

**Громадська організація “Ла Страда-Україна”  
Дитячий фонд Організації Об’єднаних Націй в Україні (ЮНІСЕФ)  
Міністерство соціальної політики України**

**Стандартні операційні процедури  
взаємодії суб’єктів  
надання соціальної допомоги дітям,  
які опинилися в складних життєвих обставинах,  
і Національної дитячої «гарячої» лінії**

**Автори:**

Бороздіна К. А., Калашник О. А., Краснова О.В., Кривуляк А.О.,  
Левченко К.Б., доктор юрид. наук, канд. філософ. наук, професор,  
Ковальчук Л.Г., канд. пед. наук, Сотніченко І.А.

**Упорядники:**

Бороздіна К. А., Калашник О. А.

**Загальна редакція:**

Левченко К.Б., доктор юрид. наук, канд. філософ. наук, професор



**Громадська організація «Ла Страда-Україна»**

Україна, Київ 03113 а/с 26, Київ-113

Тел./факс: +38 (044) 205 36 95

E-mail: [info@la-strada.org.ua](mailto:info@la-strada.org.ua)

[www.la-strada.org.ua](http://www.la-strada.org.ua)

[www.facebook.com/lastradaukraine](https://www.facebook.com/lastradaukraine)

**Національна «гаряча» лінія із попередження домашнього насильства,  
торгівлі людьми та гендерної дискримінації (дзвінки безкоштовні)**

**0 800 500 335**

(зі стаціонарних телефонів)

**або 386**

(для дзвінків з мобільних телефонів на території України)

**Національна дитяча «гаряча» лінія (дзвінки безкоштовні)**

**0 800 500 225**

**або 772**

(для дзвінків з мобільних телефонів на території України абонентів Київстар)

**Онлайн-консультації за адресою:**

[info@la-strada.org.ua](mailto:info@la-strada.org.ua)

Видання підготовлене у співпраці Представництвом дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні та громадської організації "Ла Страда-Україна" в рамках проекту "Національна дитяча "гаряча лінія".



Погляди, викладені у цьому виданні, висвітлюють думку його авторів і не обов'язково збігаються з політикою і поглядами Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ)

- © Представництво дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні, 2017
- © Громадська організація "Ла Страда-Україна", 2017

## **ЗМІСТ**

<b>Вступ.....</b>	<b>5</b>
<b>1. Визначення .....</b>	<b>8</b>
<b>2. Завдання СОП .....</b>	<b>9</b>
<b>3. Керівні принципи.....</b>	<b>10</b>
3.1. Забезпечення найкращих інтересів дитини.....	10
3.2. Право вільно висловлювати думку .....	10
3.3. Повага прав та недопущення дискримінації .....	10
3.4. Принцип «Не нашкодъ» .....	10
3.5. Комплексність і безперервність послуг .....	11
3.6. Конфіденційність і захист персональних даних .....	11
<b>4. Термінологія .....</b>	<b>12</b>
<b>5. Уповноважені організації (структури), які беруть участь у стандартних операційних процедурах .....</b>	<b>16</b>
<b>6. Опис стандартних операційних процедур.....</b>	<b>17</b>
6.1. Ідентифікація випадку .....	17
6.2. Виявлення.....	17
6.3. Проведення інтерв'ю (опитування) .....	19
6.4. Заповнення анкети .....	19
6.5. Оцінка ризиків .....	20
6.6. Інформування про права та можливості .....	20
6.7. Консультування з експертами (внутрішніми та зовнішніми) .....	21

6.8. Формулювання проблеми .....	22
6.9. Перенаправлення .....	22
6.9.1. Підставами для здійснення перенаправлення .....	23
6.9.2. Встановлення контакту з організацією/ями, до якої/их здійснюється перенаправлення .....	24
6.9.3. Супровідні документи .....	25
6.10. Надання допомоги .....	25
6.11. Моніторинг випадку (оцінка ефективності надання послуг) .....	26
<b>7. Додатки до СОП.....</b>	<b>28</b>
7.1. Додаток № 1. Індикатори потрапляння дитини в складні життєві обставини .....	28
7.2. Додаток № 2. Анкета щодо дитини, яка опинилася в складних життєвих обставинах.....	32
7.3. Додаток № 3. Оцінка ризиків дитини, яка опинилася в складних життєвих обставинах .....	38
<b>8. Контакти організацій для перенаправлення.....</b>	<b>43</b>

## ВСТУП

Дані стандартні операційні процедури взаємодії суб'єктів надання соціальної допомоги дітям, які опинилися в складних життєвих обставинах, і Національної дитячої «гарячої» лінії розроблені в рамках проекту «Національна дитяча «гаряча» лінія» за фінансової підтримки Дитячого фонду організації об'єднаних націй в Україні (ЮНІСЕФ).

Надання допомоги дітям, які опинилися в складних життєвих обставинах, є одним з пріоритетних напрямів роботи державних та недержавних організацій в Україні.

Несприятливі соціально-економічні умови, які склалися в Україні, проведення антитерористичної операції на Сході нашої держави, тимчасова окупація частини української території збільшили уразливість сімей з дітьми. Частина родин мусили покинути місце постійного проживання, що в більшості випадків негативно вплинуло на розвиток дітей. Нестабільна ситуація зачепила і родини, які не покидали своїх домівок. Втрата батьками роботи, зловживання спиртними напоями, як бажання відгородитися від реальності, погіршення ситуації у родині, розлучення батьків і спроба «перетягнути» дитини на свою сторону, ці та інші реалії впливають на виконання батьками функції з виховання дитини, і подекуди призводить до жорстокого поводження з дитиною.

Послуги дітям, які виховуються у родинах, які потрапили у складні життєві обставини надаються як державними та і громадськими організаціями й базуються на відповідній нормативно-правовій базі.

Робота соціальних працівників, педагогів, медиків, правоохоронців вимагає чіткої міжвідомчої взаємодії, формування в кожному окремому випадку команди з представників різних підрозділів державних структур та громадськості для якісного вирішення проблем дитини.

В зазначеному напрямку роботи одним з найголовніших чинників є раннє виявлення дитини, яка потрапила у складні життєві обставини і потребує сторонньої допомоги з метою профілактики сімейного неблагополуччя, своєчасного виявлення проблем та надання відповідної якісної допомоги.

В багатьох ситуаціях дитина або будь яка інша зацікавлена особа (батьки, сусіди, вчителі, медичні працівники) не знають до кого

звернутися за консультацією та допомогою. Найкращі міжнародні практики та документи говорять про те, що кожна дитина повинна мати прями́й доступ до послуг, які для неї передбачені національним законодавством. Одним із способів досягнення цієї цілі є запровадження «гарячих ліній» для дітей.

Громадська організація «Ла Страда-Україна» має двадцятирічний досвід організації роботи «гарячих» ліній. У 2006 р. у зв'язку із зростанням кількості дзвінків, пов'язаних із питаннями захисту прав дитини, на «гарячій» лінії почали надавати консультації з прав дитини, і вона отримала назву Національна «гаряча» лінія із запобігання насильству та захисту прав дитини, а з 1 січня 2013 р. відкрито окрему Національну дитячу «гарячу лінію» з номером 0 800 500 225 або 772 (з мобільного Київстар).

Одне із основних завдань Національної дитячої «гарячої лінії» – стати помічником для кожної дитини, родини, яка потребує допомоги.

Кількість дзвінків на Національну дитячу «гарячу лінію» щороку збільшується. Так, протягом 2016 р. на Національну дитячу «гарячу» лінію надійшло 45392 дзвінків, що на 6975 або 18,1% дзвінків більше ніж протягом 2015 р. та в 2,5 разів більше ніж у 2013 р.

Найчастіше діти звертаються з питаннями щодо психологічного здоров'я (самотність, страхи, тощо), щодо інформації про права дітей та роботу Національної дитячої «гарячої» лінії, статевого виховання, проблем з однолітками.

