

Україна

МІЖВІДОМЧІ ОПЕРАТИВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ УЧАСНИКІВ ГУМАНІТАРНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ З ПИТАНЬ ЗАХИСТУ ДІТЕЙ

Ведення індивідуальних справ

Оновлено: Квітень 2024

Країна	Україна
Місцезнаходження	По всій країні (доступні регіони)
Сторони співпраці	<p>Висловлюємо особливу подяку тим організаціям, які підтримали створення «Оперативних рекомендацій», серед яких:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Управління Верховного комісара ООН у справах біженців.2. Міжнародна неурядова організація Save the Children3. Організація «СОС Дитячі містечка Інтернешнл»4. Організація Terre des Hommes5. Організація World Vision6. Організація Plan International7. Міжнародний комітет порятунку8. НУО People in Need9. НУО Triangle Generation Humanitaire10. Організація Street Child11. ГС «Українська мережа за права дитини»12. БФ «Право на захист»13. БФ «Рокада»14. ГО «Проліска»15. ГО «Десяте квітня»16. ГО «Неємія»17. НУО «Польська гуманітарна акція»18. Організація “Persona”19. Жіночий консорціум України20. ГО «Дівчата»
Затверджено	лютий 2023 року
Перегляд	<p>Оновлено квітень 2024 року</p> <p>Графік перегляду: щороку або у випадку, якщо будь-яка з організацій, яка підписала ці Рекомендації, вимагає проведення засідання щодо перегляду через будь-які зміни в обставинах, зазначених у підпункті 1.3.</p>

ЗМІСТ

РОЗДІЛ 1: ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ТА ВСТУП	4
1.1 Мета та сфера застосування «Оперативних рекомендацій»	4
1.2 Аналіз контексту	5
1.3 Сфера застосування, внесення змін і доповнень, перегляд	8
РОЗДІЛ 2: ВИЗНАЧЕННЯ ТА КЕРІВНІ ПРИНЦИПИ	9
2.1 Визначення основних термінів	9
2.2 Керівні принципи питань ведення індивідуальних справ	14
РОЗДІЛ 3: ФУНКЦІЇ ТА ОБОВ'ЯЗКИ	20
3.1 Функції та обов'язки провідних зацікавлених сторін	20
3.1.1. Роль Підкластера з питань захисту дітей (CP SC)	20
3.1.2 Робоча група з питань ведення індивідуальних справ	20
3.1.3 Уряд України	21
3.1.4 Реагування громади (у разі необхідності)	27
3.1.5 Функції та обов'язки працівників, відповідальних за ведення справ, та супервайзерів напрямку ведення індивідуальних справ	28
3.2. Розрахунок чисельності персоналу, підвищення кваліфікації співробітників та нагляд	31
3.2.1. Розрахунок чисельності персоналу та навантаження	31
3.2.2. Підвищення кваліфікації, нагляд та добробут персоналу	31
3.3. «Карта» надання гуманітарних послуг	32
3.4. Шляхи та механізми перенаправлення	33
3.5. Координація ведення індивідуальних справ дітей, які постраждали від сексуального та гендерного насильства	35
РОЗДІЛ 4: ЗАГАЛЬНИЙ АНАЛІЗ РИЗИКІВ, ВИЗНАЧЕННЯ ПРАВОМІРНОСТІ ТА ПРІОРИТИЗАЦІЯ СПРАВ	36
4.1 Загальний аналіз ризиків	36
4.2 Критерії вразливості	37
4.3 Пріоритизація та оцінка ризиків	38
РОЗДІЛ 5: ПРОЦЕС ВЕДЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ СПРАВ	39
5.1 Процедури надання інформованої згоди та інформованого дозволу	39
5.2 Блок-схема ведення індивідуальної справи	42
5.3. Крок 1 Ідентифікація та початкова оцінка	42
5.4 Крок 2 Комплексна оцінка	44
5.5 Крок 3 Розробка плану ведення справи	46

5.5 Крок 4 Реалізація плану ведення справи	47
5.6 Крок 5 Подальший нагляд та перегляд	48
5.6.1. Подальший нагляд і моніторинг	49
5.6.2. Перегляд справи	49
5.6.3. Конференції у справах	50
5.7 Крок 6 Закриття справи	50
5.7.1 Передача справи	51
5.7.2. Повторне відкриття справи	52
5.7.3. Зберігання матеріалів справи після її закриття	52
5.8. Планування перехідного періоду та рекомендації по досягненню дитиною 18 років	52
5.9. Оцінка надання послуги	53
РОЗДІЛ 6: УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЄЮ	54
6.1 Захист даних/Обмін інформацією	54
6.2 Документування та ведення записів	54
6.2.1 Ведення записів	55
6.2.2 Якість документування	55
6.3 Відстеження справ та бази даних	56
6.4. Система управління інформацією щодо захисту дітей Плюс (CP IMS+)	57
6.5 Обмін інформацією	58
РОЗДІЛ 7: ДОДАТКОВІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ОСНОВНИХ ПИТАНЬ ЗАХИСТУ ДІТЕЙ	59

РОЗДІЛ 1: ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ТА ВСТУП

1.1 Мета та сфера застосування «Оперативних рекомендацій»

Метою «Оперативних рекомендацій» (далі у тексті – «Рекомендації») є опис основних принципів, процедур, прав та обов'язків щодо запобігання та реагування на проблеми захисту дітей, які можуть виникати під час кризи в Україні внаслідок війни та вимушеного переміщення, а також забезпечення якісних, послідовних та скоординованих послуг та дотримання міжнародних стандартів ведення індивідуальних справ.

У межах гуманітарного реагування на надзвичайні ситуації в Україні, напрям ведення індивідуальних справ зосереджений на підтримці найбільш уразливих категорій дітей; **послуги щодо ведення індивідуальних справ призначені не для підтримки всіх дітей із проблемами чи вирішення системних проблем** (наприклад, обмежений доступ до освіти), а швидше для захисту дітей, які зазнають або піддаються підвищеному ризику завдання фізичної, емоційної чи психосоціальної шкоди, а також тих дітей, які мають особливі потреби, які були загострені війною та вимушеним переміщенням.

Сфера застосування: Рекомендації були розроблені під егідою українського Координації з питань захисту дітей (CPSC), Робочою групою з питань ведення індивідуальних справ (CMWG), що складається з групи основних учасників щодо питань захисту дітей, які здійснюють гуманітарне реагування на кризу в Україні.

Усі учасники, що підписалися, несуть відповідальність за виконання цих Рекомендацій для запобігання та реагування на насильство, недбалість, жорстоке поводження та експлуатацію дітей. Робоча група з питань ведення індивідуальних справ буде активно заохочувати приєднання до цих Рекомендацій та прийняття на себе відповідних зобов'язань усіма новими організаціями, які надають послуги щодо ведення індивідуальних справ для захисту дітей. Організації, що приєднуються, зобов'язуються дотримуватися таких стандартів:

- Проводити навчання або брати участь у навчанні з питань захисту дітей, з дотримання «Мінімальних стандартів захисту дітей під час гуманітарних заходів», з виконання цих Рекомендацій та з інших відповідних тем. Організації, які володіють технічними знаннями, проводитимуть тренінги для підвищення кваліфікації місцевих учасників.
- Затвердити обов'язкові для всіх співробітників кодекси поведінки, спрямовані на запобігання сексуальній експлуатації та насильству (англ. - PSEA)¹. Кожна організація, що займається захистом дітей, зокрема веденням індивідуальних справ, повинна затвердити внутрішню політику щодо захисту/збереження життя дітей, і кожен співробітник повинен пройти навчання, підписатися під такою політикою і дотримуватися її положень під час виконання своїх зобов'язань. Заходи охоплюють створення безпечних і конфіденційних механізмів звітності та подальший нагляд за результатами роботи. Недотримання політики захисту дітей, як на робочому місці, так і поза ним, вважатиметься підставою для дисциплінарного стягнення з боку організації-роботодавця.
- Активно домагатися рівної участі дівчат і хлопчиків у розробці та наданні послуг і засобів, а також регулярно зустрічатися з дівчатами та хлопцями, щоб дізнатися про доступність, безпеку

¹ В Україні створено Робочу групу з питань захисту від сексуального насильства та експлуатації (PSEA). Її мета полягає в тому, щоб надавати рекомендації та підтримувати Гуманітарну команду країни (ГКК), спільні зусилля якої полягають у захисті бенефіціарів від сексуального насильства та експлуатації, а також у посиленні колективного потенціалу соціальних служб та постраждалого населення для запобігання та реагування на повідомлення про сексуальне насильство та експлуатацію, вчинені працівниками гуманітарних служб в Україні. Концепція Гуманітарної команди країни щодо захисту від сексуального насильства та експлуатації роз'яснює зобов'язання агенцій ООН та гуманітарних організацій в Україні.

та надійність послуг та установ, які їх надають, щоб зміцнити захищене середовище для дітей, за допомогою оцінки та вирішення проблем гуманітарного захисту.

- Переконаватись, що послуги є інклюзивними та доступними для дітей з обмеженими можливостями. а також для опікунів з обмеженими можливостями.

Державна система захисту дітей та взаємозв'язок з «Оперативними рекомендаціями»

Продовження конфлікту спричинило значне навантаження на наявну систему захисту дітей, і наразі Україна не має достатнього потенціалу для повного забезпечення належного захисту дітей або надання соціальних послуг, оскільки кількість дітей та сімей, які потребують допомоги, значно перевищує наявні можливості надання послуг на місцевому рівні.

Гуманітарні організації уповноважені підтримувати уряд у виконанні його зобов'язань перед усіма дітьми, а не замінити уряд. Гуманітарні організації повинні поважати керівну відповідальність уряду щодо захисту дітей і досліджувати шляхи зміцнення та доповнення наявних систем, а отже, дані Рекомендації не мають на меті замінити державну систему захисту дітей, а доповнити та підкріпити зусилля уряду щодо захисту та просувати права дітей, які постраждали внаслідок конфлікту в Україні.

Координація з захисту дітей та гуманітарні організації, що здійснюють ведення індивідуальних справ щодо захисту дітей, зобов'язуються сприяти встановленню зв'язків і перенаправленню дітей до національної системи захисту дітей, тісно співпрацювати та координувати свої дії з державними органами опіки та піклування на місцевому рівні, допомагаючи їм виявляти, захищати та просувати права вимушено переміщених, постраждалих від війни дітей і дітей, що повертаються, а також які зазнали насильства, жорстокого поводження, недбалості, експлуатації або розлуки з сім'єю, а також полегшувати доступ до критично важливих і рятівних для життя послуг у випадках, коли державні соціальні послуги є обмеженими або взагалі не надаються.

У межах ведення індивідуальних справ учасники системи захисту дітей також надаватимуть послуги та допомогу дітям та особам, які здійснюють догляд за ними, з низьким рівнем ризику та/або з особливими потребами, що загострилися внаслідок війни та вимушеного переміщення. Надання соціальної допомоги та підтримки для зменшення ризиків, а також передача складних випадків і випадків з високим ступенем ризику державним органам допоможе зменшити навантаження на національну систему захисту дітей і дозволить державним органам захисту дітей більш ефективно виконувати свої повноваження та обов'язки щодо захисту дітей та осіб, які здійснюють догляд за ними, що перебувають у зоні підвищеного ризику. Учасники системи захисту дітей також будуть готові отримувати направлення від державних органів для задоволення потреб дітей та осіб, що здійснюють догляд за ними, які потребують допомоги.

Див. також підрозділ 3.1.3. щодо ролі уряду у веденні справ у сфері захисту дітей та Додаток «Аналіз нормативно-правової бази, пов'язаної із забезпеченням ведення справ у сфері захисту дітей та обов'язковим звітуванням».

1.2 Аналіз контексту

Згідно з Планом гуманітарного реагування на 2024 рік (англ. - HNRP), в Україні 14,6 мільйона людей потребують гуманітарної допомоги (40%), з них 3,2 мільйона (22%) – це діти². Ця цифра охоплює близько 3,6 мільйона внутрішньо переміщених осіб станом на грудень 2023 року³. Ускладнення гуманітарної ситуації, що впливає на регіони та людей, які вже стикаються з гострими потребами, протягом усього 2023 року відбувається внаслідок ескалації воєнних дій та бойових дій, ударів по

² План гуманітарних потреб і реагування (HNRP), Україна, 2024 рік.

³ Там само.

цивільній інфраструктурі, внаслідок чого багато людей залишилися без домівок або засобів до існування⁴. Понад 6,3 мільйона людей перебувають за межами України по всьому світу, більшість з них шукають міжнародного захисту в Європі (переважно в сусідніх країнах)⁵. Діти становлять 33% тих, хто залишається за межами України.

Діти в Україні наражаються на низку ризиків у сфері захисту, що загострилися через тривалу війну. Ризик для дітей вимагає негайних дій, оскільки наслідки триваючої війни та вимушеного переміщення продовжують наражати їх на підвищений ризик насильства, жорстокого поводження, недбалості та експлуатації, а попит на послуги із захисту дітей все ще перевищує пропозицію. Ці ризики у сфері захисту вищі для дітей у прифронтових районах і районах уздовж російського кордону.

Учасники системи захисту дітей визначили такі головні ризики для дітей⁶:

- **Втрата життя та/або серйозні поранення:** протягом періоду з лютого 2022 року по жовтень 2023 року під час конфлікту було вбито або поранено 1756 дітей (560 вбито і 1196 поранено). Більшість зареєстрованих втрат серед цивільного населення були спричинені використанням потужної вогнепальної зброї великої зони дії⁷. Це, зокрема, обстріли важкою артилерією, реактивними системами залпового вогню, завдання ракетних і авіаударів.

У щорічному звіті про дітей та збройні конфлікти (*англ.* - СААС) за 2021 рік, виданому Управлінням Спеціального представника Генерального секретаря з питань дітей та збройних конфліктів, Україна зазначалась як країна, «ситуація в якій викликає занепокоєння»⁸. Діти та молодь перебувають у фізичній небезпеці, особливо на передовій та на територіях, які знаходились під контролем Росії.

- **Обмежений доступ до базових потреб і послуг (наприклад освіта, охорона здоров'я, реабілітація):** війна, що триває, продовжує серйозно впливати на здатність країни надавати як базові, так і критично важливі послуги своєму населенню також і в 2024 році. Особливо близько до лінії фронту доступ до послуг був обмежений через відсутність безпеки та обмеження у пересуванні, спричинені військовими діями, військовим станом і комендантською годиною. Атак також зазнали заклади охорони здоров'я та освіти. Станом на кінець 2023 року Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) зафіксувала 1300 застосувань різних видів зброї щодо медичних закладів в Україні⁹, а уряд України повідомляє, що станом на листопад 2023 року 3 798 навчальних закладів були пошкоджені внаслідок війни в Україні, а 365 - зруйновані¹⁰. Крім того, діти продовжують стикатися з труднощами у доступі до безпечного середовища для навчання та добробуту, оскільки дитячі садки та школи або пошкоджені, або перепрофільовані, або закриті в певних районах. За даними Міністерства освіти і науки, у 2023/24 навчальному році близько 1 мільйона дітей шкільного віку навчатимуться виключно онлайн, ще 1,18 мільйона - за змішаною (онлайн та очною) формою навчання, а 1,76 мільйона продовжуватимуть очне навчання¹¹.
- **Розлучення з сім'єю:** немає точних даних про те, скільки дітей було розлучено зі своїми сім'ями з початку конфлікту, а також про те, чи це відокремлення було випадковим (мимовільним) чи навмисним (добровільним). Причини відокремлення зазвичай комплексні, але, як повідомляється, найпоширенішою формою розлучення є втрата батьків або інших опікунів,

⁴ План гуманітарних потреб і реагування (HNRP), Україна, 2024 рік.

⁵ Ситуація в Україні: Ситуація щодо біженців.

⁶ Це були поточні ризики, виявлені на момент перегляду Рекомендацій, однак ризики можуть змінюватися, тому Підкласер захисту дітей/Робоча група з ведення індивідуальних справ повинні регулярно переглядати ці ризики, щоб забезпечити своєчасне гуманітарне реагування.

⁷ Підкласер «Захист дітей», Огляд вторинних даних щодо захисту дітей в Україні, грудень 2023 р.

⁸ <https://childrenandarmedconflict.un.org/wp-content/uploads/2022/07/Secretary-General-Annual-Report-on-children-and-armed-conflict.pdf>

⁹ WHO-EURO-2023-5319-45083-72745-eng.pdf.

¹⁰ Підкласер «Захист дітей», Огляд вторинних даних щодо захисту дітей в Україні, грудень 2023 р.

¹¹ Український освітній кластер, СТРАТЕГІЯ УКРАЇНСЬКОГО ОСВІТНЬОГО КЛАСТЕРУ 2023 – 2025 рр.

переїзд у безпечніше місце або бажання батьків чи інших опікунів відіслати дитину подальше, зокрема і за межі України. Розлука з батьками чи іншими опікунами становить підвищений ризик для дітей та робить їх уразливими до низки загроз. У деяких випадках розлучення може стати постійним через відсутність узгоджених систем реєстрації, розшуку та возз'єднання сімей. Багатогалузеве дослідження показало, що по всій Україні два відсотки опитаних домогосподарств повідомили, що принаймні одна дитина не проживає в домогосподарстві, причому цей відсоток є вищим на Сході країни¹².

- **Альтернативна опіка, зокрема діти в інтернатних закладах:** Протягом багатьох років система догляду за дітьми в Україні ґрунтувалася на вихованні дітей у державних закладах (інтернатах, дитячих будинках тощо), а Україна протягом десятиліть залишалася однією з країн Європи з найвищим рівнем інституалізації дітей. Коли у 2017 році в Україні розпочалася реформа з деінституалізації, в Україні налічувався 751 інтернатний заклад¹³ для дітей, які перебували у віданні трьох різних міністерств, і, за оцінками, до початку конфлікту в них проживали 105 000 дітей¹⁴. Більшість із цих дітей мають одного чи кількох членів сім'ї в Україні, багато з них живуть з обмеженими можливостями через бідність, складні життєві обставини та соціальну незахищеність сімей¹⁵. У певних випадках законодавство України створює можливості для батьків передавати чи делегувати свої батьківські обов'язки державі¹⁶. Якість догляду в цих установах викликає сумніви, оскільки немає стандартизованої політики чи процедур для створення, управління або моніторингу цих установ. Існує Національна стратегія щодо реформування системи інституційного догляду на 2017–2026 роки, а також План заходів¹⁷, однак ескалація війни завадила будь-якому прогресу в цьому питанні. Аби уникнути жертв серед дітей в інтернатних закладах під час війни, українська влада наказала в перші місяці війни відправити дітей додому до батьків або інших осіб, які здійснюють догляд за ними. Загалом це розповсюджувалося на майже 97 тис. дітей, близько 39 тис.¹⁸ з яких перебували під цілодобовим доглядом, а ще 57,7 тис. дітей отримували догляд протягом неповного робочого дня. За даними українських громадських організацій, місцезнаходження та добробут більшості з цих дітей не було належним чином відстежено владою¹⁹.

Багато дітей було також евакуйовано із зон бойових дій на захід України, але й досі деякі діти залишаються в небезпечних регіонах. Інші, близько 4700 дітей, були евакуйовані за кордон, а понад три тисячі залишаються в різних країнах, що їх приймають. Існує постійне занепокоєння щодо відсутності гарантій захисту дітей у зв'язку з поверненням під час воєнного стану, до якого залучені ці діти. Крім того, багато дітей також були примусово переміщені на території за межами України²⁰.

Багато дітей-шукачів притулку, які залишаються в Україні, можуть потребувати альтернативних варіантів догляду, але їхню ситуацію ще належить оцінити. Крім того, деякі з дітей-шукачів притулку, евакуйовані до сусідніх країн, потребуватимуть інших форм альтернативного догляду, бажано сімейних. Потреби дітей-шукачів притулку можуть вплинути на спроможність національної системи надавати послуги із захисту дітей та інші послуги (включно з відповідними варіантами альтернативного догляду та/або опікунства).

¹² REACH, «Міжгалузєва оцінка потреб до 2023 року: Висновки щодо захисту дітей».

¹³ <https://mon.gov.ua/ua/osvita/zagalna-serednya-osvita/navchannya-ditej-u-specialnih-zakladah-osviti/nacionalna-strategiya-reformuvannya-sistemi-internativ>

¹⁴ Human Rights Watch (2023 р.), «Ми повинні знайти сім'ю, а не відбудувати дитячі будинки». Наслідки вторгнення Росії в Україну для дітей в українських інтернатних установах.

¹⁵ Hope_and_homes_for_children_child_protection_ukraine_report_2017.pdf

¹⁶ Там само. Посилання на Закон України «Основи законодавства України про охорону здоров'я».

¹⁷ CRC/C/UKR/CO/5-6.

