key words: domestic violence, social support, «crisis room», specialized service, referral.

ЗМІСТ

Вступ..... 8

Розділ 1. Методологічні підходи до соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства..... 12

1.1. Аналіз нормативно-правового забезпечення соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства..... 12

1.2. Характеристика головних понять «домашнє насильство», «соціальна підтримка», «спеціалізована служба», «кризова кімната», «перенаправлення». 233

1.3. Принципи і методи соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства..... 28

1.4. Зміст, форми та методи соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства умовах «кризової кімнати» 355

Розділ 2. Організація діяності кризових кімнат, як безпечного простору для забезпечення соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства, на прикладі запорізького міського центру соціальних служб..... 455

2.1. Облаштування «кризової кімнати» та умови перебування постраждалих 455

2.2. Особливості організації роботи «кризової кімнати»..... 49

2.3. Рекомендації щодо удосконалення системи соціальної підтримки в умовах «кризової кімнати» осіб, які постраждали від домашнього насильства 522

Висновки 588

Список використаних джерел 611

Додатки..... **Ошибка! Закладка не определена.**

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасне українське суспільство, яке взяло курс на євроінтеграцію та прагне наближення та запровадження демократичних цінностей, стоїть перед важливим завданням активної та стрімкої розбудови системи громадянського спротиву насильницькій моделі поведінки, у якому в вигляді ця поведінка не була. Велике занепокоєння викликає, зокрема, проблема домашнього насильства, яка наразі через загострення ситуації, пов'язаної з військовим конфліктом, дуже гостро постає у багатьох сучасних українських родинах.

На сьогодні проблему домашнього насильства вивчають психологи, соціальні працівники, юристи та інші фахівці дотичних та прямо протилежних сфер. Особливої уваги потребує вивчення й адаптація наявного досвіду соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства. Прийняття Закону України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» від 7 грудня 2017 року і підзаконних актів вимагає їх практичного впровадження та забезпечення розбудови системи підтримки постраждалих на всіх рівнях. Ратифікація Україною у 2023 році Стамбульської конвенції зобов'язує до виконання вимог по забезпеченню постраждалих безпечним простором.

Проблемна ситуація полягає у тому, що реалізація системи підтримки постраждалих від домашнього насильства наразі здійснюється переважно емперичним шляхом, оскільки практичні моделі недостатньо розроблені та напрацьовані. Кризові кімнати для постраждалих є відносно новою формою забезпечення безпечного простору, тож спеціалісти виявляються непідготовленими до впровадження такої моделі соціальної підтримки.

Вчені, що досліджували питання механізмів підтримки жертв домашнього насильства внесли значний вклад у розробку ефективних програм соціальної допомоги. Зокрема, Майкл П. Салліван вивчав соціальні послуги для жертв

домашнього насильства та їхню ефективність [52], Лінда Г. Фраємут зосередилася на питаннях правових аспектів і підтримки постраждалих у контексті міжнародних норм [50], а Тереза С. Гурвіц аналізувала програмні моделі соціальної підтримки та їхнє впровадження у різних країнах [51].

Вітчизняні вчені, як О. М. Бандурка, А. Б. Блага, А. О. Галай, В. О. Галай, Л. О. Головко, М. О. Качинська, К. Б. Левченко, В. В. Муранова, С. О. Проневич розглядають переважно використання міжнародного досвіду для розвитку національної нормативно-правової бази протидії домашньому насильству та надання допомоги постраждалим [34].

Дана робота покликана узагальнити наявний досвід забезпечення функціонування кризових кімнат, як моделі соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства, та впровадити його в систему підготовки спеціалістів соціального спрямування.

Українська законодавча база тривалий час була недосконалою у сфері боротьби з насильством та не містила всеохоплюючого визначення домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, не передбачала ефективного цивільно-правового захисту потерпілих, гендерної складової у проведенні превентивних заходів [48, с. 4].

Тому з метою наближення до цих стандартів 7 грудня 2017 року в Україні було прийнято новий Закон «Про запобігання та протидію домашньому насильству», який включає в себе багато новел та покликаний розширити, насамперед, коло осіб, які можуть виступати постраждалими від домашнього насильства. Також цим законом були внесені значні зміни до Закону «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків» від 8 вересня 2005 року, зокрема в частині системної регламентації запобігання насильству за ознакою статі.

Але головні причини – фактичні: домашнє насильство та насильство проти жінок у суспільстві найпоширеніші явища ще з давніх часів.

Тож, актуальність проблеми полягає в тому, що в останні десятиліття насильство в сім'ї усвідомлюється як серйозна і масштабна проблема, яка породжує безліч інших соціальних проблем. Наразі йде переосмислення багатьох речей. Фахівці розуміють, що недостатньо тільки засуджувати, карати кривдника - необхідно також реабілітувати постраждалу від насильства і працювати з людиною, яка вчинила насильство, для того, щоб уникнути повторення ситуації. І важливим кроком у попередженні домашнього насильства є, насамперед, забезпечення запобігання завдяки проведенню масованої рекламно-просвітницької роботи, а також у максимальному наближенні українського законодавства до європейських стандартів та гарантування виконання прийнятих норм закону і дотичних актів.

Об'єктом дослідження є процес соціальної підтримки постраждалих від домашнього насильства в умовах «кризової кімнати».

Предмет дослідження – фактори оптимізації процесу організації соціальної підтримки постраждалих від домашнього насильства в умовах «Кризових кімнат».

Мета дослідження: теоретично обгрунувати особливості організації діяльності «кризових кімнат», як безпечного простору для забезпечення соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства, на прикладі Запорізького міського центру соціальних служб.

Відповідно до мети маємо наступні завдання:

- проаналізувати нормативно-правове забезпечення соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства;

- визначити сутність понять «домашнє насильство», «соціальна підтримка», «спеціалізована служба», «кризова кімната», «перенаправлення»;

- принципи і методи соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства;

- розкрити зміст, форми та методи соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства умовах «кризових кімнат»;

- теоретично обгрунувати особливості організації діяльності «кризових кімнат», як безпечного простору для забезпечення соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства, на прикладі Запорізького міського центру соціальних служб.

Наукова новизна даного дослідження полягає у розгляді проблеми домашнього насильства з огляду на Закон України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» та ратифіковану українським парламентом Конвенцію Ради Європи про запобігання насильству проти жінок і домашньому насильству та боротьбу з цими явищами.

Гіпотеза: забезпечення соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства, в умовах кризових кімнат можливе лише при комплексному та системному підході організації діяльності.

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку літератури і додатків.

РОЗДІЛ 1
МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ДО СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ ОСІБ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА

1.1. Аналіз нормативно-правового забезпечення соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства

Аналіз методологічного та нормативно – правового забезпечення соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства, свідчить про перевагу, насамперед, опрацьованості правового питання даної проблеми.

Домашнє насильство, як соціальна проблема, є міждисциплінарною і стосується права, охорони здоров'я, психології, педагогіки, соціології [1].

Статистичні дані свідчать про те, що 90% постраждалих від насильства – жінки. Від насильства в Україні потерпала кожна п'ята жінка, хоча від цього також страждають діти, чоловіки, люди похилого віку [13]. Саме цей факт і обумовлює підходи до організації підтримки, які у вітчизняному законодавстві закріплені на основі Стамбульської конвенції і орієнтовані на потреби постраждалої особи. У свою чергу, це потребує опрацювання підходів, яких повинні дотримуватися суб'єкти, що вживають заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству, у наданні допомоги та захисту постраждалих осіб.

Надзвичайно велике значення мало прийняття у грудні 2017 року Закону України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» [19]. Це дозволило законодавчо закріпити той факт, що захист і підтримка постраждалих осіб здійснюються за допомогою своєчасного реагування, припинення акту насильства і захисту постраждалих з боку поліції, та надання постраждалим необхідних їм медичної, психологічної, соціальної, правової допомоги та послуг з боку неурядових організацій, бюро та центрів правничої допомоги, органів прокуратури, судових органів (доступ до правосуддя), загальних та

спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб (притулки, телефонні «гарячі лінії» тощо).

Метою напрямку є вжиття необхідних заходів, які спрямовані на уникнення повторної травматизації, надання постраждалим самостійності через забезпечення економічної незалежності від кривдника, своєчасне отримання відповідної інформації про доступні служби підтримки та правові заходи мовою та в спосіб, які доступні постраждалій особі.

При організації надання допомоги усі причетні фахівці повинні розуміти проблеми та реальний стан постраждалих від домашнього насильства, звертаючи особливу увагу на їхній можливий уразливий стан, пов'язаний з віковими особливостями, станом здоров'я, статі, релігійних переконань, етнічним походженням тощо, і сприяти їх прагненню відновити своє життя (ч. 3 ст. 20 зазначеного Закону). Новацією є те, що постраждалі можуть отримати допомогу не лише за місцем за місцем реєстрації, а й безпосередньо за місцем звернення (ч. 4 цієї ж статті), що стало особливо актуальним під час дії воєнного стану. Надання допомоги чи послуг наразі також не залежить від готовності постраждалої особи висунути обвинувачення або свідчити проти свого кривдника (ч. 5 цієї ж норми). Оскільки, нерідко кривдниками дитини виступають її батьки, а недієздатних осіб їх опікуни, враховано і цей факт. Тому питання надання допомоги таким постраждалим вирішують органи опіки та піклування (ч. 6 і 7 ст. 20 вказаного Закону) [28].

Надаючи захист і підтримку, фахівці суб'єктів взаємодії не повинні будь-яким чином проявляти стосовно постраждалих зневажливе ставлення, зверхність, осуд або здійснювати тиск. Може здатися, що це і так зрозуміло. Проте, нерідко, навіть професіонали ризикують потрапити у пастку гендерних стереотипів або почати «звинувачувати» саму постраждалу. Важливо, щоб фахівці пам'ятали про необхідність ставлення до постраждалих з повагою і емпатією, надавали можливість самостійно приймати обґрунтовані рішення, які найкраще відображають їхні інтереси.

Конвенцією Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та про боротьбу з цими явищами (Стамбульська конвенція) закріплено та імплементовано у вітчизняне законодавство принцип 4P (Prevention, Protection, Prosecution, Integrated Policies) – попередження нових випадків, забезпечення захисту й підтримки постраждалих і надання їм послуг, притягнення кривдників до відповідальності, скоординовані політики, які забезпечують комплексний інтегрований підхід [11]. Реалізація даних принципів передбачає:

1. Попередження нових випадків. Профілактика, або превенція (необхідність вжиття заходів для заохочення змін у соціальних і культурних моделях поведінки жінок і чоловіків з метою викорінення упереджень, звичаїв, традицій та всіх інших практик, які ґрунтуються на ідеї неповноцінності жінок або на стереотипних ролях жінок і чоловіків та для запобігання всім формам насильства. Усі члени суспільства, і обов'язково чоловіки й хлопці, заохочуються активно сприяти запобіганню всім формам насильства, а культура, звичаї, релігія, традиція або так звана «честь» не повинні розглядалися як виправдання будь-яких актів насильства);

2. Захист і підтримка постраждалих здійснюються через послуги, які надаються поліцією (первинне втручання та припинення насильства), системою охорони здоров'я (збереження життя і здоров'я особи), мережею центрів правничої допомоги (доступ до правосуддя), загальних служб у системі надання соціальних послуг тощо. Окремо слід підкреслити важливість розвитку спеціалізованих служб підтримки постраждалих (притулків, мобільних бригад соціально-психологічної допомоги, денних центрів (із можливістю організації кризових кімнат), консультативних пунктів первинної соціально-психологічної допомоги, Кол-центру з питань запобігання та протидії домашньому насильству й насильству за ознакою статі та інших. Усі названі суб'єкти взаємодії вживають необхідні заходи, які спрямовані на те, щоб із урахуванням потреб (у тому числі, додатково уразливих категорій, зокрема дітей):

- фізично убезпечити постраждалу особу й нормалізувати її життєдіяльність;

- зменшити контакт(-и) постраждалої особи із кривдником, уникнути її подальшого травмування та запобігти повторної травматизації, відновити психоемоційний стан і душевну рівновагу;

- відновити порушені права постраждалої особи;

- підвищити рівень самостійності та економічної незалежності постраждалих;

- надати максимально повну і своєчасну інформацію про доступні служби підтримки й правові заходи мовою, яку розуміють постраждалі особи);

3. Притягнення кривдника до відповідальності є, перш за все, механізмом превенції, недопущення випадків насильства в майбутньому й захисту постраждалих; отже, покарання не є самоціллю, хоча у певних (особливо важких) випадках воно є необхідним. Для притягнення кривдників до відповідальності необхідно:

- наявність норм матеріального, цивільного, кримінального, адміністративного права, за допомогою яких постраждалим особам забезпечуються належні засоби правового захисту від правопорушника;

- забезпечення постраждалих осіб належними засобами правового захисту від державних органів, які не виконали свого обов'язку вжити необхідних запобіжних або захисних заходів у межах своїх повноважень;

- забезпечення права постраждалих осіб на компенсацію від осіб, які вчинили акт домашнього насильства;

- забезпечення на всіх стадіях кримінального провадження розслідування й судових проваджень стосовно домашнього насильства без затримок і з урахуванням прав постраждалої особи.

4. Скоординовані політики, які забезпечують комплексний інтегрований підхід у сфері запобігання та протидії домашньому насильству, вимагають спільних зусиль і ефективного співробітництва між усіма органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами й

організаціями, організаціями громадянського суспільства, а також громадянами України, іноземцями та особами без громадянства, які перебувають в Україні на законних підставах. Для організації й забезпечення спільних дій призначаються офіційні органи, відповідальні за координацію, виконання, моніторинг і оцінку політики й заходів запобігання насильству, а також за збір, аналіз і поширення даних про випадки всіх форм насильства (фізичного, психологічного, економічного, сексуального).

Предметом нашої уваги є принцип захисту і підтримки постраждалих, зокрема через діяльність спеціалізованих служб.

Пунктом 4 статті 6 Закону «Про запобігання та протидію домашньому насильству» до спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб належать притулки для постраждалих осіб; центри медико-соціальної реабілітації постраждалих осіб; кол-центр з питань запобігання та протидії домашньому насильству, насильству за ознакою статі та насильству стосовно дітей; мобільні бригади соціально-психологічної допомоги постраждалим особам та особам, які постраждали від насильства за ознакою статі; а також заклади та установи, призначені виключно для постраждалих осіб та осіб, які постраждали від насильства за ознакою статі.

Спеціалізовані служби підтримки постраждалих осіб (крім кол-центру з питань запобігання та протидії домашньому насильству, насильству за ознакою статі та насильству стосовно дітей) утворюються місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування відповідно до законодавства та діють на основі типових положень про спеціалізовані служби підтримки постраждалих осіб, затверджених Кабінетом Міністрів України. Фінансування спеціалізованих служб підтримки постраждалих осіб здійснюється за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів, коштів підприємств, установ, організацій, професійних спілок, добровільних внесків юридичних і фізичних осіб, інших джерел, які не заборонені законодавством. Питання щодо перебування постраждалих осіб у спеціалізованих службах підтримки таких осіб та надання їм соціальних послуг регулюються установчими

документами зазначених служб відповідно до стандартів надання соціальних послуг постраждалим особам, які затверджуються центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері запобігання та протидії домашньому насильству, з урахуванням вимог міжнародних правових актів.

На сьогоднішній день на законодавчому рівні врегульовано функціонування таких спеціалізованих служб підтримки:

- притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі [28];
- Державної установи «Кол-центр Міністерства соціальної політики України з питань протидії торгівлі людьми, запобігання та протидії домашньому насильству, насильству за ознакою статі та насильству стосовно дітей» [40];
- денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі [44];
- служби первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі [45];
- мобільної бригади соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі [27].

За інформацією Національної соціальної сервісної служби на жовтень 2024 в Україні функціонує 95 кризових кімнат для осіб, які постраждали від домашнього насильства та насильства за ознакою статі [8]. Разом з тим, даний сервіс не є самостійною одиницею. Порядок функціонування кризової кімнати регламентований типовим положенням про «Денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі» [44]. Саме тому кризові кімнати не є самостійною спеціалізованою службою. Для її створення потрібно

функціонування «Денного центру». Звідси витікають і певні правові колізії щодо функціонування кризових кімнат. В умовах децентралізації в Україні [43] далеко не всі новостворені територіальні громади мають можливість забезпечити функціонування притулків для постраждалих. І кризові кімнати, у цьому випадку, можуть стати альтернативою.

Ратифікація Україною у 2022 році Конвенції Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу із цими явищами (Стамбульська конвенція) [11] створила передумови для неухильного дотримання можливостей з надання безпечного розміщення постраждалих, особливо жінок та їхніх дітей, та надання їм дієвої допомоги. Аналіз нормативно-правових актів дозволяє зробити певні висновки щодо особливостей функціонування та наявних відмінностей між притулком та кризовою кімнатою(див. табл.1.1):

Таблиця 1.1

Особливості функціонування та відмінності між притулком та кризовою кімнатою

Відмінності	Притулок	Кризова кімната
Створюється як	Спеціалізована служба підтримки постраждалих осіб	Частина спеціалізованої служби підтримки постраждалих осіб (Денний центр соціально-психологічної допомоги)
Порядок влаштування	За направленням: органів Нацполіції; мобільної бригади соціально-психол. допомоги; уповноваженого підрозділу з запобігання та протидії домашньому насильству; центру соціальних служб.	За направленням: органів Національної поліції; мобільної бригади соціально-психологічної допомоги; денного центру соціально-психологічної допомоги.

Продовження таблиці 1.1

Термін перебування	до 90 діб, з можливістю подовження на такий же термін або до припинення або скасування в Україні чи на території адміністративно-територіальної одиниці, в якій розміщено притулок, надзвичайного або воєнного стану	до 10 діб, з можливістю подовження ще максимум на 10 діб
Надання соціальних послуг здійснюється	на безоплатній основі, разом з тим, Притулок може надавати і платні соціальні послуги	на безоплатній основі
Перебування	цілодобове безпечне перебування	Короткострокове або цілодобове безпечне перебування
Регламентованість підстав для вибуття	виявлення умов, при яких постраждалі не влаштовуються до Притулку(з ознаками гострих інфекційних та венеричних захворювань; з інфекційними захворюваннями шкіри та волосся, хворі на туберкульоз; за інших обставин, що свідчать про безпосередню небезпеку постраждалої особи або для інших осіб); відмова від укладення або продовження	Підстави для вибуття нормативно-правовими актами чітко не встановлені. Лише зазначено, що після закінчення граничного строку перебування у «кризовій кімнаті» постраждалу особу може бути влаштовано до інших спеціалізованих служб, які надають соціальні

Продовження таблиці 1.1

	строку дії договору про надання послуг Притулку; письмова заява постраждалої особи; розв'язання проблемних питань постраждалої особи, які були підставою для влаштування; відмова від проходження медичного огляду; розголошення інформації про Притулок (місцезнаходження, персонал, осіб, які в ньому перебувають або залучаються до його роботи); закінчення строку перебування; порушенняправил внутрішнього розпорядку; умисне перешкоджання постраждалою особою в отриманні документа, що підтверджує її особу; смерть постраждалої особи.	послуги постраждалим особам

З огляду на зазначені особливості, простежуються також відмінності при формуванні штатного розпису притулку і кризових кімнат [26] (див. табл. 1.2).