У 2016 р. на 3,5% або 1777 дзвінків збільшилась кількість дзвінків щодо насильства або жорстокого поводження з дитиною. Це може бути пов'язано із збільшенням повідомлень у засобах масової інформації про трагічні випадки як наслідок жорстокого поводження з дитиною, та різноманітних теле- та радіопередач із зазначенням специфіки діяльності Національної дитячої «гарячої» лінії та її номерів телефонів – збільшилась як свідомість свідків скоєння насильства над дитиною, так і їх поінформованість про Національну дитячу «гарячу» лінію.

Враховуючи конфіденційність та анонімність роботи Національної дитячої «гарячої» лінії з повідомленням про порушення прав дитини може звернутися будь яка особа.

Для запровадження цілісного алгоритму при надання допомоги дитині від початку до кінця з можливістю відстежити результат звернення на «гарячу лінію», виникла необхідність розробки стандартних операційних процедур взаємодії суб'єктів надання соціальної допомоги дітям, які опинилися в складних життєвих обставинах, і Національної дитячої «гарячої» лінії, як документально оформленого алгоритму дій.

Стандартні операційні процедури в першу чергу розраховані на допомогу консультантам Національної дитячої «гарячої» лінії при ідентифікації та перенаправленні дитини, яка опинилась у складних життєвих обставинах. Але завдяки стандартним операційним процедурам буде забезпечено ефективну взаємодію та єдність підходів у діяльності державних організацій та установ та Національної дитячої «гарячої» лінії.

Важливість стандартних операційних процедур для державних службовців полягає у запровадженні:

- механізму взаємодії між державними організаціями та Національною дитячою «гарячою» лінією, що дозволить забезпечити раннє виявлення та ідентифікацію дитини, яка опинилась в складних життєвих обставинах;
- додаткового ресурсу для надання допомоги (інформаційної, психологічної, правової) дитині, яка опинилась у складних життєвих обставинах;
- оцінки ефективності надання послуг дитині, яка опинилась у складних життєвих обставинах.

Пам'ятаємо, що за кожним дзвінком стоїть доля конкретної дитини!

# 1. ВИЗНАЧЕННЯ

У цьому документі терміни вживаються у значеннях, наведених у Конвенції ООН про права дитини, Конвенції Ради Європи про захист дітей від сексуальної експлуатації та сексуального насильства, Конвенції Міжнародної організації праці «Про заборону та негайні дії щодо ліквідації найгірших форм дитячої праці», законах України «Про попередження насильства в сім'ї», «Про охорону дитинства», «Про соціальні послуги», «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», «Про протидію торгівлі людьми».

Стандартні операційні процедури (далі – СОП) – це документально оформлений алгоритм дій, спрямований на дотримання вимог стандартів надання послуг абонентам Національної дитячої «гарячої» лінії та їх перенаправлення.

СОП використовуються фахівцями під час ідентифікації та перенаправлення абонентів Національної дитячої «гарячої» лінії та є частиною стандарту організації діяльності телефонного консультування.



## **2. ЗАВДАННЯ СОП**

- забезпечення ефективної взаємодії та єдності підходів у діяльності організацій та установ при ідентифікації та пере-направленні дитини, яка опинилась у складних життєвих обставинах і яка самостійно звернулась або щодо якої надійшло звернення на Національну дитячу «гарячу» лінію та яка потребує допомоги;
- визначення обов'язків кожного відомства, організації в процесі ідентифікації та надання допомоги дитині, яка опинилась у складних життєвих обставинах.

## **3. КЕРІВНІ ПРИНЦИПИ**

### **3.1. Забезпечення найкращих інтересів дитини**

Допомога дитині, яка опинилася в складних життєвих обставинах, надається на індивідуальній основі, враховуючи найкращі інтереси дитини, її особливості, життєвий досвід, потреби тощо.

Кожен план роботи є індивідуальним і ґрунтується на безпеці, потребах, життєвому досвіді, інших аспектах, що допоможуть подолати складну життєву обставину.

Окрім заходів, спрямованих на безпеку, він містить заходи з розвитку дитини, зокрема розумового та емоційного.

Дитині гарантується право на отримання допомоги відповідно до потреб її вікової категорії.

### **3.2. Право вільно висловлювати думку**

Якщо дитина досягла віку та ступеня розвитку, коли вона може сформулювати свої погляди та думки, їй забезпечується право вільно їх висловити, при цьому висловлюванням дитини приділяється достатня увага.

### **3.3. Повага прав та недопущення дискримінації**

Надання допомоги спрямовується на відновлення прав дитини і запобігання їх подальшому порушенню. Допомога надається без дискримінації за ознакою статі, віку, мови, расової, соціальної належності, стану здоров'я тощо.

### **3.4. Принцип «Не нашкодь»**

При наданні допомоги враховується те, що шкоди може завдати не тільки бездіяльність, а й дії. Якщо є ризик того, що певні дії можуть нашкодити, вони відкладаються на пізніший термін; одночасно плануються заходи зі зменшення ризиків.

Кожна дитина, яка опинилася в складних життєвих обставинах, має право на отримання термінової підтримки і допомоги всіх організацій та установ, вказаних у цьому документі.

### **3.5. Комплексність і безперервність послуг**

У кожному конкретному випадку серед організацій (структур), що надають послуги дітям, які опинилися в складних життєвих обставинах, визначається координатор випадку, який забезпечує координацію роботи всіх залучених організацій (структур) та взаємодію з іншими суб'єктами, залученими до надання допомоги.

Організація (структура), яка є координатором випадку, визначає окремого спеціаліста, який веде конкретний випадок.

### **3.6. Конфіденційність і захист персональних даних**

Спеціалісти гарантують збереження конфіденційної інформації про дитину як усередині організації, так і при співпраці з іншими організаціями (структурами), а також з третіми особами.

## 4. ТЕРМІНОЛОГІЯ

**Булінг (знуцання, цькування, залякування)** – це знущання або залякування за допомогою образливих слів; фізичне залякування, яке включає постійні образи, погрози та неввічливі коментарі про зовнішній вигляд, релігію, етнічну належність, інвалідність, особливості стилю одягу і т. п., або фізичне залякування, яке включає удари, стусани, підніжки, блокування, поштовхи тощо.

**Гіперопіка** – це надмірна турбота про дитину, надмірний захист її від ситуацій, які можуть бути стресогенними або викликати розчарування.

**Дитина, яка перебуває у складних життєвих обставинах**, – це дитина, яка потрапила в умови, що негативно впливають на її життя, стан здоров'я та розвиток, у зв'язку з інвалідністю, тяжкою хворобою, безпритульністю, перебуванням у конфлікті з законом, залученням до найгірших форм дитячої праці, залежністю від психотропних речовин та іншими видами залежності, насильством та жорстоким поведінням у сім'ї, ухилянням батьків, осіб, які їх замінюють, від виконання своїх обов'язків, обставинами стихійного лиха, техногенних аварій, катастроф, воєнних дій чи збройних конфліктів тощо, що встановлено за результатами оцінки потреб дитини.

**Дитина, яка постраждала внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів**, – це дитина, яка внаслідок воєнних дій чи збройного конфлікту отримала поранення, контузію, каліцтво, зазнала фізичного, сексуального, психологічного насильства, була викрадена або незаконно вивезена за межі України, залучалася до участі у військових формуваннях або незаконно утримувалася, у тому числі в полоні;

**Дитяча порнографія** – це будь-які матеріали, які візуально зображують дитину, залучену до реальної або модельованої явно сексуальної поведінки, чи будь-яке зображення дитячих статевих органів, здебільшого з сексуальною метою.

**Дитяча проституція** – це факт використання дитини для діяльності сексуального характеру, коли грошова чи інша форма винагороди або відшкодування надаються чи обіцяються як оплата незалежно від того, чи здійснюються така оплата, обіцянка або таке відшкодування дитині чи третій особі.

