

Катерина Левченко,
д. юрид. н., професор,
Міжнародний жіночий правозахисний
центр «La Strada Україна»

НАЦІОНАЛЬНА ДИТЯЧА «ГАРЯЧА ЛІНІЯ» ЯК ТЕХНОЛОГІЯ ЗАХИСТУ ПРАВ ДІТЕЙ

У статті узагальнено досвід роботи Національної дитячої «гарячої лінії», яка працює з 2013 р. на базі Міжнародного жіночого правозахисного центру «La Strada Україна». Представлено основні категорії проблемних питань, з яких надаються консультації для неповнолітніх, визначені типові організаційні питання та перспективні напрями її розвитку.

Kateryna Levchenko

NATIONAL CHILDREN'S "HOTLINE" AS A TECHNOLOGY OF PROTECTION OF CHILDREN'S RIGHTS

The article summarizes the experience of the National Children's "HotLine" which is run by the International Women's Rights Center "La Strada Ukraine" since 2013. It lists the main problems on which the consultations are provided, identifies common organizational issues and examines promising areas of development.

Консультавання дітей з актуальних питань, які їх хвилюють, здійснюється в багатьох країнах із використанням «телефонів довіри», «гарячих ліній» або «ліній допомоги». Звернувшись на «гарячу лінію», діти можуть знайти відповіді на свої питання. Окрім того, «гаряча лінія» може бути важливою частиною механізму перенаправлення в тих ситуаціях, коли діти потребують подальшої допомоги. У запропонованій статті узагальнено досвід роботи Національної дитячої «гарячої лінії», яка працює з 1 січня 2013 р. на базі Міжнародного жіночого правозахисного центру «La Strada Україна».

Національна дитяча «гаряча лінія» (далі – НДГЛ) працює за номером 0 800 500 225 (безкоштовно зі стаціонарних та мобільних телефонів) по буднях з 12.00 до 17.00. Це національна інституція, де будь-яка дитина має можливість бути вислуханою, почутою, сприйнятою серйозно. Тут діти отримують поради, психологічні консультації, допомогу у зверненні до відповідальних органів на місцях тощо. Дорослим надаються психологічні поради та юридичні консультації стосовно відстоювання прав дітей. У 2013 р. на НДГЛ надійшло 18 575 дзвінків, з них 92,9% від дітей, 7,1% – від дорослих стосовно дитячих питань. 58,4% дзвінків від дівчат, 41,6% – від хлопців. Для порівняння, у 2011 р., коли працювала єдина «гаряча лінія» і для дітей, і для дорослих щодо запобігання насильству та захисту прав дітей, було отримано всього 12 162 дзвінки, серед яких 6495 дзвінків надійшло від дітей (53,4% – від загального числа дзвінків).

Діяльність «гарячої лінії» із захисту прав дитини відповідає положенням міжнародних документів, зокрема, Конвенції Ради Європи про захист дітей від сексуальної експлуатації та сексуального насильства. Ст.13 цієї Конвенції носить назву «Лінії допомоги»: «Кожна Сторона вживає необхідних законодавчих або інших заходів для заохочення й підтримки створення інформаційних служб, зокрема, служб телефонної допомоги або допомоги в мережі Інтернет для надання порад абонентам, навіть конфіденційно або з належним урахуванням анонімності».

Основні питання, з яких надаються консультації на Національній «гарячій лінії» з захисту прав дітей є наступними: 1. Насильство та жорстоке поводження з дітьми (в сім'ї, у школі, на вулиці, в громадських місцях) – фізичне, економічне, психологічне, сексуальне, булінг, кібербулінг. 2. Діти-свідки насильства. 3. Комерційна сексуальна експлуатація дітей (продаж дітей задля сексуальних утіх, їх викрадення та шантажування). 4. Трудова експлуатація дітей (примушування їх до праці, в т.ч. і до домашньої праці; залучення дітей до кримінальної діяльності). 5. Дискримінація дитини. 6. Сімейні стосунки; аналіз сімейної ситуації, якщо батьки дитини алко-, наркозалежні чи психічно хворі). 7. Стосунки з однолітками (проблеми та конфлікти з друзями, партнерами). 8. Порушення прав дітей в освітній сфері (конфлікти з вчителями, викладачами, дирекцією навчального закладу; відмова у пільгах на навчання тощо). 9. Психологічні проблеми неповнолітніх. 10. Фізичне здоров'я дітей. 11. Алко-, наркозалежні (інформація про суть і зловживання; консультування дітей, які вживають наркотичні речовини та алкоголь (1 раз і більше)). 12. Сексуальність (інформація про сексуальні стосунки; вагітність; засоби контрацепції; сексуальні фантазії; питання, що стосуються мастурбації тощо). 13. Діти-утікачі (дитина, яка шукає притулку, продуктів харчування; смерть дитини на вулиці; діти-сироти; ресурси та фінансова допомога). 14. Встановлення опіки над дитиною. 15. Встановлення місця проживання дитини. 16. Позбавлення батьківських прав (юридичний аспект – умови та можливості позбавлення батьківських прав; судові особливості тощо). 17. Призначення аліментів. 18. Соціальні виплати при народженні дитини. 19. Діти в конфлікті з законом. 20. Ранні шлюби і примусові шлюби. 21. Безпека дітей в Інтернеті. 22. Суїцидальні дзвінки від дітей.