Якщо прийняти до уваги той факт, шо встановлена статтею 50 Кодексу законів про працю України нормальна тривалість робочого часу працівників не може перевищувати 40 годин на тиждень [10], незрозумілим лишається питання забезпечення цілодобового функціонування кризової кімнати, оскільки зазначена штатна чисельність не дозволяє його забезпечити при віддаленому

розташуванні від Денного центру (24 години на добу х30 днів=720; 40 годин х 4 тижні х 3 штатні одиниці= 480 годин).

Таблиця 1.2

Відмінності штатного розпису притулку і кризових кімнат

Посада	Притулок	Денний центр	Кризова кімната
Керівник служби	1 штатна одиниця	1 штатна одиниця	-
Практичний психолог /психолог/ психолог установи соціального захисту	1 штатна одиниця	4,5 штатної одиниці	0,5 штатної одиниці
Фахівець із соціальної роботи / соціальний працівник / педагог соціальний	-	4,5 штатної одиниці	1 штатна одиниця
Соціальний працівник / педагог соціальний	4 штатні одиниці	-	1,5 штатної одиниці

У такому випадку потрібно врегулювання черговості виконання посадових обов’язків спеціалістами Денного центру і кризових кімнат, що ніяк не встановлено нормативно-правовими документами.

Варто прийняти до уваги і той факт, що проводити оцінювання потреб у соціальних послугах, відповідно до пункту 7 Порядку організації надання соціальних послуг, може здійснювати лише соціальний менеджер або фахівець із соціальної роботи, відповідно його присутність у кризових кімнатах повинна бути цілодобовою. У протилежному випадку порушується вимога пункту 8 зазначеного Порядку про те, що акт оцінки потреб сім’ї/особи (у паперовій або електронній формі), не пізніше ніж наступного робочого дня подається до уповноваженого органу для прийняття рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг [35].

Рішення про надання соціальних послуг приймається надавачами недержавного сектору за власні кошти самостійно, за кошти бюджету – рішенням уповноваженого органу (зазвичай це відповідні органи соціального закладу виконавчих органів рад). Статтею 28 Закону України «Про соціальні послуги» [38] передбачено, що послуги особам, які постраждали від домашнього насильства, за рахунок бюджетних коштів надаються незалежно від доходу отримувача.

Порядок надання соціальних послуг регламентовано постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 №587[35]. Відповідно до пункту 34 зазначеного порядку та наказу Міністерства соціальної політики України від 18 квітня 2022 року № 135 [29] послуги також можуть надаватись екстрено (кризово). Останній варіант, на нашу думку, є найбільш придатним для використання в умовах «кризової кімнати». Дане припущення пояснюється тим, що надавати послуги за «Актом про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово)» можливо впродовж 30 днів, що цілком вписується в час перебування постраждалих осіб у кризовій кімнати (до 10 діб з можливою пролонгацією до 20 діб). Зазначений «Акт», на відміну від «Акту оцінки потреб сім'ї/особи», який затверджено наказом Міністерства соціальної політики України від 13 липня 2018 року № 1005 [32], дещо спрощує процедуру надання соціальних послуг, оскільки допускає зазначені дії без укладання договору та ведення випадку. Втім вибір варіанту документування може бути обрано засновником та/або уповноваженим органом, і затверджено в установленому порядку.

Перелік соціальних послуг, які можуть надаватися у кризових кімнатах, також читко не визначено. Разом з тим, в Положенні про Денний центр зазначено, що ним можуть надаватися соціальні послуги як «екстрене (кризове) втручання, консультування, інформування, надання притулку тощо» [44]. Згідно зі статтею 17 Закону України «Про соціальні послуги» вони надаються відповідно до державних стандартів соціальних послуг. До сьогоднішнього дня відсутній державний стандарт соціальної послуги «інформування». Стосовно соціальної послуги «надання притулку», затвердженим є лише «Державний

стандарт надання притулку бездомним особам» [3], яким не передбачено надання притулку особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі. За відсутності зазначених державних стандартів може використовуватись «Класифікатор соціальних послуг», який затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 23 червня 2020 року № 429 [22]. Даний Класифікатор містить систематизоване зведення назв соціальних послуг, їх короткий опис, строк надання, а також перелік категорій отримувачів цих послуг. Саме Класифікатором визначено, що отримувачем соціальної послуги 005.0 «Надання притулку» можуть бути особи, які постраждали від домашнього насильства.

З огляду на виявлені нормативно-правові суперечності, вкрай важливим є визначення понять, які є складовою для функціонування кризових кімнат.

1.2. Характеристика головних понять «домашнє насильство», «соціальна підтримка», «спеціалізована служба», «кризова кімната», «перенаправлення»

Прийняття Закону України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» докорінно змінило ставлення до насильства в родині, розширивши значною мірою коло осіб, які можуть бути постраждалими або кривдниками. Також змін зазнали і основні поняття, які використовуються при розгляді насильства в сім'ї.

Так, якщо раніше використовувалось поняття «насильство в сім'ї», яке за визначенням енциклопедії для фахівців соціальної сфери трактувалося як «будь-які умисні дії фізичного, сексуального, психологічного чи економічного спрямування одного члена сім'ї стосовно іншого члена сім'ї, якщо ці дії порушують конституційні права і свободи члена сім'ї як людини і громадянина та завдають йому моральної шкоди, шкоди його фізичному чи психічному здоров'ю [5, с. 282], то зараз використовується поняття «домашнє насильство».

Закон визначає «домашнє насильство» як діяння (дії або бездіяльність) фізичного, сексуального, психологічного або економічного насильства, що вчиняються в сім'ї чи в межах місця проживання або між родичами, або між колишнім чи теперішнім подружжям, або між іншими особами, які спільно проживають (проживали) однією сім'єю, але не перебувають (не перебували) у родинних відносинах чи у шлюбі між собою, незалежно від того, чи проживає (проживала) особа, яка вчинила домашнє насильство, у тому самому місці, що й постраждала особа, а також погрози вчинення таких діянь. Новий закон дає більш широке тлумачення поняття «домашнє насильство», розширюючи коло осіб, які можуть бути постраждалими від агресора, проте і в законі, і в енциклопедії спільними рисами насильства в сім'ї та домашнього насильства є те, що: а) діяння агресора повинно бути протиправним (тобто суперечити нормам чинного законодавства); б) насильство може бути сексуального, психологічного, фізичного або економічного характеру; в) діяння призвело або могло призвести до порушення прав члена родини як людини та громадянина.

Аналіз наукової літератури та нормативно-правових актів свідчить про відсутність чіткого визначення поняття «спеціалізовані служби підтримки постраждалих». Спираючись на доступні трактування, в даному контексті поняття «спеціалізована служба» можна визначити як: - заклад (установа), призначена виключно для осіб, які постраждали від домашнього насильства та насильства за ознакою статі (притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства та насильства за ознакою статі; мобільна бригада соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та насильства за ознакою статі; центр медико-соціальної реабілітації осіб, які постраждали від домашнього насильства та насильства за ознакою статі; кол-центр з питань запобігання та протидії домашньому насильству, насильству за ознакою статі та насильству стосовно дітей, його територіальні відділення (в тому числі міжрегіональні) в областях та м. Києві; денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та насильства за ознакою статі (в тому числі денні центри з кризовими кімнатами);

спеціалізована служба первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та насильства за ознакою статі тощо) [14].

У випадках, коли надання необхідної допомоги постраждалій особі є неможливим, передбачено перенаправлення до інших надавачів соціальних послуг. Форма перенаправлення (додаток 1) затверджена наказом Міністерства соціальної політики України від 13.07.2018 № 1005 [32].

Тетяна Іваніна і Анжела Литвиненко визначають перенаправлення як «процес скерування клієнта до іншого надавача послуг у разі виникнення потреби клієнта у допомозі, що перебуває поза обсягом можливостей визначеного надавача послуг» [7].

Соціальні працівники можуть використовувати перенаправлення у випадках коли, за результатами оцінювання потреб, постраждала особа потребує надання медичних, освітніх послуг, правничої допомоги, забезпечення житлом, матеріальної чи фінансової підтримки, фізичної реабілітації тощо. Оскільки при перенаправленні між суб'єктами взаємодії вкрай важливим є дотримання принципів соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства, необхідним є створення шляхів перенаправлення між відповідними виконавцями. Особи, які долучені до процесу, мають знати, як цим процесом керувати, доступні межі розкриття інформації та як і куди перенаправити особу, яка постраждала від насильства. А це означає, що має бути відповідна підготовка персоналу щодо того, як керувати процесом розкриття інформації та здійснювати безпечні перенаправлення. Отже організація перенаправлення повинна здійснюватись із неухильним дотриманням відповідного алгоритму дій:

- визначити потребу в перенаправленні;
- обрати можливих надавачів послуги, яку потребує постраждала особа;
- за можливості, запропонувати постраждалій обрати надавача послуги;
- зв'язатись з організацією (уповноваженою особою), з'ясувати можливість надання послуг визначеному клієнту;
- обговорити умови перенаправлення з клієнтом;

- оформити поінформовану згоду на перенаправлення до інших суб'єктів;
- надати клієнту вичерпну інформацію щодо надавача послуги та місця його розташування;
- зробити перенаправлення з дотриманням вимог конфіденційності;
- отримати зворотній зв'язок від надавача послуги та особи, яка отримала направлення.

Особливу увагу варто звернути на дотримання алгоритму взаємодії суб'єктів із випадком домашнього насильства. Варто пам'ятати, що постраждала особа звертається до: поліції, органів місцевого самоврядування, центрів соціальних служб/надання соціальних послуг, громадських організацій, на Національну гарячу лінію, до мобільної бригади соціально-психологічної допомоги, лікарняного закладу тощо. До мобільної бригади постраждалу особу можуть також скерувати організації і установи, перераховані вище. Отже, у більшості випадків, саме мобільна бригада або підрозділи Нацполіції доправляють постраждалу особу у кризові кімнати. А вже звідти здійснюється перенаправлення до Денного центру, Центру безоплатної вторинної правничої допомоги.

Спираючись на завдання, які покладаються на «кризову кімнату», та з врахуванням її приналежності до спеціалізованих служб, можна сформувати поняття «Кризова кімната» як частина спеціалізованої служби підтримки осіб,

які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, що забезпечує безпечне місце перебування та тимчасовий прихисток для постраждалих з наданням необхідних соціальних послуг.

Соціальна підтримка це термін, що відноситься до соціально-психологічних концепцій та досліджується з багатьох різних поглядів. Соціальна підтримка може бути матеріальною, емоційною, інформаційною або інструментальною. Матеріальна підтримка включає надання матеріальних ресурсів, таких як гроші або матеріальні блага. Емоційна підтримка полягає у наданні емоційної підтримки, яка включає присутність, слухання, поділ емоційного досвіду та розуміння. Інформаційна підтримка включає надання

інформації, поради та роз'яснення у важливих ситуаціях. Інструментальна підтримка передбачає надання практичної допомоги для вирішення проблем чи досягнення мети.

З правового погляду – це передбачені законодавством види соціальної допомоги, субсидії, пільги, соціальні послуги, місцеві програми соціального захисту населення, виплати соціальної сфери та накопичувальної системи загальнообов'язкового державного пенсійного страхування, надання яких забезпечується суб'єктами Єдиної інформаційної системи соціальної сфери за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів, Пенсійного фонду України, інших джерел, не заборонених законодавством [24].

З психологічної точки зору, це поняття використовується для опису різних форм допомоги та підтримки, які людина отримує від свого соціального оточення.

Отримання соціальної підтримки має важливе значення для психологічного благополуччя і добробуту особи. Вона може допомогти зменшити вплив стресових подій, підвищити самооцінку та самовизначення, забезпечити почуття приналежності та соціальної включеності.

Дослідники в області психології вивчають різні аспекти соціальної підтримки, включаючи її вплив на фізичне та психічне здоров'я, механізми її дії та ефективність різних форм підтримки.

Узагалі, соціальна підтримка є важливою складовою психологічного функціонування, сприяє досягненню мети, підвищує самоповагу та сприяє психологічному благополуччю.

В узагальненому вигляді соціальну підтримку можна визначити як всіляку допомогу, яка надається індивіду середовищем у важких ситуаціях, і складається з трьох основних елементів: 1) емоційна підтримка (взаєморозуміння, емпатія, позитивне підкріплення); 2) допомога у вирішенні проблеми (безпосередня і опосередкована - спільний аналіз проблеми, можливих шляхів вирішення, надання необхідної інформації); 3) підтримка з боку конкретних осіб, що гарантує відчуття безпеки та стимулює активність.

Виходячи з самого визначення поняття, підтримка означає взаємну допомогу і включає в себе спільну дію всіх дотичних осіб [12]. З огляду на це, на даному підґрунті і базуються принципи та методи підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства.

1.3 Принципи і методи соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства

Міжнародною практикою вироблено широкий спектр принципів роботи, які сприяють розв'язанню проблеми домашнього насильства. Їх способи та форми змінюються в залежності від культурних, соціальних та інших відмінностях однієї країни від іншої. Разом з тим, Олена Кочемировська та Ганна Христова [42] зазначають, що незмінними залишаються три базові принципи, які на сьогодні є основою для підтримки постраждалих від домашнього насильства. Відрізняючись у деталях або способах надання послуг, всі стратегії, спрямовані на допомогу постраждалим від домашнього насильства, мають бути перевірені, чи здатні вони надати:

- безпеку постраждалим;
- невідворотність відповідальності за акт насильства в сім'ї кривдникам;
- реабілітацію постраждалим, яка супроводжується обов'язковою корекцією поведінки особи, що вчинила насильство в сім'ї.

Статтею 3 Закону України «Про соціальні послуги»[38] визначено, що надання соціальних послуг здійснюється на принципах:

1) дотримання прав людини, прав дитини та прав осіб з інвалідністю;
2) гуманізму;
3) забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків;
4) поваги до честі та гідності;
5) толерантності;
6) законності;

7) соціальної справедливості;

8) доступності та відкритості;

9) неупередженості та безпечності; добровільності;

10) індивідуального підходу;

11) комплексності; конфіденційності;

12) максимальної ефективності та прозорості використання надавачами соціальних послуг бюджетних та інших коштів;

13) забезпечення високого рівня якості соціальних послуг.

Державні стандарти соціальних послуг також містять аналогічні принципи їх надання. Нами проаналізовано державні стандарти соціальних послуг, які найчастіше застосовуються при наданні допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства – консультування [21] і кризового та екстреного втручання [20]. В таблиці нижче міститься результат порівняння принципів, які зазначені у згаданих держстандартах. Визначено спильні та відмінні вимоги до застосування однакових стандартів. (див. табл. 1.3):

Таблиця 1.3

Вимоги до застосування однакових стандартів

Принцип	Опис	
	Послуга кризового та екстреного втручання	Послуга консультування
1. Доступність соціальної послуги		
схоже:	суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних та пристосованих для обслуговування в них осіб з ООП та інших маломобільних груп населення	суб'єкт, що надає соціальну послугу, організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних та пристосованих для обслуговування в них людей з обмеженими фізичними можливостями;

Продовження таблиці 1.3

відмінне:	отримувачі соціальної послуги мають можливість звернутись за допомогою на «гарячу лінію» (за наявності), на телефон довіри протягом 24 годин 7 днів на тиждень або за графіком, встановленим надавачем послуги, але не менше ніж 9 годин на добу.	суб'єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги про соціальну послугу, порядок звернення та умови її надання. Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщується на спеціальних стендах у доступному місці в приміщенні суб'єкта, де надається соціальна послуга, в інших місцях, де можуть перебувати потенційні отримувачі соціальної послуги, на сайті суб'єкта, що надає соціальну послугу, тощо.
2. Незалежність отримувача соціальної послуги (скорочено ОСП):		
схоже:	надавачі послуги застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного і психологічного стану ОСП) та з повагою ставляться до раси, національності, культури, віросповідання, статі, віку, обмежень, індив.особливостей отримувачів соціальної послуги;	надавачі соціальної послуги застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного і психічного стану ОСП) та з повагою ставляться до раси, національності, культури, віросповідання, віку, статі, індив. особливостей отримувачів соціальної послуги;

Продовження таблиці 1.3

відмінне:	отримувачі соціальної послуги повинні бути поінформовані про свої права, обов'язки, а також про державні та громадські організації, які здійснюють кризове та екстрене втручання, умови надання соціальної послуги і процедури її отримання шляхом розміщення матеріалів в місцевих засобах масової інформації, на інформаційних стендах, сайтах, вручення, розповсюдження інформаційних листівок, буклетів тощо. В організаціях, установах, закладах, які надають соціальні послуги, складено графік роботи фахівців. Інформація про діяльність організації, установи, закладу розміщена в доступному форматі та доступному для ОСП, зокрема інвалідів, місці. Забезпечення автономії та незалежності отримувача соціальної послуги в процесі кризового та екстреного втручання включає:	отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники повинні бути поінформовані про свої права, обов'язки, а також про державні та громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини, шляхом розміщення матеріалів на інформаційних стендах, сайтах, вручення інформаційних листівок, буклетів тощо.

Продовження таблиці 1.3

	доступ до інформації учасників кризового та екстреного втручання (отримувача та надавачів соціальної послуги, відповідальних за кризове та екстрене втручання); доступ до професійних записів, які стосуються його справи (випадку); гарантування безпеки і конфіденційності в процесі надання послуги; врахування інтересів та побажань отримувача соціальної послуги в процесі надання послуги; можливість отримувача соціальної послуги самостійно приймати рішення щодо вирішення кризової та екстреної ситуації; спільне планування (у разі можливості) в процесі надання соціальної послуги; обізнаність отримувача соціальної послуги про можливість отримати альтернативні соціальні послуги в громаді;	

Продовження таблиці 1.3

	можливість отримувати соціальну послугу анонімно через «гарячу лінію» (телефонне консультування);	
3. Захист та безпека отримувача соціальної послуги		
схоже:	надавач соціальної послуги провадить свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них; надавачу соціальної послуги забороняється використовувати речі отримувачів соціальної послуги, отримувати від них гроші, подарунки тощо.	надавач соціальної послуги провадить свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них; надавачу соціальної послуги забороняється використовувати речі отримувачів соціальної послуги, отримувати від них гроші, подарунки тощо.
відмінне:	отримувачам соціальної послуги надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій надавача соціальної послуги	отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам надається інформація про порядок оскарження непрофесійних дій надавача соціальної послуги
4. Конфіденційність інформації		
схоже:	суб’єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо	суб’єкт, що надає соціальну послугу, вживає заходів щодо

Продовження таблиці 1.3

	захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги; отримувачі соціальної послуги в обов'язковому порядку ознайомлюються із заходами з дотримання принципу конфіденційності	захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України „Про захист персональних даних", конфіденційної інформації щодо отримувачів послуги; отримувачі соціальної послуги в обов'язковому порядку ознайомлюються із заходами з дотримання принципу конфіденційності
відмінне:	відомості про отримувача соціальної послуги зберігаються у недоступному для сторонніх осіб місці; особиста інформація отримувача соціальної послуги, інформація щодо кризової ситуації, факторів, що її спричинили, може бути надана третій стороні виключно з дозволу отримувача соціальної послуги або у випадках, передбачених законом.	та/або їхніх законних представників; надавачі соціальної послуги інформують отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

Однією з головних відмінностей між стандартами є те, що стандарт соціальної послуги «Консультування», на передбачає також дотримання прав не лише отримувачів але й їх законних представників, що не міститься стандарті

«кризового та екстреного втручання». Варто також пам’ятати про те, що у випадку, коли постраждалою особою є дитина, згода законних представників на інформування третіх осіб, відповідно до законодавства, не вимагається. Про випадок невідкладно інформуються органи Національної поліції і служба у справах дітей.