**Експлуатація дітей** – це експлуатація дітей, які не досягли віку, з якого законодавством дозволяється працевлаштування, шляхом використання їхньої праці з метою отримання прибутку.

**Жорстоке поводження з дитиною** – це будь-які форми фізичного, психологічного, сексуального або економічного насильства над дитиною в сім'ї або поза нею, в тому числі: втягнення дитини в зайняття проституцією або примушування її до зайняття проституцією з використанням обману, шантажу чи уразливого стану дитини або з застосуванням чи погрозою застосування насильства; примушування дітей до участі у створенні творів, зображень, кіно- та відеопродукції, комп'ютерних програм або інших предметів порнографічного характеру; ситуації, за яких дитина стала свідком кримінального правопорушення, внаслідок чого існує загроза її життю або здоров'ю; статеві зносини та розпусні дії з дитиною з використанням примусу, сили, погрози, довіри, авторитету чи впливу на дитину, особливо вразливої для дитини ситуації, зокрема з причини розумової чи фізичної неспроможності або залежного середовища, в тому числі в сім'ї; будь-які незаконні угоди щодо дитини, зокрема вербування, переміщення, переховування, передача або одержання дитини, вчинені з метою експлуатації, з використанням обману, шантажу чи уразливого стану дитини.

**Забезпечення найкращих інтересів дитини** – це дії та рішення, спрямовані на задоволення індивідуальних потреб дитини відповідно до її віку, статі, стану здоров'я, особливостей розвитку, життєвого досвіду, родинної, культурної та етнічної належності, які враховують думку дитини, якщо вона досягла такого віку і рівня розвитку, що може її висловити.

**Комерційна сексуальна експлуатація дітей** – це сексуальне зловживання відносно дитини з боку дорослої особи за винагороду, що надається безпосередньо дитині або третім особам. Дитина в такій ситуації розглядається як сексуальний об'єкт і товар. Виділяють п'ять основних форм комерційної сексуальної експлуатації дитини: експлуатація дитини в проституції, в порнографії, в туризмі, торгівля дітьми з метою сексуальної експлуатації та ранній шлюб.

**Координатор випадку (заходів)** – організація (структура), що забезпечує координацію роботи всіх структур та організацій, залучених до надання допомоги дитині, яка опинилась у складних життєвих обставинах.

**Найгірші форми дитячої праці** – це всі форми рабства (продаж дітей та торгівля ними, боргова кабала та кріпосна залежність), а також примусова чи обов'язкова праця, включаючи примусове чи обов'язкове вербування дітей для використання їх у збройних конфліктах; використання, вербування або пропонування дитини для зайняття проституцією, виробництва порнографічної продукції чи для порнографічних вистав; використання, вербування або пропонування дитини для незаконної діяльності, зокрема для виробни-

цтва та продажу наркотиків, як це визначено у відповідних міжнародних договорах; роботу, яка за своїм характером чи умовами, в яких вона виконується, може завдати шкоди здоров'ю, безпеці чи моральності дітей.

**Національна дитяча «гаряча» лінія (далі – «гаряча» лінія)** – це інформаційно-довідкова, консультативна, соціально-психологічна, правова служба, що є складовою державної системи виявлення, надання допомоги та перенаправлення дітей, які опинилися в складних життєвих обставинах, метою якої є надання в телефонному режимі безкоштовних інформаційних, соціально-психологічних та правових консультацій таким дітям, їхнім батькам, особам, які їх замінюють, та їх перенаправлення до організацій (структур) для отримання допомоги.

**Оцінка ризиків** – це врахування при наданні послуг факторів ризику і захисних факторів, зокрема віку дитини, стану здоров'я, особливостей розвитку, етнічної, культурної та релігійної належності, ступеня прихильності до батьків або осіб, що їх замінюють, особистісних характеристик (поведінка, темперамент, емоційний стан, навички), життєвого досвіду дитини, здатності зрозуміти причини ситуації, що склалася, тощо.

**Примусовий шлюб** – це примушування особи до вступу у шлюб.

**Ранній шлюб** – це шлюб за участю дітей та підлітків віком до 18 років.

**Реабілітація, реінтеграція** – це сукупність прийомів та способів діяльності, що використовуються з метою надання соціальних послуг дітям, які опинилися в складних життєвих обставинах, та здійснення заходів, спрямованих на забезпечення їх повноцінного життя та розвитку, захисту прав та законних інтересів, а також усунення причин та умов виникнення складних життєвих обставин.

**Сексуальна експлуатація дітей та сексуальне насильство стосовно дітей:**

- зайняття діяльністю сексуального характеру з дитиною, яка не досягла передбаченого законодавством віку для зайняття діяльністю сексуального характеру;
- зайняття діяльністю сексуального характеру з дитиною з використанням примусу, сили чи погрози або коли насильство здійснюється зі свідомим використанням довіри, авторитету чи впливу дорослого на дитину, зокрема в сім'ї;
- насильство, яке здійснюється в особливо вразливій для дитини ситуації, зокрема з причини розумової чи фізичної неспроможності або залежного становища.

### **Складні життєві обставини:**

- проживання в сім'ї, в якій батьки або особи, які їх замінюють, ухиляються від виконання своїх обов'язків з виховання дитини, а саме: коли вони без поважних причин не піклуються про фізичний і духовний розвиток дитини, її навчання, підготовку до самостійного життя, зокрема не забезпечують необхідного харчування, медичного догляду, лікування дитини, що негативно впливає або може вплинути на її фізичний розвиток, не створюють умов для здобуття нею освіти;
- скоєння фізичного, психологічного, сексуального, економічного насильства над дитиною, жорстоке поводження з нею або загроза його вчинення;
- залучення дитини до найгірших форм дитячої праці;
- систематичне самовільне залишення дитиною місця постійного проживання;
- переміщення дитини-сироти або дитини, позбавленої батьківського піклування, з тимчасово окупованої території або району проведення антитерористичної операції.

**Торгівля дітьми** – це заходи, які здійснюються з метою експлуатації, вербування, перевезення, передачі, переховування або одержання дитини шляхом погрози силою чи її застосування, або шляхом зловживання владою чи вразливістю становища, або шляхом підкупу у вигляді платежів чи вигод для одержання згоди особи, яка контролює дитину.

## **5. УПОВНОВАЖЕНІ ОРГАНІЗАЦІЇ (СТРУКТУРИ), ЯКІ БЕРУТЬ УЧАСТЬ У СТАНДАРТНИХ ОПЕРАЦІЙНИХ ПРОЦЕДУРАХ**

Уповноваженими організаціями (структурами), які беруть участь у СОП, є центральні та місцеві органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації та заклади незалежно від форми власності, фізичні особи-підприємці, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги дітям, які опинилися в складних життєвих обставинах, а також фізичні особи, які надають соціальні послуги дітям, які опинилися у складних життєвих обставинах.



## **6. ОПИС СТАНДАРТНИХ ОПЕРАЦІЙНИХ ПРОЦЕДУР**

### **6.1. Ідентифікація випадку**

Ідентифікація випадку є першим кроком при перенаправленні дітей, які опинилися в складних життєвих обставинах, і гарантує таким дітям доступ до соціальної допомоги від державних, громадських і міжнародних організацій та її отримання. Ідентифікація випадку здійснюється за самостійним зверненням дитини на «гарячу» лінію або за зверненням батьків дитини, осіб, які їх замінюють, чи інших зацікавлених осіб.

