

Процедура реагування на випадки SEA/SH у межах Механізму розгляду скарг Проєкту PREPARE Ukraine

Проєкт PREPARE Ukraine забезпечує безпечне, недискримінаційне та поважне середовище для всіх осіб, залучених до його реалізації або охоплених його діяльністю. У межах Проєкту не допускаються і не толеруються будь-які прояви гендерно зумовленого насильства (ГЗН), сексуальної експлуатації, сексуального насильства та сексуальних домагань (SEA/SH). Відповідні вимоги поширюються на працівників Проєкту, підрядників, субпідрядників, постачальників, партнерів, представників залучених організацій, а також ініціаторів і бенефіціарів проєктної діяльності. З метою запобігання, своєчасного виявлення та належного реагування на ризики SEA/SH і ГЗН у межах Проєкту застосовуються Кодекси поведінки, обов'язкові для всіх залучених сторін.

Розгляд чутливих і конфіденційних скарг здійснюється відповідно до підходу, орієнтованого на постраждалу особу, та з урахуванням належних практик Світового банку [World Bank ESF Good Practice Note on SEA/SH](#).

Усі звернення, пов'язані із сексуальною експлуатацією, сексуальним насильством, сексуальними домаганнями або іншими формами гендерно зумовленого насильства, розглядаються відповідно до підходу, орієнтованого на постраждалу особу, та з дотриманням таких принципів:

- **Конфіденційність** — інформація про звернення, постраждалу особу та обставини інциденту розкривається лише уповноваженим особам і виключно в обсязі, необхідному для належного реагування;
- **Безпека постраждалої особи** — усі дії здійснюються з урахуванням потенційних ризиків для постраждалої особи та спрямовані на недопущення повторної шкоди;
- **Інформована згода** — будь-які подальші дії, зокрема передача інформації або направлення до служб підтримки, здійснюються після надання постраждалій особі зрозумілої інформації та отримання її згоди;
- **Недискримінація** — кожне звернення розглядається неупереджено, з повагою до гідності, прав, потреб і вибору постраждалої особи;
- **Захист від помсти** — добросовісне подання скарги або участь у її розгляді не може бути підставою для негативного ставлення, переслідування чи інших несприятливих наслідків.

На кожному етапі реагування пріоритетом є безпека, гідність, конфіденційність і благополуччя постраждалої особи, а також повага до її рішень щодо подальших дій.

Постраждала особа або інша особа, яка має інформацію про можливий випадок сексуальної експлуатації, сексуального насильства, сексуальних домагань чи іншої форми гендерно зумовленого насильства в межах Проєкту, може подати конфіденційну скаргу через спеціально визначені захищені канали. Доступ до таких скарг мають лише уповноважені працівники, відповідальні за управління скаргами:

- **електронна скринька** для подання конфіденційних скарг: grievanceprepare@gmail.com. Для належної ідентифікації звернення у темі листа рекомендовано зазначити: SEA/SH.
- **спеціальні безпечні скриньки** для подання конфіденційних скарг, що замикаються, будуть розміщені у приміщеннях Проєкту. Такі скриньки встановлюватимуться у місцях без прямого відеоспостереження, щоб забезпечити конфіденційність і анонімність осіб, які подають звернення.

Отримання чутливої скарги підтверджується невідкладно після її реєстрації. Менеджер з управління скаргами протягом 24 годин з моменту отримання скарги повідомляє Групу управління Проектом (PIU) про інцидент, пов'язаний із сексуальною експлуатацією, сексуальним насильством, сексуальними домаганнями або іншими формами гендерно зумовленого насильства, та надсилає копію такого повідомлення Світовому банку. Повідомлення має містити лише анонімізований виклад суті скарги та передаватися відповідно до встановлених протоколів обміну інформацією. Збір, обробка, зберігання і передача будь-яких відомостей про постраждалу особу, заявника/заявницю або обставини інциденту здійснюються з дотриманням принципів конфіденційності, анонімності, безпеки та інформованої згоди. Якщо буде підтверджено зв'язок інциденту з Проектом, застосовуються належні коригувальні заходи відповідно до процедур Проекту та чинного законодавства.

Конфіденційне направлення постраждалих осіб до відповідних служб підтримки у сфері гендерно зумовленого насильства, зокрема для отримання медичної, правової, психосоціальної, безпекової або іншої допомоги, здійснюється на основі їхньої інформованої згоди, потреб і побажань.