Дотримання принципів надання підтримки і злагоджена робота усіх суб’єктів взаємодії на всіх етапах надання допомоги, є запорукою ефективного впливу на зменшення рівня домашнього насильства і забезпечення прав постраждалих осіб.

1.4. Зміст, форми та методи соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства умовах «Кризової кімнати»

При аналізі нормативно-правового забезпечення соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства нами було детально розглянуто та проаналізовано наявні підходи щодо порядку надання соціальних послуг. Разом з тим, існують певні особливості при їх наданні у кризових кімнатах. Перш за все, це пов’язано з тим, що при доправленні постраждалої особи до кризової кімнати, виникає також потреба у задоволенні базових потреб, які не входять до заходів, що передбачають ті соціальні послуги, які можуть бути надані. Постраждала особа може не мати при собі вкрай необхідних речей: їжі, води, одягу, засобів гігієни, медичних препаратів, документів тощо.

Також послуги, які надаються кризовими, є обмеженими, і не можуть забезпечити всі потреби, які виникають у постраждалих, наприклад, надання невідкладної медичної допомоги або специфічного дитячого харчування. Тож працівникам доведеться бути готовими до швидкого вирішення нестандартних ситуацій і прийняття відповідальних рішень.

Як ми вже зазначали вище, існують певні відмінності при наданні соціальних послуг, в залежності від того, належить надавач до

державного/комунального або недержавного/громадського сектору. Недержавні надавачі наділені повноваженням самостійного прийняття рішення про надання послуг за власні кошти. Умови надання послуг за бюджетні кошти однакові для всіх надавачів.

Положенням про Денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, складовою якого є кризові кімнати, визначено, що «постраждалу особу влаштовують на підставі її особистого звернення або направлення суб'єкта, що здійснює заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі» [44]. Отже, виявляється, що одного з цих документів цілком достатньо при влаштуванні постраждалої особи до кризової кімнати, яка утримується за рахунок недержавного надавача послуг.

Разом з тим, нами було визначено, що надання соціальних послуг за бюджетні кошти здійснюється у відповідності до «Порядку організації надання соціальних послуг»[35], хоч вони і є безкоштовними для постраждалої особи та надаються без врахування її доходу. З огляду на цей факт, надавачі державного/комунального сектору, а також надавачі недержавного сектору, у разі надання послуг за бюджетні кошти, повинні дотримуватися вимог, які визначено «Порядком». Таким чином, рішення про надання соціальних послуг повинно прийматися уповноваженим органом.

Оскільки рішення приймається про безоплатне надання соціальних послуг без врахування доходу постраждалої особи, для його прийняття може бути достатньо даних, які містяться у заяві або направленні до кризових кімнат та повідомлення суб'єкта, що також передбачено пунктом 28 «Порядку організації надання соціальних послуг». Пунктом 34 «Порядку» також передбачено, що «у зв'язку із загрозою життю чи здоров'ю особи або отримання повідомлення від суб'єкта» про необхідність надання послуг екстрено (кризово) рішення приймається органом соціального захисту населення/надавачем невідкладно та протягом однієї доби забезпечується надання соціальних послуг.

Вище нами було визначено відсутність чіткого переліку соціальних послуг, послуг, які надаються у кризових кімнатах. Одночасно зазначено, що надання послуг здійснюється на підставі оцінювання потреб. Без сумніву, особа, яка постраждала від домашнього насильства, і доставлена до кризової кімнати, не потребує всіх тих базових послуг, надання яких покладається на місцеві органи влади [38]. При цьому також необхідно врахувати і той факт, що за типами соціальні послуги поділяються на прості, які не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (інформування, консультування, посередництво, надання притулку, представництво інтересів тощо) та комплексні (догляд, виховання, спільне проживання, соціальний супровід, кризове втручання, підтримане проживання, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція тощо) і комплексні спеціалізовані соціальні послуги, що надаються певній категорії отримувачів соціальних послуг (ВІЛ-інфікованим особам, особам із залежністю від психотропних речовин, особам, які постраждали від торгівлі людьми, біженцям, особам із психічними розладами та іншим). Саме до отримувачів останніх двох типів послуг можна віднести і осіб, які постраждали від домашнього насильства.

Оскільки з визначення поняття кризової кімнати виходить, що головною функцією, яка покладається на дану частину спеціалізованої служби, є забезпечення безпечного місця перебування та тимчасового прихистку для постраждалих осіб, першочерговою соціальною послугою, яка повинна гарантуватись надавачем, буде «Надання притулку». Зміст даної соціальної послуги визначено «Класифікатором соціальних послуг», який затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 23 червня 2020 року № 429 [22] – надання ліжко-місця з комунально-побутовими послугами; забезпечення твердим, м’яким інвентарем, одягом, взуттям, харчуванням; створення умов для здійснення санітарно-гігієнічних заходів, дотримання особистої гігієни; організація збереження особистих речей; допомога в організації взаємодії з іншими фахівцями, службами.

У випадку, коли кризова кімната розташована поруч із Денним центром соціально-психологічної допомоги, такої послуги може виявитися цілком достатньо, оскільки надання інших послуг здійснюватиметься спеціалістами самої спеціалізованої служби.

Інша ситуація, коли кризова кімната розташовується окремо та на відстані від спеціалізованої служби. В такому випадку, постає потреба у наданні кризовою кімнатою всіх соціальних послуг, які передбачаються Положенням про Денний центр, а саме: «екстрене (кризове) втручання, консультування, інформування, надання притулку тощо» [44].

Як зазначалося раніше, кризова кімната, зазвичай, не є першим суб'єктом взаємодії, з яким постраждала особа контактує безпосередньо. Це можуть бути спеціалісти медичної установи, мобільної бригади, Національної поліції, або Денного центру. Отже, до моменту потрапляння у кризову кімнату, постраждала особа в якійсь мірі отримує поліцейські послуги, послуги з інформування та екстреного (кризового) втручання. З огляду на це, в умовах кризової кімнати може надаватись соціальна послуга «Консультування». Коротко її зміст також викладено у «Класифікаторі соціальних послуг» [22]: допомога в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення, складання плану виходу зі складної життєвої ситуації; психологічне консультування; надання інформації про соціально безпечну поведінку.

За результатами оцінювання потреб можуть надаватися і інші соціальні послуги – соціальна профілактика, представництво інтересів, соціально-психологічна реабілітація, переклад жестовою мовою. З особливою обережністю, і лише в місці, яке розташоване окремо від кризових кімнат, можна розглядати надання послуги «посередництво (медіація)», у випадку коли кривдник і постраждала особа погоджуються врегулювати конфлікт за допомогою підготовленого спеціаліста.

Недоступною в умовах кризової кімнати, через короткий термін перебування, є комплексна соціальна послуга «соціальний супровід сімей / осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах».

У будь-якому випадку соціальні послуги кризових кімнат повинні надаватися із врахуванням потреб постраждалої особи та обмеженістю терміну перебування і безпеки. В останньому випадку мова йде про сприяння в забезпеченні надання транспортних послуг, які не передбачені для даної категорії отримувачів, в тім можуть бути вкрай необхідними з міркувань безпеки, як отримувача послуг, так і персоналу.

Статтею 18 Закону України «Про соціальні послуги» передбачається, що «надання соціальних послуг здійснюється шляхом ведення випадку» [38].

Технологію ведення випадку можна вважати однією із ключових у соціальній роботі. Ця технологія дає змогу найбільш ефективно використати ресурси для отримання оптимального результату [9]. Одними із перших, хто сформулював зміст і визначив сутність моделі, були американські науковці С. Дойл, М. Річмонд та ін. У вітчизняній літературі характеристика ведення випадку знаходить своє відображення у працях Н. Гусак, І. Звєрєвої, Н. Кабаченко, З. Кияниці, В. Кузьмінського, В. Назарук, К. Савчук, О. Савчук, Л. Скоропада, Л. Чорній та ін.

Українські вчені І. Звєрєва та Ж. Петрочко модель ведення випадку визначають як провідну технологію соціально-педагогічної роботи з конкретною проблемною ситуацією, яка об’єднує й моніторинг ситуації, і залучення інших суб’єктів взаємодії, і здійснення координації дій задля розв’язання психологічних, міжособистісних, соціальних проблем клієнта та його оточення [21].

Дещо інакше ведення випадку трактує Н. Сабат. Вона розглядає це як модель соціально-педагогічних дій, коли соціальний працівник відповідає не

тільки за організацію, а й за надання послуг конкретному клієнтові [41]. В методичному посібнику «Управління діяльністю соціальних служб» за редакцією О. Іванової, Н. Гусак ведення випадку визначено як організація комплексу заходів з надання персональної допомоги окремим отримувачам в їх звичному середовищі проживання [2]. З врахуванням того, що послуги кризової кімнати надаються у середовищі, яке є нетиповим для клієнта, останнє

визначення ведення випадку, відповідно до ситуації, здається найменш вдалим для використання.

Дана технологія орієнтована на комплексний міждисциплінарний підхід у наданні соціальних послуг клієнтові. Ведення випадку в соціальній роботі реалізується як на макро-, так і на мікрорівнях: вплив можливий як на рівні клієнта, так і на рівні соціальної системи. Головна мета ведення випадку – оптимізувати функціонування клієнта, який має комплексні потреби, надаючи йому якісні й ефективні послуги. Тобто гарантувати максимальне залучення клієнта до розв'язання власних проблем на всіх етапах ведення випадку.

Законодавчо визначено наступні ведення випадку етапи:

1) аналіз заяви/звернення про надання соціальних послуг, повідомлення про осіб/сім'ї, які перебувають у складних життєвих обставинах або в ситуаціях, що загрожують життю чи здоров'ю особи;

2) оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах;

3) прийняття рішення про надання соціальних послуг з урахуванням індивідуальних потреб особи/сім'ї;

4) розроблення індивідуального плану надання соціальних послуг;

5) укладення договору про надання соціальних послуг;

6) виконання договору про надання соціальних послуг та індивідуального плану надання соціальних послуг;

7) здійснення моніторингу надання соціальних послуг та оцінки їх якості [22].

Отже, ведення випадку передбачає ґрунтовну роботу з боку надавача соціальних послуг по вирішенню проблемних ситуацій у житті клієнта на засадах партнерства. Дана технологія передбачає використання великого масиву методів, серед яких найчастіше використовується опитування, аналіз, анкетування, діагностика, спостереження, консультування та інші. Велике значення на всіх має ефективна взаємодія суб'єктів, які долучаються до реалізації плану надання соціальної послуги.

Ведення випадку не застосовується у разі надання соціальних послуг одноразово, екстрено (кризово). Саме тому технологія надання послуг екстрено (кризово) є дещо відмінною від попередньої. Вона не містить етапів розробки індивідуального плану, укладання договору про надання послуги та його виконання. Ключові потреби отримувача соціальних послуг визначаються одночасно з проведенням оцінки ситуації. Згідно з Державними стандартами, одноразово може надаватися послуга «Консультування», тож в такому разі вона не потребуватиме застосування технології «ведення випадку». Надання соціальних послуг за «Актом про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово)» [29] також допускає можливість не застосовувати технологію ведення випадку.

У будь-якому разі, на спеціаліста, який відповідальний за надання соціальних послуг, покладається ведення ведення значної кількості документації, в якій фіксуються усі особливості роботи та перебігу процесу.

Типовим положенням про денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі [44] передбачено, що на кожну постраждалу особу, яка влаштована до «Кризової кімнати», формується особова справа, в якій зберігаються такі документи:

- направлення, видане суб’єктом, що здійснює заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі, відповідно до Порядку взаємодії суб’єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі (за наявності);
- письмова заява постраждалої особи (за наявності);
- документ про поінформовану згоду постраждалої особи на влаштування до «Кризових кімнат» та отримання пов’язаних з цим соціальних послуг;
- копія документа, що посвідчує особу (за наявності);
- наказ про влаштування до «Кризових кімнат»;
- договір про надання соціальних послуг у «Кризових кімнатах»;

- акт оцінювання потреб постраждалої особи;

- індивідуальний план роботи з постраждалою особою;

- наказ про продовження строку перебування у «Кризових кімнатах» (у разі такого продовження);

- наказ про вибуття з «Кризових кімнат».

Одночасно з цим, підпунктом 4 пункту 13 вищезазначеного Типового положення [44], допускається влаштування до кризової кімнати дитини у разі її прийняття разом з матір'ю/батьком або особою, яка їх замінює. Статтею 242 Цивільного кодексу (ЦК) України [49] встановлено, що законними представниками малолітніх та неповнолітніх дітей є батьки (усиновлювачі). Відповідно до статті 34 ЦК України повна цивільна дієздатність настає в осіб, які досягли 18 років, або у випадках, передбачених статтею 35 цього Кодексу. З огляду на цей факт, перелічені документи не можуть заповнюватись на дитину. Тож особова справа повинна заводитись на повнолітнього отримувача соціальних послуг з зазначенням дітей, які влаштовані разом з повнолітнім.

Окрема форма направлення до кризових кімнат, що видається суб'єктом, який здійснює заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі, також не затверджена нормативно-правовими документами. З затверджених форм можна використовувати «Направлення сім`ї/особи до іншого суб'єкта для надання соціальних послуг» (додаток А) [29], або «Направлення особи/сім'ї, яка постраждала від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі», яке використовується при направленні до «Притулку» (додаток Б) [31].

На сьогоднішній день відсутня також і будь-яка затверджена на державному рівні форма «документа про поінформовану згоду постраждалої особи на влаштування до «Кризових кімнат» та отримання пов'язаних з цим соціальних послуг». Відповідно, з врахуванням вимог Типового положення про денний центр, вона повинна бути розроблена та затверджена на рівні надавача соціальних послуг.

Інформація, що міститься в особових справах, є конфіденційною та обробляється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» [33].

Наказом Міністерства соціальної політики України від 13 липня 2018 року № 1005 «Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/особами, які перебувають у складних життєвих обставинах» [32] до використання затверджено форму соціальної картки сім'ї/особи, за якою проводиться облік соціальної роботи з сім'єю/особою. Неоціненною перевагою використання даної картки є те, що з її використання можна визначити складність випадку, оцінити вплив чинників сім'ї і середовища на розв'язання кризової ситуації. Для використання в роботі також наводяться Акт оцінки потреб сім'ї/особи, Акт про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово), Акт з надання соціальної послуги кризового та екстреного втручання [32].

Форма заяви, рішення про надання/відмову в наданні соціальних послуг, затверджена наказом Міністерства соціальної політики України від 16 листопада 2020 року № 769 [30]. Для укладання договору можна використовувати форму Типового договору про надання соціальних послуг, яка затверджена наказом Міністерства соціальної політики України від 23 грудня 2020 року № 847 (додаток В).

Всі запропоновані форми актів про визначення потреби в наданні соціальних послуг або підтвердження їх безпосереднього надання, містять підпис про інформування клієнта та можливість використання його даних. Що могло б розглядатися як наявність поінформованої згоди.

Індивідуальний план роботи з постраждалою особою можна використати за формою додатку 4 до Державного стандарту соціальної послуги консультування [21] або формою плану соціального супроводу сім'ї/особи, яка затверджена наказом Міністерства соціальної політики України від 13 липня 2018 №1005 [32]. У плані повинні бути враховані необхідні заходи, які сприятимуть виконанню договору про надання соціальних послуг, у разі його укладання.

Форми наказів про влаштування/відрахування/подовження терміну перебування не унормовані нормативно. Наказ видається не пізніше ніж через три робочих дні з дати подання особистої заяви постраждалою особою або з дати отримання направлення суб’єкта, що здійснює заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі [44]. Саме тому їх варіанти будуть розглянуті нами під час виконання практичної частини.

РОЗДІЛ 2
ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯНОСТІ КРИЗОВИХ КІМНАТ, ЯК БЕЗПЕЧНОГО ПРОСТОРУ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ ОСІБ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА, НА ПРИКЛАДІ ЗАПОРІЗЬКОГО МІСЬКОГО ЦЕНТРУ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ

2.1. Облаштування кризових кімнат та умови перебування постраждалих

Аналіз нормативно-правових документів засвідчив відсутність вимог до облаштування кризових кімнат. Разом з тим, постановою Кабінету Міністрів України від 03 березня 2020 р. №185 «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг» встановлено загальні та спеціальні критерії діяльності [23]. Загальних критеріїв зобов'язані дотримуватися у своїй діяльності всі надавачі соціальних послуг, спеціальних критеріїв - надавачі соціальних послуг, які надають соціальні послуги, що передбачають цілодобове перебування/проживання, нічне або денне перебування у приміщенні надавача соціальних послуг, зокрема з харчуванням (догляд, підтримане проживання, притулок та інші), соціальні послуги, що надаються екстрено (кризово), та допоміжні соціальні послуги. З огляду на це, у кризових кімнатах необхідно дотримання спеціальних критеріїв.

Відповідно до спеціальних критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг кризова кімната, як частина спеціалізованої служби, повинна розташовутись у жилому приміщенні, яке відповідає: ДБН В.2.2-40:2018 (зі змінами, які затверджені наказом Міністерства розвитку громад та територій України від 30 грудня 2021 року) «Будинки і споруди. Інклюзивність будівель і споруд. Основні положення». У разі неможливості повністю пристосувати об'єкт для потреб осіб з інвалідністю, забезпечується їх розумне пристосування

відповідно до частини другої статті 27 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» [36]. Наявна матеріально-технічна база, повинна забезпечувати санітарно-гігієнічні та протипожежні норми, гаряче та холодне водопостачання та водовідведення, мати каналізацію, припливно-витяжну вентиляцію. Під час дії на території України або адміністративно-територіальної одиниці, де розташовується кризова кімната, надзвичайного або воєнного стану, облаштовуються захисні споруди цивільного захисту, підвали або інші приміщення, придатні для укриття отримувачів послуг та персоналу і безпечного перебування в них. У разі забезпечення харчуванням отримувачів соціальних послуг, необхідно передбачити таке харчування. Якщо до організації харчування залучаються інші суб'єкти господарювання з постачання готової продукції, такі суб'єкти повинні мати дозвільні документи згідно з вимогами Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» і документи, що підтверджують безпечність та окремі показники якості харчових продуктів (експертний висновок, протокол, звіт або інший аналогічний документ) [37]. Для надання медичних послуг укладається договір із закладом охорони здоров'я або отримується ліцензія для провадження господарської діяльності з медичної практики (для надавачів соціальних послуг, які надають послуги стаціонарно). також облаштовано З метою гарантування безпеки осіб, які перебувають у «кризовій кімнаті» (включаючи працівників «кризової кімнати»), приміщення потребує облаштування засобами зовнішнього відеоспостереження та терміновим викликом служби охорони («тривожна кнопка»). Вікна першого поверху повинні мати захисні решітки, на вході встановлюються надійні металеві двері; приміщення повинно мати евакуаційний вихід. Не допускається наявність вивіски з назвою та профілем служби на фасаді приміщення «кризової кімнати» (лише всередині приміщення). Всередині приміщення також розміщується план екстреної евакуації. Обов'язковою вимогою є дотримання конфіденційності про клієнтів і відсутність доступу до технічного визначення місця їх перебування.

