



# МОДУЛЬ 4

Социальные услуги

Пакет базовых услуг состоит из 5 модулей:

Модуль 1. Обзор и введение	Модуль 2. Здравоохранение	Модуль 3. Правосудие и охрана правопорядка	Модуль 4. Социальные услуги	Модуль 5. Координация и управление процессом согласования
<b>Глава 1: Вводный курс по пакету базовых услуг</b>  1.1 Введение 1.2 Контекст 1.3 Цель и сфера применения 1.4 Язык и термины	<b>Глава 1: Вводный курс по базовым медицинским услугам</b>  1.1 Введение 1.2 Цель и сфера применения 1.3 Язык и термины	<b>Глава 1: Вводный курс по базовым услугам в области правосудия и охраны правопорядка</b>  1.1 Введение 1.2 Цель и сфера применения 1.3 Язык и термины	<b>Глава 1: Вводный курс по базовым социальным услугам</b>  1.1 Введение 1.2 Цель и сфера применения 1.3 Язык и термины	<b>Глава 1: Вводный курс по базовым мерам в области координации и управления</b>  1.1 Введение 1.2 Цель и сфера применения 1.3 Язык и термины 1.4 Важность координации и управления 1.5 Общие компоненты согласованных мер реагирования
<b>Глава 2: Общие принципы, характеристики и основополагающие элементы</b> 2.1 Принципы 2.2 Общие характеристики качественных базовых услуг 2.3 Основополагающие элементы	<b>Глава 2: Структура пакета базовых услуг</b> 2.1 Общие основы 2.2 Уникальные черты структуры базовых медицинских услуг	<b>Глава 2: Структура пакета базовых услуг</b> 2.1 Общие основы 2.2 Уникальные черты структуры базовых услуг в области правосудия и охраны правопорядка	<b>Глава 2: Структура пакета базовых услуг</b> 2.1 Общие основы 2.2 Уникальные черты структуры базовых социальных услуг	<b>Глава 2: Структура пакета базовых услуг</b>
<b>Глава 3: Как пользоваться данным инструментом</b> 3.1 Основы руководящих положений по базовым услугам	<b>Глава 3: Руководящие положения по базовым медицинским услугам</b>	<b>Глава 3: Руководящие положения по базовым услугам в области правосудия и охраны правопорядка</b>	<b>Глава 3: Руководящие положения по базовым социальным услугам</b>	<b>Глава 3: Руководящие положения по базовым мерам в области координации и управления процессом согласования</b> 3.1 Национальные 3.2 Местные
<b>Глава 4: Инструменты и ресурсы</b>	<b>Глава 4: Инструменты и ресурсы</b>	<b>Глава 4: Инструменты и ресурсы</b>	<b>Глава 4: Инструменты и ресурсы</b>	<b>Глава 4: Инструменты и ресурсы</b>

# БЛАГОДАРНОСТЬ

Разработка этих руководящих положений не была бы возможна без:

- Мужества многих женщин, которые испытали насилие и поделились своим опытом, и активистов, особенно со стороны женских организаций, находящихся по всему миру, которые выступают за соответствующее предоставление базовых услуг и поддержку для женщин, подвергшихся насилию.
- Усилия правительств, которые принимают меры, направленные на прекращение насилия в отношении женщин посредством законодательных реформ, политических инициатив и реализации программ по предотвращению насилия и реагированию на него.
- Основных доноров Объединенной программы ООН по пакету базовых услуг для женщин и девочек, подвергшихся насилию, – правительства Австралии и Испании.
- Межсекторальных практиков, исследователей, представителей правительств, которые приняли участие в глобальной технической консультации по координации и управлению пакетом базовых услуг по борьбе с насилием в отношении женщин и девочек, и внесли свой вклад в разработку руководящих положений (подробная информация об участниках доступна на [www.endvawnow.org](http://www.endvawnow.org) в разделе Базовые услуги).
- Приверженности системы ООН по разработке программ и мер по борьбе с насилием в отношении женщин. Агентства ООН, занимающиеся поддержкой адаптации и/или разработкой этих руководящих положений, пожертвовали свое время и знания, чтобы гарантировать, что мы продолжаем совершенствовать предоставление базовых услуг для женщин и девочек, подвергшихся насилию. Представители агентств особо признательны за вклад и приверженность Таниа Фара и Рит Гроенен (ООН Женщины), Луис Мора и Упала Деви (ЮНФПА), а также за вклад и участие от коллег с ЮНИСЕФ – г-жа Тереза Килбан, г-жа Кларис Да Сильва Э Паула и г-н Питер Гросс.
- Консультантов, которые участвовали в разработке и/или адаптации руководящих положений – г-жа Джанис Уотт и г-жа Сью Финукан.

# СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1: ВВОДНЫЙ КУРС ПО БАЗОВЫМ СОЦИАЛЬНЫМ УСЛУГАМ	6
---	---

1.1 ВВЕДЕНИЕ	6
1.2 ЦЕЛЬ И СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ	7
1.3 ЯЗЫК И ТЕРМИНЫ	7

ГЛАВА 2: СТРУКТУРА ПАКЕТА БАЗОВЫХ УСЛУГ	10
---	----

2.1 ОБЩИЕ ОСНОВЫ	10
2.2 УНИКАЛЬНЫЕ ЧЕРТЫ СТРУКТУРЫ БАЗОВЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ	12

ГЛАВА 3: РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПО БАЗОВЫМ СОЦИАЛЬНЫМ УСЛУГАМ	13
--	----

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

ГЛАВА 4: ИНСТРУМЕНТЫ И РЕСУРСЫ	24
--------------------------------	----

# ГЛАВА 1:

# ВВОДНЫЙ КУРС

# ПО БАЗОВЫМ

# СОЦИАЛЬНЫМ УСЛУГАМ

## 1.1

## ВВЕДЕНИЕ

Цель руководящих положений по **базовым социальным услугам** – предоставление рекомендаций по разработке, реализации и обзору качества социальных услуг для женщин и девочек, подвергшихся всем формам насилия по гендерному признаку. Руководящие положения предназначены для стран со средним и низким уровнем дохода в условиях стабильности, но также применимы для стран с высоким уровнем дохода.