¹⁸ За даними НСС та ЮНІСЕФ, загалом близько 48 тис. дітей мали б перебувати під опікою на повний робочий день: десятки тисяч дітей в дитячих будинках України переміщені війною (reuters.com).

¹⁹ Human Rights Watch (2023 р.), «Ми повинні знайти сім'ю, а не відбудувати дитячі будинки». Наслідки вторгнення Росії в Україну для дітей в українських інтернатних установах.

²⁰ За даними української влади, це стосується близько 20 тис. дітей, станом на кінець жовтня 2023 року, Діти війни.

- **Вплив психосоціального розладу на психічне здоров'я та психосоціальний добробут дітей та їх опікунів:** безпосередня участь дітей у конфлікті та вплив насильства на їхнє повсякденне життя разом із повторними переміщеннями, втратою або розлукою з членами родини та друзями, різке погіршення умов життя та відсутність доступу до основних соціальних послуг часто мають згубні фізичні, соціальні та психологічні наслідки. Ці наслідки матимуть глибокий вплив на їх добробут і розвиток як у короткостроковій, так і в довгостроковій перспективі. Криза зазвичай також впливає на добробут опікунів, здатних бути основним джерелом захисту для своїх дітей, залишаючи дітей без довірених дорослих, які б піклувалися про них. Нещодавні дослідження показали, що від початку війни спостерігається погіршення психічного здоров'я та психосоціального статусу дітей²¹.
- **Сексуальне та гендерно-зумовлене насильство, зокрема торгівля людьми та експлуатація:** Ризики та вразливість до гендерно-зумовленого насильства різко зростають в Україні через погіршення соціально-економічної ситуації, що може призвести до експлуатації, торгівлі людьми та насильства. Є твердження, що жінки та дівчата під час війни були жертвами сексуального насильства, пов'язаного з конфліктом, та інших форм гендерного насильства. Як повідомляється, ті, хто переїжджають з однієї частини країни в іншу, на пунктах перетину кордону, у транзитних/колективних центрах прийому або в бомбосховищах, є особливо незахищеними та піддаються високому ризику сексуальної експлуатації та насильства, сексуальних домагань, торгівлі людьми та економічного насильства. Насильство, домагання та жорстоке поводження в сім'ї було визначено як одну з основних проблем захисту від гендерно-зумовленого насильства, з якими стикаються жінки та дівчата, згідно з нещодавнім дослідженням²². За оцінками, 2,5 мільйона людей потребують послуг із запобігання ГОН, відповідно 83 відсотки дівчат і жінок та 17 відсотків хлопців і чоловіків²³.

Примітка: багато ризиків щодо захисту дітей, згаданих вище, також можуть виникнути перед дітьми з інвалідністю, однак ризики можуть посилюватися через дискримінацію, непорозуміння та припущення, які часто пов'язані з інвалідністю. Під час ескалації насильства дівчата та хлопчики з обмеженими можливостями піддаються підвищеному ризику, вони можуть бути непомітними при реєстрації, оцінці потреб і не мати доступу до основних програм допомоги. За даними Держстату, у 2019 році в Україні проживало 163 886 дітей з інвалідністю, значна частина яких перебувала в інтернатних закладах або в спеціалізованих школах-інтернатах. Конфлікт викликав занепокоєння щодо того, що діти залишаються напризволяще, коли співробітники, які працюють у цих установах, залишають їх через конфлікт, а також щодо «перехресної інституціоналізації», коли дітей переводили з одного інтернату в районах активних бойових дій до іншого закладу, не докладаючи достатніх зусиль для влаштування дітей у сім'ї та пошуку альтернативних варіантів на рівні громади²⁴.

1.3 Сфера застосування, внесення змін і доповнень, перегляд

Серед підписантів Рекомендацій є міжнародні/місцеві НУО та агенції ООН, які надають послуги з ведення індивідуальних справ у сфері захисту дітей безпосередньо або через партнерів в Україні та є членами Координації з захисту дітей та її Робочої групи з ведення індивідуальних справ в Україні.

Сфера застосування: Рекомендації будуть розповсюджені серед загальнодержавних/місцевих НУО, громадських організацій, міжнародних агентств і постачальників послуг як на національному, так і на регіональному рівнях (за потреби). Підписанти будуть суб'єктами діяльності із захисту дітей, які є членами Координації з захисту дітей/Робочої групи з ведення індивідуальних справ, навчені та

²¹ Підкласстер «Захист дітей», Огляд вторинних даних щодо захисту дітей в Україні, грудень 2023 р.

²² Там само.

²³ План гуманітарних потреб і реагування (HNRP), Україна, 2024 рік.

²⁴ Огляд гуманітарних потреб України, 2023 р.

спроможні відповідати мінімальним стандартам ведення індивідуальних справ, викладеним у Рекомендаціях.

Внесення змін і доповнень, перегляд: Щодо перегляду Рекомендацій, Координації з захисту дітей та її Робоча група з ведення індивідуальних справ зобов'язана щорічно скликати оглядову нараду з координаторами в агенціях-учасниках та організаціях, однак будь-яка з організацій, яка підписала ці Рекомендації, може вимагати проведення оглядової наради, якщо виникне будь-яка з наведених нижче обставин:

- Якщо Рекомендації не досягають заявлених цілей.
- Якщо після останнього перегляду відбулися зміни в робочому середовищі або з'явилася важлива нова інформація про загрози у сфері захисту дітей, порушення та вразливі місця, які можуть вплинути на правомірність і пріоритетність справ.
- Якщо будь-яка з процедур виявиться недієвою або недоцільною в наявній ситуації.
- Якщо відбулися зміни (збільшення або зменшення) кількості постачальників послуг на території застосування даних Рекомендацій.
- Якщо будь-який із постачальників послуг затвердив іншу стратегію/підхід, що впливає на надання послуг.

Огляд міститиме оновлення на всіх національних і субнаціональних рівнях і враховуватиме зміни обставин, вплив на ризик, вразливість і право на ведення індивідуальних справ, оновлення у відображенні послуг і способах перенаправлення до соцслужб, а також зміни в процесі ведення індивідуальних справ та системі управління інформацією.

Інші інструменти ведення індивідуальних справ, протоколи та вказівки, які можуть бути додані до Рекомендацій, слід переглядати за потреби, не чекаючи офіційного процесу перевірки. Наприклад, доступні послуги швидко змінюються, і дуже важливо, щоб перелік послуг був дієвим документом, який постійно оновлюється в усіх секторах, щоб залишатися актуальним і ефективним як інструмент ведення індивідуальних справ. Способи перенаправлення до соцслужб також слід оновлювати, щоб відображати доступні послуги.

РОЗДІЛ 2: ВИЗНАЧЕННЯ ТА КЕРІВНІ ПРИНЦИПИ

2.1 Визначення основних термінів

Основні визначення²⁵:

- **Жорстоке поводження:** навмисна дія з фактичним або потенційним негативним впливом на безпеку, добробут, гідність та розвиток дитини. Це прояв, який відбувається в межах відносин відповідальності, довіри чи влади.
- **Учасник(и):** особи, групи, організації та заклади, які беруть участь у запобіганні та реагуванні на гендерне насильство. Учасниками можуть бути біженці, місцеве населення, співробітники або волонтери агентств ООН, неурядові організації, державні установи країни, що приймає, донори та інші члени міжнародного співтовариства²⁶.
- **Альтернативний догляд:** догляд, який надається, коли власна сім'я/опікун дитини не в змозі, навіть за належної підтримки, забезпечити належний догляд за дитиною або він/вона покидає дитину чи відмовляється від неї. Альтернативний догляд може мати форму неофіційного або офіційного догляду, зокрема опіки кровними родичами, прийомної сім'ї, інші форми

²⁵ Мінімальні стандарти захисту дітей у гуманітарній діяльності (2019 р.), Робоча група з питань захисту дітей (CPWG), Міжвідомчі рекомендації щодо ведення індивідуальних справ і захисту дітей, 2014 р.

²⁶ Міжвідомчий постійний комітет (МПК), Директиви МПК щодо боротьби проти сексуального насильства в умовах гуманітарної кризи, 2005 р.

сімейного/опікунського догляду, або здійснюватися в закладах інтернатного типу чи закладах індивідуального проживання під наглядом²⁷.

- **Передача справи та перенаправлення:** у деяких ситуаціях справи не закриваються, а передаються до іншої установи. Передача справи означає, що повна відповідальність за координацію плану ведення справи, подальший супровід та моніторинг дитини передається іншій установі або департаменту (на відміну від перенаправлення, коли ці обов'язки залишаються за початковим працівником, відповідальним за ведення справи)²⁸.
- **Опікун:** це особа, яка забезпечує щоденний догляд, захист і нагляд за дитиною. Це не обов'язково передбачає юридичну відповідальність. За можливості дитина повинна мати безперервність у тому, хто забезпечує її щоденний догляд²⁹. Звичайний опікун – це особа, яку, за традицією чи загальноприйнятою практикою, суспільство призначило для надання щоденного догляду, захисту та нагляду за дитиною.
- **Дитина:** будь-яка особа віком до 18 років, за винятком випадків, коли згідно з (державним) законодавством, застосовним до дитини, повноліття досягається раніше³⁰.
- **Домогосподарство, очолюване дитиною:** домогосподарство, в якому дитина або діти (зазвичай старший брат або сестра) беруть на себе основну повсякденну відповідальність за ведення домашнього господарства, а також забезпечення та піклування про тих, хто до нього входить.
- **Захист дітей** у гуманітарній діяльності (*англ.* CPHA): запобігання та реагування на жорстоке поводження, недбалість, експлуатацію та насильство щодо дітей у гуманітарній діяльності³¹.
- **Система захисту дітей:** Сукупність законів, політик, нормативних актів і послуг, необхідних для всіх соціальних служб і установ – особливо соціального забезпечення, освіти, охорони здоров'я, безпеки та правосуддя – для підтримки профілактичних та захисних заходів для дітей, включно із зміцненням сім'ї/опікунів.
- **Діти в дорозі/діти-мігранти та переміщені діти:** «діти, які переміщуються з різних причин, добровільно чи примусово, в межах або між країнами, з батьками або іншими основними опікунами чи без них, і чиє переміщення, хоча і відкриває нові можливості, може також наражати їх на ризик (або на підвищений ризик) економічної або сексуальної експлуатації, зловживань, недбалості та насильства»³².
- **Громада:** термін, що використовується для позначення груп населення, які постраждали від надзвичайної ситуації, зокрема внутрішньо переміщені особи і місцеве населення, що їх приймає.
- **Підходи на рівні громади:** підходи, спрямовані на те, щоб члени громади могли захистити дітей і забезпечити їх право на здоровий розвиток.
- **Конфіденційність:** зобов'язання щодо того, що інформація про особу не буде розголошена чи доступна неуповноваженим особам без попередньої згоди. Можуть бути обмеження щодо конфіденційності для дітей відповідно до їхніх найкращих інтересів, а також зобов'язання щодо обов'язкового звітування.

²⁷ Міжвідомча робоча група щодо проблем дітей без супроводу та розлучених дітей (IAWG on UASC), Посібник з альтернативного догляду в надзвичайних ситуаціях (АДНС), 2013 р.

²⁸ Робоча група з питань захисту дітей, (CPWG), Міжвідомчі рекомендації щодо ведення індивідуальних справ і захисту дітей, 2014 р.

²⁹ УВКБ ООН, Керівні принципи УВКБ ООН щодо визначення найкращих інтересів дитини, 2008 р.

³⁰ Конвенція про права дитини (КПД), Розділ 1, 1989 р.

³¹ Альянс захисту дітей у гуманітарній діяльності.

³² Міжвідомча група «Діти в дорозі», 2013 р.

- **Постраждала дитина:** особа віком до 18 років, яка зазнала будь-якої форми насильства, особливо гендерно-зумовленого насильства.
- **Інвалідність:** результат взаємодії осіб з фізичними, психосоціальними, інтелектуальними чи сенсорними порушеннями та бар'єрами світосприйняття з навколишнім середовищем, що перешкоджає їхній повній та ефективній участі в суспільстві нарівні з іншими.
- **Емоційне жорстоке поводження:** жорстоке поводження, яке завдає шкоди психологічному чи емоційному добробуту дитини. Також називається психологічним жорстоким поводженням.
- **Розшук сім'ї та возз'єднання (англ. FTR):** процес розшуку та возз'єднання членів сім'ї, які були розлучені. У випадку дітей, розшук – це процес пошуку членів сім'ї або основних юридичних або звичайних опікунів. Термін також стосується розшуку дітей, яких розшукують батьки. Метою розшуку є возз'єднання з батьками або іншими близькими родичами. Верифікація – це процес встановлення дійсності родинних зв'язків і підтвердження бажання дитини та члена сім'ї возз'єднатися. Возз'єднання – це процес об'єднання дитини та сім'ї попередніх опікунів з метою встановлення або відновлення довгострокового догляду. Возз'єднання сім'ї є першочерговим завданням для дітей, розлучених із сім'єю, якщо це відповідає їхнім найкращим інтересам.

- **Єдність сім'ї:** означає, що всі діти мають право на сім'ю/опікуна, а сім'ї мають право піклуватися про своїх дітей. Дітям без супроводу та дітям, розлученим із сім'єю, було надано послуги, спрямовані на якнайшвидше возз'єднання їх з батьками або основними законними чи фактичними опікунами, якщо це відповідає найкращим інтересам дитини³³.
- **Гендерно-зумовлене насильство:** ГЗН – це загальний термін для будь-яких шкідливих дій, які вчиняються проти волі людини та які ґрунтуються на соціально визначених (гендерних) відмінностях між чоловіками та жінками³⁴.
- **Інформований дозвіл:** виражена готовність брати участь у послугах. Для малолітніх дітей, які занадто малі, щоб дати інформовану згоду, але достатньо дорослі, щоб зрозуміти та погодитися брати участь у гуманітарних послугах, потрібний «інформований дозвіл» дитини. Інформований дозвіл – це виражене бажання дитини брати участь у гуманітарних послугах³⁵.
- **Інформована згода:** добровільна згода особи, яка має здатність приймати рішення, яка розуміє, на що її просять погодитися, і яка здійснює вільний вибір. Отримавши інформовану згоду, спеціалісти-практики повинні дружнім до дітей способом ділитися інформацією про доступні послуги та варіанти, потенційні ризики та переваги, особисту інформацію, яку потрібно зібрати, і те, як вона буде використовуватися, а також про конфіденційність та її межі. Інформована згода зазвичай не вимагається від дітей віком до 15 років. Батьки або інші опікуни, як правило, відповідають за надання згоди на те, щоб їхня дитина отримувала послуги до досягнення дитиною 18 років.
- **Внутрішньо переміщена особа (ВПО):** це особа, яка була силою переміщена або змушена залишити місце свого постійного проживання, як правило, внаслідок або з метою уникнення наслідків збройного конфлікту, ситуацій загального насильства, порушень прав людини або стихійних лих чи техногенних катастроф і яка не перетнула міжнародно визнаний державний кордон. ВПО підпадають під відповідальність тієї ж держави, яка в першу чергу є причиною їхнього переміщення³⁶.
- **Обов'язкове звітування:** термін, який використовується для опису правових чи законодавчих систем, які вимагають від постачальників послуг повідомляти про певні категорії злочинів або зловживання (наприклад, сексуальне насильство, жорстоке поводження з дітьми тощо); найкращі інтереси дитини слід враховувати, коли організації вирішують, чи дотримуватись такої політики³⁷.
- **Недбалість:** навмисна чи ненавмисна неспроможність опікуна – окремої особи, громади чи установи (зокрема держави), який несе чітку відповідальність за звичаєм чи законом за добробут дитини – (а) захистити дитину від реальної чи потенційної шкоди безпеці, добробуту, гідності та розвитку дитини або (б) реалізувати права цієї дитини на виживання, розвиток і добробут, ... якщо вони мають для цього змогу, здатність і ресурси.

³³ Міжвідомча робоча група щодо проблем дітей без супроводу та розлучених дітей (IAWG on UASC), Польовий посібник з питань дітей без супроводу та розлучених дітей, 2017 р.

³⁴ Міжвідомчий постійний комітет (МПК), Директиви МПК щодо боротьби проти сексуального насильства в умовах гуманітарної кризи, 2005 р.

³⁵ Робоча група з питань захисту дітей (CPWG), Міжвідомчі рекомендації щодо ведення індивідуальних справ і захисту дітей, 2014 р.

³⁶ Керівні принципи з питань внутрішнього переміщення, 1998 р.

³⁷ Робоча група з питань захисту дітей, (CPWG), Міжвідомчі рекомендації щодо ведення індивідуальних справ і захисту дітей, 2014 р.

- **Сирота:** дитина, яка втратила обох батьків (внаслідок смерті)³⁸. У деяких контекстах сирота – це дитина, яка втратила одного або обох батьків³⁹.
- **Винуватець:** особа, група осіб чи установа, яка безпосередньо спричиняє або іншим чином підтримує насильство чи інше жорстоке поводження з іншою особою проти її волі⁴⁰.
- **Фізичне насильство:** застосування фізичної сили з метою заподіяння фактичної чи ймовірної фізичної травми або страждань (наприклад, удари, струшування, спалювання, торттури, побиття камінням тощо). Фізичне насильство може мати місце вдома, у суспільстві та в школах.
- **Психосоціальна підтримка:** підтримка, спрямована на захист і покращення психічного здоров'я та психосоціального добробуту людей⁴¹.
- **Перенаправлення:** процес офіційного запиту на послуги для дитини або її сім'ї/опікуна від іншої установи (наприклад, грошова допомога, медичне обслуговування тощо) за встановленою процедурою та/або формою; працівники, відповідальні за ведення справи, несуть загальну відповідальність за справу незалежно від перенаправлень.
- **Стійкість:** здатність дітей долати згубні наслідки труднощів, їх адаптивна здатність знаходити шляхи реалізації своїх прав, міцного здоров'я, розвитку та добробуту. У більш загальному гуманітарному контексті стійкість означає здатність окремої людини, громади, суспільства чи країни передбачати, протистояти та відновлюватися від негараздів – незалежно від того, чи то стихійне лихо, чи криза.
- **Повернення:** в широкому сенсі стосується дії або процесу повернення назад. Може відбуватися в межах територіальних кордонів країни, як у випадку з ВПО, що повертаються, та демобілізованих учасників бойових дій; або з країни перебування (транзиту або призначення) до країни походження, як у випадку біженців, шукачів притулку та кваліфікованих громадян. Існують підкатегорії повернення, які описують спосіб реалізації повернення, наприклад добровільне, примусове, спонтанне повернення; а також підкатегорії, які описують, хто саме бере участь у поверненні, наприклад репатріація (для біженців)⁴².
- **Розлучена дитина:** діти, розлучені з обома батьками або з попереднім законним чи звичайним основним опікуном, але не обов'язково з іншими родичами. Таким чином, це можуть бути діти в супроводі інших дорослих членів сім'ї/опікунів.
- **Сексуальне насильство над дітьми:** будь-яка форма сексуальних дій з дитиною з боку дорослого або іншої дитини, яка має владу над нею. Сексуальне насильство включає як дії, що передбачають тілесний контакт, так і ті, що не мають такого контакту (також називається сексуально зумовленим зловживанням щодо дітей).
- **Торгівля людьми:** вербування, транспортування, передача, переховування або отримання дитини з метою експлуатації.
- **Дитина без супроводу:** дитина, яка була розлучена з обома батьками або іншими опікунами та родичами, і про яку не піклується дорослий, який за законом або звичаєм несе відповідальність за це. Це означає, що дитина може бути повністю позбавлена догляду

³⁸ Міжвідомча робоча група щодо проблем дітей без супроводу та розлучених дітей (IAWG on UASC), Міжвідомчі рекомендації щодо дітей без супроводу та розлучених дітей, 2004 р.

³⁹ Закон про особистий статус описує різні види опіки, законної опіки та піклування та неодноразово зазначає, що дитина, яка втратила одного з батьків, є сиротою.

⁴⁰ Міжвідомчий постійний комітет (МПК), Директиви МПК щодо боротьби проти сексуального насильства в умовах гуманітарної кризи, 2005 р.

⁴¹ Міжвідомчий постійний комітет (МПК), Рекомендації МПК щодо психічного здоров'я та психосоціальної підтримки в умовах гуманітарної кризи, 2007.

⁴² Міжнародна організація з міграції, Міжнародне міграційне право: глосарій з питань міграції, 2019 р.

дорослих або про неї може піклуватися хтось, хто не є родичем або знайомим дитини, або не є її звичайним опікуном, наприклад, сусід, інша дитина віком до 18 років або незнайомиць.

- **Насильство:** навмисне застосування проти дитини фізичної сили чи влади, у формі погроз чи фактичне, окремою особою чи групою осіб, що призводить або має високу ймовірність призвести до фактичної чи потенційної шкоди здоров'ю, життю, розвитку або гідності дитини. Це також стосується самозаподіяння насильства, наприклад самоушкодження або самогубства.
- **Вразливість:** фізичні, соціальні, економічні та екологічні чинники, які підвищують чутливість громади чи окремих осіб до труднощів і небезпек і піддають їх ризику внаслідок втрат, пошкодження, незахищеності, страждань і смерті.

