

МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

НАКАЗ

30.07.2013 № 458

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
5 серпня 2013 р.
за № 1327/23859

Про затвердження стандартів надання соціальних послуг особам, які постраждали від торгівлі людьми

Відповідно до підпункту 55.2 пункту 55 розділу V [Національного плану дій на 2013 рік щодо впровадження Програми економічних реформ на 2010 - 2014 роки „Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава”](#), затвердженого Указом Президента України від 12 березня 2013 року № 128, **НАКАЗУЮ**:

1. Затвердити стандарти надання соціальних послуг особам, які постраждали від торгівлі людьми:

1.1. [Стандарт надання послуг із соціальної профілактики торгівлі людьми](#), що додається;

1.2. [Стандарт надання послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції осіб, які постраждали від торгівлі людьми](#), що додається;

1.3. [Стандарт надання соціальних послуг із соціальної інтеграції та реінтеграції дітей, які постраждали від торгівлі людьми](#), що додається.

2. Департаменту гендерної політики та оздоровлення дітей (Г. Жуковська) забезпечити подання на державну реєстрацію цього наказу до Міністерства юстиції України.

3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра Л. Дроздову.

4. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

**Заступник Міністра -
керівник апарату**

В. Коломісць

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства соціальної
політики України
30.07.2013 № 458

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
5 серпня 2013 р.
за № 1327/23859

СТАНДАРТ

надання послуг із соціальної профілактики торгівлі

людьми

I. Загальні положення

1.1. Цей Стандарт розроблено відповідно до пункту 1 [Завдань і заходів з виконання Державної цільової соціальної програми протидії торгівлі людьми на період до 2015 року](#), визначених додатком 2 до Державної цільової соціальної програми протидії торгівлі людьми на період до 2015 року, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 21 березня 2012 року № 350, та підпункту 55.2 пункту 55 розділу V [Національного плану дій на 2013 рік щодо впровадження Програми економічних реформ на 2010 - 2014 роки „Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава”](#), затвердженого Указом Президента України від 12 березня 2013 року № 128.

1.2. Цей Стандарт розроблено з метою реалізації прав громадян на отримання належного соціального захисту, визначення мінімуму послуг, необхідних для надання допомоги постраждалим від торгівлі людьми та представникам групи ризику, упорядкування надання послуг у сфері протидії торгівлі людьми соціальними працівниками на державному рівні.

1.3. Цей Стандарт забезпечує надання однаково доступних, кваліфікованих і якісних послуг їх надавачами (підприємствами, установами, організаціями та закладами незалежно від форми власності, фізичними особами- підприємцями, які відповідають критеріям діяльності суб'єктів, що надають соціальні послуги, а також фізичними особами, які надають соціальні послуги) (далі - надавачі послуг) та є комплексом соціальних норм і нормативів, на базі яких визначаються рівні основних державних соціальних гарантій щодо забезпечення обізнаності населення з питань торгівлі людьми з метою уникнення потрапляння осіб в такі ситуації.

1.4. Соціальні норми і нормативи із запобігання торгівлі людьми - це сукупність прийомів та способів діяльності, що використовуються для запобігання потраплянню населення в ситуації торгівлі людьми, формування уявлення про поведінку та відповідальне ставлення до життя з метою уникнення ситуацій, що можуть бути пов'язані з торгівлею людьми, а також виходу з таких ситуацій.

1.5. Стандарт упроваджується з метою забезпечення всебічної, своєчасної, доступної та достовірної інформації стосовно існування і розповсюдження проблеми торгівлі людьми в Україні та за кордоном, основних причин потрапляння особи до ситуації торгівлі людьми, ознак небезпеки, ризикової поведінки та способів уникнення таких ситуацій.

II. Вимоги щодо організації та надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми

2.1. Суб'єктами надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми відповідно до цього Стандарту є надавачі послуг, визначені [пунктом 1.3 розділу I](#) цього Стандарту.

2.2. Заходи із профілактики торгівлі людьми у межах компетенції здійснюють: місцеві органи виконавчої влади; закордонні дипломатичні установи; заклади допомоги особам, які постраждали від торгівлі людьми.