Руководящие положения – это часть **пакета базовых услуг**, целью которого является предоставление всем женщинам и девочкам, подвергшимся насилию по гендерному признаку, большего доступа к ряду согласованных многосекторальных услуг высокого качества.

**Пакет базовых услуг** отражает жизненно важные компоненты согласованных многосекторальных мер в ответ на насилие, которому подверглись женщины и девочки, и включает руководящие положения для органов здравоохранения, правосудия и охраны правопорядка, механизмы координации и управления, а также социальной службы.

Руководящие положения по базовым социальным услугам следует рассматривать наряду с модулем 1. Обзор и введение, в котором определяется ряд принципов, общих характеристик и основополагающих элементов, которые свойственны всем базовым услугам. Руководящие положения также взаимно дополняют аналогичные положения по медицинским услугам (модуль 2), сферам охраны правопорядка и правосудия (модуль 3) и координации и управлению процессом согласования (модуль 5).

## Качество социальных услуг

Предоставление качественных социальных услуг – жизненно необходимый компонент координированных многосекторальных мер в ответ на насилие, которому подверглись женщины и девочки. Социальные услуги состоят из ряда услуг, чрезвычайно важных для обеспечения прав, безопасности и благосостояния женщин и девочек, подвергшихся насилию, включая информацию в кризисных ситуациях и телефонную службу помощи, безопасное убежище, юридическую информацию, информацию о правах и консультации. Результаты исследований и практика показывают, что способ предоставления услуг значительно влияет на их эффективность.<sup>1</sup>

Ключевой момент обеспечения безопасности женщин и девочек – понимание гендерной природы насилия в отношении женщин и девочек, его причин и следствий, а также предоставление услуг с целью расширения прав и возможностей женщин. Такой подход должен обеспечивать ориентацию услуг на женщин и доброжелательное отношение к детям, отсутствие осуждения, а также предоставление женщинам и детям возможности рассмотреть несколько вариантов доступных им услуг и поддержку их решений.

<sup>1</sup> <http://www.popcouncil.org/research/expanding-the-evidence-base-on-comprehensive-care-for-survivors-of-sexual-v>  
Также см.: Аранго и соавторы, Интервенции с целью предупреждения или сокращения насилия в отношении женщин и девочек: систематический анонс обзоров, Серии исследований в области права голоса и свободы выбора женщин, Всемирный банк и издание № 6, декабрь 2006 г.; Услуги для жертв/ переживших насилие, определение потребностей интервенции и предоставление услуг в Австралии, Джилл Астбери <http://www.aifs.gov.au/acssa/pubs/issue/i6.html>.

## 1.2

## ЦЕЛЬ И СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ

Руководящие положения разработаны в качестве практического инструмента для оказания помощи государствам с целью выполнения ими широкомасштабных международных обязательств по сокращению и предупреждению насилия в отношении женщин и детей. Цель руководящих положений – обеспечить предоставление базовых социальных услуг женщинам и детям в разнообразных условиях и ситуациях.

Руководящие положения определяют минимальные требования к ряду базовых социальных услуг, которые все вместе обеспечивают качественное реагирование.

В данных руководящих положениях по базовым социальным услугам в основном входят услуги, касающиеся женщин и детей. Хотя руководящие поло-

## 1.3

## ЯЗЫК И ТЕРМИНЫ

**Координация** является центральной составляющей мер в ответ на насилие в отношении женщин и девочек. Международные стандарты призваны обеспечить всеобъемлющий, междисциплинарный, согласованный, систематический и устойчивый характер мер, направленных на борьбу с насилием в отношении женщин и девочек. Этот процесс регулируется законами и политикой. Он предусматривает совместные усилия междисциплинарных команд, персонала и учреждений всех соответствующих секторов для исполнения законов, политики, протоколов и соглашений, а также обеспечения коммуникации и взаимодействия в целях предотвращения и реагирования на насилие в отношении женщин и девочек. Координация осуществляется на национальном уровне 1) между министерствами, играющими определенную роль в решении проблемы насилия, на местном уровне; 2) между местными поставщиками услуг, заинтересованными сторонами, и в некоторых странах, на промежуточных уровнях власти; 3) между национальными и местными уровнями. Координация также осуществляется между различными уровнями власти.

**Основополагающие элементы** – это характеристики или компоненты базовых услуг, применимых

жения могут быть применимы и к другим формам насилия, они были разработаны, в первую очередь, для женщин и девочек, подвергшихся насилию со стороны интимного партнера и сексуальному насилию со стороны не интимного партнера с учетом особых потребностей матерей и их детей. Основная цель руководящих положений – обеспечить отклик на насилие в отношении женщин и девочек (и их детей) после совершения акта насилия и принятие мер при ранних признаках насилия или с целью вмешательства для предупреждения акта насилия.

Руководящие положения созданы при содействии ЮНИСЕФ, которая, помимо всего прочего, работает, чтобы добиться жизни, свободной от насилия, для всех детей. Были разработаны всесторонние рекомендации и меры реагирования для детей – жертв насилия.

в любом контексте, которые обеспечивают эффективное функционирование услуг.

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

**Гендерное насилие** – это «любой акт насилия, который направлен против женщины по той причине, что она является женщиной, или несоразмерно затрагивающий женщин».<sup>2</sup>

**Управление** процессом координации состоит из двух основных компонентов. Первый компонент – это разработка законов и политики, необходимых для осуществления и поддержки координации базовых услуг с целью ликвидации или принятия мер в ответ на насилие в отношении женщин и девочек. Второй компонент представляет собой процесс привлечения заинтересованных сторон к ответственности за выполнение своих обязательств в рамках согласованных мер в ответ на насилие в отношении

<sup>2</sup> КЛДЖ/CEDAW, Общая рекомендация № 19, пункт 6.

женщин и девочек и обеспечения постоянного надзора, мониторинга и оценки своих скоординированных ответных мер. Управление осуществляется как на национальном, так и на местном уровнях.