2.2 Керівні принципи питань ведення індивідуальних справ⁴³

Усі установи, організації, співробітники та волонтери, які займаються веденням індивідуальних справ із захисту дітей в Україні, погоджуються дотримуватися цих керівних принципів ведення індивідуальних справ із захисту дітей. Ці принципи відображають стандарти, визначені в «*Мінімальних стандартах захисту дітей у гуманітарній діяльності*»⁴⁴, і служать основою для всіх взаємодій з дітьми та сім'ями. Організації несуть відповідальність за навчання своїх співробітників принципам і процедурам ведення індивідуальних справ, а також за забезпечення належного нагляду та підтримки, щоб переконатися, що вони застосовуються на щоденній основі під час взаємодії персоналу з дітьми та сім'ями. Працівники, відповідальні за ведення справи, і супервайзери напряму ведення індивідуальних справ повинні враховувати ці принципи під час визначення того, яких заходів слід вживати, і під час усіх своїх взаємодій з дітьми та їхніми родинami.

Основні принципи

Не нашкодити

Це означає, що дії та втручання, спрямовані на підтримку дитини (та її родини/опікуна), не повинні заподіяти їй додаткової шкоди. На кожному етапі процесу ведення індивідуальних справ необхідно подбати про те, щоб дітям або їхнім сім'ям не було завдано шкоди через поведінку працівника, відповідального за ведення справи, прийняті рішення або дії від імені дитини чи сім'ї/опікуна.

Слід також бути обережними, щоб не завдати шкоди дітям або сім'ям через збір, зберігання чи поширення їхньої особистої інформації. Наприклад, слід подбати про те, щоб уникнути конфлікту між окремими особами, сім'ями/опікунами чи громадами, а також збору непотрібної інформації, яка, опинившись у чужих руках, може становити для дитини чи сім'ї/опікуна загрозу насильства. Якщо не вжити запобіжних заходів, це може призвести до завдання подальшої шкоди дитині та її сім'ї/опікуну, наприклад насильницьким актам помсти.

⁴³ Усі принципи містяться в Міжвідомчих рекомендаціях щодо ведення індивідуальних справ і захисту дітей, (2014 р.) і в «Догляді за дітьми, які постраждали від сексуального насильства» (2015 р.). Опис кожного принципу взято з цих рекомендацій.

⁴⁴<https://alliancecpha.org/en/cpms-child-protection-minimum-standards#:~:text=The%20Child%20Protection%20Minimum%20Standards,practice%20and%20learning%20to%20date.>

Пріоритет - найкращі інтереси дитини

«Найкращі інтереси дитини» охоплюють фізичну та емоційну безпеку дитини (її добробут), а також її право на позитивний розвиток. Згідно зі статтею 3 «Конвенції ООН про права дитини» (англ. UNCRC), найкращі інтереси дитини повинні бути основою для всіх рішень і дій, а також для взаємодії постачальників гуманітарних послуг з дітьми та їхніми сім'ями. Працівники, відповідальні за ведення справ, та їхні супервайзери повинні постійно оцінювати ризики та ресурси дитини та її оточення, а також позитивні та негативні наслідки дій та обговорювати це з дитиною та її опікунами під час прийняття рішень. Найменш шкідливий спосіб дій є найкращим.

Усі дії мають гарантувати, що права дитини на безпеку та постійний розвиток ніколи не будуть порушені. Принцип найкращих інтересів повинен бути основою для всіх рішень, які приймаються у процесі ведення індивідуальних справ. Часто у сфері захисту дітей не існує жодного «ідеального» рішення, а скоріше низка прийнятних варіантів, які повинні бути збалансовані з найкращими інтересами дитини.

Відсутність дискримінації

Дотримання принципу недискримінації означає забезпечення того, щоб діти не зазнавали дискримінації (поганого поводження або відмови в послугах) через їхні індивідуальні особливості або через категорію, до якої вони належать (наприклад, за ознаками статі, віку, соціально-економічного походження, раси, релігії, етнічної приналежності, інвалідності, сексуальної орієнтації чи гендерної ідентичності).

Діти, які потребують послуг із захисту, повинні отримувати допомогу від установ і організацій та працівників, відповідальних за ведення справ, які пройшли підготовку та мають навички, щоб будувати з ними недискримінаційні відносини поваги, ставлячись до них із співчуттям, симпатією та турботою. Працівники, відповідальні за ведення справ, повинні активно працювати над тим, щоб не засуджувати та уникати негативної/осудливої мови у своїй роботі. Незалежно від того, чи займаються вони підвищенням обізнаності, попередженням чи реагуванням, організації та працівники, відповідальні за ведення справ, повинні боротися з дискримінацією, зокрема з видами політики та практиками, які посилюють дискримінацію.

Дотримуватися етичних стандартів

Для персоналу установ і організацій, які працюють з дітьми, необхідно розробити та застосовувати професійні етичні стандарти та практики; це можуть бути професійні кодекси поведінки та політики захисту дітей. Державні закони та політика можуть існувати на додаток до міжнародних норм і стандартів захисту дітей, які є релевантними та яких необхідно дотримуватися. Дотримання етичних стандартів передбачає також дотримання рекомендацій, представлених у цьому документі. Ці рекомендації є основоположними для надання професійного та якісного догляду та захисту дітей.

Отримати інформований дозвіл та/або інформовану згоду
Див. підрозділ 5.1. для більш детальної інформації.

**Поважати
конфіденційність**

Конфіденційність пов'язана з обміном інформацією за принципом «необхідно знати». Термін «необхідно знати» описує обмеження інформації, яка вважається конфіденційною, і надання її лише тим особам, яким ця інформація потрібна для захисту дитини. Будь-яку конфіденційну та ідентифікаційну інформацію, зібрану про дітей, слід надавати якомога меншій кількості осіб лише за принципом необхідності.

Дотримання конфіденційності вимагає від постачальників послуг захисту зібраної ними інформації про клієнтів, і забезпечення доступу до неї лише з явно висловленого дозволу клієнта. Для установ і організацій і працівників, які займаються веденням індивідуальних справ, це означає, що збір, обробка, обмін та зберігання інформації про окремі справи здійснюються безпечним способом і відповідно до узгодженої політики захисту даних. Працівники не повинні розкривати імена дітей або будь-яку ідентифікаційну інформацію нікому, хто безпосередньо не залучений до догляду за дитиною. Це означає, що необхідно приділяти особливу увагу безпеці файлів і документів справ і уникати неофіційних розмов з колегами, які можуть виявити природну цікавість та інтерес до роботи.

Важливо відзначити, що конфіденційність обмежена, коли працівники, відповідальні за ведення справ, виявляють проблеми з безпекою та потребують допомоги від інших постачальників послуг (наприклад, медичних працівників) або коли за законом від них вимагається повідомляти про злочини. Ці обмеження необхідно пояснити дітям і батькам під час процесів отримання інформованого дозволу або згоди. Супервайзери та працівники, відповідальні за ведення справ повинні тісно співпрацювати, щоб приймати рішення у випадках, коли необхідно порушити конфіденційність.

**Гарантувати
відповідальність**

Підзвітність означає відповідальність за свої дії та за результати цих дій. Установи та персонал, залучені до ведення індивідуальних справ, підзвітні перед дитиною, сім'єю/опікуном і громадою.

Установи та особи, які забезпечують ведення індивідуальних справ, повинні дотримуватися правових і політичних меж, встановлених країною, а також міжнародних стандартів щодо захисту від сексуальної експлуатації та насильства (PSEA) і відповідальності перед постраждалим населенням. Керівні принципи та стандарти належної практики, викладені в Мінімальному стандарті захисту дітей у гуманітарній діяльності (2019 р.), є основою для практичної роботи у цій сфері.

Установи і організації, які впроваджують або надають послуги з ведення індивідуальних справ, повинні взяти на себе відповідальність за початкове навчання, постійне підвищення кваліфікації та регулярний нагляд за персоналом для забезпечення відповідної якості догляду. Це також гарантує дітям та їхнім сім'ям щоденні можливості висловити свою думку про підтримку та послуги, які вони отримали.

Участь дитини

Діти мають право висловлювати думку про свій досвід і брати участь у прийнятті рішень, які впливають на їх життя. Установи і організації та працівники, відповідальні за ведення справ, несуть відповідальність за спілкування з дітьми про їхнє право брати участь – включно з правом не відповідати на запитання, які викликають у них почуття незручності, – і підтримувати їх у реалізації цього права протягом усього процесу ведення індивідуальних справ.

Працівники, відповідальні за ведення справ, відіграють важливу роль у заохочуванні дітей висловлювати свої занепокоєння та у запевненні їх у здатності приймати рішення. Особливо в ситуаціях, коли дітям може бути небезпечно висловлюватися публічно, працівники, відповідальні за ведення справ, несуть відповідальність за створення безпечного та конфіденційного простору для участі дітей у їхній власній справі. Дотримання конфіденційності та врахування безпеки під час розробки планів справ мають важливе значення, щоб гарантувати, що діти не піддаються ризику.

Розвивати сильні сторони дитини та сім'ї/опікуна

Усі діти та їхні сім'ї володіють ресурсами та навичками, щоб допомагати собі та зробити позитивний внесок у пошук вирішення власних проблем. Працівники, відповідальні за ведення справ, та супервайзери повинні працювати над тим, щоб залучити дітей і сім'ї до активної ролі в процесі ведення справи.

Протягом усього процесу ведення індивідуальної справи (зокрема під час оцінювання, планування та перегляду) працівники, відповідальні за ведення справ, повинні зосереджуватися на наданні можливостей дітям та їхнім сім'ям самостійно розпізнавати, запобігати та реагувати на проблеми захисту дітей. На практиці це означає, що, окрім виявлення проблем і надання послуг, працівники повинні враховувати сильні сторони та ресурси дитини та сім'ї/опікуна, а також те, як розвинути їхню здатність турбуватися про себе.

Незважаючи на те, що працівники, відповідальні за ведення справ, надають важливу послугу, це, зрештою, впливає на дитину та життя її родини/опікуна; вони завжди повинні бути активними учасниками рішень, які приймаються щодо їх догляду. Крім того, залучення дітей до прийняття рішень є важливою частиною процесу відновлення, що формує у них відчуття контролю над своїм життям і допомагає їм розвинути природну стійкість.

Всі заходи повинні базуватися на надійних знаннях про розвиток дитини, її права та захист

Оцінки та втручання повинні проводитися на основі знань про розвиток дитини, її права та її захист (наприклад, розуміння вразливості та факторів ризику, а також динаміки сім'ї/опікуна). Знання про розвиток дитини допомагають працівникам, відповідальним за ведення справ, визначити, як залучати дітей та спілкуватися з ними залежно від віку та розвинених здібностей.

Оскільки стандарти поводження з дітьми відрізняються в різних культурах і регіонах, знання прав дитини є важливими для забезпечення дотримання міжнародних норм і стандартів і включення їх до прийняття рішень у справах. Нарешті, персонал, який працює з дітьми, що постраждали від гуманітарних криз, сексуальної експлуатації, перебувають без супроводу чи розлучені з батьками, також повинен пройти спеціальну підготовку щодо таких делікатних випадків. Без таких знань плани ведення справ можуть не відповідати потребам дітей чи належним чином не захищати їхні права, і навіть можуть завдати шкоди дитині.

Забезпечити процеси і послуги, що відповідають культурі

Для того щоб повністю оцінити ситуацію дитини та розробити ефективний план ведення справи, працівники, відповідальні за ведення справ, та супервайзери повинні визнавати та поважати культурне розмаїття в громадах, у яких вони працюють, і знати про індивідуальні відмінності, відмінності сім'ї/опікуна, групи та громади. Знання культурних особливостей також покращує спроможність соціальних працівників ефективно працювати з дітьми, сім'ями, опікунами та громадами, а також знаходити рішення для потреб догляду та захисту, які відповідають цінностям і переконанням дітей і сімей.

Якщо існує конфлікт між тим, що відповідає найкращим інтересам дитини, та культурними цінностями або практиками, працівники, відповідальні за ведення справ, та супервайзери повинні продовжувати надавати перевагу найкращим інтересам дитини та приймати рішення, які не наражають її на додатковий ризик (не завдати шкоди). Необхідно докласти всіх зусиль, щоб знайти рішення, які вважаються прийнятними для сім'ї/опікуна чи громади, і в той же час відстоювати права дітей.

Координувати та співпрацювати

Програми захисту дітей більш ефективні, коли установи і організації працюють разом і залучають до своїх зусиль громади, сім'ї та дітей. Коректне ведення індивідуальних справ може покращити процес координації та співпраці між усіма суб'єктами, які мають повноваження захищати дітей, зокрема між лідерами громад, державними департаментами, постачальниками послуг, громадськими організаціями, місцевими та міжнародними неурядовими організаціями та установами.

Узгоджені протоколи щодо обміну інформацією та перенаправленню сприяють якісному веденню індивідуальних справ та забезпечують конфіденційність та дотримання найкращих інтересів дитини. Міжнародні організації несуть відповідальність за координацію своєї діяльності та зусиль з державними урядами та неурядовими організаціями, щоб забезпечити зміцнення наявних систем і відсутність дублювання.

Дотримуватися професійних кордонів

Працівники, відповідальні за ведення справ, та установи і організації повинні діяти чесно, не зловживаючи владою чи довірою дитини чи її сім'ї/опікуна. Працівники, відповідальні за ведення справ, не повинні

**та вирішувати
конфлікти інтересів**

просити про послуги або приймати оплату чи подарунки в обмін на послуги чи підтримку.

Необхідно визначати та поважати особисті та професійні межі та обмеження. Слід вживати заходів для вирішення конфліктів інтересів, якщо такі виникають. Прикладом конфлікту інтересів може бути ситуація, коли працівник, відповідальний за ведення справи, і дитина певним чином пов'язані або належать до однієї соціальної мережі або коли працівник, який працює з дитиною, також є працівником, відповідальним за ведення справи винуватця жорстокого поводження.

Працівники, відповідальні за ведення справ, та установи і організації повинні вживати заходів для вирішення цих проблем у спосіб, що буде позитивним для дитини, щоб діти не зазнали негативного впливу або не отримали несправедливої вигоди в результаті.

**Дотримуватися
законів і політики
щодо обов'язкового
звітування**

У багатьох країнах діють вимоги щодо обов'язкового звітування, які зобов'язують певних суб'єктів (таких як установи та персонал із захисту дітей, вчителів, медичних сестер та лікарів) повідомляти про випадки підозри на жорстоке поводження з дітьми відповідним державним органам. Однак ці вимоги можуть бути складними для працівників, відповідальних за ведення справи, якщо інформація настільки конфіденційна, що нею неможливо поділитися з іншими учасниками, не завдаючи додаткової шкоди дитині.

Закони про обов'язкове звітування можуть обмежувати конфіденційність між організаціями та їхніми клієнтами. Під час процедури отримання інформованої згоди/дозволу дитині (та/або опікуну) слід пояснити закони про обов'язкове звітування. У деяких випадках системи обов'язкового звітування можуть мати серйозні недоліки (наприклад, через відсутність чітких процедур і рекомендацій, відсутність спроможності реагувати тощо) і можуть додатково поставити під загрозу безпеку дітей і сімей, особливо в умовах гуманітарної кризи. Постачальники послуг повинні зважати на безпеку та найкращі інтереси дитини, а також потенційні правові наслідки неповідомлення, щоб визначити наступні кроки. Рішення щодо дотримання законів про обов'язкове звітування мають прийматися на найвищому рівні відповідної установи і організації.

[Дивіться Додаток про Аналіз законодавчої бази, пов'язаної з забезпеченням Ведення індивідуальних справ із захисту дітей та обов'язковим звітуванням.](#)

**Послуги з ведення
індивідуальних
справ
повинні бути:**

- Дружніми до дітей: послуги повинні надаватися у відповідний та доступний для дітей та їхніх сімейспосіб. Наприклад, надавати інформацію у форматі/мовою, які можуть бути зрозумілими дітям різного віку.

- Орієнтація на дитину: передбачає організацію та надання послуг і прийняття рішень таким чином, щоб зосереджуватись на потребах та найкращих інтересах дітей. Наприклад, вам слід розглянути можливість проведення оглядів і зустрічей у зручний для дітей та їхніх сімей час, а не в той час, який узгоджується з робочим часом персоналу.

РОЗДІЛ 3: ФУНКЦІЇ ТА ОBOB'ЯЗКИ

3.1 Функції та обов'язки провідних зацікавлених сторін

У цьому розділі описано функції та обов'язки осіб, які беруть участь у веденні справ із захисту дітей. Важливо, щоб персонал, який працює з індивідуальними справами, мав чіткі функції та обов'язки, а також щоб існувала належна структура управління та нагляду, тож це буде детально описано нижче (підрозділи 3.1.5. та 4).

3.1.1. Роль Координації з захисту дітей (CP SC)

Координація з захисту дітей є основним форумом для координації заходів із захисту дітей в Україні у часи поточної надзвичайної ситуації. Його очолює ЮНІСЕФ на національному рівні, тоді як на субнаціональному рівні він очолюється галузевими міністерствами уряду, ЮНІСЕФ та/або партнерами від НУО від імені спільноти гуманітарного реагування. Він надає скоординовану, комплексну та передбачувану підтримку дітям, які постраждали від конфлікту на всій території України. Усі установи і організації, що надають послуги з питань захисту дітей, зокрема послуги з ведення індивідуальних справ, повинні бути учасником Координації з захисту дітей, щоб забезпечити ефективну координацію та позитивні результати для дітей.

На національному рівні Координація з захисту дітей зберігає оновлені відомості про організації, що надають послуги із захисту дітей (зокрема щодо ведення індивідуальних справ) і шляхи перенаправлення, а на субнаціональному рівні координаційні механізми захисту дітей (на обласному рівні) підтримують оновлену інформацію про шляхи перенаправлення з детальною інформацією про надавачів послуг.

3.1.2 Робоча група з питань ведення індивідуальних справ

Роль Робочої групи з питань ведення індивідуальних справ (CMWG) полягає у зміцненні спроможності суб'єктів захисту дітей у сфері ведення індивідуальних справ в Україні через розробку комплексної системи ведення індивідуальних справ та забезпечення своєчасних, якісних і послідовних послуг у сфері ведення індивідуальних справ для задоволення потреб дітей з особливими вразливостями та ризиками відповідно до мінімальних гуманітарних стандартів захисту дітей.

Робоча група з питань ведення індивідуальних справ

Основні цілі згідно технічного завдання

1. **Надавати технічну підтримку фахівцям-практикам з питань ведення індивідуальних справ** – охоплює ініціативи з навчання та підвищення кваліфікації.
2. **Сприяти розбудові системи ведення індивідуальних справ** через розробку рекомендацій та інструментів щодо ведення індивідуальних справ для суб'єктів ведення справ та інших провідних зацікавлених сторін, які відповідають мінімальним стандартам, і використовувати однакові основні критерії під час визначення пріоритетності дітей, справи яких будуть розглядатися для вирішення їхніх нагальних потреб.
3. **Підтримувати розгортання та розробку Системи управління інформацією щодо захисту дітей Плюс (CPIMS+)** для забезпечення співпраці та сумісності з суб'єктами ведення справ за допомогою Системи управління інформацією, що відповідає обставинам.
4. **Заохочувати учасників, які займаються захистом дітей, впроваджувати якісні процедури ведення індивідуальних справ із захисту дітей, щоб стандартизувати гуманітарне ведення індивідуальних справ у всіх видах гуманітарного реагування.**

3.1.3 Уряд України

Держава є основним носієм зобов'язань щодо всіх дітей на своїй території і повинна гарантувати отримання усіма дітьми адресної підтримки в їхніх найкращих інтересах у разі необхідності. Уряд України має власну політику та процедури щодо надання послуг з ведення індивідуальних справ дітям та їхнім сім'ям, а також визначення функцій та обов'язків працівників, відповідальних за ведення справ. Державні рекомендації та інструменти окреслюють головні принципи та основні етапи ведення індивідуальних справ відповідно до різних законів про надання соціальних послуг.

Роль держави стає найбільш критичною в рішеннях із законодавчим/правовим компонентом, таких як вилучення дітей із закладів опіки, де їм загрожує заподіяння шкоди, розміщення дітей в альтернативних піклувальних установах або вирішення складних ситуацій возз'єднання сім'ї.