Діяльність Національної «гарячої лінії» Центру носить комплексний характер – діють одночасно і hotline («гаряча лінія»), і trustline («лінія довіри», «телефон довіри»), і helpline («лінія допомоги»). Такий комплексний характер роботи вимагає постійного вдосконалення діяльності НДГЛ, налагодження партнерських стосунків, пошуків фінансування та репрезентування.

Для розповсюдження номеру «гарячої лінії» важливою є постійна реклама її діяльності. Центр «Ла Страда Україна» використовує наступні канали розповсюдження реклами: інтернет (розміщення банерів із розробленими агентством віжуалами на партнерських сайтах та за домовленостями на інших); друкована реклама, розміщення віжуалу з номерами Національних «гарячих ліній» у засобах масової інформації; співпраця із соціально-відповідальним бізнесом – рекламування номеру Національної «гарячої лінії» на упаковці продуктів виробників, зошитах, щоденниках тощо; креативні роздатки для розповсюдження безпосередньо серед груп ризику (під час заходів для школярів та студентів); інформування про діяльність «гарячої лінії» під час різних заходів. Так, сумарна кількість згадувань та цитувань за результатами наданих співробітниками Центру «Ла Страда Україна» інтерв'ю різним засобам масової інформації у 2013 році склала понад 500. Номер дитячої «гарячої лінії» надрукований у 71 публікації [1]. Переважна більшість абонентів дізналася про номер НДГЛ від знайомих та друзів (31,3%), з роздаткових інформаційних матеріалів (24,4%), телевізійних програм (15,1%), зошитів/щоденників (9%), Інтернет-сайтів (8,7%), періодичних друкованих видань (5%) тощо.

Важливим завданням Центру «Ла Страда Україна» для підтримання роботи «гарячої лінії» є необхідність постійного вдосконалення знань консультантами в галузі дитячої психології, правових питань тощо. Не менш як двічі на тиждень здійснюються супервізії та інтравізії для консультантів, навчальні тренінги для консультантів та волонтерів. Потужним ресурсом є волонтери, які вже надають консультації на НДГЛ. На сьогоднішній день Центр залучає до консультування на Національній дитячій «гарячій лінії» 8 волонтерів, які надають юридичні, психологічні та інформаційні консультації. Волонтери залучаються до суспільно корисної діяльності, отримують можливість самовдосконалення та самореалізації, покращують навички спілкування, розуміння інших людей, отримують знання консультування у сфері захисту прав дітей.

З метою відображення дзвінків, які надходять на Національну дитячу «гарячу лінію», створена база даних, систематично здійснюється підрахування статистика надходження дзвінків та наданих консультацій. Отримані дані дають змогу аналізувати поточну ситуацію щодо тематики, за якими працює НДГЛ, а також відслідковувати тенденції та зміни. Під час ведення нової статистичної звітності будуть окремо аналізуватися дзвінки та консультації. Так, наприклад, процентне співвідношення за видами консультацій рахуватиметься від кількості наданих консультацій, а не отриманих дзвінків, адже один дзвінок може складатися з декількох консультацій. Статистика підраховуватиметься щоквартально. Розроблена база даних дозволяє збирати, підраховувати та аналізувати дані відповідно до міжнародних вимог та стандартів, визначених Міжнародною асоціацією дитячих «гарячих ліній» (Child Helpline International). У випадку Національної дитячої «гарячої лінії», на сьогоднішній день статистика дзвінків є важливим джерелом інформації про реальні питання, що турбують дітей щодо порушення їхніх прав.

Діяльність «гарячих ліній» потребує тісної співпраці з міжнародними, державними та громадськими організаціями. Так, Центр «Ла Страда Україна» є членом Всесвітньої організації дитячих «гарячих ліній» (Child Helpline International). Фінансову підтримку діяльності «гарячої лінії» надає Міжнародний фонд «Відродження». Консультативна співпраця здійснюється із Дитячим Фондом ООН (ЮНІСЕФ), який також планує надати фінансову підтримку «гарячій лінії», Всесвітньою організацією проти дитячої проституції, порнографії та торгівлі людьми – ЕКПАТ та іншими організаціями. Діяльність «гарячої лінії» Центру «Ла Страда Україна» знайшла підтримку в Заключних рекомендаціях Комітету ООН з прав дитини, за результатами розгляду 3-ої та 4-ої об'єднаної доповіді України про виконання Конвенції ООН з прав дитини (п. 81 – 82), який привітав роботу «гарячої лінії».