**Насилие со стороны интимного партнера** является «наиболее распространенной формой насилия, которому подвергаются женщины во всем мире... и включает в себя ряд принудительных действий сексуального, психологического и физического характера, применяемых в отношении взрослых женщин и девочек-подростков со стороны настоящего или бывшего интимного партнера без ее согласия. *Физическое насилие* – это умышленное применение физического преимущества, силы или оружия с целью причинения женщине вреда или травмы. *Сексуальное насилие* включает в себя оскорбительное сексуальное поведение, принуждающее женщину вступать в интимную связь без ее согласия, а также попытку совершения или совершение полового акта с женщиной, которая больна, является инвалидом, находится под давлением или под влиянием алкоголя или других наркотических средств. *Психологическое насилие* включает в себя контроль или изоляцию женщины, а также ее унижение или непристойное поведение по отношению к ней. *Экономическое насилие* означает отказ женщине в доступе к средствам существования и контроле над основными материальными ресурсами».<sup>3</sup>

**Междисциплинарные команды реагирования** – это группы партнеров/заинтересованных лиц, которые пришли к соглашению и координированно работают с целью реагирования на насилие в отношении женщин и девочек в рамках сообщества. Деятельность этих команд в основном нацелена на эффективное реагирование на индивидуальные случаи насилия и может содействовать процессу выработки политики.

**Сексуальное насилие со стороны лица, не являющегося интимным партнером**, «подразумевает насилие со стороны родственника, друга, знакомого, соседа, коллеги по работе или постороннего»<sup>4</sup>. Оно включает принуждение совершить какой-либо нежелательный половой акт, сексуальные домогательства и насилие в отношении женщин и девочек, правонарушителем, зачастую хорошо им известным, в том числе в общественных местах, в школе, на рабочем месте и в сообществе.

**Руководящие положения по контролю качества** призваны способствовать предоставлению и реализации основополагающих элементов базовых услуг, чтобы гарантировать их эффективность и приемлемое качество для удовлетворения потребностей женщин и девочек. Руководящие положения по качеству призваны обозначить, каким именно образом должны быть предоставлены услуги в рамках правозащитного, культурно чувствительного подхода, направленного на расширение прав и возможностей женщин. Они основаны на международных стандартах и дополняют их, а также отражают общепризнанный передовой опыт в области борьбы с насилием по признаку пола.

**Сфера социальных услуг** предоставляет широкий спектр вспомогательных услуг для повышения уровня общего благосостояния и расширения возможностей конкретной группы населения в обществе. Они могут носить общий характер или предоставлять более узконаправленные ответные меры для решения конкретной проблемы, например, реагировать на ситуацию женщин и девочек, подвергающихся насилию. Социальные услуги для женщин и девочек, переживших насилие, включают в себя услуги, предоставляемые или финансируемые правительством (и, следовательно, известные как государственные услуги) или предоставляемые другими субъектами гражданского общества и сообщества, включая неправительственные и религиозные организации.

**Социальные услуги/службы** в качестве системы реагирования на насилие в отношении женщин и девочек имеют специфический характер, направленный на жертв/потерпевших. Они обязательны для восстановления женщин от насилия, расширения их возможностей, недопущения повторного насилия и, в некоторых случаях, повышения осведомленности определенных групп общества или сообщества с целью изменения отношения к насилию и восприятия насилия. Они включают в себя, но не ограничиваются предоставлением психосоциальных консультаций, финансовой поддержки, информации о действиях в кризисных ситуациях, безопасных условий проживания, юридических и адвокатских услуг, обеспечением жилья и работы, а также предоставлением прочих услуг женщинам и девочкам, пострадавшим от насилия.

**Партнеры/заинтересованные стороны** – это все государственные органы и ведомства, организации гражданского общества, которые вносят свой вклад в противодействие насилию в отношении

женщин и девочек на всех уровнях правительства и гражданского общества. Ключевыми партнерами/заинтересованными сторонами также являются жертвы и пережившие насилие, их представители, социальные службы, сектор здравоохранения, лица и организации, предоставляющие юридическую помощь, правоохранные органы, прокуратура, судьи, агентства по защите детей и, в том числе, сектор образования.

**Жертва/потерпевшая/пережившая насилие** – все эти понятия применяются в отношении как женщин, так и девочек, пострадавших от насилия по признаку пола, и отражают терминологию, используемую во время судебного процесса, свободу выбора и права этих женщин и девочек обращаться за необходимыми услугами..<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Доклад по исследованию Генерального секретаря ООН, положение 1, отмечает, что продолжается дискуссия по поводу использования терминов «жертва» и «пережившая насилие». По мнению некоторых, использование термина «жертва» следует избегать, поскольку он предполагает пассивность, слабость и природную женскую уязвимость и не учитывает их жизнестойкость и силу воли. Другие считают проблематичным использование термина «потерпевшая»,

**Насилие в отношении женщин (НОЖ)** означает «акт насилия, совершенный на основании полового признака, который причиняет или может причинить физический, половой или психологический ущерб или страдания женщинам, включая угрозы совершения таких актов, принуждение или произвольное лишение свободы, будь то в общественной или личной жизни»<sup>6</sup>.

поскольку он отрицает чувство виктимизации, испытываемое женщинами, которые стали объектом преступных действий, сопровождавшихся насилием». Поэтому в данных Руководящих положениях используется термин «жертва/потерпевшая».

<sup>6</sup> Декларация об искоренении насилия в отношении женщин, статья 1.

<sup>3</sup> Исследование Генерального секретаря ООН. Сноска 1, п. 111–112.

<sup>4</sup> Там же, параграф 128.



ГЛАВА 2:

# СТРУКТУРА ПАКЕТА БАЗОВЫХ УСЛУГ

2.1 ОБЩИЕ ОСНОВЫ

- Структура руководства по предоставлению качественных базовых социальных услуг состоит из следующих четырех взаимосвязанных компонентов:
- **Принципы**, которые лежат в основе предоставления всех базовых услуг.
  - **Общие характеристики**, описывающие виды деятельности и подходы общие для всех областей и поддерживающие эффективное функционирование и предоставление услуг.
  - **Базовые услуги**, устанавливающие абсолютный минимум услуг, необходимых для обеспечения прав человека, безопасности и благосостояния каждой женщины, девочки или ребенка, которые подвергались насилию со стороны интимного партнера и/или сексуальному насилию со стороны не интимного партнера.
  - **Основные/фундаментальные элементы**, обеспечивающие предоставление каждой базовой услуги.