У таблиці нижче подано огляд провідних державних суб'єктів, пов'язаних із веденням індивідуальних справ із захисту дітей:

<p>Уповноважений Верховної Ради України з прав людини⁴⁴</p>	<p>Захист конституційних прав і свобод людини і громадянина здійснює Уповноважений Верховної Ради України з прав людини.</p> <p>Уповноважений має декілька представників, один з них - представник Уповноваженого з прав дитини та сім'ї.</p> <p>У межах структури Секретаріату Уповноваженого функціонує Управління з дотримання прав дитини та сім'ї.</p>
---	--

⁴⁴ <https://www.ombudsman.gov.ua/en>

<p>Уповноважений Президента⁴⁵ з прав дитини та дитячої реабілітації</p>	<p>Це незалежна авторитетна особа, яка стежить за тим, як реалізуються права дітей, і інформує про це Президента України. Уповноважений перебуває в Офісі Президента.</p>
<p>Кабінет Міністрів України (КМУ), Міжвідомча/ міжгалузева комісія з питань захисту дітей</p>	<p>Міжвідомча/міжгалузева комісія з питань захисту дітей⁴⁶</p> <p>Це тимчасовий консультативно-дорадчий орган, створений Кабінетом Міністрів України з метою підготовки пропозицій щодо реалізації державної політики щодо захисту прав та інтересів дітей.</p>
<p>Кабінет Міністрів України (КМУ), Координаційний відділ з питань захисту прав дітей під час війни в Україні</p>	<p>Кабінетом Міністрів України⁴⁷ було прийнято рішення про створення Координаційного відділу з питань захисту прав дітей під час війни в Україні.</p> <p>Це тимчасовий дорадчий орган Кабінету Міністрів України, створений для сприяння координації діяльності центральних та місцевих органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування з метою захисту прав дітей під час воєнного стану в Україні.</p> <p>До складу Координаційного відділу, серед іншого, входять Уповноважений Президента України з прав дитини, Уповноважений Президента України з питань усунення бар'єрів, Уповноважений Верховної Ради України з прав людини.</p>
<p>Міністерство соціальної політики⁴⁸ (Мінсоцполітики)</p>	<p>Несе основну відповідальність за систему опіки над дітьми та координацію діяльності центральних і місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, установ і організацій. Мінсоцполітики також є головним координатором на національному рівні у сфері попередження та протидії насильству в сім'ї та гендерному насильству.</p> <p>До структури Мінсоцполітики входить Управління розвитку соціальних послуг та захисту прав дитини, до складу якого входять такі експертні групи:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Експертна група з питань захисту прав окремих соціальних груп та людей похилого віку; – Експертна група з питань оздоровлення та відпочинку дітей; – Експертна група з підтримки соціально незахищених верств населення; – Експертна група з альтернативного догляду;

⁴⁵ <https://www.president.gov.ua/news/shodo-transformaciyi-institutu-upovnovazhenih-prezidenta-ukr-69045>

⁴⁶ <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1200-2000-%D0%BF#n15>

⁴⁷ <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-utvorenniya-koordinacijnogo-shtabu-z-pitan-zahistu-prav-ditini-v-umovah-voyennogo-stanu-302>

⁴⁸ <https://www.msp.gov.ua/>

	<ul style="list-style-type: none"> – Експертна група з питань реформування системи усиновлення та захисту прав дітей; – Експертна група з розвитку системи соціальних послуг; – Експертна група з питань протидії торгівлі людьми, домашньому насильству та з питань гендерної рівності.
<p>Національна соціальна служба України⁴⁹</p>	<p>Національна соціальна служба України (НССУ)⁵⁰ є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра соціальної політики.</p> <p>НССУ реалізує державну політику у сфері соціального захисту населення, захисту прав дітей, здійснення державного контролю за дотриманням вимог законодавства під час надання соціального супроводу та дотриманням прав дітей.</p> <p>Створено територіальні органи Національної соціальної служби. Однією з головних функцій НССУ є методичне забезпечення та координація діяльності структурних підрозділів місцевих державних адміністрацій, виконавчих органів місцевих рад щодо забезпечення прав дитини, проведення соціальної роботи, надання основних соціальних послуг та соціальної підтримки для задоволення потреб територіальних громад. НССУ координує центри соціального обслуговування/територіальні центри соціального обслуговування⁵¹ щодо надання соціальних послуг, а також ведення справ. Вони перебувають у віданні місцевого органу виконавчої влади або органу місцевого самоврядування. Територіальні центри покликані надавати соціальні послуги населенню, яке перебуває у складних життєвих обставинах та потребує додаткової підтримки.</p>
<p>Територіальна громада</p>	<p><u>Голова територіальної громади</u> відповідає за:</p> <ul style="list-style-type: none"> – політику у сфері соціального захисту, соціальну підтримку/допомогу, надання соціальних послуг. <p><u>Заступник керівника</u> відповідає за:</p> <ul style="list-style-type: none"> – координацію та взаємодію між представницькими органами (комісіями, депутатами) та структурними підрозділами/управліннями щодо реалізації політики. <p><u>Місцеві ради, депутатські комісії з питань соціального захисту населення, охорони здоров'я, освіти, культури тощо:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Рішення/програми, виділення фінансових ресурсів для цих рішень/програм. <p><u>Староста/голова</u> відповідає за:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Спілкування, координацію між жителями територіальної громади та місцевою владою. – Представляє інтереси мешканців, відстоює потреби при розробці та реалізації місцевих програм.

⁴⁹ <https://nssu.gov.ua/>.

⁵⁰ <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/783-2020-%D0%BF#Text>.

⁵¹ <https://www.msp.gov.ua/projects/749/>.

	<p><u>Структурний підрозділ з питань соціального захисту населення виконавчого органу територіальної громади:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Впровадження комплексного підходу до соціальної допомоги/підтримки, соціальних послуг. – Планування за програмно-цільовим методом. – Виявлення потреб населення – щодо соціальної допомоги/підтримки, соціальних послуг.
<p>Управління у справах дітей⁵²</p>	<p>Спеціальні установи, які відповідають за захист дітей та запобігання злочинності. Управління у справах дітей є структурними підрозділами державних адміністрацій.</p> <p>Типове положення про управління у справах дітей розробляє Кабінет Міністрів України. Органи місцевого самоврядування розробляють положення про Управління/відділи у справах дітей на основі постанови КМУ.</p> <p>Метою діяльності управління/відділу у справах дітей є:</p> <ul style="list-style-type: none"> – запобігання жорсткому поведженню з дітьми, недбалості та безпритульності; – запобігання вчиненню дітьми правопорушень/злочинів за допомогою проведення заходів щодо захисту прав, свобод дітей та законних інтересів дітей; – забезпечення дотримання вимог законодавства щодо належного догляду за дітьми, усиновлення дітей, влаштування їх до дитячих будинків сімейного типу, прийомних сімей тощо; – організація умов перебування дітей у закладах для дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, спеціальних закладах та закладах соціального захисту дітей; – облік державної статистики щодо дітей; – облік дітей, які опинилися у складних життєвих обставинах, дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, усиновлених дітей, а також тих, які перебувають у прийомних сім'ях, передані під опіку у будинки сімейного типу та соціально-реабілітаційні центри; – покращення соціального захисту та умов для забезпечення розвитку дітей.
<p>Міністерство освіти та науки</p>	<p>Міністерство освіти та науки⁵³ забезпечує формування та реалізує державну політику у сферах освіти і науки, науково-технічної діяльності, інноваційної діяльності у зазначених сферах, трансферу технологій, а також формує та реалізує державну політику у сфері державного нагляду (контролю) діяльності навчальних закладів або тих, хто надає послуги в освіті. МОН визначило пріоритети та напрямки діяльності до 2030 року:</p>

⁵² <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/20/95-%D0%B2%D1%80#Text>

⁵³ <https://mon.gov.ua/ua/ministerstvo/pro-ministerstvo/misiya-ta-funkciyi>.

	<ul style="list-style-type: none"> – Дошкільна, шкільна, позашкільна, спеціальна та інклюзивна освіта. – Професійно-технічна доуніверситетська, вища освіта та освіта дорослих. – Професійна (професійно-технічна) освіта. – Наука та інновації. – Цифрова трансформація освіти і науки. – Європейська інтеграція освіти і науки. <p>Одним із головних завдань будь-якого навчального закладу є психологічна та емоційна підтримка учасників освітнього процесу (учнів, вихователів, учителів, адміністраторів, батьків та опікунів тощо).</p> <p>У сфері освіти налагоджена система психологічної служби⁵⁴, у якій працюють шкільні психологи та соціальні педагоги, які забезпечують психологічний супровід та соціально-педагогічний патронат учасників навчально-виховного процесу.</p>
<p>Міністерство охорони здоров'я</p>	<p>Постачальник первинних, вторинних та деяких третинних медичних послуг. Також є провідним учасником управління інтернатними закладами для дітей, переважно будинками дитини та центрами медико-соціальної реабілітації для дітей віком до 17 років.</p>
<p>Національна поліція України (НПУ)</p>	<p>Захист дітей, спостереження за дотриманням прав дитини та забезпеченням найкращих інтересів дитини є пріоритетами Національної поліції щодо забезпечення правосуддя, дружнього до дитини.</p> <p>Ще одним головним засобом втручання є так званий «Педагог з безпеки»⁵⁵, який працює в навчальних закладах. Це відповідальна особа, на яку покладено функції забезпечення безпеки школярів під час навчального процесу.</p>
<p>Управління ювенальної поліції</p>	<p>Ювенальна превенція – це нова соціально-правова система, яка реалізується через створені підрозділи ювенальної превенції⁵⁶ Національної поліції України (координується Кабінетом Міністрів через Міністра внутрішніх справ). Функціонують підрозділи ювенальної превенції центрального органу управління НПУ; але є й територіальні одиниці, підрозділи головних управлінь НПУ. Основними завданнями є:</p> <ul style="list-style-type: none"> – профілактична діяльність, спрямована на попередження вчинення дітьми кримінальних та адміністративних правопорушень, виявлення причин та умов, що цьому сприяють, вжиття в межах компетенції заходів щодо їх усунення. – облік дітей, схильних до вчинення правопорушень, та проведення з ними індивідуально-профілактичних заходів.

⁵⁴ <https://mon.gov.ua/ua/npa/shodo-diyalnosti-psihologichnoyi-sluzhbi-u-sistemi-osviti-v-20222023-navchalnomu-roci>.

⁵⁵ Національна поліція України, Створення безпекового середовища для дітей – одне з пріоритетних завдань Нацполіції (npu.gov.ua).

⁵⁶ <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0686-18#Text>.

	<ul style="list-style-type: none"> – участь у встановленні місцезнаходження дитини у разі її зникнення або отримання даних для цього в межах кримінального провадження, відкритого за фактом її зникнення. – заходи щодо запобігання та протидії домашньому насильству, вчиненому дітьми та щодо них, а також жорсткому поведженню з дітьми (виявленому або підозрюваному жорсткому поведженню з дітьми). – заходи щодо запобігання недбалості щодо дітей, включно з поміщенням неповнолітніх під нагляд поліції. – дії з захисту права дитини на здобуття загальної середньої освіти.
<p>Суди</p>	<p>Беруть участь у прийнятті рішень щодо опіки, розділення сім'ї, позбавлення батьківських прав, влаштування під опіку. (Зауважте, що спеціалізованих сімейних судів не існує.)</p>
<p>Соціальні служби</p>	<p>У межах децентралізації соціальні послуги населенню передані з центрального рівня на місцевий, до територіальних громад, максимально наближених до отримувачів цих послуг.</p> <p>Кожна громада зобов'язана надавати основні соціальні послуги, адміністрування яких здійснюють виконавчі органи міських рад та місцевих рад об'єднаних територіальних громад. Кожна громада повинна мати соціального менеджера та спеціаліста, який надає соціальні послуги. Кожна соціальна послуга надається за відповідним соціальним стандартом, затвердженим Міністерством соціальної політики.</p> <p>Надавачами соціальних послуг можуть бути як державні, так і недержавні суб'єкти. Державними суб'єктами є установи соціального обслуговування (стаціонарні підрозділи, реабілітаційні центри, центри тимчасового перебування), спеціалізовані служби підтримки осіб, які постраждали від домашнього насильства та ГН тощо.</p>
<p>Інституційний догляд в Україні</p>	<p>На момент початку реформи деінституціоналізації в Україні у 2017 році в Україні функціонував 751 інтернатний заклад для дітей⁵⁷. Тридцять дев'ять (39) закладів підпорядковуються Міністерству охорони здоров'я (приблизно 2770 дітей), 132 – Міністерству соціальної політики (приблизно 5090 дітей), а також Міністерству освіти – головній дійовій особі – 580 інтернатних закладів для дітей (бл. 98 тис. дітей).</p> <p><u>МОЗ (1 тип закладів для дітей):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – дитячий будинок. <p><u>Мінсоцполітики (3 типи закладів):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – Дитячі будинки-інтернати та дитячі будинки. – Центри соціально-психологічної реабілітації дітей.

⁵⁷ <https://mon.gov.ua/ua/osvita/zagalna-serednya-osvita/navchannya-ditej-u-specialnih-zakladah-osviti/nacionalna-strategiya-reformuvannya-sistemi-internativ>
https://www.president.gov.ua/storage/j-files-storage/00/54/22/7dc6bb44de47d7096d1306c4c5169c07_1512986280.pdf

	<ul style="list-style-type: none"> – Притулки для дітей. <p>МОН (6 типів):</p> <ul style="list-style-type: none"> – Спеціальна школа-інтернат - загальноосвітній навчальний заклад для дітей з вадами фізичного, розумового або інтелектуального розвитку. – Загальноосвітня школа-інтернат для дітей, які потребують соціальної допомоги. – Загальноосвітня спеціалізована школа-інтернат з поглибленим вивченням шкільних предметів. – Загальноосвітня санаторна школа-інтернат. – Дитячі будинки. – Навчально-реабілітаційний центр - заклад загальної середньої освіти для осіб з особливими освітніми потребами, зумовленими комплексними порушеннями розвитку.
--	--

Див. Додаток Аналіз правової бази, пов'язаний із забезпеченням ведення індивідуальних справ із захисту дітей та обов'язкової звітності, для огляду основних державних законів щодо захисту дітей і ролі органів влади щодо ведення індивідуальних справ із захисту дітей, а також коли та в яких ситуаціях гуманітарні суб'єкти, які займаються захистом дітей, повинні дотримуватися законів і політики щодо обов'язкового звітування. Також дивіться відповідні Додатки до цих Рекомендацій, наведені у Розділі 7. Ці додатки містять рекомендації щодо основних питань захисту дітей, зокрема посилання на необхідну участь місцевих органів влади у розгляді справ про захист дітей.

3.1.4 Реагування громади (у разі необхідності)

Громади відіграють важливу роль у виявленні дітей, яким загрожує небезпека та які потребують підтримки. Необхідно мати повну інформацію про наявні служби, підтримку та суб'єктів захисту дітей у громаді, зробити їх складовими механізмів перенаправлення та залучити їх до процесу ідентифікації. Також надзвичайно важливо працювати з членами громади, такими як традиційні лідери, щоб розробити або реалізувати план догляду за дитиною.

Громади також можуть бути джерелом ризику як з боку фізичного середовища, так і з боку самих членів громади щодо згубних традицій та експлуатації дітей. Коли на одній території присутні кілька громад, учасникам процесу ведення справ важливо прагнути зрозуміти наявні формальні та неформальні можливості громади, які сприяють добробуту та захисту дітей, а також визначити структури та практики, які можуть становити ризик для дітей.

Робоча група з питань ведення індивідуальних справ намагатиметься сприяти кращому розумінню потенціалу захисту дітей на рівні громади, гуманітарного втручання та факторів ризику, щоб розробити стратегії підтримки та посилення захисту дітей на рівні громади.

Механізми захисту дітей на рівні громади можуть

- Виявлення вразливих дітей і дітей, яким загрожує небезпека, або вже постраждалих дітей.

відігравати певну роль у низці важливих заходів, зокрема:

- Підтримка батьків та сімей, виявлення та підтримка прийомних сімей.
- Виявлення вразливих дітей і сімей, які потребують гуманітарних товарів, таких як одяг, їжа тощо, а також гуманітарних послуг.
- Дотримання кодексів поведінки в школах, медичних закладах і службах, орієнтованих на внутрішньо переміщених осіб, мігрантів і біженців.
- Підвищення обізнаності громади щодо проблем захисту дітей.
- Інтеграція меншин та дітей з обмеженими можливостями в їхні громади та програми.
- Залучення дітей і сімей до участі в громадських заходах (наприклад, релігійні або традиційні церемонії для розбудови можливостей дітей і посилення почуття їхньої причетності).
- Притягнення до відповідальності політичних і релігійних лідерів.
- Підтримка соціальної реінтеграції щодо окремих справ.
- Посередництво.

3.1.5 Функції та обов'язки працівників, відповідальних за ведення справ, та супервайзерів напрямку ведення індивідуальних справ

У кожній організації співробітники виконують різні ролі в процесі ведення індивідуальних справ. **Працівники, відповідальні за ведення справ**, мають інші обов'язки, ніж їхні менеджери та супервайзери. Найважливіше те, що працівники, відповідальні за ведення індивідуальних справ, несуть загальну відповідальність за справу дитини після того, як цю справу за ними закріплено, і несуть відповідальність за подальші послуги, що надаються всередині громади та зовнішніми суб'єктами гуманітарної допомоги. **Супервайзери** відповідають за розподіл справ між конкретними працівниками, відповідальними за ведення індивідуальних справ, надання технічної підтримки, рекомендацій та нагляд за працівниками, а також за дотримання найкращих практик.

Точні методи роботи визначаються на місцевому рівні, але загалом обов'язки повинні бути такими, як показано в таблиці нижче (вона не є вичерпною, але містить основні рекомендації для персоналу, який займається веденням справ):

Організації, що займаються веденням індивідуальних справ із захисту дітей

- Кожна організація, що займається захистом дітей, повинна прийняти внутрішню політику з питань захисту дітей/кодекс поведінки, щодо якої персонал повинен пройти навчання і підтвердити це підписом та дотримуватися під час виконання своєї роботи. Недотримання політики буде розглядатися як підстава для негайного звільнення⁵⁸.
- Кожна організація повинна оцінювати ставлення, навички та знання персоналу, щоб належним чином спрямувати ініціативи з розбудови потенціалу. Персонал має пройти початкову підготовку з таких базових знань, як захист і розвиток дитини, навички спілкування та оцінка ризиків. Персонал також повинен проходити постійне навчання/перепідготовку та тренінги з наставництва. Практика та наставництво з боку керівників або колег з технічними знаннями також можуть бути використані для розвитку навичок і компетенцій.
- Кожна організація повинна гарантувати, що управління матеріалами індивідуальних справ (друкованими та електронними) здійснюється відповідно до протоколу захисту даних і обміну інформацією.

Працівники, відповідальні за ведення справ, повинні:

- Дотримуватися етапів ведення індивідуальних справ від виявлення, комплексної оцінки, планування справи, планування безпеки та реалізації плану ведення справи, подальшого нагляду та моніторингу до закриття або передачі справи.
- Вести справи відповідно до цих Рекомендацій, використовувати узгоджені міжвідомчі та внутрішні форми та оновлювати бази даних (або таблиці Excel), щоб забезпечити вичерпну реєстрацію справи.
- Регулярно здійснювати контроль, щоб усі послуги та дії, зазначені в плані справи, були виконані в узгоджені терміни. Переконайтеся, що прогрес у справі регулярно переглядається.
- Дотримуйтеся обов'язкових протоколів та процедур звітності, коли це необхідно
- Регулярно спостерігати за дітьми та сім'ями та підтримувати їх через відвідування вдома, надання рекомендацій, порад та емоційної підтримки, посередництво від громади та перенаправлення.
- Дотримуватися протоколу користування інформацією з урахуванням ведення документації у справах та конфіденційністю даних.
- Працювати з супервайзерами та менеджерами, щоб організувати конференції для складних справ і забезпечити дітям міждисциплінарну підтримку.
- Повідомляти супервайзерам про проблеми, зокрема потреби у навчанні.
- Дотримуватися найвищих стандартів професійної поведінки та гарантувати, що їхні дії не наражають дитину на подальшу небезпеку.

⁵⁸ Приклади політики захисту дітей і кодексу поведінки можна знайти в Додатках X та X.

