

Стандартна операційна процедура (інструкція, положення) функціонування Служби підтримки вразливих користувачів суду

I. Завдання та сфера регулювання

1.1. Ця Стандартна операційна процедура (далі - СОП) визначає правові та організаційні засади функціонування Служби підтримки вразливих користувачів суду (далі – СПВК), порядок надання послуг вразливим користувачам судових послуг, процедуру індивідуальної оцінки їхніх потреб та інші питання діяльності СПВК.

1.2. СОП розроблено відповідно до Конституції України, Кримінального процесуального кодексу України, Цивільного процесуального кодексу України, Закону України "Про судоустрій і статус суддів", Закону України "Про запобігання та протидію домашньому насильству", з урахуванням вимог Директиви 2012/29/EU Європейського Парламенту та Ради від 25 жовтня 2012 року про встановлення мінімальних стандартів щодо прав, підтримки та захисту жертв злочинів, рішення Ради суддів України від 11 листопада 2024 року № 38 про схвалення Протоколу для судів по роботі з вразливими потерпілими і свідками.

1.3. У цій СОП терміни вживаються в такому значенні:

Стандартна операційна процедура (СОП) – перелік уніфікованих правил поведінки, що визначають єдині алгоритми та стандарти роботи з вразливими користувачами судових послуг у суді;

Вразливі користувачі судових послуг - це особи, які через психологічні, психосоціальні або фізичні особливості мають підвищений ризик отримати додаткову психологічну травму під час судового процесу та потребують спеціальної підтримки для забезпечення їхньої повноцінної участі в судочинстві:

- малолітні або неповнолітні;
- літні люди;
- які мають фізичні, психічні або психологічні чи сенсорні порушення, що не дозволяють їм повною мірою брати участь у житті суспільства;
- є потерпілими від: торгівлі людьми; злочинів проти статевої свободи та недоторканості особи; домашнього насильства; злочинів, вчинених із застосуванням насильства або погрозою його застосування; воєнних злочинів; злочинів проти людяності; геноциду; тероризму;

- є близькими родичами або членом сім'ї особи, смерть якої настала в результаті вчинення злочину;
- близькі родичі або члени сім'ї яких залишилися і перебувають на тимчасово окупованій території;
- чиї стосунки або чия залежність від обвинувачених робить їх особливо вразливими;
- інші потерпілі та свідки, яких суддя визначить як вразливих.

Служба підтримки вразливих користувачів судових послуг (СПВК) – постійно діюча служба, яка утворюється з числа працівників апарату суду та/або волонтерів з метою надання підтримки вразливим користувачам, яка може функціонувати як:

Волонтерська служба;
Служба підтримки постраждалих та свідків;
Інтегрована рецепція суду.

Модель функціонування СПВК визначається інстанцією, територіальною та предметною юрисдикцією суду.

СПВК може об'єднувати різні форми організації своєї діяльності.

Волонтерська служба (ВС) це - волонтер або група волонтерів, яка діє на безоплатній основі, з метою надання послуг підтримки вразливим користувачам судовими послугами.

Індивідуальна оцінка потреб – стандартизована процедура визначення конкретних потреб вразливого користувача судових послуг щодо захисту та підтримки з метою запобігання вторинній віктимізації.

Інтегрована рецепція суду (ІРС) це - пункт, де користувач системи правосуддя вперше контактує з працівниками апарату суду, основним завданням якого є забезпечення відвідувачеві комплексної підтримки з моменту його входу до будівлі суду.

Служба підтримки постраждалих та свідків - це працівники апарату суду та/або волонтери, які надають комплексну соціально-психологічну, інформаційну та організаційну допомогу особам, включаючи особистий супровід осіб, які беруть участь у судовому процесі як потерпілі або свідки, з метою зниження психологічної травматизації, недопущення вторинної віктимізації, забезпечення їхніх прав та створення комфортних умов перебування в суді, серед іншого - за принципом перенаправлення.

Перенаправлення - процедура надання Користувачу інформації щодо альтернативних механізмів вирішення проблеми, зокрема шляхом звернення до зовнішніх надавачів послуг (в т.ч. тих, що надають соціальні послуги, безоплатну правову допомогу);

Віктимізація означає процес, під час якого особа або група осіб зазнали шкоди внаслідок незаконних дій, в результаті яких стали постраждалими особами. Це може бути фізична, емоційна, психологічна або матеріальна шкода.

Вторинна віктимізація означає віктимізацію, яка не є прямим наслідком злочинної дії, а спричиняється реакцією на потерпілого з боку відповідних установ та окремих осіб.

