

Дорожня карта щодо впровадження Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства

Дорожня карта покликана стати практичним інструментом для судів, які прагнуть запровадити Службу підтримки постраждалих від домашнього насильства (далі - Служба), а також надати покрокові рекомендації аби Служби розпочала свою роботу.

Примітка: перш ніж перейти до Дорожньої карти, варто знайомитися з [Гайдом](#), який слугує інформаційним інструментом для впровадження Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства.

I. Загальний огляд проєкту “Впровадження Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства”:

Назва проєкту:

“Впровадження Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства”.

Концепція та сфера діяльності проєкту:

Проєкт спрямований на створення у судах спеціалізованої Служби, що забезпечуватиме підтримку, надаватиме допомогу та супровід постраждалим від домашнього насильства задля забезпечення доступного та потерпілоорієнтованого правосуддя.

Кінцеві бенефіціари/ки проєкту:

Цільовими отримувачами/ками підтримки є постраждалі від домашнього насильства, які користуються судовими послугами.

Постраждалі від домашнього насильства є основними бенефіціарами/ками Служби, діяльність якої має бути спрямована на забезпечення їх безпеки, захисту прав у судовому процесі.

Цілі і завдання проєкту:

Ціль проєкту полягає у створенні та ефективному функціонуванні Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства, яка покликана забезпечити комплексну допомогу постраждалим особам.

Завданнями проєкту є:

- забезпечити безпечний доступ постраждалих до судових послуг;
- підвищити обізнаність працівників/ць суду щодо потреб і особливостей роботи з постраждалими особами;
- забезпечити надання комплексної допомоги постраждалим особам, що буде включати не лише юридичну, але й психологічну, медичну, соціально-економічну;
- інтегрувати потерпілоорієнтовані підходи у судову систему.

Цінність проєкту:

Цінність проєкту полягає у створенні потерпілоорієнтованої системи правосуддя, де постраждалі від домашнього насильства зможуть отримати комплексну підтримку, що у свою чергу сприяє підвищенню довіри до судової системи.

Етап 1. Підготовка нормативної бази для функціонування Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства:

- розробка та затвердження Положення про Службу підтримки постраждалих від домашнього насильства;
- розробка та затвердження Положення про волонтерську діяльність у суді;
- розробка та затвердження Програми адаптації та організації волонтерської діяльності;
- створення Інструкції для волонтерів/ок та етичних правил;

1. Створення та функціонування Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства необхідно затвердити нормативною базою на рівні суду. Такою базою може бути рішення керівника суду, прийняте на зборах суду.

Примітка: в подальшому до цього документу додатком варто додати документ щодо сформованої команди Служби, який затвердить розподіл зон відповідальності між залученими працівниками/цями суду.

2. Необхідно розробити та затвердити на рівні суду Положення про волонтерську діяльність у суді. Такий документ впроваджує та врегульовує роботу волонтерів/ок, визначає принципи їхньої роботи, правила виконання ними завдань. В Положенні варто врахувати і передбачити підстави та умови

співпраці суду з волонтером/ою, процес залучення до співпраці, напрями діяльності волонтера/рки, умови припинення співпраці.

Примітка: ознайомитися з прикладом такого Положення можна [за посиланням](#).

3. Для визначення сфери та плану роботи волонтера/рки необхідно розробити та затвердити Програму адаптації та організації волонтерської діяльності.

Такий документ рекомендовано прийняти як додаток до Положення про волонтерську діяльність у суді. У документі важливо зазначити:

- загальну контактну інформацію про волонтера/рку і його куратора/рку в суді;
- тривалість волонтерської програми;
- план заходів та активностей впродовж програми, а також простір для відмітки про виконання заходів;
- посилання на форму зворотного зв'язку волонтера/рки про волонтерську програму.

Примітка: ознайомитися з прикладом такого Положення можна [за посиланням](#).

4. Важливим етапом для забезпечення належної підтримки постраждалих волонтерами/рками є розробка Інструкції для волонтерів/ок та етичних правил.