Менеджери та супервайзери

- Розподіляти справи відповідно до досвіду, навичок і можливостей працівника, відповідального за ведення справ, а також враховувати питання віку, статі, культури та ідентичності. Наскільки це можливо, працівникам, відповідальним за ведення справ, слід призначати справи в одній географічній зоні, щоб зменшити логістичні труднощі у наданні послуг дітям і сім'ям/опікунам.
- Надавати підтримку в окремих справах, якщо це необхідно, і здійснювати регулярний моніторинг усіх аспектів послуг з ведення індивідуальних справ. Проводити щотижня/кожні два тижня наради з ведення індивідуальних справ з усіма працівниками, відповідальними за ведення справ надаючи технічні консультації щодо справ та нагляду за ними. Переконайтеся, що термінові та складні справи розглядаються в узгоджені терміни.
- Переглядати навантаження на персонал, щоб переконаватися, що воно є пропорційним. В ідеалі працівники, відповідальні за ведення справ, не повинні відповідати більше ніж за 25 справ одночасно⁵⁹ (див. нижче З. 2.1).
- На кожні 5-6 соціальних працівників повинен бути один супервайзер (для проведення постійного навчання, підтримки та нагляду, включно з інструктажем).
- Планувати та координувати регулярні наради з ведення індивідуальних справ (кожні два тижні) для надання технічної та психосоціальної підтримки соціальним працівникам⁶⁰. Ділитися протоколами нарад з командою та вищим керівництвом структур з питань захисту дітей.
- Сприяти проведенню тематичних конференцій і роботі груп підтримки для працівників, відповідальних за ведення справ, одного рівня.
- Переконайтеся, що прогалини та потреби в навчанні не призводять до прогалин у веденні індивідуальних справ і вирішувати такі проблеми з вищим керівництвом.
- Контролювати прогрес ведення індивідуальних справ, зокрема Систему управління інформацією про захист дітей Плюс (в залежності від використання CPIMS/CPIMS+) для всіх підконтрольних співробітників.. Це передбачає регулярні перевірки матеріалів справ для контролю за дотриманням принципів і стандартів ведення індивідуальних справ, а також огляд і аналіз тенденцій щодо навантаження у веденні справ як інформації для формування програм.

Основні навички та розвиток потенціалу: основні компетенції для працівників, відповідальних за ведення справ, і керівників – див. Додаток 1 – «Структура компетенцій та навичок працівників, відповідальних за ведення справ: Міжвідомчі рекомендації щодо ведення індивідуальних справ та захисту дітей» (2014 р).

⁵⁹ Мінімальні стандарти захисту дітей під час гуманітарного реагування. Стандарт 18: Ведення індивідуальних справ, 2019 р.

⁶⁰ Усім працівникам, відповідальним за ведення справ, слід забезпечити нагляд і наставництво - як неформальне, так і більш структуроване. Нагляд і наставництво підтримують технічну компетентність і практику, заохочують рефлексію, сприяють добробуту та забезпечують ефективний і сприятливий моніторинг ведення справ. Рекомендоване співвідношення між працівниками і супервайзером - 1 супервайзер на 5-6 працівників, відповідальних за ведення справ. Функції та мета нагляду в межах ведення індивідуальних справ: нагляд за окремими справами та професійною практикою; підтримка особистого добробуту; підтримка ширших процесів.

3.2. Розрахунок чисельності персоналу, підвищення кваліфікації співробітників та нагляд

3.2.1. Розрахунок чисельності персоналу та навантаження

Розподіл справ між працівниками

Належна практика ведення індивідуальних справ ґрунтується на роботі досвідченого та навченого персоналу, який володіє достатньою кількістю часу та ресурсів для виконання своєї роботи. Для забезпечення цього, працівники, відповідальні за ведення справ, повинні мати обґрунтоване навантаження, що відображає їхні навички, кваліфікацію та досвід.

Супервайзери та менеджери несуть відповідальність за розподіл конкретних справ серед працівників, відповідальних за ведення справ, відповідно до їхніх навичок і можливостей задовольнити потреби дитини (та її сім'ї/опікуна). Менеджери повинні враховувати питання статі, культури та ідентичності, а також досвід і географічне охоплення при призначенні справи. (Наприклад, працівник чоловічої статі, відповідальний за ведення справи, не підходить для роботи з неповнолітньою жінкою або сім'єю, яку очолює жінка.) Там, де це можливо, працівникам слід розподіляти справи в одній географічній зоні, щоб зменшити логістичні труднощі при наданні послуг дітям та сім'ям.

Навантаження

Супервайзери та менеджери повинні володіти інформацією про кількість справ у підпорядкуванні кожного працівника, про складнощі і прогрес у кожній справі, а також часові межі для досягнення цілей у справі. Вони несуть відповідальність за те, щоб жоден працівник, відповідальний за ведення справ, не був перевантажений, а також за надання підтримки для досягнення згоди щодо цілей. У «Мінімальних стандартах захисту дітей у гуманітарній діяльності» зазначається, що кількість справ, які закріплюються за кожним працівником, не повинна перевищувати 25. Однак це потрібно розглядати відповідно до конкретної програми, яка впроваджується, оскільки в деяких випадках це більше, ніж працівник може опрацювати, а також з урахуванням спроможності працівників та складності справ. Найкраща практика полягає в тому, щоб один соціальний працівник вів справу дитини (та її сім'ї/опікуна) від початкової оцінки до закриття справи. Це дозволяє розвивати позитивні дружні відносини та забезпечує конфіденційність і систематичний подальший нагляд.

Супервайзер напряму ведення індивідуальних справ повинен переглядати навантаження на окремих працівників, відповідальних за ведення справ, принаймні раз на два тижні, щоб переконатися, що навантаження можна регулювати. Кожен супервайзер не повинен контролювати більше ніж 5-6 працівників.

3.2.2. Підвищення кваліфікації, нагляд та добробут персоналу

Працівники, відповідальні за ведення справ, та супервайзери повинні пройти оцінку своєї кваліфікації та отримувати постійне підвищення кваліфікації за допомогою нагляду та інструктажу. Кожна організація несе відповідальність за розвиток потенціалу своєї організації та персоналу. Роль підписантів цих Рекомендацій повинна полягати в тому, щоб ініціювати спільні плани підвищення кваліфікації для всіх учасників ведення індивідуальних справ⁶¹. Плани підвищення кваліфікації мають бути пов'язані з глобальними міжвідомчими навчальними пакетами та адаптовані на національному рівні⁶².

⁶¹ Міжвідомчий пакет з інструктажу та нагляду за веденням справ у сфері захисту дітей (2018 р.).

⁶² Міжвідомчий навчальний пакет з питань ведення індивідуальних справ, Навчальний пакет з питань догляду за дітьми, які постраждали від сексуального насильства в умовах гуманітарної кризи.

Плани підвищення кваліфікації для учасників, що ведуть індивідуальні справи, повинні ґрунтуватися на оцінці потенціалу. Інструменти для оцінки кваліфікації працівників, відповідальних за ведення справ, та супервайзерів можна адаптувати з Міжвідомчого пакету з інструктажу та нагляду за веденням справ у сфері захисту дітей (2018 р.).

Усі кейс-працівники повинні пройти 5-денну навчальну програму, яка охоплює ключові аспекти кейс-менеджменту. Цей тренінг має включати такі теми, як оцінка ризиків, шість етапів кейс-менеджменту, захист даних, обов'язкова звітність та комунікаційні навички. Навчальні матеріали можуть бути використані та адаптовані до контексту на основі інструментарію з КМ, який поширюється Робочою групою з питань КМ.

Усі працівники, відповідальні за ведення справ, повинні працювати під професійним наглядом⁶³. Формальний процес нагляду можна розділити на дві частини: нагляд за справою та нагляд за персоналом. Нагляд за справою передбачає опис ситуації та історії дитини та сім'ї/опікуна, факторів ризику та захисту, аналізу, плану гуманітарного втручання та труднощів, з якими працівник стикається в ході роботи з дитиною/сім'єю/опікуном. Необхідно зосередитися на розвитку навичок, кваліфікації та впевненості працівника, відповідального за ведення справ, у визначенні наступних кроків і вирішенні того, який план дій застосовувати.

Нагляд за персоналом передбачає спостереження за загальним добробутом працівника, динамікою команди, потребами в навчанні, запитами на відпустку, загальними здібностями, організаційними проблемами та оглядом сильних сторін і навичок працівника (управління ефективністю).

Під час сеансів з професійного нагляду акцент завжди повинен бути спрямований на зменшення ризиків для дитини та реагування на потреби дитини (нагляд за справою). Це важливо, оскільки деякі працівники свідомо чи несвідомо відволікатимуть увагу від проблем із дітьми та сім'ями, з якими вони працюють, наголошуючи на тому, наскільки активними вони були, або зосереджуватимуться на незначних питаннях, таких як динаміка персоналу (нагляд за персоналом).

Програма тренінгів і вступного інструктажу повинна передбачати навчання персоналу стресостійкості і розвитку особистої психологічної стійкості, а всім працівникам і культурним посередникам, які надають послуги з ведення справ, слід запропонувати підтримку та настанови щодо того, як піклуватися про себе та свій добробут, зокрема індивідуальну підтримку та консультування. Це особливо важливо через надзвичайні проблеми та особисті переживання постраждалого населення; без такої підтримки професійна спроможність співробітників може постраждати, і вони самі можуть зазнати вторинної травми.

Серед інших важливих тренінгів для команди кейс-менеджменту - безпечна ідентифікація та перенаправлення (БІП), захист дітей, психологічна перша допомога (PFA), піклування про дітей, які постраждали від сексуального та гендерно зумовленого насильства, а також психічне здоров'я та психосоціальна підтримка (MHPSS) в КМ.

3.3. «Карта» надання гуманітарних послуг

Наразі Координація з захисту дітей проводить комплексне міжвідомче картування послуг, доступних для дітей у різних регіонах України. Багатогалузеве картування послуг допоможе різним суб'єктам, залученим до процесу ведення індивідуальних справ, а також бенефіціарам знати, які послуги вони можуть отримати та яким чином.

⁶³ Міжвідомча робоча група з питань дітей без супроводу та розлучених дітей (2013 р.). Альтернативний догляд у надзвичайних ситуаціях, опублікований організацією Save the Children від імені Міжвідомчої робочої групи з питань дітей без супроводу та розлучених дітей.

На структурній схемі⁶⁴ нижче наведено різні види підтримки та прямих послуг, які можуть знадобитися для задоволення потреб у захисті дітей, визначених на етапі оцінювання. Візуальний матеріал буде використовуватися для визначення різних типів підтримки та послуг, які варто відобразити для України.

Підтримка та послуги повинні бути інтегровані з інформацією про конкретні контакти для направлення та інформацією про те, хто може отримати доступ до послуги та яким чином. Вони повинні бути організовані за типом послуги та на рівні області.

Картування послуг, шляхи перенаправлення та протоколи обміну інформацією є основними компонентами механізмів перенаправлення.

Відновлення економіки

- Економічні програми для вразливих сімей;
- Можливості заробітку для молоді.

Управління табором:

- Безпека;
- Житло;
- Список розсилки.

Харчування

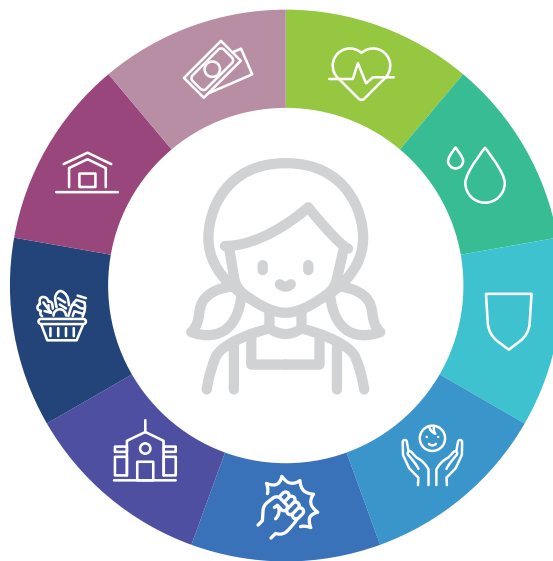
- Надання продуктів харчування;
- Список розсилки.

Освіта

- Зарахування до школи (гуртки після уроків);
- Обговорення шкільних внесків/перешкоди зарахування до школи.

Гендерне насильство

- Послуги для постраждалих;
- Консультування / психологічна підтримка.



Здоров'я

- Медичні послуги;
- Медична допомога постраждалим від гендерного насильства;
- Репродуктивне здоров'я.

Вода та санітарія

- Чиста вода;
- Безпечні вбиральні;
- Список розсилки.

Захист

- Реєстрація народження/юридичні документи;
- Сімейні спори;
- Послуги для біженців (визначення статусу/тривалі рішення).

Захист дітей

- Психологічна підтримка;
- Батьківські навички та навчання;
- Тимчасова опіка/альтернативна опіка;
- Розшук сім'ї та возз'єднання;
- Справедливість для дітей.

3.4. Шляхи та механізми перенаправлення

Перенаправлення – це процес скеровування особи до іншого постачальника послуг, оскільки необхідна допомога виходить за межі компетенції чи обсягу роботи поточного постачальника послуг (постачальника, який направляє) та/або з метою уникнення дублювання послуг за узгодженого географічного розподілу послуг. Перенаправлення може здійснюватися до різноманітних служб підтримки та надавачів послуг щодо конкретних типів загроз, порушень та слабких місць захисту дітей. Це можуть бути діти, які постраждали від сексуального насильства, діти, пов'язані зі збройними силами та озброєними групами, діти, які потребують покращення психічного здоров'я чи психосоціальної підтримки, діти без супроводу та діти, розлучені з сім'єю, діти, залучені до небезпечної дитячої праці, діти, які потребують основних послуг, таких як охорона здоров'я, притулок тощо.

⁶⁴ Робоча група з питань захисту дітей (CPWG), Міжвідомчі рекомендації щодо ведення індивідуальних справ і захисту дітей, 2014 р.

Координація з захисту дітей надаватиме рекомендації щодо процедур, ролей та обов'язків різних постачальників послуг для надання індивідуальної допомоги та напрямків для отримання послуг, а також він роз'яснює, які постачальники послуг можуть надавати пряму допомогу в конкретних географічних регіонах (як мінімум на обласному рівні).

Коли члени громади або постачальники послуг виявляють дітей, для яких може знадобитися відкриття справи, вони повинні здійснити такі початкові кроки:

- Забезпечити безпечне та турботливе реагування.
- Поважати конфіденційність і бажання дитини/опікуна – якщо це не наражає дитину на додатковий ризик.
- Надавати інформацію про доступні послуги щодо ведення індивідуальних справ і отримати дозвіл/згоду від дитини та сім'ї/опікуна.
- Повідомити дитину/опікуна про подальші дії (наприклад перенаправлення до іншої служби або візит команди, відповідальної за ведення індивідуальної справи).
- Сприяти перенаправленню до відповідних служб, відповідальних за ведення індивідуальних справ, відповідно до шляхів перенаправлення за згодою дитини/опікуна.
- Для дітей, які постраждали від сексуального насильства, сприяти негайному (протягом 72 годин) доступу до медичної допомоги, психологічної та психосоціальної підтримки.
- Жодне перенаправлення (зокрема дітей, які постраждали від сексуального насильства) не повинно здійснюватися без чіткої згоди/дозволу, за винятком випадків безпосередньої загрози безпеці або життю дитини (зверніться до контактної особи - координатора гуманітарного захисту дітей, щоб визначити найкращі інтереси дитини).
- Гуманітарні організації, які не є підписантами Рекомендацій, можуть мати доступ до шляхів перенаправлення за необхідності, та якщо це безпечно, доцільно та відповідає найкращим інтересам дитини і лише для цілей перенаправлення.
- Члени громади та інші надавачі послуг, які часто контактують з дітьми, повинні бути навчені тому, як ідентифікувати дітей у групі ризику та як безпечно перенаправляти їх. *(Це стосується також суб'єктів кейс-менеджменту ГЗН, які працюють з дітьми, що пережили ГЗН).*
- У рамках своєї ролі соціальні працівники підтримують сім'ю/осіб, які здійснюють догляд за дитиною, щоб забезпечити її безпеку та загальне благополуччя. Це передбачає не лише безпосереднє задоволення потреб дитини, але й розгляд ширшої системи підтримки навколо неї. Соціальні працівники повинні активно оцінювати потреби членів сім'ї та осіб, які здійснюють догляд за дитиною, визначаючи будь-які проблеми, з якими вони можуть зіткнутися при наданні дитині належного догляду та підтримки.
- У ситуаціях, коли члени сім'ї або особи, які здійснюють догляд, потребують додаткової підтримки, кейс-працівники повинні сприяти доступу до необхідних послуг і надавачів послуг. Це може включати перенаправлення до ресурсів громади, соціальних служб, фахівців з психічного здоров'я або інших відповідних мереж підтримки. З'єднуючи членів сім'ї та осіб, які здійснюють догляд, з відповідними службами, соціальні працівники можуть допомогти зміцнити загальну систему підтримки дитини та сприяти її довгостроковій безпеці, благополуччю та позитивному розвитку в сімейному та громадському контекстах.

3.5. Координація ведення індивідуальних справ дітей, які постраждали від сексуального та гендерного насильства

Дивіться Додаток «Ведення індивідуальних справ дітей, що постраждали від гендерного насильства». Цей Додаток описує принципи роботи з постраждалими дітьми, надає деякі хороші практики для учасників ведення індивідуальних справ та детально описує координацію між особами, які займаються захистом дітей, і учасниками, що ведуть справи з гендерного насильства з огляду на розгляд випадків гендерного насильства, якщо постраждалими стали діти.

РОЗДІЛ 4: ЗАГАЛЬНИЙ АНАЛІЗ РИЗИКІВ, ВИЗНАЧЕННЯ ПРАВОМІРНОСТІ ТА ПРІОРИТИЗАЦІЯ СПРАВ

4.1 Загальний аналіз ризиків

В розрізі України не всі діти потребують індивідуального втручання гуманітарних організацій у захист дітей. Фахівці з питань захисту дітей повинні диференціювати та визначати ті справи, які мають значний ризик заподіяння шкоди, і який тип втручання необхідний, зокрема ведення індивідуальних справ або соціальна підтримка. Кожна організація, яка займається веденням індивідуальних справ із захисту дітей, повинна, як мінімум, мати достатні людські та фінансові ресурси, потенціал та кваліфікацію персоналу, системи управління інформацією та безпечні методи роботи, щоб безпечно та належним чином вести справи з дітьми.

Розрізнення вразливості та ризику

Терміни **РИЗИК** і **ВРАЗЛИВІСТЬ** — це різні поняття, хоча й тісно пов'язані. Іноді вони використовуються як синоніми, що може викликати плутанину. Для того щоб зрозуміти терміни «ризик» і «вразливість», також корисно зрозуміти значення термінів «загроза» та «порушення».

Поняття загрози та порушення означають **загрозу** (те, що може статися) і порушення (те, що сталося або відбувається) прав дітей відповідно до Конвенції ООН про права дитини. Під час розгляду індивідуальних справ із захисту дітей увага зосереджується на порушеннях та загрозах правам дітей на захист від насильства, жорстокого поводження, експлуатації та недбалості (але також увага може приділятися порушенням та загрозам правам дітей на виживання та розвиток).

Вразливість стосується індивідуальних особливостей сім'ї/опікуна, громади та суспільства, які зменшують здатність дітей протистояти несприятливому впливу порушень і загроз їхнім правам. Прикладом може бути розлука дитини з батьками, вік і стать дитини, прихильність дитини до опікуна, соціально-економічний статус сім'ї/опікуна, доступ до послуг у місцевій громаді, культура та традиції у громаді та національна система ведення індивідуальних справ із захисту дітей. Отже, вразливість є протилежною до стійкості та базується на тому самому балансі між ризиком і захисними факторами в межах різних захисних шарів екологічної структури.

Ризик означає ймовірність того, що порушення та загрози правам дітей матимуть місце та завдадуть шкоди дітям. Ризик враховує тип порушень і загроз, а також вразливість і стійкість дітей.

Наприклад: дитина з обмеженими можливостями може бути дуже вразливою до жорстокого поводження, але якщо вона має люблячу сім'ю/опікуна та хорошу систему підтримки, рівень ризику для неї низький.

Дитина, яка живе зі своєю сім'єю/опікуном і ходить до школи, може вважатися не надто вразливою, але якщо її батько п'є та проявляє насильство, тоді дитина піддається високому ризику жорстокого поводження та недбалості догляду за нею.

4.2 Критерії вразливості

Ризики (основні загрози для дітей у контексті) і вразливості (які діти є найбільш уразливими до цих загроз і чому) можуть розглядатися на індивідуальному рівні, на рівні сім'ї/опікуна та громади, у доповненні з інформацією про національний контекст.

Критерії вразливості визначають дітей, яким потрібне індивідуальне реагування у вигляді відкриття індивідуальної справи, а не надання інформації про доступні послуги чи отримання підтримки в громаді, соціальної допомоги/соціального супроводу чи перенаправлення до надавачів послуг. **Це особливо стосується ситуацій, де потреби високі, а програма ведення індивідуальних справ, імовірно, перевантажена.** Відповідність зазначеним, як правило, розглядається на етапах ідентифікації, початкового скринінгу та оцінки як передумов для реєстрації справи дитини і подальшого її ведення, тобто для ведення індивідуальної справи.