На національному рівні функціонують спеціалізовані канали підтримки, через які постраждалі можуть отримати фахову допомогу з питань, пов'язаних із сексуальним насильством, сексуальними домаганнями та іншими формами гендерно зумовленого насильства, зокрема:

<p>24/7 La Strada Ukraine 0-800-500-335 або 116-123</p>	<p>Гаряча лінія з питань запобігання домашньому насильству, торгівлі людьми та дискримінації за ознакою статі працює цілодобово та надає психологічну і правову допомогу, а також консультації щодо доступних послуг у сфері протидії гендерно зумовленому насильству.</p>
<p>24/7 Національна поліція України 102</p>	<p>Мобільні бригади Національної поліції України з оперативного реагування на домашнє насильство або гендерно зумовлене насильство уповноважені надавати допомогу постраждалим особам. Поліція також може сприяти їхньому направленню до медичних і психосоціальних служб, а також до притулків для тимчасового розміщення. За необхідності постраждалі особи можуть звертатися до відділів поліції або дільничних офіцерів поліції.</p>
<p>24/7 Урядова гаряча лінія 15-47</p>	<p>Урядова гаряча лінія 15-47 надає цілодобові інформаційні консультації постраждалим від домашнього насильства чи інших форм гендерно зумовленого насильства, насильства щодо дітей, торгівлі людьми, а також особам, які перебувають у групі ризику. Особи, які не бажають повідомляти про інцидент до поліції, можуть отримати допомогу через гарячу лінію.</p>
<p>UNFPA Україна Центри допомоги врятованим</p>	<p>Центри допомоги врятованим створені у відповідь на виклики, спричинені триваючою війною. Допомогу в них можуть отримати внутрішньо переміщені особи,</p>

	люди, які виїхали із зон активних бойових дій або з тимчасово окупованих територій, місцеві жителі та інші особи, які потребують підтримки. До Центрив можна звернутися з питаннями, пов'язаними з наслідками війни. Кваліфіковані фахівці комплексно та конфіденційно надають соціальну, психологічну, правову й інформаційну підтримку в одному місці.
Безкоштовна правова допомога 0 800 213 103	Консультації щодо захисту прав та подання позовів.
Офіс Омбудсмена: Hotline 0-800-501-720 , tel. 044-299-74-08 , email: hotline@ombudsman.gov.ua	Уповноважений Верховної Ради України з прав людини (Омбудсмен) приймає звернення щодо дискримінації, домагань та інших порушень прав людини.
Державна Служба України з питань праці email: zvern@dsp.gov.ua Гаряча лінія для консультацій: +380733570753 tel: +38(044) 289-85-11)	Державний орган, що здійснює контроль за дотриманням законодавства про працю, зокрема з питань захисту від мобінгу та домагань на робочому місці.
Юридична підтримка "ЮрФем": Tel.: +380 68 145 55 90 або 0 800 30 55 90 (Пн-Пт 9:00–18:00). Viber/Telegram/Signal: +380 68 145 55 90.	У випадках сексуальних домагань та гендерно зумовленого насильства, зокрема на робочому місці, можна звернутися на юридичну лінію «ЮрФем: Підтримка», яка надає спеціалізовану допомогу через Асоціацію жінок-юристок України.

Розгляд скарг щодо SEA/SH здійснюється відповідно до чинного національного законодавства, зокрема:

- Будь-яка скарга щодо SEA/SH розглядається з дотриманням суворої конфіденційності як особливо чутлива інформація та обробляється відповідно до *Закону України «Про захист персональних даних»*.
- *Кодекс законів про працю України, стаття 2-1*, забороняє дискримінацію у сфері праці, зокрема сексуальні домагання. Відповідно до статей 40 та 41, сексуальні домагання можуть бути підставою для застосування дисциплінарних або інших заходів, включно зі звільненням, у випадках і порядку, передбачених законодавством, правилами внутрішнього трудового розпорядку та Кодексом поведінки.
- *Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків»*: стаття 1 визначає сексуальні домагання як дії сексуального характеру, виражені словесно (погрози, залякування, непристойні зауваження) або фізично (дотики, поплескування), що принижують чи ображають особу, яка перебуває у трудових, службових, фінансових або інших відносинах. Стаття 22 зобов'язує роботодавця вживати заходів для запобігання таким випадкам і створити механізм розгляду скарг.
- *Статті 152–154 Кримінального кодексу України* застосовуються у випадках, коли інцидент має ознаки кримінального правопорушення. У таких випадках Агенція ДПП сприятиме зверненню до поліції за згодою постраждалої особи.

- *Постанова Кабінету Міністрів України № 226 від 18 лютого 2026 року* визначає порядок реагування на випадки дискримінації за ознакою статі, зокрема механізм розгляду звернень, взаємодії з відповідальними органами та інформування про результати їх опрацювання.