При проведенні ідентифікації складних життєвих обставин консультанти «гарячої» лінії керуються Конституцією України, Законами України «Про попередження насильства в сім'ї», «Про охорону дитинства», «Про соціальні послуги», «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю», «Про протидію торгівлі людьми», Порядком взаємодії суб'єктів соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 21.11.2013 № 895, Порядком розгляду звернень та повідомлень з приводу жорстокого поводження з дітьми або загрози його вчинення, затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України, Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства освіти і науки України, Міністерства охорони здоров'я України від 19.08.2014 № 564/836/945/577, наказом Міністерства соціальної політики України від 09.07.2014 № 450 «Про затвердження форм обліку соціальних послуг сім'ям (особам), які перебувають у складних життєвих обставинах». Ці нормативно-правові акти визначають єдиний порядок здійснення ідентифікації дітей, які опинилися в складних життєвих обставинах, та регламентують порядок направлення таких дітей до державних органів чи інших організацій для забезпечення заходів з захисту їхніх прав.

### **6.2. Виявлення**

До випадків складних життєвих обставин, у яких опинилася дитина, або випадку, при якому існує загроза потрапляння в такі обставини, належать ситуації щодо:

- порушення прав дитини, визначених Конвенцією ООН про права дитини;

- гіперопіка по відношенню до дитини;
- ухилення батьків, або осіб, які їх замінюють від виконання обов'язків з виховання дитини;
- проживання або перебування дитини в закладах (будинки дитини, дитячий будинок, дитячий будинок-інтернат, школа-інтернат, навчально-реабілітаційний центр, притулок для дітей, центр соціально-психологічної реабілітації дітей, інший заклад проживання дітей);
- інвалідність дитини;
- безпритульність дитини;
- перебування дитини в конфлікті з законом;
- залежність від психотропних речовин та інші види залежності;
- скоєння фізичного, психологічного, сексуального, економічного насильства над дитиною;
- втягнення дитини в зайняття проституцією або примушування її до зайняття проституцією;
- примушування дитини до участі у створенні творів порнографічного характеру;
- потрапляння в ситуації, за яких дитина стає свідком кримінального правопорушення;
- вчинення булінгу дитини (знуцання, цькування, залякування) третьою особою або групою осіб;
- потрапляння в ситуацію торгівлі людьми;
- залучення дитини до найгірших форм дитячої праці;
- використання дитини у збройних конфліктах;
- примушення до вступу в ранній шлюб;
- наявність ВІЛ-позитивного статусу.

Етапами консультиування при виявленні випадку складних життєвих обставин, в яких опинилися дитина, або випадку, при якому існує загроза потрапляння в такі обставини, є:

- проведення інтерв'ю (опитування) в рамках телефонного консультиування;
- аналіз ситуації, в якій опинилися дитина;
- заповнення анкети (додаток № 2);
- отримання інформації від інших фізичних або юридичних осіб.

### **6.3. Проведення інтерв'ю (опитування)**

При зверненні на «гарячу» лінію дитини, яка опинилась у складних життєвих обставинах, її батьків, осіб, які їх замінюють, або будь-якої фізичної чи юридичної особи з повідомленням про дитину, яка опинилась у складних життєвих обставинах, консультант керується Положенням про роботу «гарячої» лінії та Етичним кодексом консультанта «гарячих» ліній.

Консультант проводить інтерв'ю (опитування) дитини таким чином, щоб мінімізувати негативні наслідки для її здоров'я та психіки. З цією метою він ставить запитання зрозумілою для дитини мовою, враховуючи її вік, розумові здібності, гендерні та культурні особливості.

При проведенні інтерв'ю консультант керується індикаторами, наведеними у додатку № 1.

Для забезпечення найкращих інтересів дитини вся інформація, отримана під час інтерв'ю (опитування), є конфіденційною і не підлягає розголошенню.

### **6.4. Заповнення анкети**

Консультант «гарячої» лінії фіксує в анкеті (додаток № 2) дані, отримані під час інтерв'ю (опитування) дитини, яка опинилась у складних життєвих обставинах, її батьків, осіб, які їх замінюють, або будь-якої фізичної чи юридичної особи, котрі звернулися з повідомленням про дитину, яка опинилась у складних життєвих обставинах.

Дані, які містяться в анкеті, не підлягають розголошенню, охороняються і зберігаються відповідно до законодавства України.

Розголошення даних, які містяться в анкеті, з метою перенаправлення до уповноважених органів та установ можливе тільки:

- за умов інформування дитини, яка опинилась у складних життєвих обставинах, її батьків, осіб, які їх замінюють, або будь-якої фізичної чи юридичної особи, котрі звернулися на «гарячу» лінію з повідомленням про дитину, яка опинилась у складних життєвих обставинах, про наслідки перенаправлення;
- якщо дитина, котра опинилася в складних життєвих обставинах, є учасником кримінального чи адміністративного провадження;
- за запитом правоохоронних органів чи суду.

## **6.5. Оцінка ризиків**

Безпека дитини є пріоритетом та головним завданням при виявленні випадку складних життєвих обставин, у яких опинилася дитина. Оцінка ризиків проводиться насамперед під час консультації; при цьому враховуються ризики, що становлять небезпеку для життя і здоров'я дитини в цей момент.

При проведенні оцінки ризиків консультант «гарячої» лінії заповнює оцінку ризиків дитини, яка потрапила у складні життєві обставини, відповідно до додатку № 3, на основі якої робить висновки для подальшого вжиття реалістичних, зрозумілих та дієвих заходів щодо зменшення цих ризиків або їх усунення.

При проведенні оцінки ризиків береться до уваги те, що будь-які форми утисків дитини можуть вчинятися родичами, батьками або особами, які їх замінюють. При здійсненні перенаправлення такі виявлені факти зазначаються в повідомленні для вжиття заходів захисту і безпеки дитини з урахуванням її найкращих інтересів.

## **6.6. Інформування про права та можливості**

Надання інформації є обов'язковою частиною будь-якої програми захисту і підтримки дитини, яка опинилася у складних життєвих обставинах, і дає можливість приймати рішення щодо розв'язання проблеми та мінімізації ризиків у подальшому житті.

Інформування дитини, яка опинилася у складних життєвих обставинах, про її права та можливості здійснюється в доступній для неї формі, з урахуванням вікових та розумових здібностей, гендерних та культурних особливостей.

Дитині, яка опинилася в складних життєвих обставинах, її батькам, особам, які їх замінюють, або будь-якій фізичній чи юридичній особі, котрі звернулися з повідомленням про таку дитину, в доступній формі надається інформація про:

- право на захист, підтримку та реабілітацію (за потреби);
- право на самостійне прийняття рішень та отримання допомоги;
- нерозголошення даних, які містяться в анкеті, без згоди дитини, яка опинилася у складних життєвих обставинах, її батьків, осіб, які їх замінюють, або будь-якої фізичної чи юридичної особи, котрі звернулися з повідомленням про таку дитину, крім випадків, якщо така дитина є учасником кримінального чи адміністративного провадження або за запитом правоохоронних органів чи суду;

- можливості отримання допомоги;
- види допомоги, що їх може отримати дитина, яка опинилася в складних життєвих обставинах;
- організації, що надають допомогу дітям, які опинилися в складних життєвих обставинах;
- обсяг допомоги, альтернативи та наслідки отримання допомоги;
- наступні кроки, що їх може бути зроблено для захисту і підтримки дитини, яка опинилася в складних життєвих обставинах.

Також консультант роз'яснює право відмовитися від запропонованої допомоги.

### **6.7. Консультування з експертами (внутрішніми та зовнішніми)**

Для того щоб консультант «гарячої» лінії був упевненим у тому, що він правильно визначив абонента як дитину, яка опинилася в складних життєвих обставинах, і надає правильну інформацію про можливості вирішення проблеми, консультант за потреби звертається до внутрішніх та зовнішніх експертів.

До внутрішніх експертів належать:

- координатор Національної дитячої «гарячої» лінії;
- юристи і психологи організації, де працює консультант;
- інші консультанти «гарячої» лінії;
- керівництво організації, де працює консультант.