За міжнародними стандартами не рекомендовано розташовувати кризові кімнати у складських, заводських, підвальних чи напівпідвальних приміщеннях, режимних об’єктах, частині спеціалізованих медичних закладів та установ (психоневрологічні диспансери тощо).

В місці розташування кризових кімнат небхідна наявність таких об’єктів соціальної інфраструктури, як школа, дитячий садок, медичні заклади, транспортного сполучення тощо. Отримувачі послуг повинні мати можливість скористатися об’єктами соціальної інфраструктури відповідно до потреб та гендерних вимог.

Саме приміщення кризових кімнат та його облаштування повинно відповідати функціоналу і бути максимально наближеним до домашніх умов проживання.

Нижче ми розглянемо як функціонують кризові кімнати при спеціалізованій службі Денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі Запорізького міського центру соціальних служб.

Кризові кімнати запрацювали у м. Запоріжжі 12 липня 2023 року. Це стало можливим завдяки проєкту «Трамплін до рівності», який було реалізовано Запорізькою міською радою у співпраці з Фондом ООН у галузі народонаселення в Україні (UNFPA) при фінансовій підтримці Швеції та за сприяння Офісу Віцепрем’єрки з питань євроінтеграції та євроатлантичної інтеграції [46].

Приміщення кризових кімнат розташоване на першому поверсі, підходи до приміщення обладнані пандусом, вхідні двері металеві, вікна з решітками. У пішій доступності знаходяться зупинки транспорту, навчальні заклади, пошта. У транспортній доступності медичні заклади, суд, прокуратура, відділ Національної поліції.

Всередині наявні: кімната первинного прийому (з обладнаною душовою та туалетом); житлові кімнати; кухня з місцями для прийняття їжі; душові з туалетами (у тому числі для осіб з інвалідністю); кімната для прання, сушки та прасування одягу; загальна кімната для відпочинку та проведення групової

роботи; місце чергового фахівця. Наявне обладнання сприяє комфортному перебуванню. Житлові кімнати облаштовані одно - та двох'ярусними ліжками з ортопедичними матрацами та наматрацниками, забезпечені комплектами постільної білизни, полотенцями, пледами та ковдрами, стільцями, столами, шафами для зберігання одягу та при ліжковими тумбами, ноутбуками. Вікна захищені бронеплівкою, антимоскітними сітками, встановлено ролети день-ніч. Необхідний мікроклімат досягається кондиціонерами та централізованим опаленням. Водонагрівачі забезпечують гарячою водою. Кімната для прання облаштована не лише пральними машинами (в тому числі з додатковими баками для води), а й машиною для сушки одягу, сушарками, пральною дошкою та праскою, є дитячі ванночки. На кухні наявні холодильники, електроплити, духова шафа, мультиварка, хлібопіч, кавоварка, електрочайник, витяжка, система очистки води, прилад для підігріву молока, посуд для приготування та прийняття їжі, столові прибори, контейнери для зберігання їжі, столи та стільці для прийняття їжі, дитяче крісло для годування. Загальна кімната облаштована диваном та кріслами, телевізором, сухим дитячим басейном, шафами з іграшками та книгами. Робоче місце чергового облаштовано робочим столом, сейфом, ноутбуком, багатофункціональним мультимедійним пристроєм, телефоном, кнопкою екстреного виклику, зарядними станціями. Під'єднано інтернет та встановлено Wi-Fi.

Підлога в коридорі, кімнатах гігієни та на кухні з керамічної плитки, в житлових кімнатах – лінолеум, в загальній кімнаті підлога вислана ковроліном. У разі потреби, для пересування осіб з інвалідністю, є палиці та крісло колісне. Стіни пофарбовані в пастельні кольори водоемульсійною фарбою, освітлення люмінесцентними та LED лампами.

У кризових кімнатах забороняється перебування повнолітніх постраждалих осіб різної статі.

2.2. Особливості організації роботи кризових кімнат

Для забезпечення діяльності кризових кімнат сформовано штат працівників у кількості 7,5 штатних одиниць:

- керівник служби;
- практичний психолог;
- фахівці із соціальної роботи - 4,5 одиниці;
- прибиральник службових приміщень.

Встановлено цілодобовий режим функціонування, з восьми годинним робочим днем керівника служби, практичного психолога та прибиральниці службових приміщень. Фахівці із соціальної роботи чергують позмінно (можливий 12 годинний або добовий графік змін).

Влаштування до кризової кімнати відбувається за алгоритмом (додаток Г) шляхом доставки постраждалої особи працівниками органів Національної поліції або мобільної бригади соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі.

Черговий фахівець із соціальної роботи при прийнятті постраждалої особи діє відповідно до пункту 6 пам’ятки чергового кризової кімнати (додаток Д). Перед відчиненням дверей через засоби відеоспостереження фахівець повинен переконатися у безпечності ситуації (доставка постраждалої здійснюється саме представниками Нацполіції або мобільної бригади, поруч відсутні кривдники, які можуть заподіяти лихо). Наступні дії:

- впевнитися у відключенні геолокації в телефоні постраждалої;
- перевірити, чи має право особа бути влаштована до кризової кімнати. Право на влаштування до «кризової кімнати» (відповідність пункту 2 пам’ятки);
- якщо особа відповідає вимогам пункту 2, то далі працівник повинен візуально перевірити постраждалу особу на предмет відсутності у неї наступних ознак:
  - стану алкогольного або наркотичного сп’яніння;
  - ознак гострих інфекційних захворювань;

- психічних захворювань, які можуть становити загрозу здоров'ю постраждалої особи або осіб, що її оточують;
- грибкових та паразитарних хвороба шкіри та волосся;
- потреби в стаціонарному лікуванні.

Постраждалі особи, у яких виявлено зазначені ознаки, не можуть бути влаштовані до кризової кімнати і, у разі потреби, підлягають невідкладному направленню до закладів охорони здоров'я з одночасним повідомленням відповідно до законодавства про факт вчинення щодо них насильства.

У разі відсутності підстав, з яких постраждалій особі може бути відмовлено у влаштуванні до кризової кімнати, працівник зобов'язаний прийняти таку особу.

При влаштуванні працівник повинен роз'яснити постраждалій особі правила внутрішнього розпорядку кризової кімнати та ознайомити постраждалу особу під підпис. Крім того, працівник розпочинає формування особової справи. Після оформлення всіх необхідних документів, працівник повинен показати постраждалій особі її ліжкомісце, видати комплект постільної білизни та ознайомити з розташуванням допоміжних приміщень. У випадку потреби необхідно надати постраждалій особі першочергову первинну психологічну допомогу та скласти опис медичних препаратів, якими користується постраждала.

Задля уникнення вибухонебезпеки приміщення кризових кімнат не під'єднано до системи газопостачання, використовуються прилади з електроживленням. З метою недопущення перевантаження мережі розроблено правила користування електрообладнанням з якою постраждала також ознайомлюється під підпис. До правил додається перелік електрообладнання із значенням потужності, яку використовує той чи інший прилад.

Персонал кризових кімнат при виконанні обов'язків користується посадовими інструкціями (додаток Е), які розроблені у відповідності до Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників випуск 80 Соціальні послуги, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики

України від 29.03.2017 № 518 [4]. Усі спеціалісти, які працюють у кризових кімнатах, пройшли спеціальне навчання з питань роботи з особами, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі, сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом.

По завершенню чергування фахівці із соціальної роботи використовують журнал передачі зміни в якому зазначаються:

- дата;
- кількість осіб у кризовій кімнаті;
- ПІБ осіб, які поступили,
- ПІБ осіб, які вибули;
- ПІБ осіб, які тимчасово залишили кризові кімнати;
- Зауваження щодо роботи обладнання;
- Зауваження щодо наявності інвентаря;
- Підписи того, здав зміну, і того, хто прийняв.

Для надання невідкладної медичної допомоги, забезпечення проведення необхідного медичного обстеження осіб, які постраждали від домашнього насильства і влаштовані на тимчасове проживання до спеціалізованих служб підтримки (кризові кімнати, притулок), між Запорізьким міським центром соціальних служб та Комунальним некомерційним підприємством «Центр первинної медико-санітарної допомоги», який обслуговує територію, де розташовані кризові кімнати, укладено Меморандум про співпрацю.

В рамках реалізації Міської комплексної програми соціального захисту населення м. Запоріжжя на 2022-2024 роки [15], яка затверджена рішенням Запорізької міської ради від 22.12.2021 №38, передбачено надання матеріальної допомоги мешканкам міста, які постраждали від домашнього насильства, та влаштовані до кризових кімнат, в обсязі 500,00 грн. Надання допомоги здійснюється за особистим зверненням до Департаменту соціального захисту населення Запорізької міської ради та клопотанням міського центру соціальних служб. Це дає можливість забезпечити першочергові потреби постраждалих. Забезпечення продуктовими і особистими гігієнічними наборами здійснюється в

рамках реалізації проєкту «Міста і громади, вільні від домашнього насильства» при підтримці Фонду ООН в галузі народонаселення у Україні (UNFPA).

До надання постраждалим правової допомоги залучаються спеціалісти Благодійного фонду «Право на захист» [18] та Південно-Східного міжрегіонального центру з надання безоплатної правничої допомоги [16].

Після влаштування постраждалої особи до кризових кімнат для прийняття рішення про надання соціальних послуг надсилається повідомлення до Департаменту соціального захисту Запорізької міської ради (додаток Є). Про зарахування до кризової кімнати, подовження терміну перебування та завершення надання соціальних послуг видаються відповідні накази директора Запорізького міського центру соціальних служб (додаток Ж). Особи, яким стала відомою інформація про місцезнаходження, перелік послуг і завдання кризової кімнати, підписують зобов'язання про нерозголошення цих даних (додаток З).

2.3. Рекомендації щодо удосконалення системи соціальної підтримки в умовах кризових кімнат осіб, які постраждали від домашнього насильства

Кризові кімнати є місцем безпечного прихистку, де постраждалі від домашнього насильства не лише проживають але й отримують психологічну та юридичну підтримку, мають можливість продовжити онлайн-навчання, і навіть успішно підготуватися до здачі національного мультипредметного тесту. За інформацією Запорізького міського центру соціальних служб впродовж року функціонування послугами кризових кімнат скористалися 105 осіб (59 жінок і 46 дітей). Наймолодшій дитині було два місяці, найстаршій жінці 86 років [39].

Одним із недоліків перебування у кризових кімнатах є їх короткотерміновість (до 10 діб, з подовженням, у разі потреби, до 20). За рік з числа отримувачів послуг 19 жінок та 17 дітей потребували подовженого перебування у безпечному місці, тож працівникам доводилося шукати місце, та влаштовувати їх на подальше перебування, іноді за межами міста.

Аналітичні дані 2023 року свідчать про те, що послуги кризових кімнат отримали 46 осіб (26 жінок і 19 дітей). Середня тривалість перебування у кризовій кімнаті склала 8,83 дні. Найменша – 2 дні (2 випадки), найбільша – 19 днів (1 випадок).

За звітний період кожна родина або особа, які перебували в кризовій кімнаті отримали благодійну допомогу у вигляді продуктового набору, засобів гігієни. У 5 випадках надано адресну допомогу в рамках реалізації Міської комплексної програми соціального захисту населення.

За перше півріччя 2024 року послуги кризових кімнат отримали 55 осіб (28 жінок і 17 дітей, з них 13 внутрішньо переміщених осіб).

Інформація щодо функціонування кризової кімнати для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статті з обліковується за формами Міністерства соціальної політики України та надається щомісячно.

За накопичувальним принципом впродовж року обліковується кількість осіб, які перебували у кризових кімнатах (жінки, діти), віковий розподіл, приналежність до внутрішньо переміщених осіб, форма насильства, якого зазнали постраждалі, та соціальні послуги, які були надані.

У таблиці 4 наведено статистичні дані роботи кризових кімнат Запорізького міського центру соціальних служб за І півріччя 2024 року (див. табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Статистичні дані роботи кризових кімнат

№ п/п	Показник	Кількість
1	Кількість осіб, які постраждали від домашнього насильства/ насильства за ознакою статі та отримали послуги кризової кімнати	55
2	Особи з інвалідністю	0
3	Внутрішньо переміщені	13

Продовження таблиці 2.1

4	Жінки	28
5	З них жінки з інвалідністю	0
6	Жінки з дітьми	17
7	Кількість дітей	27
8	Кількість жінок, які отримали послуги кризових кімнат за віком	
	До 18 років	0
	18-35 років	10
	36-45 років	11
	46-49 років	1
	50-59 років	3
	Понад 60 років	3
9	Діти	27
10	Діти з інвалідністю	0
11	Дівчат	13
12	Хлопців	14
13	Кількість дітей, які отримали послуги кризових кімнат за віком	
	До 14 років	24
	14-18 років	3
14	Кількість послуг надання короткострокового (до десяти діб) або цілодобового перебування у «кризовій кімнаті» постраждалим особам наданих	27
15	Кількість осіб, які постраждали від фізичного насильства	20
16	Кількість осіб, які постраждали від сексуального насильства	0
17	Кількість осіб, які постраждали від психологічного насильства	55

Продовження таблиці 2.1

18	Кількість осіб, які постраждали від економічного насильства	55
19	Кількість осіб, які постраждали від сексуального насильства пов’язаного з конфліктом (СНПК)	0

Як свідчить із наведених статистичних даних, до кризових кімнат найчастіше потрапляють жінки у віці від 18 до 45 років, які постраждали від фізичного насильства, і мають дітей до 14 років. Послуги надаються не лише мешканцям м. Запоріжжя, а й внутрішньо переміщеним особам, яких за наведений період було понад 23%.

Дані щодо роботи кризових кімнат щомісячно також надаються за встановленою формою для збору даних по роботі притулків, кризових кімнат і денних центрів для допомоги постраждалим від домашнього та гендерно зумовленого насильства до Фонду населення ООН у галузі народонаселення (UNFPA) [47].

Для оцінки якості надання послуг використовується анкета щодо якості наданих соціальних послуг (додаток І), яка затверджена постановою Кабінету МіністрівУкраїни від 1 червня 2020 р. № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» [25]. Найбільше нарікань у постраждалих викликає відсутність організованого харчування, яке могло б здійснюватися, наприклад згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 13 березня 2002 р. № 324 «Про затвердження натуральних добових норм харчування в інтернатних установах, навчальних та санаторних закладах сфери управління Міністерства соціальної політики», шляхом кейтерингу, або в інший доступний спосіб.

Відповідно до змін у пункті 18 «Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуги», які внесені постановою Кабінету Міністрів України від 7 травня 2022 р. № 560 «Про внесення змін до деяких

постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях» [17], оцінка якості соціальних послуг наразі не проводиться через «введення на території України або адміністративно-територіальної одиниці, де надаються соціальні послуги, надзвичайного або воєнного стану». Не здійснюватиметься вона також і протягом трьох місяців після припинення (скасування) воєнного стану».

Проаналізувавши досвід зарубіжних країн та вітчизняний, ознайомившись з муніципальною системою організації допомоги постраждалим від домашнього насильства в умовах кризових кімнат в м. Запоріжжі, зокрема, на прикладі міського центру соціальних служб, можемо надати рекомендації щодо удосконалення системи соціальної підтримки постраждалих від домашнього насильства в умовах кризової кімнати:

1. Визначити пріоритетним розвиток системи кризових кімнат, як безпечного середовища для організації тимчасового прихистку та соціальної роботи з особами, які постраждали від домашнього насильства..

2. Закріпити на законодавчому рівні норми створення кризових кімнат в територіальних громадах з врахуванням гендерних потреб населення, яке на них проживає, та статистичних даних щодо постраждалих. Викорінювати наявну дискримінацію, коли чоловіки не мають можливості скористатися наявними послугами.

3. Розширювати мережу закладів з можливістю перебування в них з домашніми тваринами.

4. Врегулювати статус кризових кімнат, як самостійної спеціалізованої служби, а не частини Денного центру соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі.

5. Вирішити питання організації харчування постраждалих під час перебування у кризових кімнатах відповідно до діючих норм та можливостей.

6. При плануванні приміщень кризових кімнат передбачати місця для зберігання інвентаря, постільної білизни, продуктів харчування, проведення консультацій з психологом тощо.

7. Унормувати штатну чисельність та порядок організації роботи спеціалістів кризових кімнат.

8. При веденні випадку дотримуватись порядку організації взаємодії суб’єктів із запобігання та протидії домашньому насильству.

9. Встановити адміністративну відповідальність постраждалих за порушення правила нерозголошення місця перебування та заборони на спілкування з кривдником під час знаходження у кризовій кімнаті.

ВИСНОВКИ

Досить тривалий час проблема домашнього насильства не була предметом спеціальних досліджень в Україні. Вивченням даного напрямку займалися переважно юристи, які вивчали злочини, що здійснювалися на сімейно-побутовому підґрунті. Але на сьогодні це питання вийшло на новий рівень переосмислення, як на рівні держави, так і новостворених в ході децентралізації громад. Про це свідчить низка прийнятих законодавчих актів, зокрема Закону України «Про запобігання та протидію домашньому насильству», ратифікація Стамбульської конвенції, створення кризових кімнат, притулків, денних центрів соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі. Певним показником суспільного ставлення до проблеми є і долучення до проведення міжнародних інформаційних акцій з питань протидії домашньому насильству, зокрема щорічної Міжнародної інформаційної кампанії «16 днів проти насильства», підтримка діяльності мобільних бригад соціально-психологічної допомоги, картографування служб підтримки постраждалих тощо.

Однак, через події, які пов’язані з наслідками військової агресії проти України, збільшення соціальної напруги в суспільстві, зміні демографічного складу територіальних одиниць, не сприяють швидкому зниженню випадків домашнього насильства. Навпаки, фіксується його неухильне зростання, що також може бути і наслідком підвищення поінформованості населення та небажанням терпіти насильницьке ставлення з боку кривдників. Ще більше зростання прогнозується після повернення до мирного життя захисників і захисниць, як один із проявів посттравматичного стресового розладу.

Через це у суспільстві зростає попит на кваліфіковані та якісні способи підтримки постраждалих, зокрема жінок і дітей. Разом з тим, як будь-яка вузько направлена послуга, підтримка постраждалих від домашнього насильства є затратною та дороговартісною. Саме тому, далеко не всі громади можуть

дозволити собі утримання спеціалізованих служб, через брак коштів на утримання кваліфікованих спеціалістів тощо. Одним з можливих шляхів вирішення даної проблеми може стати створення кризових кімнат.

На заваді поширенню застосування даних можливостей постають відсутність впорядкованої нормативно-правової бази функціонування кризових кімнат та брак досвіду з реалізації наявних науково-методологічних піжходів.

Метою даної роботи було опрацювати систему організації соціальної підтримки постраждалих від домашнього насильства в умовах кризової кімнати з урахуванням досягнень сучасної науки, вітчизняного та зарубіжного досвіду.