У здійсненні заходів, спрямованих на попередження протидії торгівлі людьми, беруть участь органи місцевого самоврядування, а також, за згодою, підприємства, установи, організації незалежно від форми власності, громадські організації та окремі громадяни.

2.3. Цільова група - громадяни України, іноземці та особи без громадянства (далі - отримувачі послуг).

2.4. Соціальні послуги з профілактики торгівлі людьми надаються з урахуванням реального поширення торгівлі людьми та пов'язаних з нею кримінальних правопорушень як у цілому по Україні, так і по адміністративно-територіальних одиницях, а також серед окремих категорій населення, насамперед молоді.

2.5. Соціальні послуги з профілактики торгівлі людьми передбачають доведення до населення достатньої, аргументованої, прийнятної, з урахуванням культурного рівня та етичних стандартів інформації, яка повинна сприяти виробленню у широких верств населення негативного ставлення до явища торгівлі людьми та пов'язаних з нею кримінальних правопорушень.

2.6. Інформація, спрямована на пропагування моральних цінностей, висвітлення негативних наслідків можливого потрапляння в ситуації торгівлі людьми та пов'язані з нею кримінальні правопорушення підлягають опублікуванню та висвітленню в засобах масової інформації.

2.7. Проведення конкурсів щодо створення фільмів, радіопередач та програм, документальних та художніх творів, спрямованих на протидію торгівлі людьми, із залученням неурядових організацій, благодійних фондів, організація виступів представників органів державної влади, фахівців з проблем торгівлі людьми та пов'язаних з нею кримінальних правопорушень.

2.8. Інформація стосовно проблем, які відповідають потребам отримувача послуг, повинна надаватися своєчасно у достатньому обсязі та з урахуванням особливостей сприйняття цільовою групою.

2.9. Місце, де надаються послуги, повинно відповідати потребам отримувачів послуг, цілям та характеру цих послуг.

2.10. Контактна інформація повинна містити інформацію про місцезнаходження надавача послуг, номери телефонів та перелік послуг, що ним надаються.

2.11. Просвітницькі матеріали повинні містити посилання на джерело інформації, статистичні дані чи дослідження, в рамках яких були отримані зазначені факти.

2.12. Послуги можуть бути разовими чи багаторазовими, різної тривалості у часі.

2.13. При наданні послуг за цим Стандартом використовуються форми та методи роботи, що є найбільш ефективними та розповсюдженими, а також сприяють зменшенню загрози до потрапляння в ситуації торгівлі людьми та формуванню безпечного середовища.

2.14. Основними формами роботи при наданні послуги з профілактики торгівлі людьми є:

консультації, бесіди, лекції, тренінги, відеолекторії, масові заходи, акції тощо;
співпраця із засобами масової інформації;

замовлення, тиражування та розповсюдження соціальної реклами, видань з тематики запобігання торгівлі людьми.

2.15. Цей Стандарт застосовується надавачами послуг та суб'єктами, визначеними [пунктом 2.2](#) цього розділу.

2.16. Для виконання обсягу робіт з надання соціальної послуги надавач послуг на договірних засадах може залучати інші підприємства, установи, організації, фізичних осіб, зокрема волонтерів (за їх згодою).

2.17. Зміст соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми:

1) проведення заходів з профілактики торгівлі людьми передбачають формування розуміння і ставлення суспільства до:

дотримання прав людини, поваги до її честі та гідності;

відповідальності за порушення прав і законних інтересів людини, заподіяння їй шкоди;

недопустимості дискримінації за ознакою статі, раси, мови, кольору шкіри, віку, національного чи соціального походження, стану здоров'я, релігії, культури, звичаїв і традицій, сімейного стану тощо;

нетерпимості до експлуатації особи;

негативного ставлення до осіб, які здійснюють торгівлю людьми або свідомо користуються результатами експлуатації особи, яка постраждала від торгівлі людьми;

толерантного ставлення до осіб, які постраждали від торгівлі людьми;

правової культури, самоповаги та відповідальності за особисте життя;

2) зміст соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми:

а) інформування населення про явище „торгівлі людьми”;

б) інформування про законодавчу базу у сфері протидії торгівлі людьми, можливостей для реабілітації та реінтеграції осіб, постраждалих від торгівлі людьми;