Пакет базовых услуг: диаграмма общей структуры

Принципы	Правозащитный подход	Продвижение гендерного равенства и расширение прав и возможностей женщин	Деликатный, подход с учетом культурных и возрастных особенностей
	Подход, ориентированный на потребности жертвы/потерпевшей или пережившей насилие	Безопасность имеет первостепенное значение	Привлечение к ответственности виновных
Общие характеристики	Наличие		Доступность
	Адаптируемость		Целесообразность/уместность
	Первостепенность безопасности		Обоснованное согласие и конфиденциальность
	Сбор данных и управление информацией		Эффективная коммуникация
	Взаимодействие с другими сферами и ведомствами посредством механизмов перенаправления и координации		

Базовые услуги и меры	Здравоохранение	Правосудие и охрана правопорядка	Социальные службы
	1. Выявление потерпевших 2. Оперативная поддержка 3. Уход при травмах и неотложная медицинская помощь 4. Судебно-медицинское освидетельствование посягательства сексуального характера и лечение 5. Оценка и лечение психического здоровья 6. Документация (судебно-медицинская)	1. Предотвращение/превентивные меры 2. Первичный контакт 3. Оценка/расследование 4. Досудебные процессы 5. Судебные процессы 6. Привлечение виновного лица к ответственности и возмещение ущерба 7. Процессы по окончании судебного разбирательства 8. Безопасность и защита 9. Помощь и поддержка 10. Коммуникация и информация 11. Координация сектора правосудия	1. Информация при кризисных ситуациях 2. Консультирование при кризисных ситуациях 3. Телефонная служба помощи 4. Безопасное жилье 5. Материальная и финансовая помощь 6. Оформление, восстановление, замена документов, удостоверяющих личность 7. Правовая и правозащитная информация, консультирование и представление, в том числе в многочисленных судебных инстанциях 8. Психосоциальная поддержка и консультирование 9. Поддержка, ориентированная на потребности женщин 10. Услуги для детей, пострадавших от насилия 11. Информирование, образование и разъяснительная работа на уровне сообщества 12. Помощь в целях обеспечения экономической независимости, восстановления здоровья и обретения самостоятельности

Координация и управление процессом координации			
Национальный уровень: критически важные меры		Местный уровень: критически важные меры	
1. Разработка законов и проведение политики 2. Выделение и распределение ресурсов 3. Определение стандартов для установления согласованных ответных мер на местном уровне 4. Инклюзивные подходы при принятии согласованных ответных мер 5. Содействие наращиванию потенциала лиц, формирующих политику, и других лиц, принимающих решения, для координированного реагирования на случаи насилия в отношении женщин и девочек. 6. Мониторинг и оценка координации на национальном и местном уровнях		1. Создание официальных структур для координации на местном уровне и управления процессом координации 2. Внедрение механизмов координации и управления процессом координации	
Основополагающие элементы	Всеобъемлющая нормативно-правовая база	Управление, надзор и отчетность	Ресурсы и финансирование
	Обучение и подготовка кадров	Гендерно чувствительные политики и практики	Мониторинг и оценка

2.2

УНИКАЛЬНЫЕ ЧЕРТЫ СТРУКТУРЫ БАЗОВЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Базовые социальные услуги также подкреплены важными фундаментальными элементами, которые имеют прямое отношение к социальным услугам. Этими элементами являются:

- Перенаправление
- Оценка и управление рисками
- Адекватно подготовленный штат и повышение квалификации персонала
- Система координации и ответственность

Руководящие положения по этим основополагающим элементам предоставлены в разделе 3.2.

ГЛАВА 3:

РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПО БАЗОВЫМ СОЦИАЛЬНЫМ УСЛУГАМ

3.1

РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПО БАЗОВЫМ СОЦИАЛЬНЫМ УСЛУГАМ

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 1. ИНФОРМАЦИЯ В КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЯХ	
<p>Доступ к своевременной, четкой и точной кризисной информации для каждой женщины или девочки, которая подверглась или подвергается физической, сексуальной или другим формам насилия, где бы она ни находилась, в любое время дня и ночи жизненно необходим для доступа к услугам, обеспечивающим ее безопасность.</p> <p>Кризисная информация содержит сведения о правах женщин и девочек, объеме и характере имеющихся в наличии услуг, в ней нет места обвинительному, осуждающему отношению. Информация должна быть предоставлена в таком виде, чтобы женщины и девочки имели возможность рассмотреть все доступные для них варианты и сделать выбор.</p> <p>Кризисная информация должна быть доступна для женщин и девочек, подвергающихся насилию, а также для членов семьи и друзей, коллег по работе, сотрудников правоохранительных органов и медицинских учреждений, которые могут помочь обеспечить безопасный доступ к услугам, женщинам и девочкам, если они согласятся обратиться за ними.</p>	
ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
1.1 Информационные материалы	<ul style="list-style-type: none"><li>• Обеспечить четкую, ясную и точную кризисную информацию.</li><li>• Обеспечить ссылку в информации на существующие и имеющиеся в наличии услуги для женщин и детей.</li></ul>
1.2 Предоставление информации	<ul style="list-style-type: none"><li>• Обеспечить широкую доступность кризисной информации для женщин и детей.</li><li>• Обеспечить предоставление информации в различной форме, которая может быть полезна для:<ul style="list-style-type: none"><li>○ женщин и детей, подвергающихся различным формам дискриминации;</li><li>○ женщин и детей с ограниченными возможностями;</li><li>○ детей.</li></ul></li><li>• Обеспечить широкое распространение информации с учетом культурных особенностей через соответствующие СМИ, в различных населенных пунктах и регионах страны.</li></ul>