До зовнішніх експертів належать:

- супервізор Національної дитячої «гарячої» лінії;
- представники служб у справах дітей;
- представники уповноважених підрозділів Національної поліції України;
- представники центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;
- представники центрів соціально-психологічної реабілітації дітей;
- представники притулків для дітей;
- представники міжнародних та неурядових організацій, які працюють у сфері захисту прав дітей;

- представники інших «гарячих» ліній, які працюють у сфері захисту прав дітей;
- представники Міністерства соціальної політики України;
- представники Національної поліції України;
- представники Міністерства освіти і науки України;
- представники Міністерства охорони здоров'я України;
- представники Уповноваженого Президента України з прав дитини;
- представники Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

Консультавання з внутрішніми та зовнішніми експертами здійснюється шляхом направлення відповідних запитів або шляхом телефонного звернення.

## **6.8. Формулювання проблеми**

Після опитування дитини, яка опинилася в складних життєвих обставинах, її батьків, осіб, які їх замінюють, чи будь-якої фізичної або юридичної особи, котрі звернулися з повідомленням про таку дитину, після заповнення анкети і (за потреби) консультації з внутрішніми та зовнішніми експертами консультант «гарячої» лінії формулює загальну проблему, з якою до нього звернулися.

На цьому етапі консультант «гарячої» лінії робить висновок про те, чи можливо вирішити проблему абонента в телефонному режимі на «гарячій» лінії, чи його варто перенаправити для отримання допомоги до державних органів, закладів соціального захисту дітей або громадських організацій, які здійснюють захист прав дітей.

## **6.9. Перенаправлення**

Наступним етапом після ідентифікації консультантом «гарячої» лінії дитини, яка опинилася в складних життєвих обставинах, є перенаправлення абонента до державних органів, закладів соціального захисту дітей чи громадських організацій, які здійснюють захист прав дітей.

Такими структурами є:

- органи опіки та піклування;
- служби у справах дітей;

- уповноважені підрозділи органів Національної поліції України;
- центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді;
- центри соціально-психологічної реабілітації дітей;
- притулки для дітей;
- міжнародні та неурядові організації, які працюють у сфері захисту прав дітей.

### **6.9.1. Підставами для здійснення перенаправлення є:**

- у разі звернення на «гарячу» лінію дитини, яка опинилась у складних життєвих обставинах, – отримання від неї інформації про її місце проживання або перебування, про її прізвище та ім'я, даних про батьків або осіб, які їх замінюють, та про умови, за яких вона опинилась у складних життєвих обставинах;
- у разі звернення на «гарячу» лінію батьків або осіб, які їх замінюють, – отримання від них усної згоди про передачу персональних даних дитини, її батьків або осіб, які їх замінюють, та інформації про умови, за яких дитина опинилась у складних життєвих обставинах;
- у разі надходження на «гарячу» лінію анонімного дзвінка від будь-якої фізичної або юридичної особи з повідомленням про дитину, яка опинилась у складних життєвих обставинах, – отримання інформації про місце проживання або перебування дитини, про її ім'я та прізвище, про батьків або осіб, які їх замінюють, та про умови, за яких дитина опинилась у складних життєвих обставинах.

Консультант з'ясовує, чи є в дитини, її батьків або осіб, які їх замінюють, доступ до отримання послуг або перешкоди в отриманні послуг.

Дитині, її батькам або особам, які їх замінюють, іншим особам, які звернулися на «гарячу» лінію, при здійсненні перенаправлення роз'яснюються відповідні дії, правила, процедури, передбачені чинним законодавством у сфері захисту прав дітей. При цьому пояснення надаються дитині з урахуванням її психологічного стану, віку, інших особливостей, а також висловлених нею думок і побажань.

## **6.9.2. Встановлення контакту з організацією/ями, до якої/их здійснюється перенаправлення**

Консультант «гарячої» лінії, що виявив дитину, яка опинилася в складних життєвих обставинах, та отримав згоду на передачу даних та умов, за яких дитина опинилася в таких обставинах, негайно звертається до державних органів, закладів соціального захисту дітей чи громадських організацій, які здійснюють захист прав дітей.

Перенаправлення здійснюється як до однієї, так і до кількох організацій одночасно.

Якщо абонентом є дитина, яка досягла віку, коли може самостійно звернутися до запропонованих структур для захисту своїх прав, або інші абоненти «гарячої» лінії висловили готовність самостійно звернутися до запропонованих структур, консультант попередньо інформує ці структури про можливе звернення дитини, її батьків, осіб, які їх замінюють, інших осіб, які звернулися на «гарячу» лінію, шляхом телефонного зв'язку або інших доступних форм зв'язку.

Якщо абонент «гарячої» лінії не має можливості самостійно звернутися до запропонованих структур, консультант, отримавши інформацію, зазначену в пункті 6.2.1, негайно готує та направляє офіційне звернення до державних органів, закладів соціального захисту дітей чи громадських організацій, які здійснюють захист прав дітей, залежно від умов, за яких дитина опинилася в складних життєвих обставинах.

Розгляд звернень від «гарячої» лінії здійснюється відповідно до:

- Закону України «Про попередження насильства в сім'ї»;
- Закону України «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю»;
- Закону України «Про соціальні послуги»;
- Закону України «Про звернення громадян»;
- Порядку взаємодії суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері протидії торгівлі людьми, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 22.08.2012 № 783;
- Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 21.11.2013 № 896;
- Порядку взаємодії суб'єктів соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 21.11.2013 № 895;



- Порядку розгляду звернень та повідомлень з приводу жорстокого поводження з дітьми або загрози його вчинення, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України, Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства освіти і науки України, Міністерства охорони здоров'я України від 19.08.2014 № 564/836/945/577 (якщо дитина постраждала від жорстокого поводження або існує загроза його вчинення);
- інших нормативно-правових актів з питань захисту прав дітей.

### **6.9.3. Супровідні документи**

Супровідними документами до звернення до державних органів, закладів соціального захисту дітей чи громадських організацій, які здійснюють захист прав дітей, є анкета, заповнена на першому етапі спілкування з абонентом (додаток № 2), та оцінка ризиків (додаток № 3).

У зверненні щодо перенаправлення абонента зазначається про згоду на передачу персональних даних дитини, її батьків або осіб, які їх замінюють.

Якщо дитина постраждала від жорстокого поводження або існує загроза його вчинення, до звернення додається Повідомлення про дитину, яка постраждала від жорстокого поводження або стосовно якої існує загроза його вчинення (Додаток 1 до Порядку розгляду звернень та повідомлень з приводу жорстокого поводження з дітьми або загрози його вчинення, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України, Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства освіти і науки України, Міністерства охорони здоров'я України від 19.08.2014 № 564/836/945/577).

## **6.10. Надання допомоги**

Організація (структура), до якої здійснено перенаправлення, надає допомогу дитині, яка опинилася у складних життєвих обставинах і звернулася на «гарячу» лінію, відповідно до вимог нормативно-правових актів щодо захисту прав дитини.

Отримана інформація про таку дитину перевіряється відповідно до Порядку ведення службами у справах дітей обліку дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 20.01.2014 № 27.

Соціальна робота з дитиною, її сім'єю, надання їй (їм) необхідних соціальних послуг, здійснюється відповідно до Порядку виявлення сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, надання їм соціальних послуг та здійснення соціального супроводу таких сімей (осіб), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 21.11.2013 № 896.

У разі скоєння фізичного, психологічного, сексуального, економічного насильства над дитиною, жорстокого поводження з нею або існування реальної загрози його вчинення здійснюється екстрене втручання в ситуацію та вживаються заходи відповідно до Порядку розгляду звернень та повідомлень з приводу жорстокого поводження з дітьми або загрози його вчинення, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України, Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства освіти і науки України, Міністерства охорони здоров'я України від 19.08.2014 № 564/836/945/577.

Соціальні послуги дітям, які постраждали від торгівлі людьми, надаються відповідно до Порядку взаємодії суб'єктів, які здійснюють заходи у сфері протидії торгівлі людьми, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 22.08.2012 № 783.