Відповідно до поставленої мети ми визначили й виконали головні завдання:

- дослідили стан наукової розробки проблеми соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства;

- узагальнили теоретико-методологічні засади соціальної підтримки в умовах кризових кімнат осіб, які постраждали від домашнього насильства;

- визначили порядок взаємодії суб'єктів соціальної роботи, відповідальних за соціальну підтримку постраждалих від домашнього насильства в умовах «Кризової кімнати»;

- дослідили досвід щодо забезпечення соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства, в умовах кризових кімнат спеціалізованої служби «Денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі Запорізького міського центру соціальних;

- визначили основні фактори оптимізації забезпечення соціальної підтримки постраждалих від домашнього насильства в умовах «Кризових кімнат».

Емпіричним шляхом нами доведено, що забезпечення соціальної підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства, в умовах кризових кімнат можливе лише при комплексному та системному підході організації

діяльності з залученням організацій державного, комунального і громадського секторів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Блага А. Б., Тунтула О. С., Кочемировська О. О. Актуальні проблеми протидії домашньому насильству: навчальний посібник / за заг. ред. А. Б. Благої. Миколаїв : Вид-воЧНУ ім. Петра Могили, 2021. 208 с..

2. Гусак Н., Кабаченко Н., Назарук В., Савчук К., Савчук О., Скоропада Л., Чорній Л. .Управління діяльністю соціальних служб: метод. посібник / упорядн.-заг. ред. Іванова О., Гусак Н.; ПРООН в Україні, Проект «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». Київ, 2013. 178с

3. Державний стандарт надання притулку бездомним особам. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1447-13#Text (дата звернення: 17.05.2024).

4. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників випуск 80 Соціальні послуги URL:https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0518739-17#Text (дата звернення: 13.07.2024).

5. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / За заг. ред. проф. І. Д. Звєрєвої. Київ, Сімферополь: Універсум, 2012. 536 с

6. Звєрєва І. Д. Ведення випадку/І. Д. Звєрєва, Ж. В. Петрочко/Енциклопедія для фахівців соціальної сфери/за заг. ред. проф. І. Д. Звєрєвої. 2 видання Київ; Сімферополь : Універсум, 2013. С. 481–482.

7. Іваніна Т., Литвиненко А. Матеріали тренінгу «Створення та впровадження механізму перенаправлення» URL: https://wcu-network.org.ua/possessing-equal-rights/news/Stvorennja_ta_vprovadzhennja_mexanzmu_perenapravlennja (дата звернення: 23.05.2024).

8. Інформація Національної соціальної сервісної служби щодо кількості кризових кімнат, які функціонують. URL: https://cnap.skadovsk-gromada.gov.ua/news/173574-narazi-v-ukrayini-funkcionuje-95-kimnat-krizovogo-reaguvannia-dlia-osib-iaki-postrazdali-vid-domasnyogo-nasilstva-ta-nasil(дата звернення: 13.03.2024).

9. Ісаченко В.П., Гончар І.Г. Ведення випадку у соціальній роботі: актуальні методи та особливості документування. *Педагогічні науки*. Випуск 167, 2018, С. 50-54.

10. Кодекс законів про працю України URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08#Text (дата звернення: 16.08.2024).

11. Конвенція Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу із цими явищами URL:https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_001-11#Text (дата звернення: 06.04.2024).

12. Лісовець С. Соціальна підтримка як фактор психічного здоров'я студентів. URL: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/1487/1/Lisovetz_S_V_SPFPZS.pdf (дата звернення: 12.04.2024).

13. Марчук І. Яким буває домашнє насильство в Україні та що до нього призводить, 8 червня 2023. URL: https://suspilne.media/rivne/497800-akim-buvae-domasne-nasilstvo-v-ukraini-ta-so-do-nogo-prizvodit/(дата звернення: 13.03.2024).

14. Методика визначення потреб територіальних громад у створенні спеціалізованих служб підтримки постраждалих від домашнього насильства та насильства за ознакою статі. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0036-21#Text (дата звернення: 07.04.2024).

15. Міська комплексна програма соціального захисту населення міста Запоріжжя на 2022-2024 роки. URL: https://zp.gov.ua/upload/content/o_1ftaebomcoi78qh1apk12g01hdr3s.pdf (дата звернення: 07.04.2024).

16. Положення про Південно-Східний міжрегіональний центр з надання безоплатної правничої допомоги. URL: https://legalaid.gov.ua/wp-content/uploads/2019/05/polozhennya-1.pdf (дата звернення: 24.05.2024).

17. Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо надання соціальних послуг у разі введення надзвичайного або воєнного стану в Україні або окремих її місцевостях: постанова Кабінету Міністрів

України від 7 травня 2022 р. № 560. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/560-2022-%D0%BF#n2 (дата звернення: 24.05.2024).

18. Програма гендерної рівності та безпеки БФ «Право на захист». URL: https://r2p.org.ua/category/genderna-rivnist-ta-bezpeka (дата звернення: 28.08.2024).

19. Про запобігання та протидію домашньому насильству: закон України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2229-19#Text (дата звернення: 04.04.2024).

20. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги кризового та екстреного втручання : наказ Міністерства соціальної політики України від 01.07.2016 № 716. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16#Text (дата звернення: 08.04.2024).

21. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування: Наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 № 678. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text (дата звернення: 07.05.2024).

22. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг: наказ Міністерства соціальної політики України від 23 червня 2020 року № 429. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text(дата звернення: 07.04.2024).

23. Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг: постанова Кабінету Міністрів України від 03 березня 2020 р. №185. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/185-2020-%D0%BF#Text (дата звернення: 22.03.2024).

24. Про затвердження Положення про Єдину інформаційну систему соціальної сфери : постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. №404. URL: https://ips.ligazakon.net/document/kp210404?an=1&ed=2024_06_13(дата звернення: 22.03.2024).

25. Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 1

червня 2020 р. № 449 Офіційний вісник України, 2020 р., № 47, ст.1488. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/449-2020-%D0%BF#Text (дата звернення: 22.03.2024).

26. Про затвердження Примірного штатного нормативу чисельності працівників районного, міського, районного у місті, селищного, сільського центру соціальних служб : наказ Міністерства соціальної політики України від 26.01.2021 № 29. URL: https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0029739-21#Text(дата звернення: 16.07.2024).

27. Про затвердження Типового положення про мобільну бригаду соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі : постанова Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 р. № 654. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/654-2018-%D0%BF#Text (дата звернення: 24.05.2024).

28. Про затвердження Типового положення про притулок для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі: Постанова Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 р. № 655. URL:https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/655-2018-%D0%BF#Text (дата звернення: 24.05.2024).

29. Про затвердження форми акта про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово) : наказ Міністерства соціальної політики України від 18.04.2022 №135. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0512-22#Text (дата звернення: 08.08.2024).

30. Про затвердження форм документів, необхідних для надання соціальних послуг : наказ Міністерства соціальної політики України від 16 листопада 2020 року № 769 URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0021-21#Text (дата звернення: 17.07.2024).

31. Про затвердження форм документів, із яких формується особова справа постраждалої особи, влаштованої до притулку для осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі : наказ

Міністерства соціальної політики України від 03.07.2019 № 1037 URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0772-19#Text (дата звернення: 17.07.2024).

32. Про затвердження форм обліку соціальної роботи з сім'ями/ особами, які перебувають у складних життєвих обставинах : наказ Міністерства соціальної політики України 13 липня 2018 року № 1005. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0943-18#Text (дата звернення: 17.07.2024).

33. Про захист персональних даних : закон України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 34, ст. 481). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text (дата звернення: 03.09.2024).

34. Протидія домашньому та ґендерно зумовленому насильству й добробут громад. Метод. посіб./за заг. ред. Кочемировська О.О. Київ : ФОП Клименко, 2020. 64 с.

35. Про організацію надання соціальних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2024 №587. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/587-2020-%D0%BF#Text (дата звернення: 14.04.2024).

36. Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні: закон України (Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 21, ст.252). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/875-12#Text (дата звернення: 07.08.2024).

37. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів: закон України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1998, №19, ст.98). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80#Text(дата звернення: 11.09.2024).

38. Про соціальні послуги : закон України(Відомості Верховної Ради (ВВР), 2019, № 18, ст.73. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text (дата звернення: 11.04.2024).

39. Протокол засідання координаційної ради з питань запобігання та протидії домашнього насильства, протидії насильству за ознакою статі та протидії торгівлі людьми в м. Запоріжжя від 12.09.2024. URL:

https://drive.google.com/file/d/1aI3R6ztBRbgJT9585dsf-dDDYthYIifk/view (дата звернення: 11.04.2024).

40. Про утворення Державної установи «Кол-центр Міністерства соціальної політики України з питань протидії торгівлі людьми, запобігання та протидії домашньому насильству, насильству за ознакою статі та насильству стосовно дітей : раказ Міністерства соціальної політики України 11 грудня 2018 року №1852. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1458-18#Text(дата звернення: 11.04.2024).

41. Сабат Н. Моделі соціально-педагогічної допомоги неблагополучній сім'ї. *Вісник Львівського університету*. Серія педагогічна / Львів. нац. ун-т ім. І. Франка;редкол.: Т. Кошманова (голов. ред.) та ін. Л., 2010. Вип. 26. С. 158-165.

42. Стандарти надання соціальних послуг особам, які постраждали від насильства в сім'ї : міжнародний досвід та рекомендації для України/ Наук. ред. О. Кочемировська/Заг. ред С. Павлиш. Київ, Запоріжжя : Друкарський світ, 2011. 228 с.

43. Децентралізація в Україні. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B5%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%BB%D1%96%D0%B7%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F_%D0%B2_%D0%A3%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%97%D0%BD%D1%96 (дата звернення: 24.06.2024).

44. Типове Положення про денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/824-2019-%D0%BF#n13 (дата звернення: 24.06.2024).

45. Типове Положення про спеціалізовану службу первинного соціально-психологічного консультування осіб, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/824-2019-%D0%BF#n109 (дата звернення: 24.06.2024).

46. У Запоріжжі відкрили «кризову кімнату» для допомоги жінкам, які постраждали від насильства. Програма «На часі», телеканал МТМ. URL: https://tvmtm.online/u-zaporizhzhi-vidkryly-kryzovu-kimnatu-dlya-dopomogy-zhinkam-yaki-postrazhdaly-vid-nasylstva/ (дата звернення: 27.07.2024).

47. Форма для збору даних по роботі притулків, кризових кімнат і денних центрів для допомоги постраждалим від домашнього та гендерно зумовленого насильства. URL: https://ee.kobotoolbox.org/x/jpoNGrWc (дата звернення: 24.06.2024).

48. Хавронюк М.І. Роз'яснення для зацікавлених фахівців щодо змін у кримінальному законодавстві у зв'язку з прийняттям Закону України «Про внесення змін до Кримінального та Кримінального процесуального кодексів України з метою реалізації положень Конвенції Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу з цими явищами» та дотичних актів. Київ, 2018. 19 с.

49. Цивільний Кодекс України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text(дата звернення: 27.05.2024).

50. Frye V. «Legal Advocacy for Victims of Domestic Violence: The Role of Law and Legal Services». *Journal of Interpersonal Violence*, 15(7). 2000. P. 690-708.

51. Gurwitz T. S. «The Role of Community-Based Programs in the Prevention of Domestic Violence». *Journal of Community Psychology*, 37(6). 2009. P. 685-700.

52. Sullivan M. P. «Assessing the Impact of Domestic Violence Shelters on Victims' Well-Being». *Journal of Family Violence*, 21(2). 2006. P. 129-136.

ДОДАТКИ

Додаток А

Зразок направлення сім'ї/особи до іншого суб'єкта для надання соціальних послуг

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства соціальної
політики України
13 липня 2018 року № 1005

_____ _____
_____ _____
_____ _____
(найменування суб'єкта, який видає направлення, місцезнаходження, індекс, телефон) (найменування суб'єкта, до якого направляється сім'я/особа, місцезнаходження, індекс, телефон)

НАПРАВЛЕННЯ
сім`ї/особи до іншого суб'єкта для надання соціальних послуг
№ _____ від ____ _____ 20___ року

Сім'я/соба _____
(прізвище, ім'я, по батькові)

дата народження ____ _____ 20___ року, соціальна картка № _____
У зв'язку зі складною життєвою ситуацією, а саме _____
(суть проблеми)
_____
просимо вжити відповідних заходів щодо надання необхідних послуг для розв'язання проблеми згідно з компетенцією та проінформувати
_____
(найменування суб'єкта, який направляє)
Додаткова інформація про сім'ю/особу _____
_____
_____
_____
Додаткова інформація про послуги/виплати, які надавались сім'ї/особі до направлення
_____

_____ _____ _____
(посада керівника) (підпис) (прізвище, ініціали)
Дата _____ 20___ року

Додаток Б

Зразок направлення особи/сім'ї, яка постраждала від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства соціальної
політики України від 03 липня 2019 року № 1037

Направлення № __від ____2024 р. особи/сім'ї _____ _____ ПІБ _____ _____ Дата народження яка постраждала від домашнього насильства, до Кризової кімнати Денного центру соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі ЗМЦСС Отримав/отримала _____ _____ (прізвище, ініціали) _____ _____ (підпис, дата)	_____ _____ _____ _____ (найменування суб'єкта, який направляє постраждалу від домашнього насильства особу/сім'ю, місцезнаходження, індекс, телефон) Кризова кімната Денного центру соціально- психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі ЗМЦСС **Направлення особи/сім'ї, яка постраждала від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі № _____ від _____2024 р.** Відповідно до повідомлення/інформації про особу/сім'ю** _____ (прізвище, ім'я, по батькові, дата народження) _____ від ___ _____ 20___ р. у зв'язку із вчиненням щодо неї/них домашнього насильства, а саме: _____ _____ (опис випадку, форми та ознаки домашнього насильства) _____ прошу вжити необхідних заходів щодо надання соціальних послуг/допомоги для розв'язання проблеми відповідно до компетенції та потреб постраждалої особи/сім'ї, оцінки ризиків вчинення домашнього насильства і поінформувати про надані послуги уповноважену особу місцевого органу виконавчої влади/ органу місцевого самоврядуванняДодаткова інформація про постраждалу особу/сім'ю (надається за бажанням такої особи): _____ _Інформація про послуги (виплати), які надавались постраждалій особі/сім'ї суб'єктом, який її/їх направляє: _направлення на поселення до кризово_____ Відповідальна особа суб'єкта, яка направляє постраждалу від домашнього насильства особу/сім'ю	Повідомлення _____ _____прізвище, ініціали уповноваженої особи місцевого органу виконавчої влади/ органу місцевого самоврядування) повідомляю, що за направленням від ___ _____ 20___ р. № _____, _____ (найменування суб'єкта, який направив постраждалу від домашнього насильства особу/сім'ю, місцезнаходження, телефон) постраждала від домашнього насильства особа/сім'я _____ _____ (прізвище, ініціали, рік народження) прибула/прибули до кризової кімнати Денного центру соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі ЗМЦСС та їй/їм будуть надані такі послуги, необхідні для розв'язання проблеми: _____ Керівник / відповідальна особа суб'єкта, до якого була направлена постраждала від домашнього насильства особа/сім'я_____

Додаток В

Зразок договору про надання соціальних послуг

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства соціальної політики України
23 грудня 2020 року № 847

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України
19 лютого 2021 р.
за № 214/35836

ТИПОВИЙ ДОГОВІР

про надання соціальних послуг

_____ "___" _____ 20__ року
(місце укладення) (дата укладення)

_____
(повне найменування юридичної особи / прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) фізичної особи / фізичної особи - підприємця,

_____
включеної до розділу "Надавачі соціальних послуг" Реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг)

в особі

_____
(посада / прізвище, ім'я, по батькові (за наявності)

_____

який (яка) діє на підставі

_____
(назва та реквізити установчого документа / іншого документа, яким

_____,
визначено перелік соціальних послуг та категорії осіб, яким надаються такі послуги)

(далі - Надавач соціальних послуг) з однієї сторони та особа/сім'я, яка (які) належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах (далі - Отримувач соціальних послуг) / його (їх) законний представник; уповноважена особа органу опіки та піклування / закладу (установи), який здійснює опіку або піклування (у разі відсутності законного представника)

_____,
(прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) особи / уповноваженого представника сім'ї / законного представника / уповноваженої особи)

що діє на підставі

_____

(документ, що підтверджує повноваження)

_____

(далі - Представник отримувача соціальних послуг), з іншої сторони (далі разом - сторони, кожна окремо - сторона), уклали цей Договір про нижчевикладене.

I. Предмет Договору

Предметом цього Договору є надання соціальних послуг.

II. Умови надання соціальних послуг та їх вартість

1. Соціальні послуги надаються на підставі рішення № ____ від "___" _____ 20__ року

_____

(найменування структурного підрозділу з питань соціального захисту

_____

населення районної, районної у мм. Києві та Севастополі державної адміністрації, виконавчого органу міської ради міст обласного

_____

значення, сільської, селищної, міської ради відповідної територіальної громади / найменування (прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) Надавача соціальних послуг недержавного сектору)

та відповідно до індивідуального плану надання соціальних послуг (далі - індивідуальний план), що є невід'ємною частиною цього Договору.

2. Надавач соціальних послуг надає соціальні послуги

_____

(зазначити необхідне: за рахунок бюджетних коштів / за рахунок коштів Надавача соціальних послуг недержавного сектору; з установленням диференційованої плати залежно від доходу Отримувача соціальних послуг; за рахунок Отримувача соціальних послуг або третіх осіб)

3. Місце (адреса) надання соціальної (соціальних) послуги (послуг):

_____

(зазначити необхідне: за місцем проживання/перебування Отримувача соціальних послуг (вдома);

_____

у приміщенні надавача соціальних послуг (стаціонарно/напівстаціонарно); за місцем перебування отримувача соціальних послуг)

4. Вартість соціальної послуги становить

_____

(зазначити цифрами та прописом)

_____

гривень (гривні).

Сума, яку зобов'язується сплатити Отримувач соціальних послуг / третя особа, становить _____ гривень (гривні).

5. Плата за соціальні послуги, надані з установленням диференційованої плати, за рахунок Отримувача соціальних послуг або третіх осіб (необхідне підкреслити) вноситься

щомісяця протягом п’яти робочих днів з дати набрання чинності цим Договором після надання Надавачем соціальних послуг відповідного рахунка.

Вид розрахунку _____

ІІІ. Права та обов’язки Надавача соціальних послуг

1. Надавач соціальних послуг зобов’язується:

надавати Отримувачу соціальних послуг визначені індивідуальним планом соціальні послуги згідно з Класифікатором соціальних послуг, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 23 червня 2020 року № 429, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 09 липня 2020 року за № 643/34926:

№ з/п	Код	Назва соціальної послуги

надавати соціальні послуги відповідно до державних стандартів соціальних послуг;

проводити оцінювання потреб Отримувача соціальних послуг у соціальних послугах (для перегляду переліку та обсягу соціальних послуг, яких він потребує);

забезпечувати найкращі інтереси Отримувача соціальних послуг під час надання йому соціальних послуг;

дотримуватися принципів надання соціальних послуг, визначених законодавством;

дотримуватися норм професійної етики у спілкуванні з Отримувачем соціальних послуг при виконанні посадових обов’язків;

дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отримуваною в процесі виконання посадових обов’язків;

інформувати Отримувача соціальних послуг про перелік соціальних послуг, які він надає, зміст та обсяги таких послуг, умови і порядок їх отримання у формі, доступній для сприйняття особами з будь-яким видом порушення здоров’я;

не розголошувати інформацію особистого характеру, що стала відома під час надання соціальних послуг;

дотримуватись інших вимог законодавства про соціальні послуги.