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 2. КРИЗИСНОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ	
Кризисное консультирование играет важную роль при оказании помощи женщинам и девочкам и его цель – безотлагательно обеспечить им безопасность, дать им возможность осмыслить произошедшее, подтвердить свои права и освободиться от стыда и чувства вины.	
ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
2.1 Наличие	<ul style="list-style-type: none"><li>• Предоставить бесплатное кризисное консультирование.</li><li>• Предоставить женщинам и девочкам возможность высказаться и отнестись к их словам с доверием.</li><li>• Предложить женщинам и девочкам ряд вариантов, включая:<ul style="list-style-type: none"><li>○ безотлагательный доступ к безопасному жилью;</li><li>○ безотлагательный доступ к неотложной и безопасной медицинской помощи, например, больница/госпиталь;<sup>7</sup></li><li>○ возможность повторно обратиться в службу, даже если ни один из предложенных вариантов не был принят.</li></ul></li><li>• Помочь женщинам и девочкам принять обоснованный выбор.</li></ul>
2.2 Актуальность	<ul style="list-style-type: none"><li>• Предоставлять надлежащее и адекватное кризисное консультирование в зависимости от различных форм насилия, которым подверглась женщина/девочка.</li></ul>
2.3 Доступность	<ul style="list-style-type: none"><li>• Предоставлять кризисное консультирование с использованием различных способов, в том числе личной беседы, беседы по телефону или мобильному телефону, электронной почте.</li><li>• Предоставлять кризисное консультирование в различных населенных пунктах и условиях.</li></ul>

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 3. ТЕЛЕФОННАЯ СЛУЖБА ПОМОЩИ	
Телефонные службы помощи – важный инструмент, обеспечивающий связь женщин и девочек, подвергшихся насилию, со службой информации, консультирования и помощи. Телефонные службы помощи работают независимо, но в сотрудничестве с телефонными службами помощи и доверия правоохранительных органов и других организаций.	
ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
3.1 Наличие	<ul style="list-style-type: none"><li>• Предоставлять услуги телефонной службы помощи бесплатно или по бесплатному номеру телефона.</li><li>• Предоставлять услуги телефонной службы помощи предпочтительно круглосуточно, без выходных дней или, по крайней мере, в течение четырех часов в день, включая выходные дни и праздники.</li><li>• Сделать так, чтобы сотрудники, отвечающие на звонки, обладали необходимыми знаниями, навыками и были должным образом подготовлены.</li></ul>

7 См.: Реагирование на насилие со стороны интимного партнера и сексуальное насилие в отношении женщин, Политика и клинические протоколы/инструкции Всемирной организации здравоохранения и соответствующие клинические инструкции для практикующих врачей как часть этой совместной программы ([http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595\\_eng.pdf?ua=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595_eng.pdf?ua=1))

3.1 Наличие	<ul style="list-style-type: none"><li>• Сделать так, чтобы у телефонных служб помощи был протокол связи с другими социальными службами, медицинскими учреждениями и органами правосудия с тем, чтобы откликаться на различные обстоятельства, в которых оказались женщины и девочки.</li><li>• Сделать так, чтобы телефонные службы помощи имели доступ к ресурсам с целью обеспечения безопасности женщин и девочек, включая:<ul style="list-style-type: none"><li>○ предоставление аварийно-спасательного транспорта для доставки женщин и девочек в безопасное убежище, независимо от их местонахождения;</li><li>○ безотлагательное предоставление основных личных вещей и средств личной гигиены, в том числе продуктов питания и одежды либо напрямую, либо через местные службы;</li><li>○ безотлагательную связь с соответствующими службами органов правосудия или охраны правопорядка в случае необходимости или по просьбе жертв.</li></ul></li></ul>
3.2 Доступность	<ul style="list-style-type: none"><li>• Обеспечить передачу ясно сформулированной и точной информации о телефонной службе помощи и режиме ее работы по соответствующим каналам.</li><li>• Обеспечить возможность доступа к телефонной службе помощи по мобильному телефону.</li></ul>

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 4. БЕЗОПАСНОЕ ЖИЛИЩЕ	
Многим женщинам и девочкам бывает необходимо срочно покинуть место их проживания ради безопасности. Своевременный доступ к безопасному жилищу, убежищу, приюту для женщин или другому безопасному месту может стать возможностью безотлагательно обеспечить им безопасность. Кроме такого безопасного убежища, женщинам и девочкам может понадобиться помощь в поиске безопасного убежища на средний или длительный срок.	
ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
4.1 Безопасное жилище, убежище, приют для женщин	<ul style="list-style-type: none"><li>• Предоставить безопасное временное жилище до тех пор, пока сохраняется непосредственная угроза.</li><li>• Обеспечить меры безопасности, включая:<ul style="list-style-type: none"><li>○ засекреченное местонахождение (когда это возможно);</li><li>○ сотрудников службы безопасности;</li><li>○ охранную систему.</li></ul></li><li>• Обеспечить протокол доступа для лиц, входящих и покидающих безопасное жилище.</li><li>• Обеспечить базовые жилищные потребности на бесплатной основе.</li><li>• Обеспечить протокол для детей без сопровождения, в том числе более долгосрочный альтернативный уход при необходимости и там, где это допустимо, в соответствии с национальным законодательством и международными стандартами.</li><li>• Обеспечить доступ в жилище женщинам и девочкам с ограниченными возможностями.</li></ul>
4.2 Возможность отклика	<ul style="list-style-type: none"><li>• Предоставить место в жилище, которое обеспечит индивидуальное пространство и неприкосновенность частной жизни женщинам и девочкам.</li><li>• Обеспечить соответствие жилища потребностям детей и доброжелательную обстановку.</li><li>• Оценить базовые потребности.</li><li>• Разработать план индивидуальной помощи женщинам/детям, предварительно обсудив его с ними.</li></ul>



БАЗОВАЯ УСЛУГА: 5. МАТЕРИАЛЬНАЯ И ФИНАНСОВАЯ ПОМОЩЬ	
Предполагается, что в период сразу после кризиса женщины и девочки будут лишены или им будет ограничен доступ к материальным ресурсам. Материальная и финансовая помощь включает поддержку и ресурсы, необходимые для доступа к кризисной информации и консультированию, безопасному убежищу и продуктам питания.	
ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
5.1 Наличие	<ul style="list-style-type: none"><li>• Обеспечить доступ к насущным индивидуальным потребностям для каждой женщины и девочки, включая бесплатный доступ к аварийно-спасательному транспорту, продуктам питания, безопасному убежищу.</li><li>• Сделать так, чтобы помощь соответствовала потребностям каждого ребенка.</li><li>• Предоставить нематериальную и другую неденежную помощь, например, основные средства личной гигиены и медицинские препараты.</li><li>• Обеспечить доступ к социальной защите, например, там, где это возможно, незамедлительный доступ к денежным переводам.</li></ul>
5.2 Доступность	<ul style="list-style-type: none"><li>• Предусмотреть ряд способов обеспечить женщинам и детям безопасный доступ к материальной и финансовой помощи.</li></ul>