Соціальний захист дітей, які опинились у складних життєвих обставинах, у зв'язку з ухилянням або неможливістю виконання батьками батьківських обов'язків, систематичним самовільним залишенням місця постійного проживання, залишенням без батьківського піклування, або якщо дитина є сиротою або позбавленою батьківського піклування, переміщена з тимчасово окупованої території або району проведення антитерористичної операції, постраждала внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів, наявністю спору між батьками щодо визначення місця проживання дитини або щодо участі у вихованні дитини одного з батьків, який проживає окремо від дитини, здійснюється відповідно до Порядку провадження органами опіки та піклування діяльності, пов'язаної з захистом прав дитини, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 866.

Надання всіх соціальних послуг здійснюється на основі конфіденційності, з урахуванням культурологічних, етнічних, релігійних особливостей дитини та з забезпеченням її найкращих інтересів.

### **6.11. Моніторинг випадку (оцінка ефективності надання послуг)**

З метою аналізу діяльності Національної дитячої «гарячої» лінії та надання соціальних послуг дитині, яка опинилася в складних життєвих обставинах, здійснюється моніторинг випадку.

тевих обставинах, консультант, який ідентифікував випадок та здійснив перенаправлення, не пізніше ніж через 30 календарних днів після перенаправлення звертається до організації (структури), до якої здійснено перенаправлення, із запитом щодо отримання інформації про подолання або мінімізацію наслідків складних життєвих обставин, вжиття інших заходів із захисту прав дитини.

У разі здійснення перенаправлення у зв'язку зі скоєнням фізичного, психологічного, сексуального, економічного насильства над дитиною, жорстокого поводження з нею або існування реальної загрози його вчинення, запит щодо отримання інформації про вжиття заходів із захисту прав дитини направляється консультантом через 7 календарних днів після здійснення перенаправлення.

## 7. ДОДАТКИ ДО СОП

### 7.1. Додаток № 1. Індикатори потрапляння дитини в складні життєві обставини.

Індикатори потрапляння дитини в складні життєві обставини	Так	Ні	Коментар консультанта
<b>Фізичний та емоційний стан дитини</b>			
Наявність фізичних вад (вроджених або набутих)			
Наявність психічних або розумових відхилень (вроджених або набутих)			
Наявність травм, ран, захворювань (у т.ч. хронічних), які потребують медичного втручання			
Відчуття голоду, спраги, холоду тощо			
Відчуття незахищеності, страху, тривоги, небезпеки			
Наявність шкідливих звичок, залежності від алкогольних, наркотичних або інших психотропних речовин (необхідне підкреслити)			
Наявність ВІЛ-позитивного статусу			
<b>Піклування в сім'ї</b>			
Склад сім'ї: <ul style="list-style-type: none"> <li>- повна сім'я;</li> <li>- неповна сім'я;</li> <li>- сім'я усиновлювачів;</li> <li>- прийомна сім'я;</li> <li>- дитячий будинок сімейного типу;</li> <li>- сім'я опікунів, піклувальників;</li> <li>- патронатна сім'я;</li> <li>- тимчасово мешкає з бабусею/дідусем, іншими родичами.</li> </ul>			
Низька матеріальна забезпеченість сім'ї (невміння планувати бюджет, низька зарплата, нерегулярні доходи, безробіття батьків/одного з членів сім'ї)			
Відсутність постійного місця проживання			
Нестабільність місця проживання (біженці, переселенці)			
Порушення житлово-побутових, санітарно-гігієнічних умов проживання дитини (відсутність комунікацій (газо-, електро, водопостачання), місця для сну та відпочинку)			

<b>Індикатори потрапляння дитини в складні життєві обставини</b>	<b>Так</b>	<b>Ні</b>	<b>Коментар консультанта</b>
Наявність комунальних заборгованостей (або інших: _____)			
Систематичне залишення постійного місця проживання			
Нестача повноцінного харчування дитини (відсутність режиму, дефіцит споживання продуктів, необхідних для росту і розвитку дитини)			
Відсутність необхідного одягу, взуття; речей першої необхідності			
Медична бездоглядність, відсутність медичної картки, непроходження профілактичних оглядів, ігнорування медичних потреб дитини в разі захворювання тощо			
Відсутність доступу до навчання (невідвідування дитиною навчального або дошкільного закладу, систематичне прогулювання занять без поважних причин з ініціативи/за згодою батьків (осіб, які їх замінюють)			
Нестача уваги (постійна відсутність батьків через зайнятість, низький виховний потенціал)			
Недбале ставлення до психологічного здоров'я дитини (відсутність емоційного контакту, відчуття прив'язаності, турботи, довіри, поваги, підтримки; постійне почуття провини, психологічна скутість і невпевненість)			
Функціональні обмеження одного з членів сім'ї (психічні, фізичні)			
Залежність одного із членів сім'ї (алкогольна, наркотична, ігрова або інша)			
Наявність ВІЛ-позитивного статусу в одного з членів сім'ї			
<b>Перебування дитини в закладі</b> <i>(будинок дитини, дитячий будинок, дитячий будинок-інтернат, школа-інтернат, навчально-реабілітаційний центр, притулок для дітей, центр соціально-психологічної реабілітації дітей, інший заклад проживання дітей)</i>			
Дитину влаштовано до закладу за заявою батьків через їхню бідність			
Дитину влаштовано до закладу через складні життєві обставини батьків (безробіття, інвалідність, стан здоров'я тощо)			
Дитину влаштовано до інтернату через відсутність навчального закладу за місцем проживання			

<b>Індикатори потрапляння дитини в складні життєві обставини</b>	<b>Так</b>	<b>Ні</b>	<b>Коментар консультанта</b>
Дитина має обмежені фізичні можливості			
Дитина є представником етнічних меншин			
Батьки дитини є трудовими мігрантами			
Батьки дитини ухиляються від виконання батьківських обов'язків, але не позбавлені батьківських прав			
Дитина має статус дитини-сироти або дитини, позбавленої батьківського піклування			
<b>Соціалізація дитини</b>			
Відсутність документів			
Наявність статусу ВПО			
Соціальна ізоляваність сім'ї, зокрема дитини (відсутність контактів, спілкування зі знайомими, друзями тощо)			
Відсутність підтримки з боку родичів, знайомих			
Наявність конфліктів з законом (взяття на профілактичний облік у підрозділі ювенальної превенції Національної поліції України; наявність судимостей тощо (необхідне підкреслити)			
<b>Порушення прав дитини. Насильство та жорстоке поводження</b>			
Вчинення фізичного насильства (фізичні покарання з метою виховання, лупцювання, побиття) з боку батьків або осіб, які їх замінюють			
Вчинення психологічного насильства (приниження, образи тощо) з боку батьків або осіб, які їх замінюють			
Вчинення економічного насильства (позбавлення житла, їжі, одягу, майна, на яке дитина має передбачене законом право)			
Вчинення сексуального насильства (посягання на статеву недоторканість, примушення до вступу у статевий зв'язок та розпусних дій) з боку батьків, осіб, які їх замінюють, інших дорослих			
Вчинення булінгу (психологічного, фізичного, економічного, сексуального, кібербулінгу) з боку третьої особи або групи осіб			
Розголошення ВІЛ-статусу			
Залучення дитини до вчинення кримінального злочину (або ситуації, коли дитина стає свідком такого)			

Індикатори потрапляння дитини в складні життєві обставини	Так	Ні	Коментар консультанта
<b>Торгівля дітьми. Комерційна сексуальна експлуатація дітей</b>			
Продаж дитини, торгівля нею (вербування, перевезення, передача, переховування) з метою отримання вигоди			
Трудова експлуатація (примусова, обов'язкова праця, боргова кабала, кріпосна залежність)			
Втягнення дитини в зайняття проституцією (секс-бізнесом; секс-туризмом)			
Примушування дитини до участі у створенні порнопродукції (кіно-, фото-, відеозображення, комп'ютерних програм тощо)			
Використання та зберігання матеріалів дитячої порнографії			
Примушення до вступу в ранній шлюб			
Використання дитини у збройних конфліктах			