в) інформування про правила безпечної поведінки з метою запобігання потрапляння в ситуації торгівлі людьми та про алгоритм дій особи у випадку потрапляння в ситуацію торгівлі людьми;

г) формування стратегічної поведінки та життєвих вмінь для можливості їх застосування в ситуаціях торгівлі людьми;

г) навчання розпізнавання ситуацій торгівлі людьми, ризиків потрапляння в них та відповідному реагуванню на них;

д) здійснення впливу на формування правової культури громадян;

е) інформування про діяльність органів державної влади, громадських та міжнародних організацій у сфері протидії торгівлі людьми, їхніх зобов'язань і можливостей;

є) формування готовності населення звертатися за необхідними послугами у сфері протидії торгівлі людьми до органів державної влади, громадських та міжнародних організацій;

ж) виявлення осіб, постраждалих чи ймовірно постраждалих від торгівлі людьми;

з) формування толерантного відношення до постраждалих від торгівлі людьми.

III. Місце й строки та принципи надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми

3.1. Місце та строки надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми визначаються надавачами послуг та передбачають:

розповсюдження печатних інформаційних матеріалів з протидії торгівлі людьми;

соціальну рекламу з питань протидії торгівлі людьми на телебаченні, радіо, через мережу Інтернет та на рекламних носіях;

проведення просвітницьких заходів, реалізацію освітніх програм у навчальних закладах (проведення лекцій, тренінгів, семінарів тощо);

соціальну роботу на вулицях.

3.2. Принципи надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми:

1) доступність отримувачів послуг до надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми:

отримувачі послуг, які знаходяться в уразливому стані, члени їх родин, опікуни мають бути поінформовані про можливість отримання послуг з питань протидії торгівлі людьми та у разі необхідності направлені до відповідного надавача послуг для отримання необхідних послуг;

2) незалежність отримувача послуг:

а) надавач послуг сприяє отримувачам послуг у самостійному прийнятті рішення щодо їхнього власного життя, забезпечуючи, за потреби, інформацією, допомогою та підтримкою;

б) надавачі послуг проявляють до отримувача послуг ввічливість, увагу, витримку, передбачливість, терпіння та враховують їх фізичний і психічний стан;

3) конфіденційність інформації про осіб, які постраждали від торгівлі людьми.

IV. Робота з отримувачем послуг

4.1. Профілактична робота з питань протидії торгівлі людьми потребує ґрунтовного підходу з боку надавачів послуг у сфері протидії торгівлі людьми та передбачає дослідження проблем адміністративно-територіальної одиниці за такими ключовими напрямками:

1) аналіз загальної ситуації в адміністративно-територіальній одиниці (основні показники соціально-економічного розвитку адміністративно-територіальної одиниці, її інфраструктура, аналіз історичного та культурного підґрунтя цієї адміністративно-територіальної одиниці);

2) аналіз статистичних даних щодо проблеми у цій адміністративно-територіальній одиниці (кількість населення, молоді, безробітних, кількість шкіл, вузів, громадських організацій за напрямками відповідної діяльності, кількість попередніх заходів та акцій з певної проблематики);

3) оцінка обізнаності населення із проблемою на основі проведених досліджень адміністративно-територіальної одиниці.

4.2. Надання профілактичних послуг передбачає комплекс послуг, спрямованих на роботу з особами, які знаходяться в уразливому стані, для зниження ступеня їх вразливості потрапляння в ситуацію торгівлі людьми та створення безпечних умов для підвищення рівня їх життєдіяльності.

4.3. Надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми не потребує складання індивідуального плану, оскільки спрямовано насамперед на інформування широких верств населення з питань протидії торгівлі людьми.

V. Захист та безпека отримувача послуг

5.1. Надавач послуг провадить свою діяльність з метою недопущення будь-якої форми насильства чи експлуатації щодо отримувачів послуг, включаючи фізичне, фінансове, психологічне, сексуальне насильство, зневагу, дискримінацію чи приниження або нелюдське ставлення.

5.2. Отримувачу послуг повинна бути надана доступна інформація про процедуру подання скарг у випадку непрофесійних дій або загрозливого ставлення з боку надавачів послуг.