Питання критеріїв вразливості дітей для гуманітарного реагування в Україні

Будь-яка дитина віком до 18 років, питання захисту якої викликають стурбованість, та яка потребує індивідуального, систематичного та скоординованого реагування щодо доступу до послуг через підтримку окремого соціального працівника. До таких дітей належать (невичерпний список):

- a) Діти, які зазнають шкоди для свого фізичного здоров'я;
- b) Діти, які зазнають фізичного, сексуального та емоційного насильства;
- c) Діти без супроводу та діти, розлучені з сім'єю;
- d) Діти без належного батьківського піклування (їхні батьки чи інші особи, які піклуються про них, не бажають піклуватися або не піклуються чи не захищають їх належним чином від шкоди). У випадках, коли дитина не відповідає критеріям ведення індивідуальних справ, їй/йому може знадобитися допомога в отриманні таких основних послуг, як охорона здоров'я, продукти харчування чи притулок, і такі діти повинні бути направлені до відповідних постачальників послуг.
- e) У деяких випадках особа, якій завдано шкоди або яка ризикує отримати шкоду, може бути дорослою людиною з дітьми, які в результаті наявності ризику є більш уразливими. Враховуючи найкращі інтереси дитини, ці справи можуть бути передані до органу захисту, який повинен підтримувати зв'язок із відповідними особами, які займаються захистом дітей, щоб забезпечити задоволення потреб дітей.

Окрім критеріїв, визначених для ідентифікації того, які діти мають право на ведення індивідуальних справ, організація, що забезпечує ведення індивідуальних справ із захисту дітей, повинна, як мінімум, мати достатні людські та фінансові ресурси, кадрові можливості та компетенції, систему управління інформацією та безпечні методи роботи на місцях, щоб гарантувати безпечне ведення індивідуальних справ, яке є відповідним до потреб дитини.

4.3 Пріоритизація та оцінка ризиків

Пріоритизація використовується для визначення часових меж, коли потрібно реагувати на потреби дитини протягом усього процесу ведення індивідуальної справи.

Справи можуть бути розподілені за чотирма рівнями ризику:

- **Високий ризик:** дитина зазнає значної шкоди або ризикує зазнати значної шкоди або смерті, якщо буде залишатися в поточних умовах без втручання у формі гуманітарного захисту.
- **Середній ризик:** дитина зазнає певної шкоди, якщо буде залишатися в поточних умовах без втручання для надання захисту. Однак немає жодних доказів того, що дитині загрожує серйозна шкода або смерть.
- **Низький ризик:** дитина перебуває під загрозою заподіяння шкоди або має особливі незадоволені потреби, які загострилися внаслідок війни або вимушеного переміщення, за умови, якщо вона залишиться в нинішніх обставинах без втручання для надання захисту або доступу до критично важливих послуг/підтримки.
- **Подальші дії не потрібні:** відсутність значних ризиків щодо захисту та необхідності ведення справи, або ризик зменшився, і дитина більше не потребує допомоги у веденні справи.

Під час реєстрації та первинної оцінки справи працівники, відповідальні за ведення справи, можуть виявити дітей та сім'ї, які мають низький ризик застосування насильства, жорстокого поводження та недбалості, але внаслідок війни або вимушеного переміщення можуть потребувати певної допомоги в отриманні доступу до критично важливих соціальних послуг та підтримки.

За таких обставин працівники, відповідальні за ведення справи, консультуючись з дитиною/опікуном, приймають рішення: 1) віднести дитину до категорії «низького ризику» та відкрити її справу для надання комплексних послуг із захисту дітей, або 2) допомогти дитині/опікуну через надання інформації, соціальної допомоги/соціального супроводу чи перенаправлення до іншого надавача послуг, а потім закрити реєстрацію справи та первинну оцінку, обравши варіант «Подальші дії не потрібні».

Справи, які спочатку були визнані належними для ведення під час реєстрації та первинної оцінки через виявлені ризики для захисту, можуть бути переведені в категорію «Подальші дії не потрібні» пізніше, після виконання плану ведення справи та зменшення ризиків і/або усунення вразливостей. Це показник для закриття справи.

Примітка: Працюючи з постраждалими громадами, працівники, відповідальні за ведення справ, повинні знати, як діяти якщо вони стикаються з дитиною, сім'єю/опікуном або членом громади, який потребує негайної підтримки на місці через загрозу життю, безпеці чи гідності. Подібні потреби необхідно задовольняти негайно (з дотриманням конфіденційності та побажань дитини/опікуна – якщо це не наражає дитину на додатковий ризик), перш ніж переходити до будь-яких наступних кроків у процесі ведення індивідуальної справи.

РОЗДІЛ 5: ПРОЦЕС ВЕДЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ СПРАВ

Ведення індивідуальних справ — це підхід до вирішення потреб окремої дитини, яка ризикує зазнати шкоди або вже зазнала шкоди. Дитину та її сім'ю чи інших опікунів систематично та своєчасно підтримує працівник, відповідальний за ведення справи, за допомогою прямої підтримки та перенаправлення. Він забезпечує індивідуальну, скоординовану, цілісну, багатогалузеву підтримку для вирішення складних і часто взаємопов'язаних проблем захисту дітей⁶⁵. Крім того, процес ведення індивідуальних справ:

1. Повинен зосереджуватися на потребах окремої дитини та її сім'ї/опікунів, забезпечуючи систематичне вирішення проблем з урахуванням найкращих інтересів дитини та розвитку природної стійкості дитини та сім'ї/опікунів.
2. Повинен здійснюватися відповідно до встановленого процесу ведення індивідуальних справ, причому кожна справа складається з низки кроків (як показано нижче), що передбачає змістовну участь дітей і розширення прав і можливостей сім'ї/опікунів.
3. Повинен передбачати координацію послуг і підтримки в межах взаємопов'язаної системи або системи перенаправлення.
4. Повинен призначати працівника, відповідального за ведення визначеної справи, разом з супервайзером, який відповідає за забезпечення того, щоб рішення приймалися з урахуванням найкращих інтересів дитини, а справа велась відповідно до встановленого процесу, а також бере на себе відповідальність або координує дії всіх учасників.

5.1 Процедури надання інформованої згоди та інформованого дозволу

Перед початком процесу ведення індивідуальної справи необхідно завжди отримувати інформовану згоду від дитини (та/або опікуна). Згода повинна бути у письмовій формі. У виняткових випадках, наприклад, коли особа не може писати або не наважується підписати форму, може надаватися усна згода із поясненням у формулярі, внесеним працівником, відповідальним за ведення справи (зокрема у випадках, коли вербальну згоду отримано дистанційно).

- Зазвичай, у зв'язку з розвитком здібностей дітей, вважається, що діти віком **15-17 років** можуть надати інформовану згоду; в ідеалі батьки чи інші опікуни, які підтримують і не ображають підопічних дітей, також повинні надавати згоду.
- Для **дітей молодшого віку** рішення слід приймати у кожному конкретному випадку. Стосовно дітей, які надто малі, щоб надати інформовану згоду (зазвичай **віком до 15 років**), слід запитувати їхній інформований дозвіл (тобто бажання брати участь у послугах), водночас як батьки або опікуни надають згоду. Навіть у випадку дуже маленьких дітей (тобто до 5 років) слід докладати зусиль, щоб поділитися інформацією та пояснити її у відповідному форматі. Якщо батьків чи інших опікунів немає або вони причетні до жорстокого поводження, слід звернутися до дорослого, якому довіряють (визначеного дитиною), під опіку та піклування якого можна взяти дитину та довірити прийняття рішень, або якщо такої особи немає, письмову згоду може надати працівник, відповідальний за ведення справи, зазначивши у формулярі причину.
- Якщо дитина віком до 15 років не надає згоду, а опікуни її надають, АБО якщо і дитина, і опікун не погоджуються, АБО дитина старше 15 років не погоджується, працівник, відповідальний за ведення справи, після консультування зі своїм супервайзером, повинен

⁶⁵ Мінімальні стандарти захисту дітей у гуманітарній діяльності, 2019 р. Стандарт 18: Ведення індивідуальних справ.

приймати рішення у кожному конкретному випадку, зважаючи на вік дитини, рівень зрілості, культурні та традиційні фактори, наявність опікунів (здатних надавати допомогу дитині), терміновість втручання, а також чи доцільно йти всупереч бажанням дитини та/або опікуна і продовжувати ведення індивідуальної справи та допомагати дитині в її найкращих інтересах.

Щодо інших сценаріїв, наприклад, коли особа, яка здійснює догляд, винна⁶⁶ у заподіянні шкоди дитині, зверніться до «Керівних принципів».

В таблиці далі наведено різні рівні згоди/дозволу для кожної вікової групи

Вікова група	Дитина	Опікун	Якщо це не опікун, або це не в найкращих інтересах дитини	Засіб
0-5	-	Інформована згода	Інформована згода інших довірених дорослих або працівника, відповідального за ведення справи	Письмова згода
6-11	Інформований дозвіл	Інформована згода	Інформована згода інших довірених дорослих або працівника, відповідального за ведення справи	Усний дозвіл, письмова згода
12-14	Інформований дозвіл	Інформована згода	Інші довірені дорослі або інформований дозвіл дитини. Достатній рівень зрілості (дитини) може бути врахований в процесі прийняття рішення	Письмовий дозвіл (документальний) Письмова згода
15-17	Інформована згода	Отримана інформована згода з дозволу дитини	Інформована згода дитини та достатній рівень зрілості можуть бути враховані в процесі прийняття рішення	Письмова згода

⁶⁶ Зверніться до веб-сайту глобальної Цільової групи з питань ведення індивідуальних справ:
<https://allianccepcha.org/en/child-protection-hub/case-management-task-force>

Корисні поради:

- Під час отримання інформованої згоди/дозволу, дитині та її батькам або іншим опікунам, коли це доцільно, необхідно пояснити, чому саме збираються персональні дані, як вони будуть використовуватися та ким, а також про обмеження конфіденційності (тобто, якщо виявлені серйозні проблеми з безпекою та/або застосовуються вимоги обов'язкового звітування).
- Інформацію слід поширювати з обережністю, мовою та у форматах, які відповідають віку та здатності дитини її розуміти, а дитині (і батькам/опікунам) слід надати можливість поставити запитання.
- Дітям слід надати можливість зазначити будь-яку інформацію, яку вони не бажають розголошувати будь-якій особі чи установі. Наприклад, вони можуть не бажати, щоб їхній родині/опікуну повідомляли особисті дані про них.
- Діти/опікуни мають право на доступ і перегляд інформації про них, що зберігається у справі. Таким чином, установи і організації, які володіють інформацією, повинні передбачити можливість доступу до своєї інформації, коли це буде потрібно (зокрема і після закриття їхньої справи).
- У виняткових випадках інформація, розголошена дітьми, може бути передана всупереч їхнім бажанням, якщо після ретельної оцінки це буде визнано в їхніх найкращих інтересах, як правило, якщо дитина або інша особа ризикує отримати шкоду або якщо обмін даними визначається як такий, що відповідає найкращим інтересам дитини. У таких ситуаціях необхідно чітко пояснити постраждалій дитині причини передачі персональних даних у такий спосіб. Оскільки це суб'єктивно, кожен справу слід розглядати індивідуально, а рішення про розкриття інформації повинні прийматися на найвищому рівні відповідної організації або відомств.



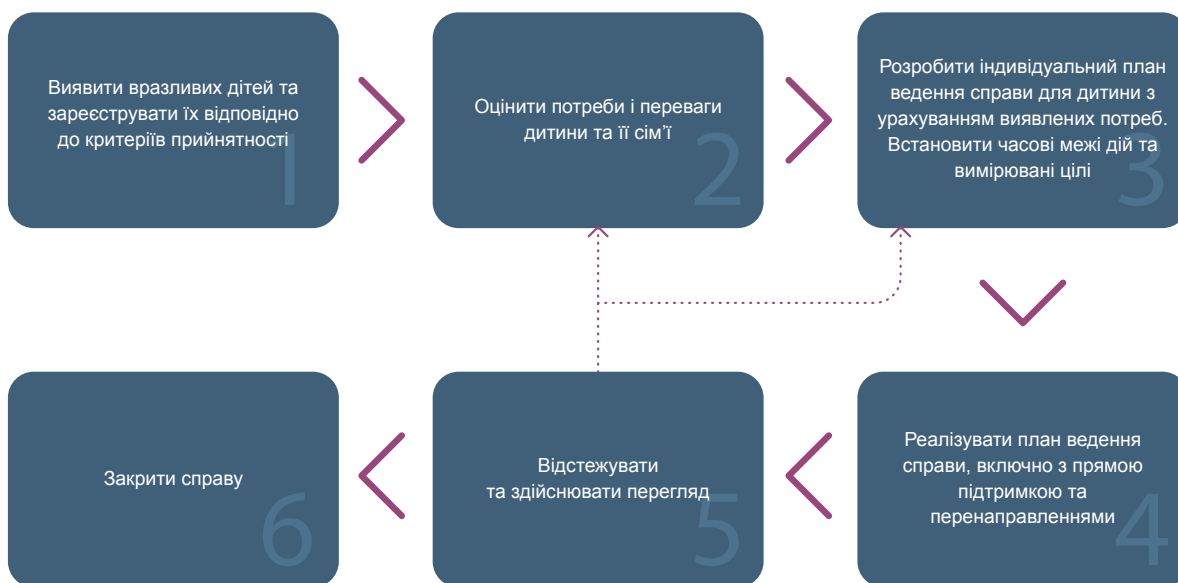
Дивіться Додаток щодо аналізу законодавчої бази, пов'язаної з забезпеченням ведення індивідуальних справ із захисту дітей та обов'язкового звітування.

Примітка: Можуть бути випадки, коли ризик заподіяння шкоди дитині потенційно підвищується через її участь у веденні індивідуальної справи, наприклад, коли батько або член сім'ї/опікун є кривдником і забороняє дитині будь з ким розмовляти. Якщо про це відомо або є підозра, працівники, відповідальні за ведення справ, повинні негайно проконсультуватися зі своїм керівником, щоб визначити, як діяти в найкращих інтересах дитини.



Дивіться форму 1
Згода / Дозвіл

5.2 Блок-схема ведення індивідуальної справи⁶⁷



Примітка: Етапи, наведені в блок-схемі ведення індивідуальної справи, є орієнтовними. Керівники та працівники, відповідальні за ведення справ, повинні пам'ятати, що ведення справ не є лінійним процесом. Шість кроків, показаних на діаграмі вище, взаємопов'язані і можуть у певний час спричинити повернення до попереднього етапу чи процесу. Персонал повинен постійно аналізувати ситуацію дітей та їхніх сімей/опікунів і використовувати етапи ведення індивідуальних справ як гнучкі інструменти для організації своєї роботи.

5.3. Крок 1 Ідентифікація та початкова оцінка

Існує кілька способів ідентифікації дітей, які зазнають або є вразливими до насильства, жорстокого поводження та експлуатації, а тому потребують послуг з ведення індивідуальних справ. Ці способи реалізуються:

- Організаціями із захисту дітей під час заходів із захисту дітей на рівні громади, таких як організація простору, дружнього до дитини (*англ.* - CFS Child Friendly Space), заходів з підвищення обізнаності чи психосоціальних заходів з дітьми.
- Іншими постачальниками загальних послуг, такими як педагогічний персонал, медичні працівники, керівництво табору тощо.
- Дитину можуть ідентифікувати її сім'я або інші опікуни чи члени громади, зокрема сусіди та роботодавці, а також за допомогою механізмів захисту дітей на рівні громади, таких як комітети захисту дітей тощо.
- Звернення самих бенефіціарів: дитина та/або опікун мають свободу та право звернутися за допомогою.

Ідентифікація — це початковий контакт з дитиною, яка може потребувати захисту, а також початковий скринінг або оцінка — це момент, коли працівники, відповідальні за ведення справ, визначають, чи потребує дитина послуг ведення індивідуальної справи, чи ні, і яких заходів необхідно вжити. *Працівник, відповідальний за ведення справи, повинен визначити, чи відповідає справа*

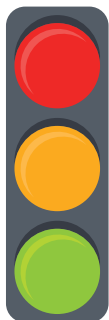
⁶⁷ Мінімальні стандарти захисту дітей у гуманітарній діяльності, 2019 р. Стандарт 18: Ведення індивідуальних справ.

критеріям вразливості щодо ведення індивідуальних справ, перш ніж зареєструвати таку справу. Працівники, відповідальні за ведення справ, повинні бути обережними, не давати обіцянок на цьому етапі процесу та ставитися до дитини (та її опікуна) з повагою, турботою та співчуттям. Потрібна інформована згода/дозвіл дитини (та її опікуна) для надання послуг, а працівник, відповідальний за ведення справи, повинен надати їм достатньо інформації, щоб дитина (та її опікун) могли прийняти обґрунтоване рішення. Працівники, відповідальні за ведення справ, повинні надати інформацію (доступною мовою та у форматах, що відповідають віку та здібностям кожної дитини) про процес ведення індивідуальної справи та потенційні ризики; інформацію, яку потрібно зібрати, як вона буде зберігатися та кому вона буде надаватися; конфіденційність та її межі. Враховуйте побажання дитини щодо особи працівника, відповідального за ведення справи (тобто чоловік/жінка, етнічна приналежність, культура, мова).

- Під час первинного скринінгу або оцінки збирається інформація щодо біографічних даних дитини, а саме ім'я, дата народження, громадянство, а також особиста інформація опікунів. Це допоможе встановити особу дитини та, наприклад, ініціювати розшук, якщо дитина цього бажає.
- Це етап, на якому слід оцінити рівень ризику, щоб негайно реагувати на термінові випадки та визначити часові межі для дій і реагування на наступних етапах процесу ведення індивідуальної справи.
- Необхідно перевірити будь-які проблеми щодо захисту дитини, які необхідно вирішити негайно, і переконатися, що перш ніж переходити до наступних кроків, базові потреби дитини (наприклад, догляд за здоров'ям, безпека, ночівля/проміжний догляд) задоволені – це також може передбачати розробку і впровадження плану безпеки, перш ніж з дитина буде залишена.
- Для соціальних працівників (і супервайзерів) важливо зрозуміти, коли справу варто направити до інших постачальників захисту та допомоги, якщо це необхідно після проведення початкової оцінки.
- Після того, як працівник, відповідальний за ведення справи, визначив, що дитина відповідає критеріям вразливості, дитина (та її опікун) повинні надати інформовану згоду/дозвіл перед тим, як перейти до наступного кроку — комплексної оцінки.

Пам'ятайте, що критерії вразливості є рекомендаціями і у випадках, коли працівник, відповідальний за ведення справи, має сумніви, а дитина не відповідає критеріям, це слід обговорити з його/її керівником. Після того, як було проведено оцінку та вирішено, що дитина дійсно потребує допомоги, слід відкрити справу та зібрати документацію для реєстрації та моніторингу всіх послуг, до яких було надано доступ (за потреби працівник повинен обговорити цю справу зі своїм супервайзером, перш ніж прийняти таке рішення).

Схема нижче відображає рекомендований часовий проміжок від ідентифікації/первинного скринінгу до оцінки.



ТЕРМІНОВИЙ/ВИСОКИЙ РИЗИК –
наступні кроки протягом 24 годин

СЕРЕДНІЙ –
наступні кроки протягом 3-5 днів

НИЗЬКИЙ –
наступні кроки протягом семи днів

Справи з високим пріоритетом, які вимагають невідкладних дій, охоплюють дітей без супроводу дорослих та розлучених дітей, дітей, які раніше були завербовані, дітей, яким загрожує безпосередня небезпека (зокрема самоушкодження/самогубство), сексуальне насильство.



Дивіться форму 2 Реєстрація / початкова оцінка справи

У справах, що потребують розшуку та возз'єднання сім'ї, працівникам, відповідальним за ведення справи, рекомендовано ознайомитися з Додатком «Ведення індивідуальних справ та несупроводжувані та розлучені діти» (UASC), включно з «Розшуком та возз'єднанням сім'ї» (FTR) та «Альтернативним доглядом» для отримання додаткових рекомендацій та використання додаткових інструментів для розшуку та возз'єднання сім'ї (FTR).



Дивіться додаткові форми В – Розшук сім'ї та С – Історія розшукових дій

5.4 Крок 2 Комплексна оцінка

Різні учасники (національні працівники соціальної сфери/працівники, відповідальні за ведення справ, та організації із захисту дітей), які беруть участь у цьому етапі, можуть використовувати різну термінологію щодо «оцінки», але головною метою є систематичний збір інформації про потреби дитини в захисті через оцінку ризику та захисних факторів дитини, сім'ї чи іншого опікуна та соціального оточення та визначення короткострокових та довгострокових потреб дитини.

Тільки навчений персонал з необхідними навичками, досвідом і знаннями з питань захисту дітей повинен проводити оцінювання. Переконайтеся, що сім'ї та діти чітко розуміють процес ведення індивідуальних справ, те, як висловлювати занепокоєння/скаржитися, а також чому приймаються певні рішення, особливо якщо вони суперечать поглядам/бажанням дитини. Працівники, відповідальні за ведення справ, повинні будувати стосунки з дитиною та сім'єю чи іншим опікуном таким чином, щоб вони відчували повагу, безпеку, те, що їх думку почули, а рішення, які приймаються в найкращих інтересах дитини, повинні бути обгрунтовані.