## 7.2. Додаток № 2. Анкета щодо дитини, яка опинилася в складних життєвих обставинах.

ДАТА: _____ ЧАС: _____
КОНСУЛЬТАНТ: _____
ПІБ ДИТИНИ, ЯКА ОПИНИЛИСЯ В СЖО: _____
ПІБ ОСОБИ, ЯКА ЗВЕРНУЛАСЯ: _____

### 1. Відомості про дитину

- 1.1. Стать: \_\_\_\_\_
- 1.2. Вік: \_\_\_\_\_
- 1.3. Місце проживання: \_\_\_\_\_
- 1.4. Громадянство: \_\_\_\_\_
- 1.5. Контактний телефон: \_\_\_\_\_

<b>Вид складних життєвих обставин</b>	<b>Критерії</b> <i>(вказати необхідне; можливі кілька варіантів)</i>	<b>Примітка</b>
Ухилення батьків від виконання обов'язків з виховання дитини	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Батьки не піклуються про фізичний і духовний розвиток дитини.</li> <li>2. Батьки не піклуються про навчання, підготовку дитини до самостійного життя.</li> <li>3. Батьки не забезпечують необхідного харчування, медичного догляду, лікування дитини.</li> <li>4. Батьки не створюють умов для здобуття дитиною освіти.</li> <li>5. Інше (вказати): _____</li> </ol>	
Проживання/перебування дитини у закладі	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Закритість, ізоляція від навколишнього світу</li> <li>2. Розрив з родиною, відсутність взаємодії, спілкування з родичами</li> <li>3. Самотність, нестача тепла та любові</li> <li>4. Насильство, приниження</li> <li>5. Неготовність до самостійного життя, відсутність необхідних навичок</li> <li>6. Складнощі у спілкуванні</li> <li>7. Побоювання стати жертвою торгівлі людьми, експлуатації, підліткової вагітності</li> <li>8. Інше (вказати): _____</li> </ol>	



<b>Вид складних життєвих обставин</b>	<b>Критерії</b> (вказати необхідне; можливі кілька варіантів)	<b>Примітка</b>
Обмежені можливості дитини (необхідне підкреслити): · фізичне здоров'я; · психічне здоров'я.	1. Проблеми з доступом до медичної допомоги 2. Проблеми з госпіталізацією 3. Інше (вказати): _____ _____	
Безпритульність	1. Дитина шукає притулку. 2. Дитина загубилася. 3. Дитина потребує їжі. 4. Дитину покинули батьки/особи, які їх замінюють. 5. Дитина самостійно покинула домівку. 6. Інше (вказати): _____ _____	
Перебування в конфлікті з законом	1. Дитина потребує представлення інтересів у суді. 2. Дитина є свідком правопорушення. 3. Інше (вказати): _____ _____	
Залежність від психотропних речовин, інші види залежності	1. Вживання алкоголю 2. Вживання наркотичних засобів 3. Тютюнопаління 4. Токсикоманія 5. Залежність від азартних ігор 6. Залежність від комп'ютерних ігор 7. Залежність від магії 8. Залежність від секти 9. Залежність від субкультури 10. Інше(вказати): _____ _____	
Насильство над дитиною та жорстоке поводження з нею (необхідне підкреслити): · насильство в сім'ї;	1. Фізичне насильство (хто вчиняє: _____) 2. Психологічне насильство (хто вчиняє: _____) 3. Економічне насильство (хто вчиняє: _____) 4. Сексуальне насильство (хто вчиняє: _____) 5. Гіперопіка (хто вчиняє: _____) _____	

<b>Вид складних життєвих обставин</b>	<b>Критерії</b> (вказати необхідне; можливі кілька варіантів)	<b>Примітка</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• насильство поза сім'єю(вказати місце, де відбувається насильство: _____)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Байдужість по відношенню до дитини (хто вчиняє: _____)</li> <li>7. Дитина – свідок насильства.</li> <li>8. Духовно-релігійне насильство (хто вчиняє: _____)</li> <li>9. Інше (вказати): _____</li> </ol>	
Залучення дитини до секс-бізнесу	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Втягнення дитини в зайняття проституцією</li> <li>2. Примушування дитини до зайняття проституцією</li> <li>3. Сексуальна експлуатація дитини</li> <li>4. Примушування до створення предметів порнографічного характеру</li> <li>5. Інше (вказати): _____</li> </ol>	
Дитина є свідком кримінального правопорушення	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дитина стала свідком кримінального правопорушення в сім'ї.</li> <li>2. Дитина стала свідком кримінального правопорушення в громадському місці (вказати місце: _____).</li> <li>3. Дитина є учасником кримінального провадження.</li> <li>4. Дитина є учасником адміністративного провадження.</li> <li>5. Інше (вказати): _____</li> </ol>	
Дитина є об'єктом булінгу (необхідне підкреслити): <ul style="list-style-type: none"> <li>• булінг у школі;</li> <li>• булінг поза школою</li> </ul> (вказати місце, де відбувається булінг: _____)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Фізичний булінг (хто вчиняє: _____)</li> <li>2. Психологічний булінг (хто вчиняє: _____).</li> <li>3. Економічний булінг (хто вчиняє: _____)</li> <li>4. Сексуальний булінг (хто вчиняє: _____)</li> <li>5. Кібербулінг(хто вчиняє: _____)</li> <li>6. Інше (вказати): _____</li> </ol>	

Вид складних життєвих обставин	Критерії (вказати необхідне; можливі кілька варіантів)	Примітка
Потрапляння в торгівлю людьми	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вербування дитини</li> <li>2. Переміщення дитини</li> <li>3. Переховування дитини</li> <li>4. Викрадення дитини</li> <li>5. Передача дитини з метою експлуатації</li> <li>6. Одержання дитини з метою експлуатації</li> <li>7. Інше (вказати): _____</li> </ol>	
Залучення до найгірших форм дитячої праці	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Примусова дитяча праця</li> <li>2. Використання дитини в жебракуванні</li> <li>3. Використання дитини для злочинної діяльності</li> <li>4. Боргова кабала</li> <li>5. Кріпосна залежність</li> <li>6. Інше (вказати): _____</li> </ol>	
Використання дитини у збройних конфліктах	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Залучення дитини до збройних формувань (з боку _____)</li> <li>2. Дитина внаслідок збройного конфлікту отримала поранення, контузію, каліцтво.</li> <li>3. Дитина внаслідок збройного конфлікту зазнала фізичного, сексуального, психологічного насильства.</li> <li>4. Дитину внаслідок збройного конфлікту було викрадено або незаконно вивезено за межі України.</li> <li>5. Дитина незаконно утримувалася в полоні.</li> <li>6. Інше (вказати): _____</li> </ol>	
Примушення до вступу у ранній шлюб (вік дитини: _____; стать дитини: _____)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Примушення з боку батьків</li> <li>2. Примушення з боку осіб, які замінюють батьків</li> <li>3. Примушення з боку інших осіб (кого саме: _____)</li> <li>4. Інше (вказати): _____</li> </ol>	

Вид складних життєвих обставин	Критерії (вказати необхідне; можливі кілька варіантів)	Примітка
Наявність ВІЛ-позитивного статусу	1. Дитина хвора на ВІЛ-інфекцію/СНІД 2. Батьки хворі на ВІЛ-інфекцію/СНІД 3. Інше (вказати): _____ _____	

## 2. Попередня інформація

**2.1. Чи звертався абонент до установ з захисту прав дітей зі своєю проблемою раніше?**

1. ТАК
2. НІ (перейти до запитання 3.1)