Така інструкція повинна містити детальний опис функціонування Служби, послуг, що надаються в межах Служби, опис волонтерської програми та обов'язків волонтера/рки.

Особливу увагу в Інструкції важливо приділити базовим етичним правилам та принципам чутливої взаємодії з людьми, що зазнали насильства. Це необхідно для зменшення ризику ретравматизації постраждалої людини. Потрібно зазначити в інструкції про важливість дотримання конфіденційності, принцип “Не нашкодь”, [правила безбар'єрної мови](#).

Етап 2. Налаштування взаємодії із необхідними суб'єктами для ефективної роботи Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства

- налагодження партнерств: укладення меморандумів про співпрацю із закладами освіти, центрами безоплатної правничої допомоги та іншими суб'єктами;
- створення бази із “теплыми контактами” для перенаправлення постраждалих, в разі потреби.

1. Для можливості перенаправлення постраждалих від домашнього насильства до інших суб'єктів міжвідомчої взаємодії, необхідно налагодити партнерство з такими суб'єктами. Такими суб'єктами є локальні центри безоплатної правничої допомоги, заклади охорони здоров'я, громадські організації, соціальні служби тощо. Вдалим способом встановлення партнерства є укладення меморандуму. Такий меморандум визначатиме умови співпраці, способи перенаправлення постраждалої людини до суб'єкта.

Також необхідно встановити партнерства з закладами освіти для можливості залучення студентів/ок до волонтерської програми. Таке залучення можна обговорити в межах виробничої практики, що передбачена навчальною програмою.

2. Для зручності та підвищення ефективності перенаправлення важливо за можливості напрацювати базу “тепліх контактів”. Про те, як це зробити детально ознайомтеся [в гайді](#).

Етап 3. Формування команди Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства:

- формування команди, розподіл ролей і сфер відповідальності;
- визначення координатора/ку волонтерів/ок;
- механізм залучення та відбору волонтерів/ок;
- внутрішня комунікація та структурована взаємодія команди.

1. Формування команди, розподіл ролей та сфер відповідальності

На цьому етапі суд визначає склад команди, яка буде забезпечувати функціонування Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства, адже від цього залежить її ефективність.

До прикладу, склад Служби може виглядати так:

- Керівник апарату суду
- Заступники керівника апарату суду
- Начальник управління забезпечення судового процесу
- Начальник відділу забезпечення діяльності судової палати з розгляду кримінальних справ
- Волонтери/ки.

***Примітка:** кожен суд може сам обирати хто саме із працівників/ць буде входити до складу Служби.

Зокрема, на цьому етапі варто окреслити ключові функції кожного/ї учасника/ці команди аби встановити чіткі зони відповідальності, щоб уникнути дублювання обов'язків, а також це сприяє ефективній роботі Служби.

1. Визначення координатора/ку волонтерів/ок

Важливо обрати особу, яка буде організовувати роботу волонтерів/ок, забезпечуватиме їхню підтримку та буде здійснювати контроль за якістю наданих послуг.

Координатор/ка має виступати основною контактною ланкою між судом, волонтерами/ками та постраждалими особами.

2. Механізми залучення та відбору волонтерів/ок

Для початку варто **налагодити співпрацю з вищими навчальними закладами аби залучати студентів/ок до волонтерської діяльності у суді**. Зокрема, можливо підписати угоду про співпрацю або ж меморандум.

Надалі, потрібно розробити **критерії відбору волонтерів/ок** аби забезпечити належний рівень підготовки та відповідальності осіб, які долучаються до роботи Служби. Такі критерії мають гарантувати, що волонтери/ки здатні підтримувати постраждалих осіб з дотриманням усіх принципів чутливої взаємодії.

Основні критерії можуть включати мотивацію, комунікативні навички, стресостійкість, готовність до навчання та зацікавленість у волонтерській діяльності тощо.

Наступним кроком після визначення критеріїв має стати розробка та затвердження прозорої **процедури відбору волонтерів/ок**.

Паралельно з процедурою відбору варто розробляти **механізм навчання волонтерів/ок**, що зможе забезпечити їхню готовність до ефективної та якісної роботи в Службі підтримки.