1.4. Завданням СПВК є надання послуг вразливим користувачам суду до, під час та після їх участі у судовому процесі, у т.ч. і після ухвалення остаточного судового рішення, з метою забезпечення необхідного рівня емоційної підтримки вразливих груп населення та надання кваліфікованої допомоги, серед іншого, шляхом здійснення перенаправлення до зовнішніх організацій, що надають спеціалізовані послуги на професійному рівні.

1.5. Забезпечення функціонування СПВК, організація її стабільної та комплексної роботи на належному рівні здійснює керівник апарату суду.

1.6. Керівник апарату суду здійснює загальний контроль за дотриманням вимог цієї СОП.

II. Загальні засади роботи Служби підтримки вразливих користувачів судовими послугами:

2.1. Захист інтересів - першочергова увага приділяється безпеці, психологічному комфорту та правовому захисту вразливих користувачів судовими послугами.

2.2. Конфіденційність - забезпечення нерозголошення особистої інформації, крім випадків, передбачених законодавством.

2.3. Доступність - надання безкоштовних послуг та забезпечення доступності служб підтримки.

2.4. Індивідуальний підхід - врахування особливих потреб кожної особи залежно від категорії справи, правового статусу учасника судових процедур, психологічного стану, віку, статі тощо.

III. Основні принципи роботи Служби

3.1. Інформаційна підтримка:

Надання чіткої інформації про судові процедури;

Роз'яснення прав та обов'язків;

Інформування про рух справи (відкриття провадження, призначення, причини відкладення тощо) та ухвалені судові рішення;

3.2. Психологічна підтримка:

Зменшення стресу та тривожності;

Профілактика повторної травматизації під час візиту до суду;

Інформування щодо правил перебування та поведінки перед, під час та після судових засідань;

Підтримка дітей та адаптована допомога особам з інвалідністю;

Спеціальні заходи захисту для постраждалих від домашнього насильства;

Гендерно-чутлива підтримка;

3.3. Практична допомога:

Супровід у приміщенні суду/судовому засіданні;

Створення дитячих куточків/кімнат;

Забезпечення окремих кімнат очікування для свідків та постраждалих;

Допомога в оформленні документів;

Сприяння в отриманні необхідної інформації та/або зразків документів;

3.4. Міжвідомча взаємодія:

Співпраця з Службою судової охорони в суді та правоохоронними органами;

Перенаправлення до центрів безоплатної правової допомоги;

Координація з соціальними службами;

Взаємодія з освітніми установами;

Залучення громадських організацій;

3.5. Безперервність підтримки:

Супровід на всіх етапах участі в судових процедурах;

Забезпечення підтримки після завершення судового процесу;

Направлення до інших спеціалізованих служб (за потреби);

3.6.

Професійність:

Кваліфіковані працівники/волонтери з відповідною підготовкою;

Регулярне підвищення кваліфікації працівників;

Дотримання етичних стандартів та протоколів роботи.

IV. Волонтерська служба

4.1. Волонтерська служба в суді реалізується в межах меморандумів про співпрацю/договорів про співробітництво (далі – Угода про

співробітництво), укладених між судом та вищими навчальними закладами, які направляють студентів для участі в такій діяльності.

4.2. Волонтерська служба реалізовується студентами вищих навчальних закладів – учасників Угоди про співробітництво.

4.3. Волонтерська діяльність є складовою інтегрованої рецепції суду, яка покликана забезпечити відвідувачеві підтримку з моменту його входу до будівлі суду, у той же час, дає можливість працівникам апарату суду проконтролювати потік таких людей.

4.4. Основною функцією студента-волонтера в системі ІРС є навігація/направлення відвідувачів суду у потрібну їм точку суду, залежно від цілей їхнього візиту.

4.5. Діяльність Волонтерської служби передбачає справедливе ставлення та належне інформування відвідувачів суду, виявлення бажання допомагати їм, володіння емпатією та отримання задоволення від розв'язання проблем інших.

4.6. Волонтерська служба функціонує за такими напрямками:

виконання первинних запитів відвідувачам суду;

ефективніше спрямування потоку відвідувачів;

запобігання плутанині;

заощадження часу працівників апарату суду;

мінімізація запитів клієнтів після їхньої взаємодії з волонтером.