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 6. ПОЛУЧЕНИЕ, ВОССТАНОВЛЕНИЕ, ЗАМЕНА ДОКУМЕНТОВ, УДОСТОВЕРЯЮЩИХ ЛИЧНОСТЬ	
Документами, удостоверяющими личность, являются документы, обеспечивающие женщинам и детям возможность переехать, устроиться на работу, получить государственные пособия и социальные услуги, доступ к банковским счетам и т.д. Поскольку многие женщины и девочки, подвергшиеся насилию, убегают из дома без этих документов, им необходима поддержка для получения, восстановления, замены документов, удостоверяющих личность.	
ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
6.1 Наличие	<ul style="list-style-type: none"><li>• Помощь женщинам и девочкам при получении или восстановлении документов, удостоверяющих личность, в соответствии с местными правовыми требованиями или международными протоколами там, где это необходимо.</li><li>• При необходимости обеспечивать связь с органами иностранных дел/консульскими отделами.</li><li>• Предоставлять необходимую бесплатную помощь для получения, восстановления или замены документов, удостоверяющих личность.</li></ul>

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 7. ЮРИДИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВАХ, КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ И ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО ИНТЕРЕСОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ В МНОГОЧИСЛЕННЫХ СУДЕБНЫХ ИНСТАНЦИЯХ	
Многие женщины и девочки обладают ограниченным знанием своих прав и возможностей выбора. Точная и своевременная информация по таким вопросам, как семейное право/ развод, лишение детей свободы, опекунов, статус мигранта, а также понимание процедур отправления правосудия и реагирования со стороны органов охраны правопорядка очень важны для защиты безопасности женщин и девочек.	
ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
7.1 Наличие	<ul style="list-style-type: none"><li>• Предоставить женщинам и девочкам информацию об их правах.</li><li>• Предоставить четкую и точную информацию относительно:<ul style="list-style-type: none"><li>○ имеющихся мер безопасности, которые могут предотвратить в дальнейшем причинение вреда предполагаемым правонарушителем;</li><li>○ процедур и временных рамок национального или традиционного отправления правосудия;</li><li>○ доступной помощи в случае инициирования установленных правовых процедур или предоставления средств защиты.</li></ul></li><li>• Сделать так, чтобы информация и рекомендации содержали ссылку на базовые услуги по договоренности и с согласия женщины/девочки.</li><li>• Предоставлять юридическую информацию и информацию о правах, заявления и консультации бесплатно.</li><li>• Обеспечить правовую защиту и подготовку заявлений от женщин и девочек при условии, что они об этом просят.</li><li>• Задokumentировать все юридические консультации для того, чтобы помочь женщинам и девочкам совершить любое действие, которое они могут предпринять в будущем.</li></ul>
7.2 Доступность	<ul style="list-style-type: none"><li>• Предоставить своевременную информацию, рекомендации и факты о возможных вариантах незамедлительного обеспечения безопасности для женщин и девочек, например, ордере, запрещающем правонарушителю приближаться к жертве.</li><li>• Предоставить информацию в письменном виде (и на языке, понятном женщине/девочке), устно и/или в привычной для женщины форме.</li><li>• Предоставить информацию и рекомендации так, чтобы они были доступны, то есть находились в том месте, где находится женщина/девочка, и в то время, когда ей это потребуется.</li></ul>

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 8. ПСИХОСОЦИАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА И КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ	
Консультации специалиста могут значительно улучшить здоровье женщин и девочек, что даст им возможность в дальнейшем получить образование и найти работу.	
ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
8.1 Индивидуальное и групповое консультирование	<ul style="list-style-type: none"><li>• Предоставлять по необходимости индивидуальные и групповые консультации, которые проводят профессионалы, подготовленные для работы с женщинами и девочками, подвергшимися насилию.</li><li>• Обеспечить женщинам и девочкам доступ к участию, по крайней мере, в минимальном количестве сессий поддержки/консультирования по их усмотрению.</li><li>• Рассмотреть возможность предоставлять им поддержку на основе принципа «равный – равному».</li><li>• Сделать так, чтобы консультирование учитывало насилие, которому подверглась жертва.</li><li>• Сделать так, чтобы консультации основывались на правах человека, а также принимали во внимание культурную специфику.</li></ul>
8.2 Доступность	<ul style="list-style-type: none"><li>• Предоставлять поддержку/консультации бесплатно.</li><li>• Предоставлять женщинам транспортные услуги для участия в сессиях.</li><li>• Проводить консультирование в удобное для женщин/девочек время.</li></ul>

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 9. ПОДДЕРЖКА, ОРИЕНТИРОВАННАЯ НА ЖЕНЩИН	
Женщинам и девочкам, подвергшимся насилию со стороны как интимного, так и не интимного партнера, трудно ориентироваться в наборе доступных услуг, возможностей и решений. Умелая помощь со стороны специально подготовленного персонала предоставит женщинам и девочкам доступ к наиболее подходящим видам услуг помощи и позволит им принять обоснованное решение, которое сможет обеспечить их безопасность, расширить возможности и защитить их права.	
ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
9.1 Наличие	<ul style="list-style-type: none"><li>• Обеспечить поддержку женщинам и девочкам на все то время, пока они выполняют процедуры.</li><li>• Сделать так, чтобы персонал был надлежащим образом подготовлен к работе на благо женщин и девочек и мог представлять их интересы</li><li>• Добиться того, чтобы персонал уважал желания и решения женщин и девочек.</li><li>• Добиться того, чтобы интересы женщин и девочек представлялись только с их согласия и на основе полученной от них информации.</li></ul>