2. Надавач соціальних послуг має право:

на отримання плати за надані соціальні послуги відповідно до ціни, встановленої цим Договором;

на обробку персональних даних Отримувача соціальних послуг відповідно до Закону України "Про захист персональних даних";

на припинення надання соціальних послуг на умовах, визначених у розділі V цього Договору.

IV. Права та обов’язки Отримувача соціальних послуг

1. Отримувач соціальних послуг має право на:

отримання соціальних послуг відповідно до умов та порядку їх надання, визначених законодавством про соціальні послуги та цим Договором;

перегляд умов надання соціальних послуг та їхнього обсягу у разі зміни чинників, що спричинюють складні життєві обставини;

участь в оцінюванні його потреб у соціальних послугах;

доступ до інформації, що міститься в його особовій справі;

повагу до його честі та гідності, уважне та гуманне ставлення з боку Надавача соціальних послуг;

повагу до його приватного життя, свободу думки та висловлювань;

відмову від соціальних послуг, крім випадків обов’язкового надання соціальних послуг, визначених законом;

конфіденційність інформації особистого характеру, що стала відома Надавачу соціальних послуг під час надання соціальних послуг;

спілкування зі своїми рідними, близькими та іншими особами;

одночасне одержання кількох соціальних послуг;

інші права, передбачені законодавством про соціальні послуги.

2. Отримувач соціальних послуг / Представник отримувача соціальних послуг зобов’язані:

надавати повну та достовірну інформацію, необхідну для оцінювання потреб у соціальних послугах, складання індивідуального плану надання соціальних послуг, визначення заходів, що становлять зміст соціальної послуги, визначення умов договору про надання соціальних послуг;

виконувати умови цього Договору та проводити заходи, визначені індивідуальним планом;

своєчасно та у повному обсязі оплачувати соціальні послуги, надані з установленням диференційованої плати, за рахунок отримувача соціальних послуг або третіх осіб згідно з ціною та у строки, визначені пунктами 4 та 5 розділу ІІ цього Договору;

дотримуватися правил внутрішнього розпорядку роботи Надавача соціальних послуг;

своєчасно інформувати Надавача соціальних послуг про всі обставини, що впливають на надання або припинення надання соціальних послуг;

ставитися з повагою до Надавача соціальних послуг (його працівників);

не перешкоджати наданню соціальних послуг, у тому числі іншим особам;

дбайливо ставитися до майна Надавача соціальних послуг, що використовується під час надання соціальних послуг.

V. Строк дії Договору, умови його продовження, припинення та розірвання

1. Договір набирає чинності з дати його підписання сторонами і діє протягом строку виконання індивідуального плану.

2. Строк дії Договору може бути продовжений за результатами оцінювання потреб Отримувача соціальних послуг у соціальних послугах та перегляду індивідуального плану на строк його виконання.

Оцінювання потреб Отримувача соціальних послуг у соціальних послугах проводиться не менше як за 30 календарних днів до закінчення строку дії Договору.

3. Надання соціальних послуг починається з дати підписання цього Договору.

4. Дія цього Договору припиняється у таких випадках:

відсутність потреби в соціальних послугах за результатами оцінювання потреб Отримувача соціальних послуг;

закінчення строку дії цього Договору, крім випадків, передбачених частиною шостою статті 22 цього Закону;

зміна місця проживання/перебування Отримувача соціальних послуг, що унеможливлює надання соціальних послуг;

невиконання без поважних причин Отримувачем соціальних послуг вимог, визначених цим Договором;

виявлення/встановлення недостовірності поданих Отримувачем соціальних послуг / Представником отримувача соціальних послуг інформації / документів при зверненні за їх наданням;

смерть Отримувача соціальних послуг;

ініціатива Отримувача соціальних послуг;

дострокового розірвання Договору за ініціативи Отримувача соціальних послуг;

ліквідація (припинення діяльності) Надавача соціальних послуг або припинення надання ним відповідних соціальних послуг.

5. У разі виявлення в Отримувача соціальних послуг відповідно до висновку про стан здоров'я особи, яка потребує надання соціальних послуг, медичних протипоказань, перелік яких затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну політику у сфері охорони здоров'я, надання соціальних послуг тимчасово припиняється (до усунення таких протипоказань) без розірвання Договору.

6. У разі невиконання Отримувачем соціальних послуг без поважних причин умов цього Договору надання соціальних послуг припиняється не менше ніж через 15 календарних днів з дати надсилання Отримувачу соціальних послуг / Представнику отримувача соціальних послуг письмового повідомлення із зазначенням дати, з якої буде припинено надання соціальних послуг.

7. Не може бути припинено надання соціальних послуг у разі наявної загрози життю чи здоров'ю Отримувача соціальних послуг, вчиненого щодо нього домашнього насильства, насильства за ознакою статі або жорстокого поводження з дітьми.

VI. Відповідальність сторін

1. За порушення зобов'язань, установлених цим Договором, кожна із сторін несе відповідальність згідно з умовами цього Договору та чинним законодавством України.

2. Кожна із Сторін не відповідає за невиконання умов цього Договору, якщо вона доведе, що таке невиконання сталося не з її вини.

3. Відповідальним за достовірність наданих Надавачу соціальних послуг документів та інформації, необхідних для надання соціальних послуг, є Отримувач соціальних послуг / Представник отримувача соціальних послуг.

VII. Порядок вирішення спорів

1. Спори та розбіжності, що виникають при виконанні цього Договору чи у зв'язку з ним, можуть вирішуватися шляхом консультацій та переговорів між сторонами.

Прийняті рішення мають бути оформлені письмово, підписані сторонами та є невід'ємною частиною цього Договору.

2. У разі неможливості вирішення спорів та розбіжностей шляхом консультацій та переговорів сторони мають право звернутись до суду.

VIII. Інші умови Договору

1. Цей Договір складено при повному розумінні сторонами його умов та термінології українською мовою у двох примірниках (по одному для кожної сторони), які мають однакову юридичну силу.
2. Один примірник Договору зберігається в особовій справі Отримувача соціальних послуг, другий надається Отримувачу соціальних послуг / Представнику отримувача соціальних послуг.

2. Зміни до Договору можуть бути внесені за взаємною згодою сторін шляхом укладення додаткового договору, що є невід'ємною частиною цього Договору.

3. Усі правовідносини, що виникають у зв'язку з виконанням умов цього Договору і не врегульовані ним, регулюються чинним законодавством України.

IX. Місцезнаходження (місце проживання/перебування) та реквізити Сторін

Надавач соціальних послуг

_____

(повне та скорочене (за наявності) найменування /

_____

прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) Надавача соціальних послуг)

Місцезнаходження (місце проживання/перебування)

_____

_____

Телефон

_____

IBAN

_____

Код за ЄДРПОУ

_____

_____ _____

(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові (за наявності)

Отримувач соціальних послуг / Представник Отримувача соціальних послуг

_____

(прізвище, ім'я, по батькові (за наявності)

_____

(паспорт громадянина України, інший документ, що посвідчує

_____

особу та підтверджує громадянство України / документ, що

_____

посвідчує особу та підтверджує її спеціальний статус /

_____

посвідчення про взяття на облік бездомної особи та їх реквізити)

Місце проживання/перебування

_____

_____

Фактичне місце проживання/перебування

_____

Реєстраційний номер облікової картки платника податків (за наявності) або копія паспорта громадянина України (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовились від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків, офіційно повідомили про це відповідному контролюючому органові та мають про це відмітку в паспорті)

_____

Телефон

_____

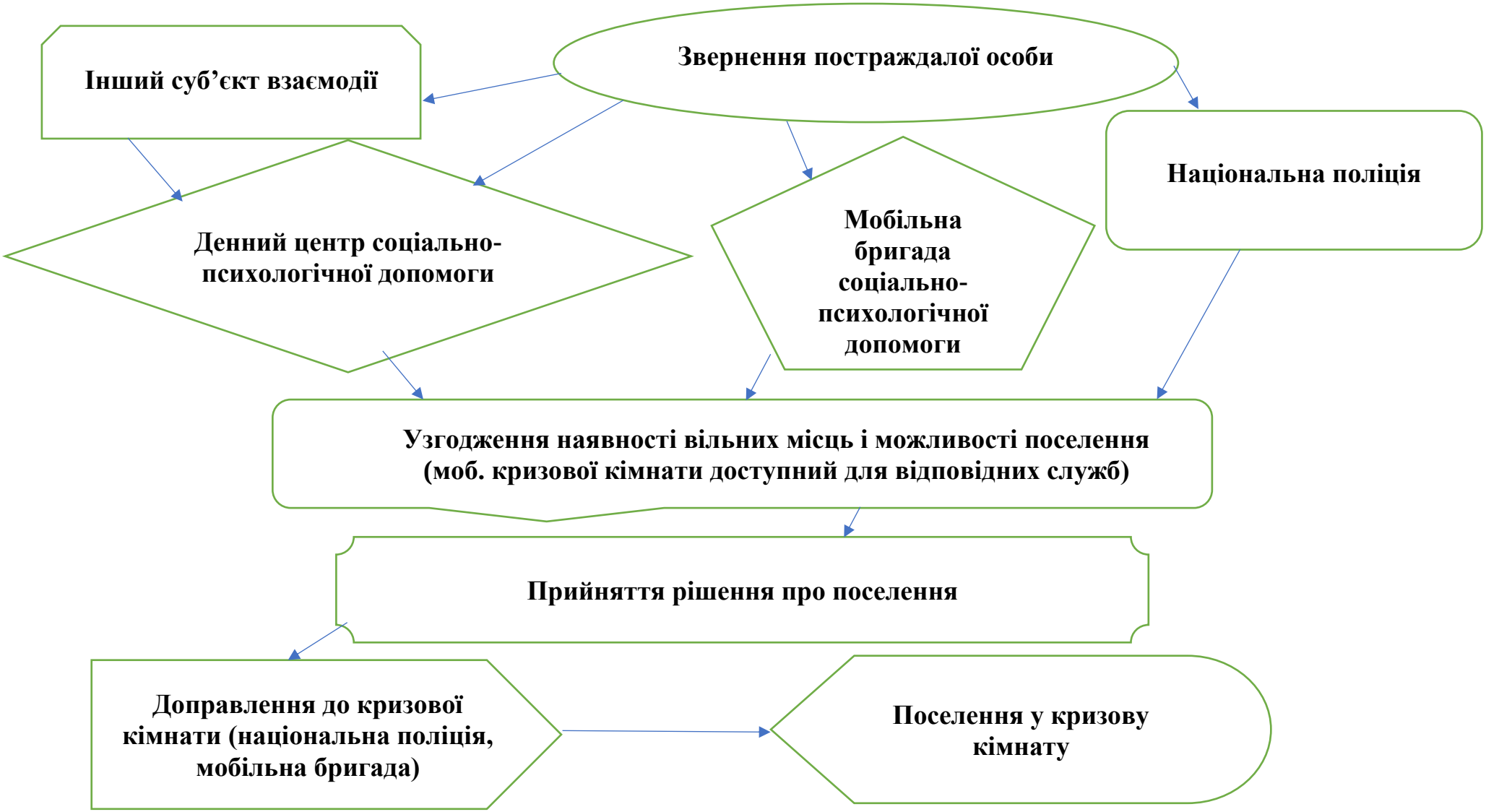
_____ _____

(підпис) (прізвище, ім'я, по батькові (за наявності)

МП (за наявності)

Додаток Г

АЛГОРИТМ НАПРАВЛЕННЯ ДО КРИЗОВОЇ КІМНАТИ ДЕННОГО ЦЕНТРУ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ ОСОБАМ, ЯКІ ПОСТРАЖДАЛИ ВІД ДОМАШНЬОГО НАСИЛЬСТВА ТА/АБО НАСИЛЬСТВА ЗА ОЗНАКОЮ СТАТІ ЗАПОРІЗЬКОГО МІСЬКОГО ЦЕНТРУ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ



Додаток Д

Пам’ятка чергового кризової кімнати

1. До «кризової кімнати» постраждалу особу влаштовують на підставі її особистого звернення або направлення суб’єкта, що здійснює заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі, відповідно до Порядку взаємодії суб’єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 р. № 658.

2. Право на влаштування до «кризової кімнати» має:

1) повнолітня постраждала особа за особистим зверненням;

2) повнолітня постраждала особа, направлена структурним підрозділом виконавчої влади, до повноважень якого належить організація заходів у сфері запобігання та протидії насильству, уповноваженим підрозділом органу Національної поліції, центром соціальних служб, мобільною бригадою соціально-психологічної допомоги постраждалим особам;

3) особа, яка не досягла повноліття, але перебуває (перебувала) у зареєстрованому шлюбі;

4) дитина у разі її прийняття до “кризової кімнати” разом з матір’ю або особою, яка її замінює.

3. До «кризової кімнати» не влаштовуються постраждалі особи:

у стані алкогольного або наркотичного сп’яніння;

з ознаками гострих інфекційних захворювань;

із психічними захворюваннями, які можуть становити загрозу здоров’ю постраждалої особи або осіб, що її оточують;

з грибковими та паразитарними хворобами шкіри та волосся;

із потребою в стаціонарному лікуванні.

Зазначені постраждалі особи у разі потреби підлягають невідкладному направленню до закладів охорони здоров’я з одночасним повідомленням відповідно до законодавства про факт вчинення щодо них насильства.

Перебування у «кризовій кімнаті» особи, яка вчинила насильство стосовно постраждалої особи, яка перебуває у зазначеній кімнаті, забороняється.

Перебування в одній «кризовій кімнаті» повнолітніх постраждалих осіб різної статі забороняється.

4. Про влаштування постраждалої особи до «кризової кімнати» видається наказ директора Запорізького міського центру соціальних служб.

Наказ про відмову у влаштуванні до «кризової кімнати» видається або надсилається заявнику не пізніше дня прийняття такого наказу. У наказі обов’язково зазначаються причини відмови.

Наказ видається не пізніше ніж через три робочих дні з дати подання особистої заяви постраждалою особою або з дати отримання направлення суб’єкта, що здійснює заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі, відповідно до Порядку взаємодії суб’єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі, протягом яких постраждала особа перебуває у «кризової кімнати», проходить медичний огляд згідно з пунктом 13 Положення про Денний центр та іншу перевірку щодо наявності в такої особи підстав, що унеможливлюють її перебування у «кризової кімнати».

5. На кожну постраждалу особу, влаштовану до «кризової кімнати», формується особова справа, в якій зберігаються такі документи:

направлення, видане суб’єктом, що здійснює заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі, відповідно до Порядку взаємодії суб’єктів, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі (за наявності);

письмова заява постраждалої особи (за наявності);

документ про поінформовану згоду постраждалої особи на влаштування до «кризової кімнати» та отримання пов’язаних з цим соціальних послуг;

копія документа, що посвідчує особу (за наявності);

наказ про влаштування до «кризової кімнати»;

договір про надання соціальних послуг у «кризової кімнати»;

акт оцінювання потреб постраждалої особи;

індивідуальний план роботи з постраждалою особою;

наказ про продовження строку перебування у «кризової кімнати» (у разі такого продовження);

наказ про вибуття з «кризової кімнати».

Інформація, що міститься в особових справах, є конфіденційною та обробляється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

6. Дії ФСР при прийнятті постраждалої:

- перед відчиненням дверей переконатися у безпечності ситуації (доставка постраждалої здійснюється саме представниками Нацполіції або мобільної бригади, поруч відсутні кривдники, які можуть заподіяти лихо);

- впевнитися у відключенні геолокації в телефоні постраждалої;

- перевірити, чи має право особа бути влаштована до кризової кімнати. Право на влаштування до «кризової кімнати» (відповідність пункту2);

- якщо особа відповідає вимогам пункту 2, то далі працівник повинен візуально перевірити постраждалу особу на предмет відсутності у неї наступних ознак:

стану алкогольного або наркотичного сп’яніння;

ознак гострих інфекційних захворювань;

психічних захворювань, які можуть становити загрозу здоров’ю постраждалої особи або осіб, що її оточують;

грибкових та паразитарних хвороба шкіри та волосся;

із потребою в стаціонарному лікуванні.

Постраждалі особи, у яких виявлено зазначені ознаки, не можуть бути влаштовані до кризової кімнати і, у разі потреби, підлягають невідкладному направленню до закладів охорони здоров'я з одночасним повідомленням відповідно до законодавства про факт вчинення щодо них насильства.

- у разі відсутності підстав, з яких постраждалій особі може бути відмовлено у влаштуванні до кризової кімнати, працівник зобов'язаний прийняти таку особу;

- при влаштуванні працівник повинен роз'яснити постраждалій особі правила внутрішнього розпорядку кризової кімнати та ознайомити постраждалу особу під підпис. Крім того, працівник розпочинає формування особової справи. До складу особової справи входять наступні документи:

* направлення, видане працівниками уповноваженого підрозділу Національної поліції, Денним центром, мобільною бригадою соціально-психологічної допомоги постраждалим особам (за наявності);

* письмова заява постраждалої особи (за наявності);

* документ про поінформовану згоду постраждалої особи на влаштування до «кризової кімнати» та отримання пов'язаних з цим соціальних послуг;

* акт прийому-передачі речей, які надані в тимчасове та/або разове користування;

* документ про ознайомлення із законодавством про захист персональних даних;

* згода на обробку персональних даних;

* зобов'язання про нерозголошення інформації щодо кризової кімнати;

* опитувальник постраждалої особи;

* перелік ліків, які вживає та має при собі постраждала особа;

* документ, що підтверджує ознайомлення постраждалої особи з правилами внутрішнього трудового розпорядку і відповідальністю за їх порушення;

* копія документа, що посвідчує особу (за наявності);

* медичні довідки (за наявності), зобов’язання пройти медичне обстеження.

- після оформлення всіх необхідних документів, працівник повинен показати постраждалій особі її ліжкомісце, видати комплект постільної білизни та ознайомити з розташуванням допоміжних приміщень;

- у випадку необхідності надати постраждалій особі першочергову первинну психологічну допомогу.

7. Дії ФСР під час чергування:

- перед початком чергування заздалегідь потурбуватися про власне забезпечення продуктами харчування тощо;

- перебувати у приміщенні кризової кімнати під час свого чергування;

- контролювати дотримання отримувачами послуг правил внутрішнього розпорядку кризової кімнати, правил та норм охорони праці, техніки безпеки, вимог санітарії і гігієни;

- стежити за порядком в кризовій кімнаті, нагадувати про необхідність заощадження води та енергоносіїв, світломаскування;

- включати та виключати електроприлади (бойлери, пральну машину, сушарку, електроплиту, мультиварку та ін.), здійснювати контроль щодо недопущення самостійного користування електроприладами отримувачами послуг кризової кімнати;

- забезпечувати вхід та вихід отримувачів послуг кризової кімнати з її приміщення;

- здійснювати контроль за збереженням майна і обладнання, у разі необхідності;

- перевіряти справність замків, дотримання отримувачами послуг правил внутрішнього розпорядку, чистоту кімнат для проживання отримувачів послуг та інших приміщень загального користування, санвузлу, цілісність склопакетів, решіток та ін.;

- здійснювати контроль за своєчасною підготовкою приміщення до поселення нових отримувачів послуг та дотриманням чистоти;

- викликати при необхідності медичну допомогу;

- перед вибуттям постраждалої особи перевірити наявність її підписів в особовій справі та підтвердження факту повернення речей;

- після вибуття отримувача послуг з кризової кімнати використану постільну білизну та рушники скласти для подальшого відправлення на прання;

- забезпечувати ведення випадку постраждалих осіб, які прийняті під час чергування;

- виконує інші доручення керівника та директора Центру.