4.7. Волонтери можуть залучатися до надання таких послуг:

встановлення цілі візиту до суду;

направлення в потрібну точку суду;

надання дійсної контактної інформації (назва установи, номер телефону, адреса, назва посади, вебсайт та / або електронна адреса за можливості);

координація та взаємодія з працівниками апарату суду;

надання чітких орієнтирів, включаючи точне розташування пункту призначення (враховуючи поверх та номер кабінету);

пояснення логістичних знаків;

надання роздаткових матеріалів, які представляють та роз'яснюють основні особливості системи правосуддя в Україні, з акцентом на матеріали, що стосуються суду (можуть складатися з різноманітних інформаційних буклетів чи листівок);

надання вразливим особам інформації про приміщення, наявні у будівлі суду (вбиральня для осіб з інвалідністю, місця для перебування дітей тощо);

повідомлення іншого працівника апарату суду про необхідність надання допомоги особам з підвищеними стандартами підтримки та особливого захисту;

надання доступу до типових форм для заповнення (наприклад, для написання заяви);

участь в зборі інформації для оцінки рівня задоволеності клієнта після взаємодії з судом.

4.8. Надання юридичної допомоги, порад чи вказівок стороні судового розгляду, яка стосується суті судової справи, суворо заборонено.

4.9. Як пункт першого контакту ІРС фактично є «обличчям» суду. Тому дотримання стандартів професійної поведінки волонтерами надзвичайно важливе. Це включає люб'язне, ввічливе та доброзичливе ставлення до клієнтів. Волонтери повинні бути незмінно чемними та шанобливими, а також показувати і висловлювати щире бажання допомогти у межах чинних правил безпеки та конфіденційності.

4.10. Волонтер у суді може носити одяг з ознакуванням і бейдж для ідентифікації.

4.11. Діяльність волонтера припиняється за згодою сторін Угоди про співробітництво, а в односторонньому порядку у разі, коли:

вищий навчальний заклад/студент-волонтер відмовилися провадити волонтерську діяльність;

суд отримав скарги від осіб, яким волонтери надають допомогу, або працівників суду.

4.12. Суд надає волонтерам необхідну інформацію у сфері надання судових послуг, всебічну допомогу і підтримку у провадженні їхньої діяльності та контролює її якість та своєчасність.

4.13. Волонтери проходять обов'язкову підготовку згідно з програмою заходів.

4.14. Координація та контроль волонтерської діяльності здійснюється куратором вищого навчального закладу спільно з керівництвом суду.

V. Служба підтримки постраждалих та свідків

5.1. Служба підтримки постраждалих та свідків створюється та функціонує з метою забезпечення належного захисту прав та інтересів осіб, які постраждали або стали свідками правопорушення.

5.2. Основною метою діяльності Служби є надання психологічної, інформаційної та організаційної підтримки постраждалим та свідкам на всіх етапах судового розгляду.

5.3. Основними завданнями Служби є:

забезпечення безпеки постраждалої особи/свідка під час перебування в суді;

запобігання повторній віктимізації постраждалих осіб/свідків;

сприяння праву постраждалої особи на захист та справедливе правосуддя;

забезпечення права постраждалої особи/свідка уникати контакту з кривдником у справах про домашнє насильство.

5.4. Функції Служби:

надання інформаційної підтримки постраждалим особам/свідкам щодо їхніх прав та можливостей захисту;

інформування щодо судових процедур;

здійснення супроводу постраждалих осіб/свідків під час судових засідань;

забезпечення окремого перебування потерпілої особи/свідка в приміщенні суду;

надання інформації про можливість отримання безоплатної правової допомоги;

направлення до мобільних бригад соціально-психологічної допомоги та інших спеціалізованих служб;

розповсюдження інформаційних матеріалів про права постраждалих осіб та свідків.

5.5. Організація роботи Служби підтримки постраждалих та свідків

5.5.1. Служба складається з працівників апарату суду, які пройшли відповідну підготовку, та волонтерів (за потреби).

5.5.2. Координацію роботи Служби здійснює особа, визначена керівником апарату суду.

5.5.3. Для ефективного функціонування Служби виділяється окрема телефонна лінія та електронна адреса.

5.5.4. Графік роботи Служби відповідає графіку роботи суду.

5.6. Служба взаємодіє з:

органами Національної поліції України;

центрами з надання безоплатної вторинної правничої допомоги;

службами у справах дітей;

мобільними бригадами соціально-психологічної допомоги;

центрами соціальних служб;

притулками для постраждалих осіб.

5.7. Служба бере участь у координаційних нарадах з питань запобігання та протидії домашньому насильству.

VI. Інтегрована рецепція суду (ІРС)

6.1. ІРС має надавати якісну допомогу відвідувачам суду, сприяти його ефективному функціонуванню та визначати потенційні загрози.