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 10. УСЛУГИ, ОРИЕНТИРОВАННЫЕ НА ДЕТЕЙ, ДЛЯ КАЖДОГО РЕБЕНКА, ПОДВЕРГШЕГОСЯ НАСИЛИЮ	
Насилие может прямо или косвенно разрушительно воздействовать на детей. У детей есть право на доступ к услугам, которые должны быть ориентированы на ребенка, доброжелательны к нему и соответствовать его возрасту.	
ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
10.1 Наличие	<ul style="list-style-type: none"><li>• Обеспечить консультирование и психосоциальную помощь, ориентированную на ребенка и учитывающую его права.</li><li>• Обеспечить индивидуальный план мероприятий по уходу за каждым ребенком.</li><li>• Предоставлять бесплатные услуги для детей.</li><li>• Содействовать доступу к неотложной помощи и обеспечению долгосрочного альтернативного ухода, если это потребуется, при поддержке со стороны родителя/ опекуна сообразно обстановке и в соответствии с руководящими положениями по альтернативному уходу за детьми.</li><li>• При необходимости обеспечить доступ ребенка к услугам, дающим возможность представлять его интересы, например, юристу, опекуну, если у ребенка нет сопровождающих лиц.</li><li>• Обеспечить своевременный доступ к необходимым услугам, предоставляемым, например, службой защиты детей с тем, чтобы решать вопросы, связанные с опекунством, медицинскими услугами или образованием.</li></ul>
10.2 Доступность	<ul style="list-style-type: none"><li>• Предоставить надлежащие услуги, ориентированные на ребенка, дружелюбные к нему и соответствующие возрасту ребенка, а также международным стандартам.</li><li>• Сделать так, чтобы персонал был подготовлен для проведения процедур, гарантирующих дружелюбное и деликатное отношение к ребенку.</li></ul>

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 11. ОБЩЕСТВЕННАЯ ИНФОРМАЦИЯ, ОБРАЗОВАНИЕ И РАБОТА С СООБЩЕСТВАМИ	
Организации гражданского общества, женские организации, религиозные лидеры и лидеры общин часто играют ключевую роль в мобилизации усилий сообщества/общины, направленных на то, чтобы сообщество/община могли глубже осознать значение насилия в отношении женщин и девочек и внести свой вклад в противодействие ему и предупреждение дальнейшего насилия.	
ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
11.1 Общественная информация	<ul style="list-style-type: none"><li>• Сделать так, чтобы общественная информация содержала сведения о правах женщин и девочек и спектр доступных для них услуг.</li><li>• Общественная информация должна, как минимум, включать сведения о том:<ul style="list-style-type: none"><li>○ куда обратиться за помощью;</li><li>○ какие услуги доступны и как их получить;</li><li>○ чего можно ожидать (сюда относятся функции, ответственность, конфиденциальность).</li></ul></li><li>• Обеспечить сбор, распространение и предельно деликатную подачу общественной информации в разных форматах, в различных регионах и с учетом культурных особенностей. Например, информация должна:<ul style="list-style-type: none"><li>○ быть доступна на местном языке/ языках;</li><li>○ содержать изображения/ рисунки.</li></ul></li></ul>
11.2 Муниципальная система образования и мобилизация	<ul style="list-style-type: none"><li>• Добиться того, чтобы муниципальная система образования была систематизированной и предоставляла точную информацию.</li><li>• Добиться того, чтобы муниципальная система образования предоставляла информацию о правах женщин и девочек.</li><li>• Была нацелена на особые группы, например, на лидеров общин/ религиозных лидеров и старейшин с тем, чтобы обеспечить предоставление услуг.</li><li>• Проводить тренинги для мужчин, которые выступают за права женщин, с тем чтобы они служили образцом для подражания и действовали системой поддержки.</li><li>• Проводить работу с семьями, чтобы обеспечить женщинам и девочкам поддержку и доступ к услугам.</li><li>• Проводить работу с местными ассоциациями, СМИ, в школах, местных спортивных клубах с целью адаптации рекомендаций муниципальной системы образования и выработки стратегий их распространения.</li><li>• Разработать четкие протоколы обеспечения безопасности женщин, в соответствии с которыми СМИ могли бы связаться с ними, чтобы они могли рассказать свои истории.</li></ul>
11.3 Информационно-разъяснительные кампании	<ul style="list-style-type: none"><li>• Услуги должны выявлять труднодоступные и уязвимые группы и определять их специфические потребности.</li><li>• Адаптировать общественную информацию в зависимости от специфических потребностей труднодоступных, уязвимых, социально незащищенных/маргинализированных групп.</li><li>• Предоставлять общественную информацию и муниципальное образование таким образом, который отвечал бы требованиям труднодоступных, уязвимых и маргинализированных групп.</li></ul>

БАЗОВАЯ УСЛУГА: 12. ПОМОЩЬ, НАПРАВЛЕННАЯ НА ДОСТИЖЕНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ НЕЗАВИСИМОСТИ, ВОССТАНОВЛЕНИЕ ЗДОРОВЬЯ И ОБРЕТЕНИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОСТИ	
Насилие влечет за собой долгосрочные последствия для здоровья и благополучия женщин и девочек и существенно влияет на их способность участвовать в жизни общества. Женщинам и девочкам может потребоваться длительная помощь для восстановления/реабилитации, прежде чем они смогут вернуться к полноценной жизни.	
ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ	РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
12.1 Наличие	<ul style="list-style-type: none"><li>• Предоставить регулярную поддержку в течение примерно шести месяцев для того, чтобы обеспечить полную реабилитацию.</li><li>• Обеспечить помощь в получении доходов и социальную защиту там, где это необходимо.</li><li>• Содействовать получению доступа к профессионально-техническому образованию.</li><li>• Обеспечить доступ к занятиям и возможностям, приносящим доход, например, начальному финансированию для открытия бизнеса.</li></ul>
12.2 Доступность	<ul style="list-style-type: none"><li>• Содействие безопасной реинтеграции женщин и девочек/детей в общество там, где это возможно, в соответствии с их пожеланиями и потребностями.</li></ul>

3.2

РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПО ОСНОВОПОЛАГАЮЩИМ ЭЛЕМЕНТАМ,  
ХАРАКТЕРНЫМ ДЛЯ БАЗОВЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЕ	
Описание	Стандарты
Способы перенаправления позволяют женщинам и девочкам получить своевременные и надлежащие услуги.  Процедуры перенаправления должны содержать стандарты для обоснованного согласия.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Службы должны иметь протоколы и соглашения по процедурам перенаправления с соответствующими социальными службами, медицинскими учреждениями и судебными органами, где четко оговорены обязанности каждой службы.</li><li>• Процедуры обмена информацией между службами и перенаправления должны быть согласованы, знакомы персоналу агентств, сведения об этих процедурах должны быть изложены четко и понятно и предоставлены женщинам и девочкам.</li><li>• Службы располагают механизмами, которые служат для координации и мониторинга эффективности процедур перенаправления.</li><li>• Службы перенаправляют потерпевших в узкоспециализированные службы, ориентированные на проблемы детей, там, где это необходимо и уместно.</li></ul>