**2.2. В яку установу звертався абонент?**

1. Органи опіки та піклування
2. Служби у справах дітей
3. Уповноважені підрозділи органів Національної поліції України
4. Центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді
5. Центри соціально-психологічної реабілітації дітей
6. Притулки для дітей
7. Міжнародні та неурядові організації, які працюють у сфері захисту прав дітей
8. Інші «гарячі» лінії, які працюють у сфері захисту прав дітей
9. Міністерство соціальної політики України
10. Національна поліція України
11. Міністерство освіти і науки України
12. Міністерство охорони здоров'я України
13. Офіс Уповноваженого Президента України з прав дитини
14. Уповноважений Верховної Ради України з прав людини

**2.3. Як відреагувала установа, до якої звертався абонент?**

---



---



---

### 3. Подальше перенаправлення

#### 3.1. До якої структури варто перенаправити абонента?

1. Органи опіки та піклування
2. Служби у справах дітей
3. Уповноважені підрозділи органів Національної поліції України
4. Центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді
5. Центри соціально-психологічної реабілітації дітей
6. Притулки для дітей
7. Міжнародні та неурядові організації, які працюють у сфері захисту прав дітей
8. Інші «гарячі» лінії, які працюють у сфері захисту прав дітей
9. Міністерство соціальної політики України
10. Національна поліція України
11. Міністерство освіти і науки України
12. Міністерство охорони здоров'я України
13. Офіс Уповноваженого Президента України з прав дитини
14. Уповноважений Верховної Ради України з прав людини

#### Коментар консультанта

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**7.3. Додаток № 3. Оцінка ризиків дитини, яка опинилася в складних життєвих обставинах.**

ДАТА: \_\_\_\_\_

КОНСУЛЬТАНТ: \_\_\_\_\_

ПІБ ДИТИНИ, ЯКА ОПИНИЛАСЯ В СЖО: \_\_\_\_\_

ПІБ ОСОБИ, ЯКА ЗВЕРНУЛАСЯ: \_\_\_\_\_

	<b>ФАКТОРИ РИЗИКУ</b>	<b>ТАК</b>	<b>НІ</b>	<b>НЕВІДОМО</b>
Здоров'я	<b>Потреба термінової медичної допомоги</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Травми, рани</li> <li>- Сильний біль</li> <li>- Виснаження організму</li> <li>- Гострі симптоми хронічних хвороб</li> <li>- Інвалідність</li> <li>- Депресивність</li> <li>- Психічні розлади</li> <li>- Вагітність</li> <li>- Спроба суїциду</li> <li>- ВІЛ-інфекція/СНІД</li> <li>- Інше (пояснити): _____</li> </ul>			
	<b>Термінові фізіологічні потреби</b>			
Загроза безпеці дитини, ризик насильства	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Їжа, питво</li> <li>- Сон</li> <li>- Одяг, взуття</li> <li>- Безпечне місце перебування</li> </ul>			
	- Факти жорстокого поводження, погрози з боку батьків, членів сім'ї, родичів			
	- Факти жорстокого поводження, погрози з боку третьої особи/групи осіб (вказати): _____			
	- Переслідування			
	- Наявність місць, де дитина боїться перебувати			
	Тривалість ситуації: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Менше ніж 1 місяць</li> <li>· Від 1 до 3 місяців</li> <li>· Від 3 до 6 місяців</li> <li>· Від 6 місяців до 1 року</li> <li>· Понад 1 рік</li> </ul>			

	<b>ФАКТОРИ РИЗИКУ</b>	<b>ТАК</b>	<b>НІ</b>	<b>НЕВІДОМО</b>
Середовище (сім'я; соціальне оточення)	- Конфлікти в сім'ї(між батьками; між дитиною і батьками)			
	- Конфлікти у школі, з друзями; відсутність друзів			
	- Епізодичні (постійні) факти пияцтва батьків, інших членів сім'ї			
	- Труднощі з навчанням			

**Приблизний перелік запитань для оцінки ризиків потрапляння дитини у складні життєві обставини**

**Фізичне і психологічне здоров'я дитини.  
Потреба термінової медичної допомоги**

**Розкажіть, як Ви зараз себе почуваете?** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Чи непокоїть Вас якийсь біль?**                    1. Так                    2. Ні  
**Поясніть:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Чи є хронічні захворювання, які зараз загострилися?**                    1. Так                    2. Ні

**Чи вживаєте Ви алкоголь, наркотики?**                    1. Так                    2. Ні

**Чи мали досвід вживання раніше?**                    1. Так                    2. Ні

**Чи курите Ви або чи маєте інші шкідливі звички?**                    1. Так                    2. Ні

**Якщо так, які саме:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Як Ви можете описати свій настрій, душевне самопочуття?** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Де Ви зараз проживаєте? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Розкажіть про умови проживання (чи вистачає всього необхідного)? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Загроза безпеці дитини, ризик насильства

Чи ображали Вас батьки? 1. Так 2. Ні

Чи були факти побиття, погроз, знущань, вимагання, приниження?  
1. Так 2. Ні

Якщо так, вкажіть які:

1. Побиття 2. Погрози 3. Знущання 4. Приниження  
5. Інше: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Чи ображав Вас хтось із однолітків, дорослих?  
1. Так 2. Ні

Якщо так, вкажіть хто: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Чи були факти побиття, погроз, знущань, вимагання, приниження?  
1. Так 2. Ні

Якщо так, вкажіть які:

1. Побиття 2. Погрози 3. Знущання 4. Приниження  
5. Інше: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Чи відомо цим особам місце Вашого перебування?  
1. Так 2. Ні

Ваші контакти? 1. Так 2. Ні

Чи є місця, де Вам страшно перебувати?  
1. Так 2. Ні



**Що це за місце?**

1. Дім
  2. Школа
  3. Вулиця
  4. Громадські місця
  5. Інтернатний заклад
  6. Інше: \_\_\_\_\_
- 

**Коли сталася кризова ситуація (якщо це постійно, то коли востаннє)?** \_\_\_\_\_

---

---

**Середовище (сім'я; соціальне оточення)**

**Чи виникають конфлікти вдома?** 1. Так 2. Ні

**Між ким?** 1. Між дитиною і батьками 2. Між батьками

**Чому?** \_\_\_\_\_

---

---

**Чи трапляються випадки, коли батьки пиячать, приводять незнайомих людей?**

1. Так 2. Ні

**Чи є однокласники, з якими Ви конфліктуєте в школі?**

1. Так 2. Ні

**Якщо так, зазначте хто це:** \_\_\_\_\_

---

---

**Чи подобається Вам ходити до школи?** 1. Так 2. Ні

**Якщо ні, то чому?** \_\_\_\_\_

---

---

**Чи є труднощі з навчанням?** 1. Так 2. Ні

**Як Ви навчаєтесь?**

1. Відмінно
2. Добре
3. Задовільно
4. Погано

**Поясніть чому (за потреби уточніть):** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Як часто Ви не відвідуєте школу?**

1. Дуже часто (більше 3 разів/тиждень)
2. Часто (1-2 рази/тиждень)
3. Рідко
4. Майже ніколи











**СТАНДАРТНІ ОПЕРАЦІЙНІ ПРОЦЕДУРИ  
ВЗАЄМОДІЇ СУБ'ЄКТІВ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ ДІТЯМ,  
ЯКІ ОПИНИЛИСЯ В СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ ОБСТАВИНАХ,  
І НАЦІОНАЛЬНОЇ ДИТЯЧОЇ «ГАРЯЧОЇ» ЛІНІЇ**

**Верстка та дизайн обкладинки:**

Н.В. Тілікіна

Формат 60x84/16

Ум. друк. арк. \_\_\_\_.

Тираж \_\_\_\_ прим. Замовл. \_\_\_\_

Надруковано у друкарні ТОВ «Агентство «Україна»

01054, м. Київ, вул. Гончара, 55

(Свідоцтво про реєстрацію серії ДК № 265 від 30.11.2000 р.)