6.2. Основними функціями ІРС є:

навігація відвідувачів суду - направлення відвідувачів у потрібну їм точку суду, залежно від цілей їхнього візиту та/або перенаправлення тих, кому потрібні несудові послуги інших органів державної влади за принципом “єдиного вікна”;

виявлення підозрілої поведінки відвідувача та унеможливлення доступу відвідувачів, які складають загрозу, до будівлі суду;

надання вичерпної інформації та комплексної допомоги;

оцінка потреб та надання необхідної, а в разі потреби, спеціальної, підтримки та допомоги;

полегшення обробки поданих документів;

оптимізація навантаження на працівників апарату суду.

6.3. ІРС повинна мати безперешкодний доступ до автоматизованої системи документообігу суду (АСДС) з метою отримання інформації, що стосується судових справ.

6.4. ІРС повинна виглядати привітно і в жодному разі не відлякувати відвідувачів, зберігаючи баланс між доступом та безпекою суду.

6.5. ІРС також може служити місцем для збору відгуків клієнтів, які є цінним джерелом інформації для оцінки рівня задоволеності клієнта після взаємодії з судом.

6.6. Основні характеристики працівника ІРС:

Здатність зберігати спокій у стресових ситуаціях;

Емоційна врівноваженість при роботі з різними типами відвідувачів;

Вміння управляти конфліктами та деескалювати напружені ситуації;

Повага до людської гідності;

Неупередженість та відсутність дискримінації;

Проактивний підхід до вирішення проблем;

Готовність до змін та інновацій;

Здатність швидко навчатися новому;

Гнучкість у підходах до вирішення завдань;

Чітка, зрозуміла мова без використання надмірної юридичної термінології;

Вміння пояснювати складні юридичні процедури простою мовою;

Здатність ставити уточнюючі запитання для визначення потреб відвідувача;

Активне слухання;

Емпатія та клієнтоорієнтованість;

Навички комунікації з людьми з особливими потребами;

Вміння працювати з емоційно збудженими чи агресивними відвідувачами;

Здатність ефективно комунікувати з людьми різного віку, соціального та освітнього рівня.

6.7. ІРС взаємодіє з:

працівниками Служби судової охорони суду;

працівниками суду;

органами Національної поліції України.

VII. Індивідуальна оцінка потреб вразливих користувачів суду

7.1. Індивідуальна оцінка потреб проводиться з метою визначення конкретних заходів підтримки та захисту для забезпечення повноцінної участі вразливих користувачів у судовому процесі та запобігання їх вторинній віктимізації.

7.2. Індивідуальна оцінка здійснюється працівниками ІРС/СПВК.

7.3. Критерії оцінки вразливості

7.4. Під час індивідуальної оцінки враховуються такі критерії:

вік користувача;

стать;

мова спілкування;

стан фізичного та психічного здоров'я;

тип та характер правопорушення;

обставини вчинення правопорушення;

характер шкоди, заподіяної правопорушенням;

наявність ризику віктимізації;

попередній досвід взаємодії з правоохоронними органами та системою правосуддя;
особисті стосунки з правопорушником (особливо у справах домашнього насильства);
наявність потреби в перекладі (зокрема, жестовою мовою) або інших спеціальних комунікаційних засобах;
наявність інвалідності або сенсорних порушень;
наявність підтримки з боку близьких.

7.5. Індивідуальна оцінка передбачає:

проведення короткого інтерв'ю;
спостереження за психоемоційним станом особи;
аналіз наявної інформації з матеріалів справи;
консультації з іншими фахівцями (за потреби та згодою особи).

7.6. За результатами індивідуальної оцінки можуть застосовуватися такі спеціальні заходи:

забезпечення окремих входів та виходів з будівлі суду;
організація супроводу працівниками Служби судової охорони/волонтера;
забезпечення окремого приміщення для очікування;
клопотання про проведення закритого судового засідання;
клопотання про використання засобів відеозв'язку для участі в засіданні;
реалізація спеціальних процедур допиту неповнолітніх;
використання допоміжних засобів комунікації для осіб з порушеннями слуху, зору або мовлення;
забезпечення перекладу на мову, якою володіє особа;
адаптація інформаційних матеріалів;
інші заходи, що відповідають індивідуальним потребам.

7.7. Рекомендовані спеціальні заходи узгоджуються з головуючим суддею у справі.

7.8. СПВК повідомляє відповідних працівників суду про необхідність реалізації спеціальних заходів.

7.9. Дані, отримані під час індивідуальної оцінки, є конфіденційною інформацією, доступ до якої мають лише уповноважені особи.

7.10. Для забезпечення збереження конфіденційності комунікації з постраждалими створюється окрема електронна скринька суду.