У випадку якщо звинувачення, інцидент чи порушення поведінки мали місце з боку працівників надавача послуг, відповідна інформація про такі порушення зазначається в особових справах працівників.

5.3. Надавач послуг вживає заходів щодо захисту персональних даних отримувача послуг, відповідно до вимог [Закону України „Про захист персональних даних”](#), та конфіденційної інформації щодо отримувачів послуг або їх законних представників.

VI. Використання ресурсів під час організації надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми

6.1. З метою забезпечення комплексного надання послуг надавач послуг відповідно до вимог цього Стандарту може залучати фахівців, які за своїми повноваженнями, цілями й видами діяльності, а також професійною діяльністю здійснюють всі чи будь-який з видів

послуг, які включають надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми, з інших підприємств, установ, організацій, закладів до процесу надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми.

6.2. Надавачі послуг можуть залучати до співпраці фізичних осіб, зокрема волонтерів, які пройшли відповідне навчання.

Рівень освіти працівників надавачів послуг та їхні практичні навички повинні відповідати потребам отримувачів послуг та забезпечувати якість наданих послуг.

Надавачами послуг також можуть бути залучені до надання соціальних послуг з профілактики торгівлі людьми медичні та соціальні працівники, психологи, юристи тощо, які надають послуги на безоплатній основі.

6.3. Загальні вимоги до кваліфікації працівників надавача послуг передбачають:
наявність базових знань, умінь та навичок консультування та надання інформації;
наявність знань про сучасну ситуацію з торгівлею людьми;
наявність знань чинного законодавства України та міжнародних договорів України, згоду на обов'язковість яких надано Верховною Радою України у сфері протидії торгівлі людьми.

Підвищення кваліфікації працівників надавачів послуг здійснюється на спеціалізованих курсах, семінарах, тренінгах не менше одного разу на три роки.

6.4. Надавачі послуг щорічно проводять навчання (короткотермінові курси та/або стажування).

6.5. Надавач послуг повинен мати відповідні приміщення для здійснення заходів з надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми.

Надавач послуг повинен забезпечити працівників робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами, необхідними для виконання їх обов'язків.

Надавач послуг за потреби повинен надати транспортні засоби для перевезення отримувачів соціальної послуги.

6.6. Надавач послуг організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, постійно проводить моніторинг інформації щодо чинності нормативно-правових актів, що регламентують діяльність у сфері протидії торгівлі людьми.

Забезпечує працівників нормативними, методичними та інструктивними матеріалами щодо надання послуг, проведення професійної діяльності.

6.7. Оцінка ефективності надання соціальної послуги з профілактики торгівлі людьми здійснюється під час проведення зовнішнього (здійснюється зовнішніми експертами з метою збору інформації щодо впровадження соціальних послуг) та внутрішнього моніторингу (здійснюється структурними підрозділами надавача послуг з метою перевірки ефективності надання соціальних послуг).

Надавач послуг здійснює опитування отримувачів послуги та/або їх законних представників з метою отримання інформації та пропозицій стосовно організації та надання послуги.

Результати опитувань обговорюються надавачем послуг під час проведення аналізу діяльності надавача послуги та враховуються у подальшій роботі, у тому числі для вдосконалення власної діяльності, підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги.

VII. Документація, що застосовується під час організації процесу надання соціальних послуг з профілактики торгівлі людьми

7.1. Перелік соціальних послуг з профілактики торгівлі людьми, визначено Законами України [„Про протидію торгівлі людьми”](#), [„Про соціальні послуги”](#) та іншими нормативно-правовими актами.

7.2. Надавач послуг (підприємства, установи, організації та заклади незалежно від форми власності) здійснює діяльність щодо надання соціальних послуг з профілактики торгівлі людьми відповідно до установчих документів (положень).

7.3. Показники якості надання соціальних послуг з профілактики торгівлі людьми наведено у додатку до цього Стандарту.

VIII. Механізми моніторингу й контролю дотримання стандарту надання соціальних послуг з профілактики торгівлі людьми

8.1. Надавач послуг підлягає зовнішньому моніторингу (здійснюється зовнішніми експертами) та внутрішньому моніторингу (здійснюється структурними підрозділами надавача послуг) й контролю з метою визначення відповідності його діяльності вимогам чинного законодавства.