*Примітка: як приклад можете ознайомитись із інфографікою [за посиланням](#).

3. Внутрішня комунікація та структурована взаємодія команди

Ефективна робота Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства залежить від налагодження внутрішньої комунікації та чіткого розподілу обов'язків у команді.

Для забезпечення оперативного реагування та ефективної взаємодії команди Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства важливо заздалегідь **визначити канал комунікації**.

Доцільно створити спеціальну групи у месенджері для швидкого обміну інформацією. Рекомендуємо використовувати WhatsApp, оскільки цей канал вважається більш безпечним у порівнянні з іншими популярними месенджерами.

Важливо налагодити **взаємодію щодо комунікації із постраждалими особами**. До прикладу, варто визначити хто перший комунікує із постраждалою особою, як буде відбуватись комунікація тощо.

Наступним кроком має бути встановлення чітких правил обміну інформацією та реагування на запити, ведення журналу постраждалих осіб, а також і ведення звітності для контролю виконаних завдань волонтерами/ками.

*Примітка: із прикладом листа-звернення для постраждалої особи можете ознайомитись [за посиланням](#).

Етап 4. Впровадження Служби підтримки постраждалих від домашнього насильства:

- ознайомлення команди та волонтерів/ок з нормативною базою проєкту;
- створення комфортної та безпечної зони очікування (облаштування спеціального простору у суді);
- початок роботи команди та волонтерів/ок;
- зворотний зв'язок про роботу Служби.

1. Ознайомлення команди та волонтерів/ок з нормативною базою проєкту.

Перед початком роботи Служби, команда проєкту повинна ознайомитися з його нормативною базою:

- Положення про діяльність Служби допомоги постраждалим від домашнього насильства;
- Положення про волонтерську діяльність у суді;
- Програми адаптації та організації волонтерської діяльності;
- Інструкції для волонтерів/ок та етичних правил.

Команда Служби повинна володіти інформацією про структуру Служби, послуги, що можуть бути надані в межах діяльності Служби, процес залучення та координації роботи волонтерів/ок.

Волонтери/рки повинні ознайомитися з аналогічним переліком нормативної бази для ефективного виконання плану волонтерської роботи.

2. Створення комфортної та безпечної зони очікування (облаштування спеціального простору у суді);

Для підвищення ефективності роботи Служби, облаштують зону, де постраждалі особи зможуть комфортно та безпечно очікувати на судові засідання щодо їхньої справи. Важливо, аби така зона була просторою, світлою, обладнана стільцями, кулером з водою, з доступом до свіжого повітря. Передбачте, аби учасники/ці судового процесу могли легко знайти таку зону самостійно (наприклад, розмістіть вказівники).

За можливості, створіть дитячий куточок для людей, що відвідують суд з дітьми. Такий куточок повинен бути обладнаний, щонайменше, стільцями, іграшками, набором для малювання, кулером з водою.

3. Початок роботи команди та волонтерів/ок.

Після формування команди, розподілу обов'язків, ознайомлення кожного та кожної з нормативною базою, налаштування каналу комунікації з постраждалими — Служба готова до початку роботи.

В ході роботи Служби важливо помічати, що працює ефективно, а що потребує зміни, покращення.

4. Зворотний зв'язок про роботу Служби.

Для покращення роботи Служби, а також, з метою отримання від користувачів/ок Службою їхньої оцінки про роботу команди та волонтерів/ок, передбачте можливість залишити зворотний зв'язок. Таку змогу оцінити роботу Служби можна передбачити, залишивши бланк з формою відгуку в зоні очікування чи на рецепції суду, або створивши кнопку “Залишити відгук про роботу Служби” на сайті суду.

Важливо! Такий відгук не повинен бути умовою отримання допомоги постраждалою особою. Відгук є повністю добровільним. Метою створення форми зворотного зв'язку є забезпечення можливості для людини дати оцінку наданих послуг: позитивну або негативну. Це допоможе Службі розвиватися на краще.