7. Дії ФСР під час передачі зміни:

ФСР, який здає зміну	ФСР, який заступає на зміну
- впевнитися у безпеці відчинення дверей; - поінформувати про рух осіб, які проживають у кризових кімнатах (хто вибув/прибув/тимчасово залишив приміщення); - поінформувати про несправності обладнання, внести дані до журналу; - передати особові справи, потребу в оформленні наказів, запланованих діях з клієнтами; - - поставити підпис у журналі передачі змін.	- перевірити відсутність зовнішніх ушкоджень вікон та дверей; - перевірити наявність постояльців; - перевірити наявність та справність обладнання ; - перевірити санітарний стан приміщення; - засвідчити прийняття зміни підписом в журналі.

8. Дії ФСР при позаштатній ситуації:

- вжити заходи щодо безпеки перебування проживаючих та своєї;

- при можливості вжити заходи щодо усунення позаштатної ситуації;

- у разі потреби викликати відповідні спеціалізовані служби;

- невідкладно поінформувати керівництво.

Додаток Е

Посадові інструкції працівників Кризових кімнат

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор ЗМЦСС
_____Людмила ТОКАРЄВА

«___» червня 2023 р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ
керівника служби кризові кімнати «Денного центру соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі» Запорізького міського центру соціальних служб

1.1. Керівник служби кризові кімнати «Денного центру соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі» Запорізького міського центру соціальних служб призначається на посаду та звільняється з посади наказом директора Запорізького міського центру соціальних служб (далі – ЗМЦСС) за погодженням з керівником Денного центру. Призначення на посаду здійснюється за заявою про призначення або переведення згідно з кваліфікаційними вимогами.

1.2. Керівник служби безпосередньо підпорядковується керівнику Денного центру, а за його відсутності спеціалісту, який виконує обов'язки.

1.3 Посада керівника служби згідно зі статтею 1 Постанови Кабінету Міністрів України від 22 липня 2016 р. № 462 «Питання оплати праці працівників центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді», відноситься до 11-15 тарифного розряду «Єдиної тарифної сітки розрядів і коефіцієнтів з оплати праці працівників установ, закладів та організацій окремих галузей бюджетної сфери».

1.4. У своїй діяльності керівник служби керується Конституцією України, законами України, постановами Верховної Ради України, указами та розпорядженнями Президента України, декретами, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України, наказами спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади з питань соціальної політики, розпорядженнями облдержадміністрації та міської адміністрації щодо реалізації державної політики з запобігання та протидії домашньому насильству та/або насильству за ознакою статі; іншими нормативно-правовими актами, що регулюють розвиток системи центрів соціальних служб та спеціалізованих служб підтримки постраждалих, здійснення ними соціальної роботи, Положенням про Запорізький міський центр соціальних служб, Положенням про спеціалізовану службу «Денний центр соціально-психологічної допомоги

особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі» та цією посадовою інструкцією.

Керівник служби повинен знати:

практику застосування чинного законодавства при здійсненні соціальної роботи з особами, які постраждали від домашнього та/або гендерно-зумовленого насильства;

форми та методи соціальної роботи з постраждалими від ДН та ГЗН;

форми та методи роботи із суб'єктами взаємодії;

Регламент роботи, Правила внутрішнього трудового розпорядку Центру, Положення про Запорізький міський центр соціальних служб, Положення про спеціалізовану службу «Денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі»;

примірну інструкцію з загального діловодства Республіканського (АР Крим), обласних, районних, міських, районних у містах центрів соціальних служб;

Державні стандарти надання соціальних послуг;

методи проведення внутрішнього та зовнішнього оцінювання якості надання соціальних послуг;

загальні етичні норми поведінки працівників соціальної сфери;

правила та норми охорони праці, виробничої санітарії та протипожежного захисту;

основні принципи роботи на комп'ютері та відповідні програмні засоби;

державну мову на рівні ділового спілкування та практичного застосування.

1.5. Кваліфікаційні вимоги:

- вища освіта другого рівня за ступенем бакалавра, спеціаліста, магістра та спеціальністю відповідної галузі знань; спеціальна підготовка з питань запобігання та протидії насильству; підвищення кваліфікації відповідно до вимог законодавства.

2. Завдання та обов'язки

2.1. Знати нормативно-правові акти, що регулюють питання соціального захисту й здійснення соціальної роботи з жінками, які постраждали від насильства, питання попередження насильства тощо;

2.2. Володіти довідковою інформацією про установи й організації, що надають соціальну підтримку жінкам, які постраждали від насильства, забезпечувати жінок довідковою інформацією в межах своєї компетенції;

2.3. Організовувати ведення документації, статистичного обліку, підготовку та подання звітів відповідно до законодавства та встановлених термінів;

2.4. Негайно інформувати керівництво про небезпечні, спірні й конфліктні ситуації, які виникають у практичній роботі;

2.5. Дотримуватися конфіденційності в роботі з жінками й дітьми, а за необхідності – і з їхніми сім'ями;

2.6. Забезпечувати в установленому порядку обмежений доступ до інформації конфіденційного характеру;

2.7. Бути дисциплінованими, відповідальними, тактовними і стриманими при роботі з клієнтами, із членами їхніх родин і з колегами;

2.8. Своєчасно надавати планову й звітну документацію;

2.9. Дотримуватись чинного законодавства, правил внутрішнього трудового розпорядку й інших норм, якими керується персонал кризових кімнат; своєчасно й точно виконувати розпорядження керівництва;

2.10. Розробляти правила внутрішнього розпорядку кризових кімнат та контролювати їх виконання;

2.11. Нести персональну відповідальність за виконання завдань, які покладаються на кризові кімнати, забезпечення належних умов перебування постраждалих осіб, збереження матеріально-технічної бази, організацію роботи «кризової кімнати»;

2.12. Організовувати своєчасну допомогу постраждалим від ДН та ГЗН шляхом взаємодії із суб'єктами, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі.

2.13. Організовувати та контролювати виконання наказів директора ЗМЦСС стосовно діяльності кризової кімнати;

2.14. Розподіляти обов'язки між працівниками та забезпечувати виконання функцій, які покладено на кризові кімнати;

2.15. Складати графіки чергування фахівців із соціальної роботи, вести табель робочого часу працівників кризової кімнати, вчасно інформувати керівництво та відділ загальної і кадрової роботи про зміни;

2.15.Забезпечувати цільове використання майна, його збереження та поточне утримання;

2.16. Забезпечувати дотримання санітарно-гігієнічних норм, правил протипожежної безпеки та охорони праці;

2.17. Долучатися до проведення інформаційно-просвітницької роботи з питань запобігання та протидії домашньому і гендерно-зумовленому насильству;

2.18. У разі потреби виконувати обов'язки керівника Денного Центру;

2.19. Виконувати інші доручення керівництва.

3. Права

3. Керівник служби має право:

3.1. висувати свою кандидатуру на заміщення вакантних посад спеціалістів Запорізького міського центру соціальних служб;

3.2. в межах своїх повноважень взаємодіяти з іншими співробітниками для забезпечення роботи;

3.3. вимагати від керівництва Центру забезпечення належних умов для високопродуктивної роботи;

3.4. брати участь у розгляді питань і прийнятті рішень в межах своїх повноважень;

3.5. у встановленому порядку готувати запити на отримання від органів виконавчої влади і органів місцевого самоврядування, підприємств, організацій

і установ необхідних статистичних та оперативних даних, звітів з питань, що стосуються діяльності за напрямком кризових кімнат;

3.6. вносити пропозиції щодо вдосконалення роботи кризових кімнат та Центру;

3.7. в межах повноважень представляти кризові кімнати у відносинах з громадськими об'єднаннями, підприємствами, установами, організаціями, іншими юридичними та фізичними особами в Україні та за її межами;

3.8. ініціювати навчання, підвищення кваліфікації, атестацію працівників кризової кімнати; підвищувати власний професійний рівень у встановленому порядку.

4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

4. Керівник служби несе відповідальність у межах, визначених чинними законодавством України, за:

4.1. несвоєчасне, неякісне виконання своїх обов'язків;

4.2. бездіяльність, перевищення повноважень під час виконання ним посадових обов'язків;

4.3. достовірність інформації, наданої керівництву Центру, в державні органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування щодо реалізації державної соціальної політики;

4.4. порушення норм поведінки та етичних норм соціального працівника;

4.5. порушення трудової і виконавчої дисципліни, правил охорони праці та протипожежної безпеки на робочому місці; псування чи знищення матеріальних цінностей, що за ним закріплені.

5. Взаємодія

5.1. Керівник служби одержує матеріали для роботи безпосередньо від керівника Денного центру, або спеціаліста, який його заміщує.

5.2. Керівник служби представляє підготовлені матеріали безпосередньо керівнику Денного центру у встановлені терміни.

5.3**.** Керівник служби готує документи індивідуально або спільно з іншими працівниками кризових кімнат, Денного центру та інших структурних підрозділів ЗМЦСС, у відповідності до рішення начальника відділу соціальної роботи та оцінки якості надання послуг та директора Центру.

З посадовою інструкцією ознайомлений(а)
та 1 примірник отримав(ла):

_____ _____

Підпис П.І.Б.

_____

Дата

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор ЗМЦСС
_____Людмила ТОКАРЄВА

«___» липня 2023 р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ
практичного психолога кризової кімнати спеціалізованої служби «Денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі» Запорізького міського центру соціальних служб

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Практичний психолог кризової кімнати спеціалізованої служби «Денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі» Запорізького міського центру соціальних служб призначається на посаду та звільняється з посади наказом директора Запорізького міського центру соціальних служб (далі - ЗМЦСС) за погодженням з керівником служби. Призначення на посаду здійснюється за заявою про призначення або переведення згідно з кваліфікаційними вимогами.

1.2. Практичний психолог безпосередньо підпорядковується керівнику служби**.**

1.3. Посада практичного психолога кризових кімнат, відповідно до додатку 6 Наказу Міністерства освіти і науки України від 26.09.2005 № 557 «Про впорядкування умов оплати праці та затвердження схем тарифних розрядів працівників навчальних закладів, установ освіти та наукових установ» відноситься до 8-12 тарифних розрядів «Єдиної тарифної сітки розрядів і коефіцієнтів з оплати праці працівників установ, закладів та організацій окремих галузей бюджетної сфери». Спеціаліст без категорії – 8-9 тарифний розряд, другої категорії -10-й, першої категорії – 11-й, вищої – 12-й тарифний розряд. Тарифні розряди встановлюються за наслідками атестації.

1.4. Кваліфікаційні вимоги:

Практичний психолог: вища освіта другого рівня за ступенем магістра та спеціальністю відповідної галузі знань без вимог до стажу роботи та підготовкою за напрямком запобігання та протидії насильству;

Практичний психолог ІІ категорії: вища освіта другого рівня за ступенем магістра та спеціальністю відповідної галузі знань; підвищення кваліфікації за напрямком запобігання та протидії насильству; стаж педагогічної роботи – не менше ніж 3 роки, у тому числі на посаді практичного психолога – не менше ніж 1 рік;

Практичний психолог І категорії: вища освіта другого рівня за ступенем магістра та спеціальністю відповідної галузі знань; підвищення кваліфікації за напрямком запобігання та протидії насильству; стаж педагогічної роботи – не менше ніж 5 років, у тому числі на посаді практичного психолога – не менше ніж 3 роки.

Практичний психолог вищої категорії: вища освіта другого рівня за ступенем магістра та спеціальністю відповідної галузі знань; підвищення

кваліфікації за напрямком запобігання та протидії насильству; стаж педагогічної роботи – не менше ніж 8 років, у тому числі на посаді практичного психолога – не менше ніж 5 років.

1.5. У своїй діяльності практичний психолог кризових кімнат керується Конституцію України, законами України, постановами Верховної Ради України, указами та розпорядженнями Президента України, декретами, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України, наказами спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади з питань соціальної політики, розпорядженнями облдержадміністрації та міської адміністрації щодо реалізації державної соціальної політики; іншими нормативно-правовими актами, що регулюють розвиток системи центрів соціальних служб, спеціалізованих служб підтримки постраждалих від насильства; здійснення ними соціальної роботи, Положенням про Запорізький міський центр соціальних служб, Положенням про спеціалізовану службу «Денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі» та цією посадовою інструкцією.

Практичний психолог повинен знати:

- практику застосування чинного законодавства при здійсненні соціальної роботи з постраждалими від насильства;
- форми та методи надання психологічної допомоги в складних життєвих обставинах;
- вікові особливості клієнтів;
- психологічні особливості роботи з різними групами клієнтів;
- алгоритм надання першої психологічної допомоги та допомоги в екстремальних ситуаціях;
- форми та методи роботи з засобами масової інформації;
- Регламент роботи, Правила внутрішнього трудового розпорядку Центру та кризових кімнат;
- примірну інструкцію з загального діловодства обласних, районних, міських, районних у містах центрів соціальних служб;
- державні стандарти надання соціальних послуг;
- методи контролю за якістю надання соціальних послуг;
- загальні етичні норми поведінки працівників соціальної сфери;
- правила та норми охорони праці, виробничої санітарії та протипожежного захисту;
- основні принципи роботи на комп’ютері та відповідні програмні засоби;
- державну мову на рівні ділового спілкування та практичного застосування.

2. ЗАВДАННЯ ТА ОБОВ’ЯЗКИ

2. З метою виконання завдань, які стоять перед Центром, практичний психолог кризових кімнат:

2.1 . здійснює надання психологічної допомоги та консультування осіб,

що перебувають у кризовому стані;

2.2. у разі необхідності здійснює переадресацію клієнтів до компетентних спеціалістів та організацій;

2.3. здійснює реєстрацію наданих послуг та готує відповідні звіти, аналітичні довідки за своїм напрямом роботи;

2.4. забезпечує в межах повноважень впровадження соціальних стандартів, нових форм і методів, інноваційних технологій роботи з метою підвищення ефективності роботи за підпорядкованим йому напрямом;

2.5. систематично бере участь в роботі професійних груп взаємодопомоги з метою підвищення кваліфікації і профілактики професійного вигорання, проходить підвищення кваліфікації у встановленому порядку;

2.6. забезпечує конфіденційність інформації, за розголошення якої чинним законодавством України встановлена відповідальність;

2.7. бере участь в організації та проведенні нарад, тренінгів, семінарів, “круглих столів”, конференцій тощо за своїм напрямом роботи;

2.8. бере участь в організації та проведенні благодійних акцій, інших заходів соціального спрямування;

2.9. активно співпрацює з ЗМІ щодо формування психологічної культури населення та підвищення поінформованості з питань запобігання та протидії домашньому насильству;

2.10. забезпечує в межах своїх повноважень співробітництво з державними та громадськими організаціями в сфері психологічної роботи відповідного напрямку спрямування;

2.11. бере участь у мультидисциплінарній взаємодії суб’єктів соціальної роботи, яка спрямована на подолання сім’ями/особами складних життєвих обставин

2.12. забезпечує виконання програм для постраждалих осіб відповідно до типових програм для постраждалих осіб, затверджених Мінсоцполітики; організацію та підтримку груп взаємодопомоги, семінарів і тренінгів постраждалих осіб; проведення соціально-профілактичної роботи, спрямованої на запобігання повторним випадкам насильства щодо постраждалої особи та формування нульової толерантності до його проявів у суспільстві;

2.13. роз’яснює причини та наслідки домашнього насильства, насильства за ознакою статі для подальшого життя постраждалої особи та її дітей;

2.14. з урахуванням індивідуальних потреб постраждалої особи забезпечує надання допомоги у формуванні, розвитку та підтримці соціальних навичок, умінь і соціальної компетенції;

2.15. виконує інші доручення керівництва.

3. ПРАВА

3. Практичний психолог кризових кімнат має право:

3.1. проходити атестацію для підвищення категорії

3.2. вимагати від керівництва Центру забезпечення належних умов для високопродуктивної роботи

3.3. брати участь у розгляді питань і прийнятті рішень в межах своїх повноважень

3.4. у встановленому порядку готувати запити на отримання від органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, підприємств, організацій і установ необхідних статистичних та оперативних даних, звітів з питань, що стосуються діяльності за його напрямом

3.5. вносити пропозиції щодо вдосконалення роботи Відділу за своїм напрямом діяльності.

4. Відповідальність

4. Психолог несе персональну відповідальність:

4.1. за неякісне, або несвоєчасне виконання посадових завдань та обов'язків;

4.2. бездіяльність при виконанні посадових обов'язків;

4.3. перевищення своїх повноважень;

4.4. достовірність даних, представлених керівництву;

4.5. недотримання етичних і правових норм;

4.6. за порушення порядку використання інформації, що призвели до розголошення інформації з обмеженим доступом, службової інформації;

4.7. недотримання правил внутрішнього трудового розпорядку, трудової та виконавчої дисципліни;

4.8. порушення законодавства України, при виконанні посадових обов'язків, несе дисциплінарну, адміністративну, кримінальну та іншу відповідальність згідно вимог діючого законодавства України.

5. Взаємодія

5.1. Практичний психолог одержує матеріали для роботи безпосередньо від керівника служби, або спеціаліста, який його заміщує.

5.2. Практичний психолог представляє підготовлені матеріали безпосередньо керівнику служби у встановлені терміни.

5.3. Практичний психолог готує документи індивідуально або спільно з іншими працівниками Денного центру та інших структурних підрозділів Центру, у відповідності до рішення керівника служби, начальника відділу соціальної роботи та оцінки якості надання послуг та директора Центру.

З посадовою інструкцією ознайомлений(а)
та 1 примірник отримав(ла):

_____ _____

Підпис П.І.Б.

_____

Дата

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор ЗМЦСС
_____Людмила ТОКАРЄВА

«___» червня 2023 р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ
фахівця із соціальної роботи кризової кімнати спеціалізованої служби «Денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі» Запорізького міського центру соціальних служб

1.1. Фахівець із соціальної роботи кризової кімнати спеціалізованої служби «Денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі» Запорізького міського центру соціальних служб призначається на посаду та звільняється з посади наказом директора Запорізького міського центру соціальних служб (далі – ЗМЦСС) за погодженням з керівником служби. Призначення на посаду здійснюється за заявою про призначення або переведення згідно з кваліфікаційними вимогами.

1.2. Фахівець із соціальної роботи безпосередньо підпорядковується керівнику служби, а за його відсутності спеціалісту, який виконує обов'язки.

1.3 Посада фахівця із соціальної роботи відповідно до наказу Міністерства праці та соціальної політики України та Міністерства охорони здоров'я України від 05.10.2005 N 308/519 «Про впорядкування умов оплати праці працівників закладів охорони здоров'я та установ соціального захисту населення» відноситься до 9-11 тарифного розряду «Єдиної тарифної сітки розрядів і коефіцієнтів з оплати праці працівників установ, закладів та організацій окремих галузей бюджетної сфери».