8.2. Результати проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу й контролю якості надання соціальної послуги із профілактики торгівлі людьми оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, населення адміністративно-територіальної одиниці, де здійснює свою діяльність надавач послуг.

8.3. Основою моніторингу надання соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми відповідно до цього Стандарту є планова звітна та оперативна інформація.

8.4. Основним критерієм моніторингу є оцінка якості наданих послуг.

8.5. Надавачем послуг проводиться процедура самоаналізу з питань якості надання соціальних послуг з метою перегляду та корекції завдань та методів їх надання.

8.6. Для здійснення зовнішнього моніторингу оцінки та ефективності послуг застосовуються опитування отримувачів послуг. Їхня оцінка є пріоритетною для загального висновку щодо якості послуг їх надавача.

IX. Фінансово-економічне обґрунтування вартості послуг із профілактики торгівлі людьми

Надавачі послуг організують свою діяльність за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів, спеціальних фондів, коштів підприємств, установ та організацій, плати за соціальні послуги, коштів благодійної допомоги (пожертвувань), коштів одержувачів соціальних послуг та інших джерел, передбачених законодавством.

**Директор Департаменту
гендерної політики
та оздоровлення дітей
Міністерства соціальної
політики України**

Г. Жуковська

ПОКАЗНИКИ

якості соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми

1. Кількісні показники:

кількість проведених інформаційно-просвітницьких заходів із запобігання торгівлі людьми (од.);

кількість осіб, які взяли участь у проведенні інформаційних кампаній з протидії торгівлі людьми (осіб);

частка залученої молоді до проведення профілактичних кампаній з протидії торгівлі людьми (%);

кількість заходів щодо навчання надавачів послуг з питань протидії торгівлі людьми (од.).

2. Якісні показники:

2.1. Адресність та індивідуальний підхід

Критерії оцінювання:

визначення потреб отримувачів соціальних послуг з профілактики торгівлі людьми у відповідній адміністративно-територіальній одиниці;

наявність критеріїв щодо актуальності надання соціальних послуг, що відповідає визначеним потребам отримувачів послуг у відповідному регіоні;

забезпечення вдосконалення надання послуг з профілактики торгівлі людьми.

2.2. Результативність

Критерії оцінювання:

підвищення рівня обізнаності населення щодо сучасних проявів торгівлі людьми, а також засобів і методів, що використовуються торгівцями людьми (проведення опитування населення), (%);

процедури проведення опитувань, збору інформації та реагування на скарги, проведення роботи щодо їх роз'яснення серед отримувачів соціальних послуг;

результат проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу.

2.3. Своєчасність

Критерії оцінювання:

прийняття рішення щодо надання соціальних послуг, визначення потреб отримувачів послуг, підготовка планів надання соціальних послуг у встановлені цим Стандартом строки та терміни;

строки та терміни надання соціальних послуг постійно дотримуються.

2.4. Доступність та відкритість

Критерії оцінювання:

забезпечення безперешкодного доступу отримувачів соціальних послуг до надавача послуг;

висвітлення інформації для отримувачів соціальних послуг із профілактики торгівлі людьми про порядок, умови та зміст соціальних послуг.

2.5. Повага до гідності отримувача соціальної послуги

Критерії оцінювання:

опитування отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них;

формулювання записів про отримувача соціальної послуги здійснюється з дотриманням поваги, без дискримінації та віктимізації;

наявність оформлених стендів із зазначенням інформації про надавачів послуг (підприємства, установи, організації та заклади незалежно від форми власності, фізичних осіб-підприємців, а також фізичних осіб, які надають соціальні послуги);
збереження конфіденційної інформації про отримувачів соціальної послуги.

2.6. Професійність

Критерії оцінювання:

наявні затвержені посадові інструкції;
розроблена програма стажування для початківців, які надаватимуть соціальні послуги із профілактики торгівлі людьми;
розроблено графік навчання працівників;
наявність документів про освіту працівників;
складено графік проведення робочих нарад з питання чинного законодавства у сфері надання соціальних послуг з протидії торгівлі людьми.