ОЦЕНКА И УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ	
Описание	Стандарты
Женщины и девочки сталкиваются с множеством угроз их безопасности. Эти риски различны в зависимости от индивидуальных обстоятельств каждой женщины и девочки.  Оценка и управление рисками могут сократить уровень риска. Передовые практики в области оценки и управлении рисками включают выработку согласованного и координированного подхода систем услуг социальных, медицинских учреждений и органов правосудия, как по отдельности, так и совместно.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Службы применяют инструменты оценки и управления рисками, которые специально разработаны для отклика на насилие со стороны интимного партнера и на сексуальное насилие со стороны не интимного партнера.</li><li>• Службы регулярно и согласованно проводят оценку рисков для каждой женщины и девочки.</li><li>• Службы используют разнообразные возможности управления рисками, решения и меры безопасности, направленные на обеспечение безопасности женщин и девочек.</li><li>• Женщины и девочки получают эффективный индивидуальный план, который содержит стратегии управления рисками.</li><li>• Службы сотрудничают с другими агентствами, в том числе с медицинскими учреждениями и органами правосудия с целью согласования оценки и управления рисками.</li></ul>

ПОДГОТОВЛЕННЫЕ ДОЛЖНЫМ ОБРАЗОМ СОТРУДНИКИ И ПОДГОТОВКА КАДРОВ	
Описание	Стандарты
Оплачиваемый персонал и волонтеры должны располагать специальными навыками и знаниями с тем, чтобы надлежащим образом оказывать помощь женщинам и девочкам, подвергшимся насилию.  Персоналу необходимо предоставить возможность приобретения навыков и знаний с тем, чтобы постоянно развивать и совершенствовать их.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Оплатаемый персонал и волонтеры обладают знаниями в области распространения, особенностей и причин насилия в отношении женщин и девочек.</li><li>• Оплатаемый персонал и волонтеры обладают знаниями и опытом использования передовых практик, направленных на оказание помощи женщинам и девочкам, подвергшимся насилию.</li><li>• Оплатаемый персонал и волонтеры обладают знаниями как уместно и деликатно реагировать в ситуациях, связанных с детьми, подвергшимися насилию.</li><li>• Оплатаемый персонал и волонтеры проходят первоначальное и регулярное обучение и имеют возможность повышать квалификацию.</li><li>• Оплатаемый персонал и волонтеры получают регулярную поддержку и имеют наставников.</li><li>• Программа обучения содержит модули по самообслуживанию для персонала и волонтеров.</li><li>• Службы обеспечивают безопасные и благоприятные условия и возможность работать в доброжелательной обстановке.</li></ul>

КООРДИНАЦИЯ СИСТЕМЫ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ/ПОДОТЧЕТНОСТЬ	
Описание	Стандарты
Интегрированный, многосекторальный или системный подход к процессу предоставления услуг объединяет ряд служб и организаций, ставящих перед собой общую цель – более согласованно реагировать на насилие в отношении женщин и детей и защищать их.  Социальные службы должны работать вместе с медицинскими учреждениями и органами правосудия с тем, чтобы обеспечить качественный отклик на случаи насилия против женщин и девочек. Социальные службы несут ответственность и подотчетны перед этой более широкой системой услуг.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Службы действуют совместно с другими социальными службами, медицинскими учреждениями, правоохранительными органами и органами правосудия, оказывая поддержку друг другу.</li><li>• Службы разрабатывают и регулярно проводят обзор протоколов, меморандумов взаимопонимания и соглашений, где четко определены функции и обязанности каждого агентства.</li><li>• Службы обеспечивают взаимодействие с другими социальными службами, медицинскими учреждениями и органами правосудия в области разработки программ подготовки персонала, а также проводят мониторинг и оценку.</li><li>• Службы ведут документацию и защищают интересы женщин и девочек, а также добиваются неуклонного улучшения качества услуг и отчетность.</li></ul>

## ГЛАВА 4:

# ИНСТРУМЕНТЫ И РЕСУРСЫ

*Положим конец насилию: Руководство по созданию и управлению убежищами для женщин, 2004 г., Координационное управление WAVE, Австрийская сеть убежищ для женщин, Вена.*

Центр выдающихся достижений в области ухода за детьми в Шотландии, *Движение вперед: Руководство по альтернативному уходу за детьми, 2012 г.,* [http://www.unicef.org/protection/files/Moving\\_Foward\\_Implementing\\_the\\_Guidelines\\_English.pdf](http://www.unicef.org/protection/files/Moving_Foward_Implementing_the_Guidelines_English.pdf)

Центр информации по вопросам здравоохранения и сопутствующим темам (2012 г.): *Руководство по этике консультирования женщин, подвергшихся домашнему насилию. Индия.*

Департамент социального развития, Южно-Африканская Республика (2008 г.): *«Убежища для жертв домашнего насилия»: минимальные стандарты предоставления услуг с целью расширения прав и возможностей жертв.*

Разработка стандартных оперативных процедур в отношении насилия по гендерному признаку с целью многосекторального и межорганизационного предупреждения и отклика на гендерное насилие в гуманитарных учреждениях <http://gbva.or.net/wp-content/uploads/sites/3/2012/10/Establishing-Gender-based-Standard-Operating-Procedures-SOPs-for-Multi-sectoral-and-Inter-organisational-Prevention-and-Response-to-Gender-based-Violence-in-Humanitarian-Settings-ENGLISH.doc>

Местная правительственная ассоциация, Помощь женщинам и соавторы (Великобритания): *Стандарты и услуги в свете предоставления услуг для детей и молодых людей, подвергшихся домашнему насилию.*

ООН Женщины, Виртуальный центр сведений о ликвидации насилия в отношении женщин и девочек <http://www.endvawnow.org/en/>