Соціальні працівники можуть збирати інформацію за допомогою різних інструментів, включаючи обговорення/інтерв'ю, заходи, анкети та шкали. Крім того, інформація для оцінки може надходити з різних джерел, включаючи наявні звіти/інформацію про дитину, спостереження та інтерв'ю з дитиною та її сім'єю, медичні звіти, обговорення з іншими організаціями та особами, які знають дитину, а також домашні візити.

Інформація, отримана під час комплексної оцінки, має вирішальне значення для ефективного прийняття рішень, планування та втручання служб в життя дитини та сім'ї/опікуна. Оцінку навряд чи можна провести за один сеанс, тому вона може проводитися протягом кількох співбесід. Оцінка повинна бути цілісною і, як правило, має оцінювати: потреби дитини в розвитку, батьківські можливості чи можливості іншого опікуна, соціальний і культурний контекст, економічні чинники та вплив громади/родини/опікуна. Комплексна оцінка повинна враховувати не тільки ризики та фактори шкоди, а й визначати позитивні, захисні впливи та сильні сторони. Комплексна оцінка є основою, на якій базується вся інша робота у справі, і вона повинна містити базову демографічну інформацію про дитину та сім'ю/опікуна. Оцінка також повинна містити питання, внаслідок яких, можливо, знадобиться направлення в інші організації. Комплексна оцінка має бути задокументована за допомогою форми Комплексного оцінювання.

Зауважте, що: якщо під час оцінки було виявлено безпосередній ризик або загрозу здоров'ю та безпеці дитини, їх слід негайно усунути. Незважаючи на те, що робота з дитиною та сім'єю/опікуном відбувається згідно комплексної оцінки та плану догляду, на нагальні потреби слід реагувати негайно.

Що таке план безпеки і коли його потрібно впроваджувати?

Плани безпеки повинні впроваджуватися соціальними працівниками, коли є занепокоєння щодо безпеки дитини, наприклад, випадки жорстокого поводження, нехтування, домашнього насильства, зловживання психоактивними речовинами або інші загрози її благополуччю. План безпеки розробляється в разі необхідності як частина плану ведення випадку, щоб розвинути навички особистої безпеки дитини та допомогти їй відчувати контроль над ситуацією і впевнено протистояти загрозам, коли вони виникають.

План безпеки включає в себе:

- Допомогти дитині розпізнати попереджувальні знаки.
- Допомогти дитині визначити відповідні стратегії реагування на потенційні ризики.
- Вибір безпечної людини: Допоможіть дитині назвати дорослих, з якими вона почувається в безпеці. Якщо дитині важко назвати соціальну підтримку, запитайте про конкретних людей, наприклад, вчителів, вихователів, братів і сестер або друзів. Після того, як буде визначено особу, з якою дитина почувається в безпеці, заохочуйте дитину звернутися до неї та поділитися своїми страхами, якщо вона відчуває загрозу або небезпеку. (У рамках плану безпеки ці особи повинні бути офіційно поінформовані про те, що їх визначено безпечними особами в житті дитини).
- Допоможіть дитині назвати місця, де вона почувається в безпеці, особливо ті, куди вона може піти, якщо не почувається в безпеці вдома.
- Розробка індивідуального плану з дитиною, піклувальником або сім'єю, щоб навчити її методам (наприклад, як втекти, сховатися, попросити про допомогу, зателефонувати або закричати) і навчити, як поводитися, коли вона відчуває себе незахищеною або некомфортно.
- Забезпечити дитину необхідною контактною інформацією, включаючи інформацію про поліцію, контактних осіб організації, дорослих, яким вона довіряє, та найближчу лікарню.



Дивіться форму 3 Комплексна оцінка

5.5 Крок 3 Розробка плану ведення справи

План ведення справи повинен ґрунтуватися на комплексній оцінці та визначати, що необхідно зробити, щоб задовольнити потреби дитини, хто має це робити та коли потрібно вжити заходів, включно з тим, чи можна переглядати план ведення справи. Він також має містити план регулярного моніторингу ситуації дитини з визначенням частоти візитів на основі рівня ризику та потреб дитини. Якщо це можливо і доречно, дитині та опікуну слід надати письмову копію плану мовою, яку вони можуть зрозуміти.

План ведення справи слід розробити не пізніше ніж через два тижні після проведення оцінки, але це залежить від рівня ризику. Працівники, відповідальні за ведення справ, повинні враховувати як послуги, які надає їхня організація, так і послуги та ресурси, доступні від інших установ і організацій, зокрема неурядових організацій, міжнародних неурядових організацій, а також державних служб та соцслужб громади, а також заходи, які необхідно вжити всередині сім'ї/для опікунства. Працівник, відповідальний за ведення справи, або інші особи повинні надати дитині (і якщо це необхідно, опікуну) інформацію про доступні варіанти підтримки, щоб вони могли прийняти обґрунтоване рішення щодо послуг.

Дитина і сім'я/опікун повинні брати активну участь у розробці плану ведення справи. У деяких випадках працівник може скликати офіційну нараду для планування справи, в якій беруть участь інші важливі люди у житті дитини, а також інші постачальники послуг і відповідні органи, де це можливо та доречно. Перш ніж скликати таку нараду, важливо продумати як забезпечити, щоб дитина та сім'я/опікун могли повноцінно та змістовно брати участь у ній.

Важливо зазначити, що батьки/опікуни можуть бути виключені з цього процесу, якщо їхня участь ставить під загрозу або суперечить інтересам дитини. Однак слід докласти зусиль, щоб залучити батьків/опікунів, коли це можливо, або, якщо це не є доцільним варіантом, працівники, відповідальні за ведення справ, повинні попрацювати з дитиною, щоб знайти іншого дорослого, якому можна довіряти і який міг би підтримати і взяти участь у плануванні справи.

Працівники, відповідальні за ведення справ, повинні заповнити паперовий примірник плану ведення справи з детальним описом цілей справи, послуг, які будуть надані, та часових меж. План ведення справи повинен передбачати негайні, короткострокові, середньострокові та довгострокові заходи. Якщо це можливо та доцільно, дитині/сім'ї слід надати простий письмовий примірник плану, який вони можуть зрозуміти та переглянути разом з дитиною (та її сім'єю, якщо це доцільно), а також отримати їхні відгуки на нараді з планування справи. Це вкрай важливо, щоб деякі з пунктів плану дій були у них у відповідальності. Супервайзери несуть відповідальність за перегляд плану, забезпечення того, щоб він відповідав найкращим інтересам дитини, а також перевірку того, що він є реалістичним і досяжним у відведених часових межах.

Усюди, де це можливо, супервайзери з ведення індивідуальних справ повинні знаходитися у тому ж регіоні, що й працівники, відповідальні за ведення справ, щоб сприяти тісній співпраці. Якщо нагляд здійснюється дистанційно, супервайзери повинні проводити щотижневі дзвінки чи спробувати інші креативні варіанти, щоб забезпечити швидке затвердження планів справ. В процесі ведення індивідуальних справ важливо розробити план дій до того, як дитина досягне 18 років. Діти повинні усвідомлювати, що коли вони досягнуть повноліття, вони можуть не отримати спеціальної турботи та захисту, на які мали право в дитинстві. *Дивіться підрозділ 5.8 Планування переходу та рекомендації по досягненню дитиною 18 років.*

Наради з планування справ є внутрішніми нарадами установ і організацій, які проводяться для розробки плану ведення справи для окремої дитини та передбачають участь дитини, батьків/опікунів/законних опікунів (у відповідних випадках) і працівника, відповідального за ведення справи. У складних випадках також повинен бути присутній супервайзер працівника, відповідального за ведення справи. Наради з планування справ є важливими для сприяння значущій участі дитини (та її батьків) у процесі ведення справи.



Дивіться форму 4
План ведення справи

5.5 Крок 4 Реалізація плану ведення справи

Після розробки плану та його погодження супервайзером, працівник, відповідальний за ведення справи, може починати працювати з дитиною та її сім'єю/опікуном (якщо це можливо) для реалізації плану, зокрема для надання прямої підтримки та послуг, а також перенаправлення до постачальників послуг, **використовуючи форму Inter-Agency Referral form (Міжвідомча форма перенаправлення)**. (Дивіться підрозділ 3.4. про механізми перенаправлення.) Працівник, відповідальний за ведення справи, відповідає за координацію та адвокацію послуг, організацію конференцій, документування прогресу та забезпечення досягнення цілей.

Важливою прямою послугою, що надається, є психосоціальна підтримка, яку здійснюють самі працівники під час регулярного моніторингу та інших зустрічей з дитиною/сім'єю/опікуном. Використання доброзичливого спілкування з дитиною, надання порад щодо щоденних проблем і надання допомоги сім'ї/опікунові є основними шляхами, за допомогою яких працівники, відповідальні за ведення справ, можуть розвинути позитивні стосунки з дитиною та сім'єю/опікуном. Ці базові взаємодії є надзвичайно важливою формою психосоціальної підтримки.

Важливо, що тоді як інша організація несе відповідальність за надання конкретної послуги, **працівник, відповідальний за ведення справи, несе загальну відповідальність за справу**, забезпечуючи надання всіх узгоджених послуг (наприклад, послуги з фізичного та психічного здоров'я, освітні послуги, надання засобів для існування) і гарантуючи, що потреби дитини задовольняються на постійній основі. Працівник повинен сприяти такому перенаправленню дитини та опікуна до інших служб. За потреби працівники, відповідальні за ведення справ, повинні супроводжувати дитину/опікуна до постачальників послуг. Нижче наведено контрольний перелік для працівників, відповідальних за ведення справ:

- Володіти інформацією про послуги, які пропонуються в їхній географічній зоні, як зазначено в шляхах перенаправлення щодо захисту дітей.
- Інформувати дитину та/або опікунів про наявні послуги, до яких вони можуть отримати доступ, а також про плюси та мінуси кожної послуги (включно з відповідними витратами, якщо такі є).
- Отримати згоду/дозвіл дитини/опікуна, щоб перенаправити дитину до відповідних служб. Використовуючи форму згоди, запитайте згоду дитини/опікуна на надання інформації постачальнику послуг.
- Дитина дає згоду/дозвіл на обмін інформацією з відповідним постачальником послуг для кожної послуги.
- Якщо дитина/опікун не погоджується/не дає згоди поділитися своєю інформацією з постачальником послуг, працівник, відповідальний за ведення справи, в будь-якому випадку,

повинен надати дитині/опікуну інформацію про відповідні послуги (включно з контактними даними).

- У екстрених випадках перенаправлення можна зробити по телефону, але таке перенаправлення завжди повинне супроводжуватися відповідними документами (з відповідними згодами/погодженнями). У таких випадках працівник, відповідальний за ведення справи, може супроводжувати дитину/опікуна до служби. (Примітка: особливо рекомендовано для дітей, що постраждали від гендерного насильства).
- Слід контролювати доступ дитини до послуг в межах подальшого нагляду за справою (див. нижче).

Працівник, відповідальний за ведення справи, повинен вести актуальні записи про всі відвідування, телефонні дзвінки та спілкування з дитиною та сім'єю/опікуном. Усі записи повинні зберігатися разом із матеріалами справи дитини відповідно до Протоколу про захист даних та обмін інформацією.



Дивіться Форму 5 Перенаправлення

5.6 Крок 5 Подальший нагляд та перегляд

Основні визначення

Подальший нагляд передбачає перевірку того, чи дитина та її сім'я/опікун отримують відповідні послуги та підтримку для задоволення їхніх потреб, як зазначено в плані справи, а також перевірку того, що їхня ситуація стабілізувалася та має позитивні зрушення відповідно до плану ведення справи. Подальший нагляд здійснюється регулярно під час процесу ведення індивідуальної справи разом із дитиною та її сім'єю/опікуном та іншими учасниками, щоб перевірити, чи були вжиті конкретні дії та чи були надані послуги.

Перегляд: процес, який виконується через певні проміжки часу працівником, відповідальним за ведення справи, і супервайзером (і в деяких випадках дитиною та її родиною/опікуном), щоб побачити, чи досягається прогрес у досягненні цілей плану ведення справи, чи є він відповідним і чи потребує дитина додаткових/інших послуг.

Моніторинг: регулярні заходи (наприклад, відвідування вдома, щотижневі зустрічі з дитиною тощо), які здійснюються, щоб переконатися, що ситуація дитини є стабільною та прогресує позитивно.

Наради працівників з питань ведення індивідуальних справ: звичайні внутрішні наради в межах організації між працівниками, відповідальними за ведення справ, супервайзерами та менеджерами для перегляду навантажень по справам і анонімного обговорення справ. Ці наради дозволяють команді переглядати прогрес, ділитися власним досвідом і отримувати технічні поради та підтримку від вищих керівників.

Під час процесу ведення індивідуальних справ, працівники, відповідальні за ведення справ, та їхні супервайзери несуть відповідальність за подальший нагляд, моніторинг та перевірку справи дитини. Ці процеси є такими ж важливими, як і надані послуги, оскільки вони забезпечують постійні стосунки з дитиною та сім'єю. Кожного разу, коли соціальний працівник зустрічається з дитиною та сім'єю/опікуном, вони повинні робити записи, використовуючи форму для подальшого нагляду та додавати їх до справи дитини.

5.6.1. Подальший нагляд і моніторинг

Подальший нагляд є одним із найважливіших заходів у роботі із захисту дітей, він пов'язаний з обов'язком турботи, який організації взяли на себе, узявшись за справу. Переконайтеся, що подальший нагляд проводиться регулярно (спостереження може проводитися частіше залежно від рівня ургентності справи) на початку виконання плану ведення справи та протягом всього процесу ведення індивідуальної справи. Подальший нагляд спрямований на моніторинг загального добробуту дітей і забезпечення прогресу чи надання послуг відповідно до плану, а саме:

- ✓ Визначає зміни в обставинах дитини, які потім потребують подальшої оцінки.
- ✓ Забезпечує встановлення та підтримку турботливих взаємовідносин між працівником, відповідальним за ведення справи, дитиною та опікуном.
- ✓ Гарантує регулярне інформування дітей і дорослих про прогрес, а також те, що надається догляд і здійснюється моніторинг соціальної інтеграції дитини.
- ✓ Допомагає визначити кількість і частоту візитів на основі конкретних потреб окремої дитини та в кожному конкретному випадку. Це передбачає підтвердження того, що дитина та сім'я/опікун отримують відповідні послуги та підтримку, спостерігаючи за ситуацією дитини задля виявлення змін.
- ✓ Подальший нагляд також допомагає виявити та усунути будь-які перешкоди, з якими можуть зіткнутися дитина та її сім'я/опікун у доступі до послуг та підтримки. Подальший нагляд може відбуватися різними способами, через відвідини вдома, телефонні дзвінки, зустрічі з учителем дитини тощо.

Працівники, відповідальні за ведення справи, несуть основну відповідальність за подальший нагляд та моніторинг (незалежно від того, чи надаються послуги безпосередньо чи через перенаправлення до конкретних служб) і повинні дотримуватися загальних рекомендацій щодо часу та частоти, наданих в таблиці оцінки ризику (тобто принаймні двічі на тиждень для справ з високим рівнем ризику, двічі на місяць з середнім, один раз на місяць для низького рівня ризику).



Дивіться форму 6
Подальший нагляд

5.6.2. Перегляд справи

Перегляд справи дитини має відбуватися принаймні раз на 3 місяці (може відбуватися частіше, залежно від рівня терміновості справи) від початку виконання плану ведення справи. Перегляд справи проводиться з дитиною та сім'єю/опікуном (де це можливо та якщо доцільно), з іншими відповідними суб'єктами, які беруть участь у реалізації плану ведення справи, та з супервайзером, щоб обговорити, чи досягаються цілі, викладені в плані, чи залишається план актуальним і як його можна скоригувати. Перегляд справи здійснює працівник, відповідальний за ведення справи.

Супервайзери повинні зустрічатися з працівниками, відповідальними за ведення справи, щотижня або принаймні кожні два тижні для індивідуального або групового нагляду за справою, щоб забезпечити прогрес справ та відповідну психосоціальну підтримку для працівників, відповідальних за

ведення справ. З метою сприяння взаємній підтримці та турботі, для працівників, які вирішують особливо складні проблеми, можна організувати групи між працівниками одного рівня.



Дивіться форму 7
Перегляд справи

5.6.3. Конференції у справах

Конференції у справах – це запланована можливість розгляду складних справ на міжвідомчому рівні зі структурованим порядком денним і визначеним головою. Учасники можуть брати участь у конференціях у справах лише за запрошеннями. Це лише ті учасники, які мають дозвіл отримувати/ділитися інформацією про конкретну дитину. Інформація, розголошена на цій зустрічі, є суворо конфіденційною та зосереджується на вжитих і необхідних заходах.

Складна справа це такий випадок, який ведеться протягом тривалого періоду часу, або де залучено багато учасників, де дитина/сім'я/опікун не погоджуються із запропонованим планом дій або де запропонований план дій матиме значні наслідки для дитини/сім'ї/опікуна. Такі форуми дозволяють переглядати окремі справи та план ведення справи дитини, досліджувати міжвідомчі варіанти обслуговування та рішення для виявлених проблем і потреб, а також приймати рішення в найкращих інтересах дитини в кожному конкретному випадку.

Конференції у справах — це невеликі закриті зустрічі, на яких обговорюється дуже конфіденційна інформація щодо конкретних справ. Під час конференцій із конкретних справ інформацією слід ділитися за принципом «необхідно знати», і не слід ділитися інформацією, яка не стосується роботи конкретного постачальника послуг, наприклад: постачальникам медичних послуг не потрібно знати подробиці того, хто вчинив насильство або як розглядається справа. Задля забезпечення дотримання цього принципу, конкретні постачальники послуг можуть бути присутніми лише на частині конференції, де обговорюються питання, пов'язані з їхньою роботою.

5.7 Крок 6 Закриття справи

Останнім кроком у процесі ведення індивідуальної справи є закриття справи. Важливо офіційно закрити справи, які не є активними, щоб можна було зосередити зусилля на активному супроводі дітей і сімей, які потребують підтримки у веденні індивідуальних справ.

Процедури ведення індивідуальних справ вимагають, щоб закриття справи відбувалося з дозволу керівника. Це гарантує, що справи не будуть закриті передчасно. Причини закриття справи слід пояснити дитині та її сім'ї/опікуну. Дитину та сім'ю/опікуна (де це можливо та якщо доцільно) слід повідомити про те, що вони можуть зв'язатися з організацією, відповідальною за ведення індивідуальних справ, якщо потреба виникне знову.

Критерії закриття справ для України:

- Встановлено відсутність потреби подальшої допомоги дитині. *Подальші дії не потрібні.*
- Було досягнуто значного прогресу у виконанні плану догляду, а також існує план безпеки, щоб мінімізувати майбутній ризик для дитини. *Подальші дії не потрібні.*
- Дитина зникла, або є інформація, що вона переїхала або залишила Україну (*лише через 6 місяців, якщо це не можливо підтвердити, наприклад, телефонним дзвінком від дитини/родини*).

- Сім'я/опікун/дитина більше не потребує підтримки і немає підстав йти проти їхнього бажання (тобто за умови, що це безпечно для дитини).
- Дитині виповнилося 18 років (переконайтеся, що існує план переходу та що дитина знає, як отримати доступ до послуг/підтримки).
- Дитина виїхала на довготривалий термін до місця, де немає установи і організації, якій можна було б передати справу.
- Дитина померла (оцініть причину смерті та переконайтеся, що всі інші діти/брати та сестри в сім'ї знаходяться в безпеці).

Під час закриття справи працівники, відповідальні за ведення справ, заповнюють і підписують Форму закриття справи. Форма вимагає короткого пояснення причини закриття справи, а також оновленої інформації про поточний порядок догляду за дитиною. Потім форма буде розглянута та підписана керівником, який офіційно закриває справу. Підписана копія Форми про закриття справи повинна зберігатися у матеріалах справи дитини.



Дивіться форму 8
Закриття справи

5.7.1 Передача справи

Передача справ відрізняється від закриття справ. Передача справ може відбуватися на будь-якому етапі процесу ведення індивідуальної справи. Передача справи вказує на те, що повна відповідальність за координацію плану ведення справи, подальший нагляд та моніторинг за дитиною передається іншій установі/організації чи соціальному працівнику. Зазвичай це доцільно, коли дитина переїжджає, але все ще потребує підтримки і захисту, та/або коли первинний працівник, відповідальний за ведення справи/організація вже не в змозі вести/керувати/координувати справу дитини. Це може передбачати ситуації, коли організації залишають зону оперативної діяльності і більше не можуть надавати послуги.