Національна дитяча «гаряча лінія» є не лише безпосереднім інструментом надання інформації та підтримки тим, хто звертається, але й важливим елементом в системі перенаправлення абонентів задля отримання допомоги та подальшого моніторингу виконання компетентними державними органами влади своїх повноважень. Окрім дзвінків, під час яких достатньо розмови та консультації, до НДГЛ надходять дзвінки, які вимагають безпосередньої реакції з боку Центру – так, наприклад, якщо повідомляється про ймовірне насильство чи жорстоке поводження з дитиною тощо. У таких випадках консультант НДГЛ готує лист на компетентний орган державної влади з проханням перевірити інформацію, що надійшла, та повідомити про результати перевірки у найближчі строки. Окрім того, можуть розсилатися додаткові листи на інші профільні установи, у разі nereагування – скарги до вищого органу влади. Частина найбільш складних запитів передається до Юридичного департаменту Центру для подальшої роботи з ними. Так, у 2013 році було направлено 31 письмове звернення до служб у справах дітей з приводу насильства та жорстокого поводження з дітьми, 7 письмових звернень до Міністерства соціальної політики України,

6 письмових звернень до управлінь кримінальної міліції у справах дітей, 5 звернень до обласних та районних державних адміністрацій, 3 звернення до прокуратури, 2 звернення до управлінь освіти, 2 звернення до Уповноваженого Президента України з прав дитини. Загалом, було підготовлено та направлено 56 письмових звернень до компетентних державних органів влади [1].

Важливими партнерами в роботі Національної дитячої «гарячої лінії» є Міністерство освіти і науки України, а також Департамент з прав дитини Міністерства соціальної політики України та їх структурні підрозділи на місцях – служби у справах дітей та центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Так, наприклад, Міністерство освіти і науки України неодноразово готувало та розсилало в регіони рекомендаційні листи, в яких робило посилання на Національну дитячу «гарячу лінію» як джерело інформації. Партнерами НДГЛ також є Міністерство внутрішніх справ України, Міністерство закордонних справ, Міністерство охорони здоров'я та інші структури. Налагоджена співпраця між Національною дитячою «гарячою лінією» та державними та недержавними організаціями є не тільки прикладом ефективної взаємодії, але й моделлю надання важливих соціальних послуг громадською організацією. В абсолютній більшості країн, представники яких входять до Міжнародної асоціації дитячих «телефонів довіри», останні працюють саме на базі громадських організацій, але фінансуються при цьому з державних або муніципальних бюджетів. При цьому лінії розглядаються як національні і включені до державних планів та програм. Тож заплановані в 2013 р. Міністерством соціальної політики більш ніж одинадцять мільйонів гривень на створення державної дитячої «гарячої лінії» замість підтримки існуючої (що так і не відбулося), виглядало не лише як корупційна схема відмивання бюджетних коштів, обсяг яких в декілька разів перевищує потреби, але й суперечить сучасному досвіду надання послуг.

Можливості для більш ефективного залучення організацій громадянського суспільства до сфери надання соціальних послуг надають Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг» від 15.03.2012 р. № 4523-VI [2] та Стратегія реформування системи надання соціальних послуг (розпорядження Кабінету Міністрів України від 8.08.2012 р. № 556-р [3]). Серед нормативно-правових актів, які унормовують можливість фінансування громадських організацій є: Закон України «Про громадські об'єднання», ст. 22 та 23 [4]; Закон України «Про соціальні послуги», ст. 1,7 [5]; Закон України «Про внесення змін до Бюджетного кодексу України» № 5428-VI [6]; Указ Президента України № 32/2012 від 25.01.2012 р. «Питання сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні» [7]; Указ Президента України № 212/2012 від 24.03.2012 р. «Про стратегію державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні» [8]; Постанова Кабінету Міністрів України від 12.10.2011 р. № 1049 [9]; Постанова Кабінету Міністрів України № 324 від 29.04.2013 р. «Про затвердження Порядку здійснення соціального замовлення за рахунок бюджетних коштів» [10] та інші. Однак при повній нормативно-правовій базі, яка дає можливість запроваджувати нові форми співпраці держави та громадських організацій, відсутня системна робота із залучення до надання соціальних послуг і фінансової підтримки громадських, благодійних і релігійних організацій, що гальмує як розвиток соціальних послуг, так і збільшення можливостей для забезпечення прав дітей. Увага до цієї проблеми має стати одним з пріоритетних напрямів української соціальної та освітньої політики.

ЛІТЕРАТУРА

1. Річний звіт Міжнародного жіночого правозахисного центру «Ла Страда Україна» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.la-strada.org.ua.
2. Закон України «Про внесення змін до деяких законів України щодо надання соціальних послуг» від 15 березня 2012 р. № 4523-VI.
3. Стратегія реформування системи надання соціальних послуг. – Розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 серпня 2012 р. № 556-р.
4. Закон України «Про громадські об'єднання» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/4572-17/page2>.
5. Закон України «Про соціальні послуги».
6. Закон України «Про внесення змін до Бюджетного кодексу України» № 5428-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5428-17>;
7. Указ Президента України № 32/2012 від 25.01.2012 «Питання сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні».
8. Указ Президента України № 212/2012 від 24 березня 2012 р. «Про стратегію державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні».
9. Постанова Кабінету Міністрів України від 12 жовтня 2011 р. № 1049.
10. Постанова Кабінету Міністрів України № 324 від 29 квітня 2013 р. «Про затвердження Порядку здійснення соціального замовлення за рахунок бюджетних коштів» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/324-2013-%D0%BF>.