



ОСНА

# УКРАЇНА

Посібник для менеджерів «гарячої лінії» з реєстрації скарг, пов'язаних з випадками сексуальної експлуатації та сексуального насильства

листопад 2020

## ЩО ПОТРІБНО РОБИТИ

Акцентуйте увагу на тому, що цій скарзі буде приділено **першочергову увагу** та що надана інформація буде розглядатися як строго конфіденційна.

Зверніть увагу, що **особисті дані осіб**, які звертаються на «гарячу лінію», **будуть захищені** відповідно до пункту про конфіденційність.

Зазначте, що **особисті дані повідомляються** лише спец команді по реагуванню (відправлені за адресою [seareferral@un.org](mailto:seareferral@un.org)) для припинення неправомірної поведінки та визначення найбільш відповідної допомоги для Вас.

Поясніть, що до скаржника/ці можуть звернутися по **додаткову інформацію лише за умови його/її згоди**, водночас поясніть, що чим більше інформації буде в наявності, тим легше припинити прояви зловживань з боку особи, яка, як припускають, вчинила такі правопорушення.

Ще раз підкресліть, що **розголошення конфіденційних даних особи можливе лише за умови її/його згоди**. (За винятком випадків, коли, на думку Координатора/ки системи ООН/Координатора/ки з гуманітарних питань, для такої особи або будь-якої іншої особи є явна неминуча загроза).

**Намагайтесь не відхилятися від основних питань**, щоби це не перетворилося на обговорення особистої історії.

**Негайно повідомте про скаргу за адресою [seareferral@un.org](mailto:seareferral@un.org)** для відповіді на потенційне порушення або протиправну дію. Якщо особа потребує якоїсь допомоги, будь ласка, надайте їй контактні дані (для отримання допомоги скористайтесь довідником з контактами №1).

## ЧОГО НЕ ВАРТО РОБИТИ

**Не наполягайте на відповіді на питання**, проявляйте підтримку та поважайте особистий простір співрозмовника, на запитуйте, ЧОМУ ця ситуація сталася.

## НЕ ОСУДЖУЙТЕ СПІВРОЗМОВНИКА!

## ГОЛОВНЕ

Зазначте, що **особисті дані не розголошуються** особі(ам), яка(і) можливо причетна(і) до можливого правопорушення, або будь-яким іншим особам або установам, якщо скаржник/ця не дав/не дала на це своєї згоди.

Підкресліть, що будь-які погрози, залякування або інші форми **відплати** по відношенню до особи, яка подала скаргу або надала інформацію щодо такої скарги, **заборонені**. Установа ООН або інша організація вживатиме відповідних об'ґрунтованих заходів для запобігання таким проявам та реагування на такі випадки згідно з застосовними вимогами, правилами та політикою.

**Н.В. Має бути забезпечене право людини на нерозголошення інформації. Форма заповнюється лише згідно з наявними даними.**

## ФОРМА, ЯКУ ЗАПОВНЮЄ МЕНЕДЖЕР «ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ»

ПІБ \_\_\_\_\_

СТАТЬ \_\_\_\_\_

ВІК \_\_\_\_\_

### СТАТУС

- Постраждала/ий
- Інформант/ка
- Свідок

### ЯКЕ ПРАВОПОРУШЕННЯ МАЛО МІСЦЕ?

- Сексуальна експлуатація
- Сексуальне насильство
- Домагання
- Немає чіткого розуміння

### ЗАЗНАЧТЕ ВСЮ ПОВ'ЯЗАНУ З ЦИМ ВИПАДКОМ ІНФОРМАЦІЮ:

\_\_\_\_\_

### ВАШЕ МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ:

\_\_\_\_\_

### ДЕ ВІДБУЛАСЯ НЕПРАВОМІРНА ДІЯ?

\_\_\_\_\_

### КОЛИ СТАЛАСЯ ЦЯ СИТУАЦІЯ?

\_\_\_\_\_

### ЧИ Є У ВАС ТІЛЕСНІ УШКОДЖЕННЯ?

\_\_\_\_\_

### ЧИ ПОТРІБНА ВАМ ТЕРМІНОВА МЕДИЧНА/ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА?

- Так
- Ні

### ЧИ ПОЧУВАЄТЕ ВИ СЕБЕ В НЕБЕЗПЕЦІ?

- Так
- Ні

### ЯКА ПІДТРИМКА ВАМ НЕОБХІДНА?

- Медична допомога
- Особиста безпека
- Правова допомога
- Психологічна підтримка

### ЯК ЗРУЧНІШЕ З ВАМИ ЗВ'ЯЗАТИСЯ?

- По телефону \_\_\_\_\_
- Електронною поштою \_\_\_\_\_