1.4. У своїй діяльності фахівець із соціальної роботи керується Конституцією України, законами України, постановами Верховної Ради України, указами та розпорядженнями Президента України, декретами, постановами та розпорядженнями Кабінету Міністрів України, наказами спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади з питань соціальної політики, розпорядженнями облдержадміністрації та міської адміністрації щодо реалізації державної політики з запобігання та протидії домашньому насильству та/або насильству за ознакою статі; іншими нормативно-правовими актами, що регулюють розвиток системи центрів соціальних служб та спеціалізованих служб підтримки постраждалих, здійснення ними соціальної роботи, Положенням про Запорізький міський центр соціальних служб, Положенням про спеціалізовану службу «Денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі» та цією посадовою інструкцією.

Фахівець із соціальної роботи повинен знати:

практику застосування чинного законодавства при здійсненні соціальної роботи з особами, які постраждали від домашнього та/або гендерно-зумовленого насильства;

форми та методи соціальної роботи з постраждалими від ДН та ГЗН;

форми та методи роботи із суб'єктами взаємодії;

Регламент роботи, Правила внутрішнього трудового розпорядку Центру, Положення про Запорізький міський центр соціальних служб, Положення про спеціалізовану службу «Денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі»;

примірну інструкцію з загального діловодства Республіканського (АР Крим), обласних, районних, міських, районних у містах центрів соціальних служб;

Державні стандарти надання соціальних послуг;

методи проведення внутрішнього та зовнішнього оцінювання якості надання соціальних послуг;

загальні етичні норми поведінки працівників соціальної сфери;

правила та норми охорони праці, виробничої санітарії та протипожежного захисту;

основні принципи роботи на комп'ютері та відповідні програмні засоби;

державну мову на рівні ділового спілкування та практичного застосування.

1.5. Кваліфікаційні вимоги:

- вища освіта другого рівня за ступенем бакалавра, спеціаліста, магістра та спеціальністю відповідної галузі знань; спеціальна підготовка з питань запобігання та протидії насильству; підвищення кваліфікації відповідно до вимог законодавства.

2. Завдання та обов'язки

2.1. Знати нормативно-правові акти, що регулюють питання соціального захисту й здійснення соціальної роботи з жінками, які постраждали від насильства, питання попередження насильства тощо;

2.2. Володіти довідковою інформацією про установи й організації, що надають соціальну підтримку жінкам, які постраждали від насильства, забезпечувати жінок довідковою інформацією в межах своєї компетенції;

2.3. Своєчасно й точно заносити облікову інформацію до бази даних отримувачів послуг, здійснювати обмін даними з іншими суб'єктами соціальної роботи, суворо дотримуючись вимог захисту інформації про постраждалих;

2.4. Негайно інформувати керівництво про небезпечні, спірні й конфліктні ситуації, які виникають у практичній роботі;

2.5. Дотримуватися конфіденційності в роботі з жінками й дітьми, а за необхідності – і з їхніми сім'ями;

2.6. Забезпечувати в установленому порядку обмежений доступ до інформації конфіденційного характеру;

2.7. Бути дисциплінованими, відповідальними, тактовними і стриманими при роботі з клієнтами, із членами їхніх родин і з колегами;

2.8. Своєчасно надавати планову й звітну документацію;

2.9. Дотримуватись чинного законодавства, правил внутрішнього трудового розпорядку й інших норм, якими керується персонал кризових кімнат; своєчасно й точно виконувати розпорядження керівництва;

2.10. Перевіряти правомірність влаштування до кризової кімнати та відсутність у постраждалих протипоказань для перебування у закладі.

2.11. При поселенні ознайомити постраждалу особу під підпис з правилами внутрішнього розпорядку кризової кімнати, оформити особову справу.

2.12. Організовувати своєчасну допомогу постраждалим від ДН та ГЗН шляхом взаємодії із суб'єктами, що здійснюють заходи у сфері запобігання та протидії домашньому насильству і насильству за ознакою статі.

2.13. Забезпечувати під час чергування дотримання режиму та правил внутрішнього розпорядку кризових кімнат.

2.14. Проводити оцінку потреб постраждалої у соціальних послугах та забезпечувати їх надання відповідно до Державних стандартів.

2.15. Долучатися до проведення інформаційно-просвітницької роботи з питань запобігання та протидії домашньому і гендерно-зумовленому насильству.

2.16. У разі потреби виконувати обов'язки керівника служби;

2.17. Виконувати інші доручення керівництва.

3. Права

3. Фахівець із соціальної роботи має право:

3.1. висувати свою кандидатуру на заміщення вакантної посади фахівця із соціальної роботи іншої категорії; фахівця із соціальної роботи та фахівця із соціальної роботи іншої категорії відділу соціальної роботи та оцінки якості надання послуг

3.2. в межах своїх повноважень взаємодіяти з іншими співробітниками для забезпечення роботи;

3.3. вимагати від керівництва Центру забезпечення належних умов для високопродуктивної роботи

3.4. брати участь у розгляді питань і прийнятті рішень в межах своїх повноважень

3.5. у встановленому порядку готувати запити на отримання від органів виконавчої влади і органів місцевого самоврядування, підприємств, організацій і установ необхідних статистичних та оперативних даних, звітів з питань, що стосуються діяльності за його напрямами

3.6. вносити пропозиції щодо вдосконалення роботи кризових кімнат та Центру

3.7. підвищувати професійний рівень у встановленому порядку.

4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

4. Фахівець із соціальної роботи несе відповідальність у межах, визначених чинними законодавством України, за:

4.1. несвоєчасне, неякісне виконання своїх обов'язків

4.2. бездіяльність, перевищення повноважень під час виконання ним посадових обов'язків

4.3. достовірність інформації, наданої керівництву Центру, в державні органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування щодо реалізації державної соціальної політики

4.4. порушення норм поведінки та етичних норм соціального працівника

4.5. порушення трудової і виконавчої дисципліни, правил охорони праці та протипожежної безпеки на робочому місці; псування чи знищення матеріальних цінностей, що за ним закріплені.

5. Взаємодія

5.1. Фахівець із соціальної одержує матеріали для роботи безпосередньо від керівника служби, або спеціаліста, який його заміщує.

5.2. Фахівець із соціальної роботи представляє підготовлені матеріали безпосередньо керівнику служби у встановлені терміни.

5.3. Фахівець із соціальної роботи готує документи індивідуально або спільно з іншими працівниками Денного центру та інших структурних підрозділів Центру, у відповідності до рішення керівника служби, начальника відділу соціальної роботи та оцінки якості надання послуг та директора Центру.

З посадовою інструкцією ознайомлений(а)
та 1 примірник отримав(ла):

_____ _____

Підпис П.І.Б.

_____

Дата

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор ЗМЦСС
_____Людмила ТОКАРЄВА

«___» червня 2023 р.

ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ
прибиральника службових приміщень кризової кімнати спеціалізованої служби «Денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі» Запорізького міського центру соціальних служб

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Прибиральник службових приміщень кризової кімнати спеціалізованої служби «Денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі» Запорізького міського центру соціальних служб призначається на посаду та звільняється з посади наказом директора Запорізького міського центру соціальних служб (далі - ЗМЦСС) за погодженням з керівником служби. Призначення на посаду здійснюється за заявою про призначення або переведення згідно з кваліфікаційними вимогами.

1.2. Прибиральник службових приміщень безпосередньо підпорядковується керівнику служби**.**

1.3. Прибиральник службових приміщень у своїй роботі керується Положенням про Запорізький міський центр соціальних служб, Положенням про спеціалізовану службу «Денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі», Правилами внутрішнього трудового розпорядку Центру, наказами директора Центру та цією посадовою інструкцією.

1.4. Основними напрямками діяльності прибиральника службових приміщень є підтримка санітарного стану закріпленої території на рівні вимог Державних санітарних правил та норм.

1.5. Прибиральник службових приміщень повинен знати:

- існуючи норми по прибиранню службових приміщень, закріплені за ним для прибирання приміщення;
- вимоги до вологого та сухого прибирання службових приміщень;
- правила експлуатації санітарно-технічного обладнання;
- призначення та концентрацію миючих та дезинфікуючих засобів, правила безпечного користування ними;
- будову і правила експлуатації устаткування і пристроїв що обслуговуються;
- санітарно-гігієнічні вимоги до прибирання службових приміщень;
- норми та вимоги з охорони праці, протипожежної безпеки та виробничої

санітарії.

- державну мову на рівні ділового спілкування та практичного застосування;

- особливості психологічного стану і поведінки осіб, які постраждали від насильства.

1.6. Кваліфікаційні вимоги:

На посаду прибиральника може бути прийнята особа із базовою загальною середньою освітою або початковою загальною освітою, без вимог до стажу роботи.

2. ЗАВДАННЯ ТА ОБОВ'ЯЗКИ

2. Прибиральник службових приміщень повинен:

2.1 . здійснювати якісне прибирання службових приміщень, сходів, коридорів, санвузлів;

2.2. прибирати пил з меблів, килимових доріжок та покриттів, підмітати і мити підлогу, стіни, вікна, стелю, перила, віконні рами, дверні блоки, меблі;

2.3. збирати сміття, харчові відходи, транспортувати їх в сміттєзбірники у встановлені місця;

2.4. дотримуватися санітарно-гігієнічних вимог при прибиранні приміщень, застосовуючи миючі та дезінфікуючі засоби;

2.5. утеплювати вікна і двері, готувати приміщення до зимового періоду;

2.6. здійснювати чистку та дезінфекцію унітазів, раковин, душових кабінок та іншого санітарно-технічного устаткування;

2.7. забезпечувати провітрювання та кварцування приміщення;

2.8. дбайливо ставитись до збереження майна Центру та нести відповідальність за його пошкодження;

2. 9. контролювати наявність миючих та санітарно-гігієнічних засобів, їх вчасне поповнення, формувати та подавати потребу у витратних матеріалах;

2.10. виконувати інші доручення керівництва.

3. ПРАВА

3. Прибиральник службових приміщень кризових кімнат має право:

3.1. доповідати керівнику служби, спеціалісту Денного центру, начальнику відділу соціальної роботи та оцінки якості надання послуг, керівництву ЗМЦСС про виявлені недоліки в межах своєї компетенції;

3.2. вносити пропозиції щодо покращення роботи пов'язаної з виконанням обов'язків, передбачених цією посадовою інструкцією;

вимагати від керівництва Центру забезпечення належних умов для високопродуктивної роботи

3.6. звертатися до керівництва ЗМЦСС для вирішення проблемних питань, що стосуються виконання своїх посадових обов'язків.

4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

4. Прибиральник службових приміщень несе персональну відповідальність у межах, визначених чинним законодавством України, за:

4.1. Неякісне і несвоєчасне виконання або невиконання покладених на нього цією посадовою інструкцією обов'язків;

4.2. Порушення трудової і виконавчої дисципліни, правил охорони праці, протипожежної безпеки на робочому місці та виробничої санітарії;

4.3. Зіпсування чи знищення матеріальних цінностей, що закріплені за ним.

5. ВЗАЄМОДІЯ

5.1. Прибиральник службових приміщень одержує завдання для роботи безпосередньо від керівника служби, або спеціаліста, який його заміщує.

5.2. Прибиральник службових приміщень звітує керівництву про проведену роботу.

5.3. Негайно сповіщає керівництво про несправність електро-і санітарно-гігієнічного обладнання, поламані двері, замки, тощо.

З посадовою інструкцією ознайомлений(а)
та 1 примірник отримав(ла):

_____ _____

Підпис П.І.Б.

_____

Дата

Додаток Є

Повідомлення до Департаменту соціального захисту Запорізької міської ради

ЗАПОРІЗЬКА МІСЬКА РАДА
ЗАПОРІЗЬКИЙ МІСЬКИЙ ЦЕНТР СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ
вул. Рекордна, 34А, м. Запоріжжя, 69019, тел./факс: +38(061) 228-22-65, E-mail: zmcsssdm@ukr.net

_____№ ____/03-08 на №_____від _____

Першому заступнику Директора
Департаменту
соціального захисту населення
Запорізької міської ради
Ім’я ПРІЗВИЩЕ

Про надання соціальних послуг
особі, яка постраждала від
домашнього насильства

Запорізький міський центр соціальних служб повідомляє, що за направленням Національної поліції (Мобільної бригади соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього та/або насильства за ознакою статі, Денного центру соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього та/або насильства за ознакою статі) до кризової кімнати 12.07.2023 р. була доставлена гр. Прізвище Ім’я По-батькові, 12.07.2002 р.н.

Відповідно до підпункту 1а пункту 2 статті 28 Закону України «Про соціальні послуги», статті 34 «Порядку організації надання соціальних послуг», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 587, просимо надати рішення про надання послуг: консультування, соціальна профілактика, надання притулку за актом про надання повнолітній особі соціальних послуг екстрено (кризово), затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України 18 квітня 2022 року № 135.

Додаток на ____арк. в 1 прим.

Директор Ім’я ПРІЗВИЩЕ

Прізвище Ім’я виконавця (0XX)XX XX XX

Додаток Ж

Накази директора Запорізького міського центру соціальних служб



ЗАПОРІЗЬКА МІСЬКА РАДА
ЗАПОРІЗЬКИЙ МІСЬКИЙ ЦЕНТР СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ

вул. Рекордна, 34А, м. Запоріжжя, 69019, тел./факс: +38(061) 228-22-65, E-mail: zmcsssdm@ukr.net

Код ЄДРПОУ 26531864

Н А К А З

__.07.2023 м. Запоріжжя № ____

Про влаштування постраждалої
особи до кризової кімнати та
надання соціальних послуг

Відповідно до Закону України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» від 07.12.2017 №2229-VIII, Положення про спеціалізовану службу «Денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі:

НАКАЗУЮ:

1. Влаштувати на тимчасове цілодобове проживання до кризової кімнати Прізвище Ім’я По-батькові, 01.01.1987 р.н., разом із дітьми Прізвище Ім’я По-батькові 04.04.2009 р.н., та Прізвище Ім’я По-батькові, 05.05.2015 р.н. з 12.07.2023 року по 21.07.2022 року (підстава _____).
2. Призначити відповідальною за надання соціальних послуг сім’ї Прізвище фахівця із соціальної роботи кризової кімнати спеціалізованої служби «Денний центр соціально- психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі» Прізвище Ім’я По-батькові.
3. Працівнику, відповідальному за надання соціальних послуг, забезпечити оформлення справ та надання соціальних послуг у відповідності до вимог чинного законодавства.
4. Контроль за виконанням наказу покласти на керівника служби Прізвище Ім’я По-батькові.

Директор Ім’я ПРІЗВИЩЕ

З наказом ознайомлені:

_____ Ім’я ПРІЗВИЩЕ

_____

ЗАПОРІЗЬКА МІСЬКА РАДА
ЗАПОРІЗЬКИЙ МІСЬКИЙ ЦЕНТР СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ
вул. Рекордна, 34А, м. Запоріжжя, 69019, тел./факс: +38(061) 228-22-65, E-mail: zmcsssdm@ukr.net

Код ЄДРПОУ 26531864

Н А К А З

__.07.2023 м. Запоріжжя №____

Про продовження терміну
надання соціальних послуг
та перебування у кризовій кімнаті

Відповідно до Закону України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» від 07.12.2017 №2229-VIII, Положення про спеціалізовану службу «Денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі:

НАКАЗУЮ:

1. Продовжити тимчасове цілодобове проживання у кризовій кімнаті та надання соціальних послуг гр. Прізвище Ім’я По-батькові 01.01.1987 р.н., разом із дітьми Прізвище Ім’я По-батькові, 04.04.2009 р.н., та Прізвище Ім’я По-батькові, 05.05.2015 р.н. з 22.07.2023 року по 31.07.2023 року (підстава _____).
2. Фахівцю із соціальної роботи кризової кімнати спеціалізованої служби «Денний центр соціально- психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі» Прізвище Ім’я По-батькові за потреби внести доповнення до індивідуального плану роботи з родиною гр. Прізвище Ім’я По-батькові.
3. Контроль за виконанням наказу покласти на керівника служби Прізвище Ім’я По-батькові.

Директор Ім’я ПРІЗВИЩЕ

З наказом ознайомлені:
_____ Ім’я ПРІЗВИЩЕ
_____
_____ Ім’я ПРІЗВИЩЕ
_____

ЗАПОРІЗЬКА МІСЬКА РАДА
ЗАПОРІЗЬКИЙ МІСЬКИЙ ЦЕНТР СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ
вул. Рекордна, 34А, м. Запоріжжя, 69019, тел./факс: +38(061) 228-22-65, E-mail: zmcsssdm@ukr.net

Код ЄДРПОУ 26531864

Н А К А З

__.07.2023 м. Запоріжжя №____

Про завершення надання
соціальних послуг та
відрахування з кризової кімнати

Відповідно до Закону України «Про запобігання та протидію домашньому насильству» від 07.12.2017 №2229-VIII, Положення про спеціалізовану службу «Денний центр соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі:

НАКАЗУЮ:

1. Завершити надання соціальних послуг та відрахувати з кризової кімнати Прізвище Ім’я По-батькові, 01.01.1987 р.н., разом із дітьми Прізвище Ім’я По-батькові 04.04.2009 р.н., та Прізвище Ім’я По-батькові, 05.05.2015 р.н., які проживали та отримували послуги у період з 12.07.2023 року по 31.07.2023 року (підстава _____).
2. Фахівцю із соціальної роботи кризової кімнати спеціалізованої служби «Денний центр соціально- психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі» Прізвище Ім’я По-батькові підготувати особову справу сім’ї Прізвище до архівування відповідно до вимог законодавства.
3. Працівнику, відповідальному за надання соціальних послуг, поінформувати Департамент соціального захисту населення Запорізької міської ради про завершення надання соціальних послуг.
4. Контроль за виконанням наказу покласти на керівника служби Прізвище Ім’я По-батькові.

Директор Ім’я ПРІЗВИЩЕ

З наказом ознайомлені:
_____ Ім’я ПРІЗВИЩЕ
_____

Додаток 3

Зобов’язання про нерозголошення інформації щодо кризової кімнати денного центру соціально-психологічної допомоги особам, які постраждали від домашнього насильства та/або насильства за ознакою статі Запорізького міського центру соціальних служб

Мені _____
(прізвище, ім’я, по батькові)

надано інформацію про місцезнаходження, перелік послуг і завдання кризової кімнати.

У зв’язку із цим зобов’язуюсь не розголошувати інформацію про місцезнаходження кризової кімнати, його працівників та інших осіб, що перебувають у кризовій кімнаті.

„_____”_____20___р. _____ _____
(підпис) *(прізвище, ініціали)*

Додаток І

АНКЕТА
щодо якості наданих соціальних послуг

1. Найменування отриманої послуги
_____

2. Адреса надавача соціальних послуг, який надав зазначену соціальну послугу
_____

3. Звідки Ви дізналися про соціальну послугу, яку отримали?
_____

4. Чи відповідає Вашим потребам послуга, яку Ви отримали (отримуєте)?

1) так

2) ні, тому що _____

5. Чи задоволені Ви якістю та періодичністю надання соціальної послуги?

1) так

2) ні, тому що _____

6. Чи задоволені Ви ставленням до себе соціального працівника?

1) так

2) ні, тому що _____

7. Чи влаштовує Вас перелік соціальних послуг, які надає надавач соціальних послуг?

1) так

2) ні, тому що не вистачає
_____

8. Чи зручно Вам відвідувати надавача соціальних послуг?

1) так

2) ні, тому що _____

9. Чи відповідає надання соціальної послуги Вашому індивідуальному плану?
_____

10. Побажання щодо підвищення якості соціальної послуги чи діяльності надавача соціальних
послуг_____
_____