Під час передачі справи працівники, відповідальні за ведення справ, супервайзери та менеджери повинні скласти чіткий план передачі для організації, що приймає справу, чітко повідомити про це дитині та сім'ї/опікуну, і робити це лише за їх інформованої згоди. Якщо можливо, соціальний працівник повинен супроводжувати дитину на зустріч з новим працівником, відповідальним за ведення справи, який візьме на себе підтримку.

Слід уникати передачі справи дитини, якщо це не є абсолютно необхідним в найкращих інтересах дитини. Якщо розглядається питання про передачу справи дитини, має бути вагома причина для цього та чіткі свідчення того, що дитина отримує кращий рівень обслуговування, ніж зараз. У разі передачі всіх справ іншій організації та/або державним органам процес має включати перегляд усіх матеріалів справ, щоб підтвердити згоду на обмін інформацією, якщо це необхідно.

Працівник, відповідальний за ведення справи, повинен заповнити Форму передачі справи та надати її організації, що приймає справу. Після завершення передачі справи, її слід закрити відповідно до процедури, описаної в Кроці 6: Закриття справи



Дивіться форму E
Передача справи

5.7.2. Повторне відкриття справи

Справи можуть бути повторно відкриті в будь-який час, якщо це необхідно, залежно від результату останнього (3-го) спостереження. Працівники, відповідальні за ведення справ, повинні повідомити про будь-які проблеми своєму керівнику (за згодою/дозволом дитини та опікуна) і, якщо це схвалено керівником, провести оцінку дитини.

5.7.3. Зберігання матеріалів справи після її закриття

Процедури ведення індивідуальних справ вимагають, щоб закриття справи було санкціоновано керівником/супервайзером. Після закриття справи, файли справи не знищуються. Файли повинні надійно зберігатися відповідно до Протоколу захисту даних щодо захисту дітей протягом певного періоду часу, а також згідно з протоколом захисту даних вашої установи і організації. Зазвичай файли особистих справ зберігаються в архіві протягом трьох років. Організації, які діють від імені іншої уповноваженої установи, повинні проконсультуватися з такою установою і ознайомитися з відповідними угодами про партнерство перед архівуванням. Це гарантує, що в разі повторного відкриття справи працівник, який займається веденням справи, матиме точне розуміння щодо надання попередніх послуг, напрямків і планів, що забезпечить своєчасне та якісне реагування.

5.8. Планування перехідного періоду та рекомендації по досягненню дитиною 18 років

Працівник, відповідальний за ведення справи, повинен переконатися, що дитина та опікун з самого початку розуміють, що послуги з ведення індивідуальних справ надаються протягом певного періоду. До закриття справи працівник повинен завчасно обговорити процес відходу від ведення індивідуальної справи з дитиною та забезпечити дитині достатню підтримку та доступні послуги.

Після досягнення дитиною 18 років, визначення дитини більше не застосовується, а це означає, що її або його право вимагати підтримки та послуг через програми захисту дітей може бути під питанням, а також що права на захист, надані дітям, можуть більше не бути доступні або можуть бути важче доступні.

Якщо молоді люди отримували послуги із захисту дітей, досягнення 18 років не повинно автоматично призводити до закриття їхньої справи. Він або вона можуть бути такими ж уразливими, як і до досягнення 18 років, і можуть існувати додаткові потреби в юридичній підтримці, наприклад, щоб здійснити воз'єднання з сім'єю/опікуном або, якщо заяви про надання притулку були подані, коли він або вона були ще дитиною. Для тих дітей, яким незабаром виповниться 18 років, слід розробити план перехідного періоду за допомогою конференції щодо конкретної справи (залежно від складності справи), до якої залучаються певні установи і організації, щоб забезпечити молодій людині належну підтримку в межах сектору захисту дітей або перенаправлення до служби для дорослих.

5.9. Оцінка надання послуги

Якщо дозволяють ситуація та можливості, протягом трьох місяців після закриття справи гуманітарна організація повинна отримати відгук від дитини та сім'ї/опікуна щодо послуг з ведення індивідуальних справ, які вони отримали.

Кожна дитина та її сім'я/опікун повинні заповнити Форму відгуку дитини та дорослого, яку складає призначений співробітник організації (це може бути співробітник установи чи організації з питань захисту дітей, яка відповідає за ведення цієї справи). Опитування не повинен проводити працівник, відповідальний за ведення справи, а радше супервайзером КМ оскільки це можливість для дитини, батьків або іншого опікуна надати відвертий і відкритий відгук про цього працівника та надані послуги.

Слід проводити оцінку кожної справи або щонайменше 60 відсотків справ за участю дитини (та її/його опікуна), щоб надати відгук про отримані послуги. Менеджери також можуть бути залучені до оцінювання, за допомогою фінального огляду справи та контрольного списку разом зі своїм супервайзером.

РОЗДІЛ 6: УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЄЮ

6.1 Захист даних/Обмін інформацією

Ті, хто зберігає інформацію від імені дітей, повинні використовувати її лише в інтересах дитини та за її інформованої згоди/дозволу⁶⁸. Увесь персонал, який бере участь у розробці програм із захисту дітей, зокрема у процесах ведення індивідуальних справ, повинен знати про захист даних і протокол обміну інформацією, а також про вплив на безпеку конфіденційних даних.

Управління інформацією є провідним компонентом ведення індивідуальних справ. Співробітники, задіяні у веденні індивідуальних справ, повинні використовувати всю інформацію лише в інтересах дитини та за її інформованої згоди/дозволу. Увесь персонал, який бере участь у розробці програм із захисту дітей, зокрема у веденні індивідуальних справ, повинен знати про протоколи захисту даних і вплив на безпеку конфіденційних даних.

Протоколи захисту даних (*англ.* - Data protection protocols, *скорочено* DPP) визначають, яку інформацію збирати, як вона буде використовуватися та як вона буде зберігатися. Протоколи обміну інформацією (ПОІ) визначають, якою інформацією про дітей слід ділитися та коли, з якою метою, кому і з ким. Спеціально для цієї мети було розроблено Протокол захисту даних та обміну інформацією (*англ.* - Data Protection and Information Sharing Protocol, *скорочено* DPISP) для Координації з захисту дітей в Україні та членів Робочої групи з ведення індивідуальних справ.

Кожна партнерська організація, яка займається веденням індивідуальних справ, повинна призначити координатора з управління інформацією, відповідального за нагляд, правильне введення інформації в систему та за надання інформації партнерам, агенціям ООН і державним органам за запитом.

Усі сторони, які підписали ці Рекомендації, повинні обов'язково підписати та дотримуватися вимог Протоколу захисту даних та обміну інформацією для України.



Дивіться Протокол захисту даних та обміну інформацією (DPISP) для України

6.2 Документування та ведення записів

Працівники, відповідальні за ведення індивідуальних справ, несуть відповідальність за заповнення документації на всіх етапах ведення справ відповідно до узгодженої політики захисту даних і дотримання конфіденційності. Усі матеріали справ (окремий файл для кожної дитини) повинні містити такі форми:

- Форма 1 Надання згоди/дозволу: щоб записати дозвіл особи на участь у процесі ведення індивідуальних справ, збирати та зберігати інформацію про справу та ділитися інформацією з іншими постачальниками послуг.
- Форма 2 Реєстрація справи та початкова оцінка: для реєстрації справи з метою ведення індивідуальної справи та запису даних початкової оцінки після того, як випадок буде визнано придатним для ведення індивідуальної справи (на основі критеріїв уразливості).

⁶⁸ Базується на концепції конфіденційності, яка є центральним компонентом принципів найкращих інтересів та участі дітей. Ці принципи викладені в Конвенції ООН про права дитини.

- Форма 3 Комплексна оцінка: для запису інформації, зібраної у справі, щодо ризиків і потреб, а також сильних сторін і ресурсів. Інформація, надана в цій формі, буде проаналізована та буде використовуватися як основа для розробки плану ведення справи.
- Форма 4 План ведення справи: для запису та планування узгоджених втручань, необхідних для забезпечення захисту дитини, забезпечення догляду за нею, її добробуту та задоволення потреб дитини (як визначено в оцінці).
- Форма 5 Перенаправлення (для використання на будь-якому етапі процесу ведення індивідуальних справ): для запису основної інформації для постачальників послуг, до яких здійснюються перенаправлення з метою надання необхідних послуг.
- Форма 6: для запису інформації про подальший нагляд з метою підтвердження того, що конкретні дії були вжиті та послуги надані (або для виявлення та усунення перешкод у доступі до послуг), а також для моніторингу ситуації дитини та виконання плану ведення справи.
- Форма 7 Перегляд плану ведення справи: для запису інформації, зібраної під час наради з перегляду справи, на якій розглядається, як просувається справа та чи можна її закрити, чи є потреба повернутися до таких етапів ведення індивідуальних справ як оцінка чи планування справи.
- Форма 8 Закриття справи: для запису інформації про закриття справи.

Загальні форми в контексті України

Усі установи і організації, які мають програми з ведення індивідуальних справ, повинні використовувати загальні основні форми, зазначені вище. Якщо нові установи і організації розпочинають програми з ведення індивідуальних справ, вони повинні почати навчання та використовувати ці інструменти з самого початку. Це дозволить забезпечити стандартність документації для всіх справ і покращити ефективність обміну інформацією.

6.2.1 Ведення записів

Для кожної дитини слід вести окремі файли справи, які містять основну інформацію, представлену в стандартному, структурованому вигляді. Титульний аркуш справи повинен окреслювати зміст і порядок матеріалів справи.

Кожній справі слід присвоїти неперсоналізований код і використовувати його для документування, перенаправлення та обміну інформацією, що стосується справи. Список, який пов'язує коди матеріалів справи з іменами дітей, слід вести та зберігати в іншому місці.

Матеріали справи повинні зберігатися в замкненій шафі та/або на комп'ютері, захищеному паролем, і оброблятися відповідно до протоколів захисту даних установи і організації.



Дивіться Додаткову форму G
Титульний аркуш справи

6.2.2 Якість документування

Якщо це можливо, працівники, відповідальні за ведення справ, повинні використовувати точні слова дитини, її батьків або інших опікунів, документуючи зустрічі та обговорення. Це може бути важливим інструментом для моніторингу прогресу та виявлення потенційних проблем.

У випадку роботи з перекладачами, слід залучати лише персонал установ і організацій, який повністю навчений з питань захисту дітей, збереження життя дитини та власних ролей (тобто безпосередньо перекладати те, що сказано/написано, а не надавати власні коментарі чи версії інформації, а також надавати поради). Перекладачі повинні перебувати під наглядом і психосоціальною підтримкою/доглядом персоналу.

Працівники, відповідальні за ведення справ, та їхні супервайзери несуть відповідальність за те, щоб усі документи справи були повними та правдивими. Працівники, відповідальні за ведення справ, повинні уважно розрізняти факти та професійні судження та гарантувати, що усі професійні судження є обґрунтованими та неупередженими.

Усі матеріали повинні зберігатися у закритій шафі та/або на захищеному паролем комп'ютері та використовуватися відповідно до Протоколу захисту даних та обміну інформацією⁶⁹. Ім'я дитини не повинно зазначатися на зовнішній стороні файлу, а в усій кореспонденції щодо справи слід використовувати стандартні номери справ, а не ім'я або деталі про дитину. Працівники, відповідальні за ведення справ, та їхні супервайзери повинні знати про процедури захисту або знищення матеріалів справ у разі екстреної евакуації чи переміщення.

6.3 Відстеження справ та бази даних

Менеджери та супервайзери в кожній організації несуть відповідальність за систематичне відстеження кожної дитини та розробку інструментів для моніторингу та подальшого нагляду. Якщо бази даних використовуються для ведення індивідуальних справ, вони повинні:

- бути адаптованими до процесу ведення індивідуальних справ;
- мати можливість встановлення та відстеження часових меж для окремих справ;
- бути узгодженими зі стандартними формами для генерування спільної статистики та сприяння міжвідомчому перенаправленню;
- підтримувати управління навантаженням через перегляд навантаження та розподіл справ між окремими працівниками;
- звертатися за допомогою до служби підтримки, де персонал володіє відповідними навичками введення та керування даними.

Тоді як база даних ведення індивідуальних справ рекомендується в тих випадках, де існує велика ймовірність великого обсягу справ, щоб впоратися з обсягом інформації, бази даних самі по собі не сприяють ефективному веденню індивідуальних справ. Необхідна система фіксації інформації, відстеження справ і завдань. Її можна втілити за допомогою простої електронної таблиці для організацій, що займаються веденням індивідуальних справ, які не мають легкого доступу до бази даних.

Організації, що надають послуги з ведення індивідуальних справ, домовляються про єдину систему управління інформацією (СУІ) для збору та зберігання інформації про дітей, які отримували або отримують послуги.

Робоча група з ведення індивідуальних справ надаватиме технічну та операційну допомогу в розробці та створенні СУІ для забезпечення узгодженого підходу, який відповідає таким вимогам: безпечні системи звітності, гарантована конфіденційність, чіткі протоколи обміну інформацією, яких дотримуються, та безпечне зберігання записів.

⁶⁹ Додаток X, Протокол захисту даних та обміну інформацією, Робоча група з ведення індивідуальних справ із захисту дітей, Координація з питань захисту дітей в Україні.

Усі установи і організації, що займаються веденням індивідуальних справ із захисту дітей, несуть відповідальність за те, що їхній персонал пройшов навчання та підписав Протокол захисту даних та обміну інформацією.

6.4. Система управління інформацією щодо захисту дітей Плюс (CP IMS+)

Організаціям, що займаються захистом дітей та здійснюють ведення індивідуальних справ, наполегливо рекомендовано використовувати Систему управління інформацією щодо захисту дітей Плюс (CP IMS+), також відому як Primero.

Primero - це система управління інформацією, яка сприяє ефективному веденню справ окремих вразливих дітей. База даних призначена для просування найкращих практик та підзвітності, а також для допомоги програмам захисту дітей у наданні якісної допомоги. Primero передбачає інтуїтивно зрозумілі цифрові форми та чіткі робочі процеси, які допомагають документувати процеси ведення справ, від ідентифікації та реєстрації до оцінки, планування справ, перенаправлення та передачі, а також закриття справ.

Primero:

- призначений для працівників, відповідальних за ведення справ, їх супервайзерів та координаторів з питань захисту від партнерів, які впроваджують Компонент ведення справ у сфері захисту дітей.
- Забезпечує функції звітності та аналізу даних у режимі реального часу для підтримки оцінювання програм, аналізу в національному розрізі та адвокації у сфері захисту дітей;
- Збирає, організовує, зберігає та поширює дані про дітей в уніфікований спосіб для полегшення обміну даними на всіх рівнях з метою зміцнення процесів та практик;
- Надає доступ до своєчасної та актуальної інформації, необхідної для прийняття рішень;
- Об'єднує організації для посилення координації та співпраці;
- Допомагає усунути прогалини в даних і підвищити їхню якість, а також покращити стандарти захисту даних та обміну інформацією;
- Зміцнює та підтримує потенціал працівників, відповідальних за ведення справ у сфері захисту дітей, з метою підвищення якості послуг з ведення індивідуальних справ;
- Дозволяє працівникам, відповідальним за ведення справ, визначати пріоритети своєї роботи, повідомляти про проблеми керівникам, створювати автоматичні звіти та передавати справи іншим користувачам системи;
- Пропонує функціональний доступ для визначення користувачів, які можуть редагувати/переглядати різні типи інформації.

У квітні 2023 року система управління інформацією захисту дітей CPIMS+ стала повністю функціональною та інтегрованою з картою послуг та шляхами перенаправлення, що сприяє ефективному веденню справ. З моменту запуску системи CPIMS+ у квітні 2023 року було досягнуто значного прогресу. З моменту повного впровадження у квітні 2023 року система CPIMS+ досягла значних успіхів у підтримці ефективного кейс-менеджменту у сфері захисту дітей. Завдяки 77 партнерським організаціям, серед яких провідні міжнародні НУО та передові національні організації, в системі зареєстровано понад 500 користувачів, що полегшує відстеження тисяч випадків. Для отримання додаткової інформації відвідайте <https://response.reliefweb.int/ukraine/child-protection> та зв'яжіться з системним адміністратором CPIMS+ Тетяною Шутовою tshutova@unicef.org та координатором CP AoR rpaskarasingam@unicef.org

Форми ведення справ, на які є посилання в Посібнику, тісно пов'язані з інформаційними полями в Primo, і тому працівники, які ведуть справи, можуть використовувати їх як інструмент для збору необхідної інформації протягом усього процесу ведення справ, яку потім можна легко завантажити в Primo для безпечного зберігання та управління інформацією.

Рекомендується, щоб після перенесення всієї інформації з форм щодо ведення індивідуальних справ у сфері захисту дітей до системи Primo, працівники, які ведуть справи, подрібнювали/знищували форми та паперові файли у безпечний та конфіденційний спосіб. Копії деяких форм, таких як Форма 1 «Згода та дозвіл», Форма 4 «План ведення справи» та Форма 5 «Перенаправлення», які вимагають особистого підпису, слід завантажити в Primo перед тим, як подрібнювати/знищувати їх. **Також наполегливо рекомендовано, щоб соціальні працівники/працівники, відповідальні за ведення справи, зберігали всі паперові файли до того часу, поки вся необхідна інформація не буде завантажена в систему Primo.**

6.5 Обмін інформацією

Обмін інформацією з іншими організаціями з метою перенаправлення повинен відбуватися за принципом «необхідно знати». Надаватиметься лише обмежена інформація, необхідна для надання послуг і забезпечення захисту дитини, за інформованої згоди/дозволу дитини та/або батьків чи інших опікунів. Важливо зауважити, що:

- Усі співробітники повинні знати про протоколи захисту даних і наслідки для безпеки, пов'язані з обміном конфіденційними даними.
- Дітям слід надати можливість виділити будь-яку інформацію, яку вони не бажають розголошувати конкретній особі. Наприклад, вони можуть не хотіти, щоб їхній сім'ї/опікуну повідомляли особисті дані про них.
- Існують обмежені виняткові обставини, коли працівники, відповідальні за ведення справ, можуть порушувати конфіденційність без згоди/дозволу дитини та/або батьків чи інших опікунів:
 - коли життя дитини під загрозою (з боку неї самої чи інших);
 - коли хтось інший знаходиться під загрозою серйозної шкоди (з боку дитини чи інших).

За цих виняткових обставин інформація може бути передана організації, яка найкраще підходить для надання своєчасних послуг із захисту дитини. Необхідно ретельно оцінити, чи це в інтересах дитини, а також чітко пояснити дитині (і опікуну, якщо це необхідно) причини цього.

Зауважте, що ці обставини можуть бути суб'єктивними і кожна справу слід розглядати окремо, а рішення про розкриття інформації повинні прийматися на найвищому рівні відповідної організації або відомств. Працівники, відповідальні за ведення індивідуальних справ, завжди повинні консультиватися зі своїми керівниками.

РОЗДІЛ 7: ДОДАТКОВІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ОСНОВНИХ ПИТАНЬ ЗАХИСТУ ДІТЕЙ

Цей розділ має на меті надати працівникам, відповідальним за ведення справ, та їхнім супервайзерам додаткові рекомендації з поданих нижче тем:

- Ведення індивідуальних справ та Діти без супроводу та розлучені діти, включно з Розшуком та возз'єднанням сімей та Альтернативними видами догляду за дітьми.
- Ведення індивідуальних справ і Психіатрична та психосоціальна допомога.
- Ведення індивідуальних справ і Діти, які пережили гендерно-зумовлене насильство) (ГОН).
- Ведення індивідуальних справ і Діти з обмеженими можливостями.
- Ведення індивідуальних справ із захисту дітей та обов'язкове звітування.

Із цих тем перші чотири стосуються головних проблем захисту дітей, які були виявлені (див. Розділ 1) і на які частково/повністю зреагували учасники ведення індивідуальних справ із захисту дітей. **Зверніть увагу, що кожна справа і обставини різні, тому будь-які заходи слід вживати лише після індивідуальної оцінки та відповідно до керівних принципів, викладених у Розділі 3.**

Див. окремі додатки до цих Рекомендацій

ПІДПИСИ

Підписи органів, організацій та установ, що беруть участь:

_____	_____	_____	_____
(Підпис)	(Дата)	(Підпис)	(Дата)
_____		_____	
(Ім'я)		(Ім'я)	
_____		_____	
(Посада)		(Посада)	
_____		_____	
(Організація)		(Організація)	
_____	_____	_____	_____
(Підпис)	(Дата)	(Підпис)	(Дата)
_____		_____	
(Ім'я)		(Ім'я)	
_____		_____	
(Посада)		(Посада)	
_____		_____	
(Організація)		(Організація)	
_____	_____	_____	_____
(Підпис)	(Дата)	(Підпис)	(Дата)
_____		_____	
(Ім'я)		(Ім'я)	
_____		_____	
(Посада)		(Посада)	
_____		_____	
(Організація)		(Організація)	